



# **Procedura di Gestione delle Segnalazioni**

Veratour S.p.A.

**Data:** 15/12/2023

**Indice**

<b>2</b>	<b>Premessa.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Obiettivi e criteri generali.....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Definizioni.....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Principi generali, ambito di applicazione oggettivo e soggettivo.....</b>	<b>5</b>
	5.1 Principi generali.....	5
	5.2 Ambito di applicazione oggettivo.....	6
	5.3 Ambito di applicazione soggettivo.....	6
<b>6</b>	<b>Canali di segnalazione.....</b>	<b>7</b>
	6.1 Canali di segnalazione interna .....	7
	6.2 Canale di segnalazione esterna.....	7
	6.3 Divulgazione pubblica.....	8
<b>7</b>	<b>Gestione delle Segnalazioni Interne .....</b>	<b>8</b>
	7.1 Comitato Gestore delle Segnalazioni.....	8
	7.2 Tipologia di Segnalazione.....	9
	7.3 Invio della Segnalazione .....	9
	7.4 Istruttoria e accertamento della Segnalazione .....	10
<b>8</b>	<b>Tutela e protezione della persona segnalante .....</b>	<b>12</b>
<b>9</b>	<b>Provvedimenti disciplinari e altre iniziative .....</b>	<b>14</b>
<b>10</b>	<b>Trattamento dei dati personali .....</b>	<b>14</b>

**Titolo** Procedura Gestione delle Segnalazioni – Veratour

**Versione**

[1.0]

**Data di Pubblicazione**

[15/12/2023]

## 1 Premessa

---

La società Veratour S.p.A. (di seguito anche “Veratour” o “la Società”) svolge la propria attività nel rispetto delle leggi, regolamenti e normative esterne ed interne, comprese linee guida e *standard*, sia nazionali sia internazionali.

La Società intende favorire la diffusione di una cultura aziendale improntata alla legalità, caratterizzata da comportamenti corretti e da un buon sistema di *corporate governance* definendo quindi adeguati strumenti volti a prevenire, scoprire e comunicare condotte illecite e/o comunque poste in essere in violazione dei principi etici. In particolare, Veratour ha nel tempo sviluppato protocolli aziendali e presidi di controllo aventi la finalità di eliminare o minimizzare il rischio di commissione di reati e violazioni nello svolgimento delle attività che risultano potenzialmente più esposte al manifestarsi di comportamenti non leciti.

In tale contesto, al fine di rafforzare il proprio sistema organizzativo e di buon governo (oltre che al fine di adempiere agli obblighi normativi specificatamente vigenti in materia), la Società ha definito un processo di ricezione e gestione di segnalazioni aventi ad oggetto atti e/o fatti, anche solo potenzialmente, contrari alla legge e alle normative interne aziendali da parte di chiunque, nell’ambito delle attività lavorative svolte, ne abbia conoscenza.

## 2 Obiettivi e criteri generali

---

La presente Procedura ha l’obiettivo di regolamentare il processo di gestione di Segnalazioni che vengano poste all’attenzione della Società secondo le modalità infra descritte in relazione a fatti o circostanze di fatto utili per accertare l’eventuale commissione di violazioni.

Le segnalazioni ricevute e qualificabili come “Segnalazioni Whistleblowing” saranno trattate, in termini di ricezione, analisi e trattamento, in conformità alle prescrizioni normative di cui al D.Lgs. 24 del 10 marzo 2023 (di seguito, anche il “Decreto”) recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell’Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali.*”.

Saranno, invece, qualificate come “Segnalazioni Ordinarie” tutte quelle che non rientrano nel perimetro delle Segnalazioni Whistleblowing quanto all’ambito oggettivo o soggettivo, ovvero le segnalazioni inerenti a temi diversi da quelli specificati al par. 5.2 o pervenute da soggetti diversi da quelli indicati al par. 5.3 della presente Procedura.

Tali segnalazioni non rientrano nel perimetro degli obblighi e tutele di cui al Decreto; tuttavia, saranno comunque gestite tutelando la riservatezza dell’identità del Segnalante nel rispetto delle disposizioni presente Procedura.

## 3 Definizioni

---

Ai fini della presente Procedura, in conformità a quanto previsto dal Decreto, si intendono per:

- a) «Violazioni»: comportamenti, atti od omissioni che ledono l’interesse pubblico o l’integrità dell’ente privato;
- b) «informazioni 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 intrattiene un rapporto giuridico ai sensi dell’articolo 3, comma 1 del Decreto, nonché gli elementi riguardanti condotte volte ad occultare tali violazioni;
- c) «Segnalazione»: la comunicazione scritta od orale di informazioni sulle violazioni inerenti all’ambito oggettivo della presente Procedura;
- d) «segnalazione interna»: la comunicazione, scritta od orale, delle informazioni sulle violazioni, presentata tramite il canale di segnalazione interna di cui all’articolo 4 del Decreto;

- e) «segnalazione esterna»: la comunicazione, scritta od orale, delle informazioni sulle violazioni, presentata tramite il canale di segnalazione esterna attivato dall'ANAC;
- f) «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;
- g) «persona Segnalante» (o *Whistleblower*): la persona fisica che effettua la segnalazione o la divulgazione pubblica di informazioni sulle violazioni acquisite nell'ambito del proprio contesto lavorativo;
- h) «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;
- i) «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 Decreto, 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;
- l) «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;
- m) «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;
- n) «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;
- o) «riscontro»: comunicazione alla persona Segnalante di informazioni relative al seguito che viene dato o che si intende dare alla segnalazione;

## 4 Principi generali, ambito di applicazione oggettivo e soggettivo

---

### 5.1 Principi generali

- **Dovere di segnalare violazioni:** i destinatari della presente Procedura che, nell'ambito delle funzioni svolte in ragione del rapporto giuridico che li lega alla Società, vengano a conoscenza di Violazioni hanno il dovere di segnalarle secondo le modalità descritte nel presente documento.
- **Protezione della persona Segnalante:** la Procedura assicura la protezione della persona Segnalante in buona fede contro qualsiasi azione ritorsiva o comportamenti discriminatori in ragione della Segnalazione (ad esempio, licenziamento, *mobbing*, demansionamento, trasferimento ingiustificato, molestie sul luogo di lavoro, altre forme di ritorsioni che determinano condizioni di lavoro insopportabili, ecc.).
- **Garanzia per le persone coinvolte:** la Procedura prevede che la persona Segnalante possa presentare Segnalazioni solo se ha fondato motivo di ritenere che le informazioni sulle violazioni segnalate, divulgate pubblicamente o denunciate siano vere; la protezione della persona Segnalante verrà meno in caso di diffamazione, calunnia ovvero responsabilità civile nei casi di dolo o colpa grave.
- **Tutela dell'identità della persona Segnalante:** il Comitato Gestore dei canali di segnalazione interna che riceve una Segnalazione ovvero altri soggetti che nei limiti della normativa siano coinvolti, a qualsiasi titolo, nella gestione della stessa, sono tenuti a garantire la massima riservatezza sull'identità della persona Segnalante.
- **Tutela dell'identità della persona coinvolta:** il Comitato Gestore dei canali di segnalazione interna assicura la riservatezza dell'identità della persona coinvolta. La riservatezza è altresì assicurata dalle funzioni eventualmente incaricate dell'investigazione. È fatto salvo l'obbligo di comunicare il nominativo della persona coinvolta nel caso di richieste da parte dell'Autorità Giudiziaria.
- **Tutela dell'integrità e riservatezza delle Segnalazioni:** i canali di segnalazione interna assicurano la riservatezza delle informazioni e garantiscono che non vi siano dispersioni, trasmissioni o alterazioni delle informazioni immesse.

- **Requisito di autonomia e professionalità nella gestione delle Segnalazioni:** i componenti del Comitato Gestore delle Segnalazioni, specificatamente formati, svolgono le proprie attività assicurando il mantenimento delle necessarie condizioni di autonomia e con la dovuta diligenza professionale.

## 5.2 Ambito di applicazione oggettivo

Ai fini della presente Procedura, sono considerate “Segnalazioni Whistleblowing” le Segnalazioni relative a violazioni che ledono l’interesse pubblico o l’integrità 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 di cui ai precedenti numeri 2), 3) e 4);

Sono, invece, considerate “Segnalazioni Ordinarie” tutte le altre segnalazioni, come specificato al par. 3.

La persona Segnalante deve avere fondato motivo di ritenere che la violazione segnalata, ovvero le informazioni relative alla stessa, siano vere.

Le Segnalazioni non possono consistere in rivendicazioni, contestazioni, richieste di carattere personale della persona Segnalante relative esclusivamente ai propri rapporti individuali di lavoro, ovvero inerenti ai propri rapporti di lavoro con le figure gerarchicamente sovraordinate.

In ogni caso, si ricorda che qualsiasi Segnalazione venga trasmessa tramite i canali di segnalazione di cui alla presente Procedura, sarà comunque tenuta in considerazione nei limiti della rilevanza e verificabilità della stessa.

## 5.3 Ambito di applicazione soggettivo

La presente Procedura è indirizzata a tutti coloro che ricoprono funzioni di rappresentanza, amministrazione o direzione, o che esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo delle attività aziendali, a tutti i dipendenti a prescindere dal relativo inquadramento contrattuale, a coloro che cooperano e collaborano con la Società - a qualsiasi titolo - nel perseguimento dei suoi obiettivi e – più in generale – a chiunque abbia legami con la stessa anche in ragione di differenti rapporti giuridici (ad es. fornitori, consulenti, collaboratori, partner, candidati, ex dipendenti ecc.)

A tali soggetti si aggiungono anche:

1. i volontari e i tirocinanti, retribuiti e non retribuiti, che prestano la propria attività presso la Società;
2. gli 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;

Destinatari della presente Procedura possono essere infine anche i soggetti a cui si possono estendere le misure di protezione della persona Segnalante e quindi:

- a. i facilitatori;
- b. le persone del medesimo contesto lavorativo della persona Segnalante, di colui che ha sporto una denuncia all'autorità giudiziaria o contabile 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;
- c. i colleghi di lavoro della persona Segnalante, di colui che ha sporto una denuncia all'autorità giudiziaria o contabile o di colui che ha effettuato una divulgazione pubblica, che lavorano nel medesimo contesto lavorativo della stessa e che hanno con detta persona un rapporto abituale e corrente;
- d. gli enti di proprietà della persona Segnalante o della persona che ha sporto denuncia all'autorità giudiziaria o contabile o che ha effettuato una divulgazione pubblica o per i quali le stesse persone lavorano, nonché gli enti che operano nel medesimo contesto lavorativo delle predette persone.

La presente Procedura è, inoltre, oggetto di pubblicazione sul sito internet [www.veratour.it](http://www.veratour.it) ed è resa, perciò disponibile a tutti i potenziali portatori di interessi che vengano a conoscenza delle violazioni sopra descritte.

## 5 Canali di segnalazione

---

I destinatari della presente Procedura possono effettuare segnalazioni interne, esterne, divulgazioni pubbliche e denunce all'autorità giudiziaria o contabile delle informazioni sulle violazioni.

### 6.1 Canali di segnalazione interna

In considerazione quindi di quanto sopra indicato, la Società ha previsto di istituire i seguenti canali di segnalazione interna che possono essere alternativamente utilizzati:

- piattaforma informatica unica accessibile da qualsiasi *browser* (anche accedendo da dispositivi mobili) avente il seguente indirizzo: <https://veratour.eticainsieme.it/#/> che consente di inviare segnalazioni per iscritto. Questo strumento offre, anche mediante crittografia, le più ampie garanzie di riservatezza delle Segnalazioni e della persona Segnalante;
- un canale orale, mediante telefonata ad apposita casella vocale contattabile al numero interno 700 o esterno 0650066700 che genera un file vocale che verrà inoltrato anonimamente ad una cassetta postale ad accesso riservato del Comitato Gestore delle Segnalazioni.

### 6.2 Canale di segnalazione esterna

L'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC) ha attivato un canale di segnalazione esterna che garantisca, anche tramite il ricorso a strumenti di crittografia, la riservatezza dell'identità della persona Segnalante, della persona coinvolta e della persona menzionata nella Segnalazione, nonché del contenuto della Segnalazione e della relativa documentazione.

La stessa riservatezza viene garantita anche quando la Segnalazione viene effettuata attraverso canali diversi da quelli indicati o perviene a personale diverso da quello addetto al trattamento delle Segnalazioni, al quale viene in ogni caso trasmessa senza ritardo.

La persona Segnalante può effettuare la segnalazione esterna mediante il canale attivato presso l'ANAC **esclusivamente** per le violazioni che riguardano illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'Unione Europea o nazionali sopra indicati ai par. 5.2, n. 2), 3), 4) e 5).

Le segnalazioni esterne sono effettuate in forma scritta tramite la piattaforma informatica oppure in forma orale attraverso linee telefoniche o sistemi di messaggistica vocale ovvero, su richiesta della persona Segnalante, mediante un incontro diretto fissato entro un termine ragionevole.

La segnalazione esterna presentata ad un soggetto diverso dall'ANAC è trasmessa a quest'ultima, entro sette giorni dalla data del suo ricevimento, dando contestuale notizia della trasmissione alla persona Segnalante.

Si precisa, tuttavia, che la persona Segnalante può effettuare una segnalazione esterna **solo** se, al momento della sua presentazione, ricorre una delle seguenti condizioni:

I. Non è prevista, nell'ambito del suo contesto lavorativo, l'attivazione obbligatoria del canale di segnalazione interna ovvero, questo, anche se obbligatorio, non è attivo o, anche se attivato, non è conforme a quanto richiesto dal D. Lgs. n. 24/2023;

II. La persona Segnalante ha già effettuato una Segnalazione interna e la stessa non ha avuto seguito;

III. La persona Segnalante ha fondati motivi di ritenere che, se effettuasse una Segnalazione interna, alla stessa non sarebbe dato efficace seguito ovvero che la stessa Segnalazione possa determinare il rischio di ritorsione;

IV. La persona Segnalante ha fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse.

L'ANAC pubblica sul proprio sito Internet, in una sezione dedicata e facilmente accessibile (<https://www.anticorruzione.it/-/whistleblowing>.), le informazioni necessarie per l'invio della segnalazione (es. le istruzioni per l'utilizzo del canale). L'ANAC, inoltre, adotta le proprie procedure per la presentazione e la gestione delle segnalazioni, che aggiorna periodicamente, nonché le relative linee guida, che si invita a consultare sul sito dell'Autorità nella versione aggiornata e *pro tempore* vigente.

### 6.3 Divulgazione pubblica

Per le medesime violazioni per cui è consentito effettuare una segnalazione esterna è altresì possibile effettuare una divulgazione pubblica. Con tale espressione, si intende rendere di pubblico dominio le informazioni sulle violazioni tramite la stampa o mezzi elettronici o comunque tramite mezzi di diffusione in grado di raggiungere un numero elevato di persone.

Colui che effettua una divulgazione pubblica, come sopra definita, beneficia della protezione ai sensi del D. Lgs. n. 24/2023 al ricorrere di una delle seguenti condizioni:

I. la persona Segnalante ha previamente effettuato una Segnalazione interna ed esterna, ovvero ha effettuato direttamente una Segnalazione esterna, alle condizioni e con le modalità previste dalla presente Procedura e non è stato dato riscontro nei termini previsti dalla normativa in merito alle misure previste o adottate per dare seguito alle Segnalazioni;

II. la persona Segnalante ha fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse;

III. 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 stesse.

**Attenzione:** il canale di segnalazione esterno e la divulgazione pubblica non possono essere attivati in caso di condotte illecite rilevanti ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001.

## 6 Gestione delle Segnalazioni Interne

---

### 7.1 Comitato Gestore delle Segnalazioni

Al fine di garantire la tutela della riservatezza dell'identità del segnalante, la Società, in accordo con le normative di riferimento, ha ritenuto di costituire il Comitato Gestore delle Segnalazioni Whistleblowing (di seguito "il Comitato Gestore"), organo collegiale composto da un componente interno e due esterni, dotati di adeguata professionalità in relazione al compito assegnato, cui affidare la gestione dei canali di segnalazione interna.

I componenti del Comitato di Gestione delle segnalazioni ricevono formale incarico come soggetti Gestori dei canali interni che comprende anche la lettera di designazione ad autorizzazione ex artt. 29 Reg. UE 679/2016 (anche "GDPR") e 2-quaterdecies D. Lgs. n. 196/2003 (anche "Codice Privacy"). La lettera prevede specifiche istruzioni per il corretto trattamento dei dati personali di cui alla Segnalazione, con riferimento ai quali la Società, selezionata come destinataria della Segnalazione, è Titolare del trattamento ex art. 4 par. 1 n. 7) GDPR.

Qualora la Segnalazione riguardi uno dei componenti del Comitato, sulla piattaforma è possibile deselezionare il soggetto in questione escludendolo dalla ricezione della segnalazione e dalle successive verifiche.

## 7.2 Tipologia di Segnalazione

Le Segnalazioni si distinguono, quanto al **contenuto**, in:

- “Segnalazioni circostanziate”, la cui narrazione dei fatti è effettuata con un grado sufficiente di dettaglio da consentire alle competenti funzioni aziendali di identificare elementi utili o decisivi ai fini della verifica della fondatezza della Segnalazione medesima;
- “Segnalazione generica”: trattasi di quella Segnalazione di contenuto talmente generico da non consentire alcun accertamento in merito alla stessa.

Con riguardo, invece, **all’identità della persona Segnalante**, le Segnalazioni si distinguono in:

- “Segnalazioni nominali”, ovvero quelle in cui la persona Segnalante, in fase di inoltro della Segnalazione, fornisce il proprio nominativo.
- “Segnalazione anonime”, ovvero quelle Segnalazione in cui le generalità della persona Segnalante non sono note, né individuabili in maniera univoca. Non dichiarando le proprie generalità la Segnalazione sarà presa in considerazione solo se adeguatamente circostanziata e con tutti gli elementi informativi utili per verificarla indipendentemente dalla conoscenza dell’identità della persona segnalante.

Infine, le Segnalazioni possono essere distinte in:

- buona fede, (c.d. “Segnalazioni in buona fede”) quando effettuate dalla persona Segnalante nella ragionevole convinzione, fondata su specifici elementi di fatto, che la condotta illecita si sia verificata;
- mala fede, (c.d. “Segnalazione in mala fede”) nei casi in cui la Segnalazione risulti priva di fondamento e fatta al mero scopo di arrecare un danno ingiusto nei confronti della persona o della Società segnalata.

## 7.3 Invio della Segnalazione

La persona Segnalante trasmette la Segnalazione non appena venga a conoscenza dei fatti che intende denunciare.

Inoltrando la Segnalazione tramite la piattaforma, è prevista la compilazione guidata di un questionario con domande, aperte e chiuse, che permetteranno al Comitato Gestore delle Segnalazioni di approfondire l’oggetto della stessa, al fine di ridurre a casi residuali la necessità di contatto diretto tra il Gestore e la persona Segnalante stessa. La piattaforma consente, altresì, di effettuare l’*upload* della documentazione che la persona Segnalante ritiene opportuno portare all’attenzione del Gestore a supporto della propria segnalazione. In ogni caso, la piattaforma consente alla persona Segnalante di accedere al portale tutelando la riservatezza dei propri dati identificativi.

La Segnalazione deve essere circostanziata e fondata su elementi di fatto precisi e concordanti e quindi deve preferibilmente contenere i seguenti elementi:

- le generalità del soggetto che effettua la Segnalazione – salvo che non si tratti di segnalazione anonima - con indicazione dell’eventuale ruolo all’interno dell’azienda ovvero la società o l’ente presso cui si svolge la propria attività lavorativa, nonché il consenso - o meno - ad utilizzare, fin da subito o in un momento successivo, l’identità dello stesso nelle attività di verifica e quindi rivelare l’identità dello stesso a soggetti diversi dai componenti del Comitato Gestore;
- le generalità del soggetto che ha posto in essere i fatti oggetto di Segnalazione;
- una chiara e completa descrizione dei fatti oggetto della Segnalazione;
- le circostanze di tempo e di luogo in cui sono stati commessi i fatti segnalati;
- l’indicazione dei beneficiari e dei danneggiati dall’illecito o dalla irregolarità;
- l’indicazione di eventuali altri soggetti che possano riferire in merito ai fatti oggetto della Segnalazione;

- l'allegazione di eventuali documenti che possano confermare la fondatezza dei fatti riportati;
- ogni altra informazione che possa fornire un utile riscontro in merito alla sussistenza dei fatti segnalati.

In questa prospettiva è opportuno che le Segnalazioni offrano il maggior numero di elementi di fatto che consentano al Gestore di effettuare le dovute verifiche.

La piattaforma di segnalazione adottata, dotata di misure di sicurezza tecniche adeguate come previsto dall'art. 32 GDPR, residente sul *server* di un soggetto terzo, prevede una registrazione riservata e l'utilizzo della crittografia. Il fornitore della piattaforma ha sottoscritto l'accordo sulla protezione dei dati ex art. 28 GDPR con il quale si impegna al rispetto delle istruzioni fornite dalla Società Titolare del trattamento, anche in caso di sub-affidamenti.

La piattaforma utilizzata permette l'archiviazione delle segnalazioni e della documentazione allegata in modalità informatica e crittografata nonché in conformità alla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali. I dati e i documenti oggetto della Segnalazione vengono conservati a norma di legge.

Al termine della procedura di segnalazione la piattaforma fornisce alla persona Segnalante un codice a sedici cifre che permetterà allo stesso di accedere al sistema e alla propria Segnalazione per:

- monitorarne lo stato di avanzamento;
- integrare la propria Segnalazione con ulteriori elementi fattuali o altra documentazione;
- richiedere un contatto diretto o incontro con il Comitato Gestore delle Segnalazioni avviando anche un eventuale scambio di richieste e informazioni.

La piattaforma consente al Comitato gestore delle Segnalazioni di continuare a dialogare in forma riservata con la persona Segnalante e di richiedere ulteriori elementi di dettaglio, qualora la Segnalazione risulti non adeguatamente circostanziata.

Nel caso in cui la persona Segnalante scelga di ricorrere al canale di segnalazione interno in forma orale, l'interessato dovrà comporre il numero telefonico indicato al paragrafo 6.1 manifestando la propria volontà di procedere all'inoltro di una segnalazione e registrando apposito messaggio.

La persona Segnalante ha facoltà di esplicitare o meno il proprio nominativo e di indicare, o meno, un recapito alternativo al quale essere contattato, diverso dal numero di telefono da cui chiama.

La segnalazione così effettuata, previo consenso della persona Segnalante, verrà inserita in piattaforma a cura del componente del Comitato Gestore che riceve la Segnalazione nel corso dell'incontro. Contestualmente, qualora il Segnalante indichi un recapito telefonico o mail al quale essere ricontattato, verrà fornita alla persona Segnalante il codice a sedici cifre che permetterà allo stesso di accedere al sistema e alla propria Segnalazione in modo da poter verificare e confermare quanto riportato dal Gestore. La persona Segnalante che procede alla segnalazione mediante canale orale accetta automaticamente che la gestione della segnalazione avvenga a norma della presente Procedura.

La mancata Segnalazione della violazione da parte del Personale che sia a conoscenza della condotta illecita, costituisce una violazione delle disposizioni contenute nel presente documento con l'applicazione da parte delle competenti funzioni aziendali, in caso di provata malafede, delle conseguenti sanzioni disciplinari.

## **7.4 Istruttoria e accertamento della Segnalazione**

### **a. Ricezione della segnalazione**

Il Comitato Gestore delle Segnalazioni, ricevuta la Segnalazione, rilascia alla persona Segnalante avviso di ricevimento della segnalazione entro sette giorni dalla data di ricezione utilizzando il medesimo canale della Segnalazione; nel caso di Segnalazione orale, il ricevimento della Segnalazione coincide con la comunicazione del codice di sedici cifre necessario per accedere alla piattaforma in cui è inserita la Segnalazione.

Laddove una Segnalazione sia presentata ad un terzo soggetto, con canali o in forme diverse da quelle previste dalla presente Procedura, questi entro sette giorni dalla ricezione è tenuto all'inoltro della stessa al Comitato Gestore delle Segnalazioni, notificando l'avvenuta trasmissione alla persona Segnalante. Il Gestore, ricevuta la Segnalazione, procede all'inserimento della stessa in piattaforma.

## **b. Istruttoria**

Il Comitato Gestore delle Segnalazioni avvia la fase preliminare e classifica la Segnalazione come “Whistleblowing” o “Ordinaria”.

Il Gestore dà diligente seguito alla Segnalazione, svolgendo l'attività istruttoria di verifica della fondatezza con pieno accesso a qualsiasi informazione e documentazione necessaria per lo svolgimento del compito.

Ai fini dell'attività di verifica, il Gestore potrà conferire mandato di approfondimento ad uffici interni e/o a soggetti terzi, avendo cura di:

- conferire mandato formale, definendo il perimetro di azione e precisando le informazioni che intende ottenere dall'approfondimento richiesto;
- omettere qualsiasi informazione che possa, anche indirettamente, ricondurre all'identità del Segnalante o al contenuto della Segnalazione;
- omettere qualsiasi informazione relativa alla persona coinvolta, laddove non strettamente necessaria al corretto svolgimento dell'incarico affidato;
- ribadire al soggetto incaricato l'obbligo di riservatezza dei dati trattati (nel caso di soggetti esterni, detto obbligo dovrà essere formalizzato).

Nelle ipotesi in cui per ragioni istruttorie si renda necessario rendere edotti del contenuto della Segnalazione e/o della documentazione ad essa allegata altri soggetti, il Gestore provvede ad oscurare i dati personali del Segnalante, nonché degli altri soggetti la cui identità deve essere riservata (quali, il facilitatore, la persona coinvolta, le altre persone menzionate nella Segnalazione).

Inoltre, nell'ambito dell'istruttoria il Gestore delle Segnalazioni deve:

- mantenere le interlocuzioni con la persona Segnalante e richiedere a questo eventuali integrazioni;
- sentire, se necessario, la persona coinvolta, anche su sua richiesta, oralmente o mediante procedimento cartolare, attraverso l'acquisizione di osservazioni scritte e documenti.
- concludere le verifiche tracciando le motivazioni nei casi di archiviazione della Segnalazione;

In ogni caso le generalità della persona Segnalante e qualsiasi altra informazione da cui può evincersi direttamente o indirettamente tale identità, non verranno rivelate dal Gestore delle Segnalazioni senza il consenso della persona Segnalante al fine di proteggerlo da possibili ritorsioni o discriminazioni.

Inoltre, sempre con riferimento alla riservatezza dell'identità della persona Segnalante si deve tener conto che:

- a) Nell'ambito del procedimento penale, l'identità della persona Segnalante è coperta dal segreto ex art. 329 c.p.p.
- b) Nell'ambito del procedimento dinnanzi alla Corte dei Conti, l'identità della persona Segnalante non può essere rivelata fino alla chiusura della fase istruttoria.
- c) Nell'ambito del procedimento disciplinare:
  1. l'identità 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;
  2. qualora la contestazione sia fondata in tutto o in parte sulla Segnalazione e la conoscenza dell'identità della persona Segnalante sia indispensabile per la difesa dell'incolpato, la segnalazione sarà utilizzabile nel procedimento disciplinare solo in presenza del consenso espresso della persona Segnalante alla rivelazione della propria identità.

È, ad ogni modo, dato avviso alla persona Segnalante mediante comunicazione scritta delle ragioni della rivelazione dei dati riservati nelle ipotesi di cui alla lett. c), n. 2, nonché nelle procedure di segnalazione interna ed esterna quando la rivelazione dell'identità della persona Segnalante è indispensabile ai fini della difesa della persona coinvolta.

La persona Segnalante ha la facoltà di chiedere aggiornamenti o riscontri sulla propria Segnalazione utilizzando i canali informativi di cui al precedente paragrafo 6. Il diniego a fornire informazioni deve essere motivato.

Le attività di cui sopra saranno condotte anche nei casi in cui la Segnalazione inviata sia anonima, a condizione che questa sia sufficientemente circostanziata e precisa da consentire lo svolgimento dell'attività istruttoria da parte del Comitato Gestore delle Segnalazioni. In caso contrario, la Segnalazione sarà archiviata.

### **c. Chiusura della segnalazione**

Entro il termine di novanta giorni dalla data di avviso del ricevimento o, in mancanza di tale avviso, entro novanta giorni dalla scadenza del termine di sette giorni dalla presentazione della segnalazione, il Gestore delle Segnalazioni dovrà fornire un riscontro alla persona Segnalante.

All'esito poi dell'istruttoria, il Comitato Gestore delle Segnalazioni redigerà una relazione da cui risultino:

- i dati della segnalazione (nome del segnalante – se noto – e del/dei segnalato/i, luogo e data di svolgimento dei fatti, elementi di prova o documentali);
- le verifiche svolte, gli esiti delle stesse e soggetti aziendali o terzi coinvolti nella fase di analisi;
- una valutazione di sintesi del processo di analisi con indicazione delle fattispecie accertate e delle relative motivazioni.

Inoltre, il Comitato Gestore delle Segnalazioni valuta l'adozione di uno o più dei seguenti provvedimenti:

- archiviazione della Segnalazione per insufficienza di elementi di prova;
- archiviazione della Segnalazione per irrilevanza dei fatti segnalati;
- proposta di avvio di procedimenti disciplinari o sanzionatori – conformemente a quanto previsto dal sistema disciplinare e sanzionatorio vigente – nei confronti delle persone coinvolte e di cui sia stata riconosciuta la commissione di una violazione, illecito o irregolarità;
- proposta di avvio di procedimenti disciplinari o sanzionatori – conformemente a quanto previsto dal sistema disciplinare e sanzionatorio vigente e dalla presente Procedura – nei confronti delle persone Segnalanti che abbiano effettuato Segnalazioni infondate, basate su circostanze fattuali non vere ed effettuate con dolo o colpa grave.

In particolare, il Comitato Gestore delle Segnalazioni, nel rispetto della normativa in materia, comunica gli esiti degli accertamenti svolti sulle Segnalazioni ricevute, laddove necessarie, verso le funzioni competenti. A titolo esemplificativo i) alla Funzione HR, nel caso di iniziative da intraprendere nei confronti dei lavoratori dipendenti; ii) al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale, nel caso di iniziative da intraprendere nei confronti di amministratori e di sindaci; inoltre, nel caso si ravvisino elementi di non manifesta infondatezza del fatto, il Gestore ha facoltà di coinvolgere altri soggetti terzi (ad es. il Responsabile della Funzione in cui si è verificato il fatto, Funzione Legale, responsabile dell'unità organizzativa che gestisce il rapporto contrattuale) competenti per la valutazione ed eventuale adozione di ulteriori azioni o provvedimenti conseguenti.

Infine, il Comitato Gestore delle Segnalazioni informa la persona Segnalante in merito al seguito che la Segnalazione da lui effettuata abbia avuto, di regola con il medesimo canale con cui la stessa era stata inoltrata.

### **d. Conservazione della documentazione**

La Segnalazione e la relativa documentazione (registrazioni, verbali, documentazione raccolta etc.) saranno conservati per il tempo strettamente necessario alla gestione della stessa nella piattaforma in cui è stata effettuata la Segnalazione.

In ogni caso, conformemente a quanto previsto dal D. Lgs. n. 24/2023, la conservazione sarà eseguita per un massimo di cinque anni dalla chiusura del processo di gestione. In particolare, la piattaforma prevede l'automatica cancellazione delle segnalazioni inserite una volta decorso il tempo stabilito.

## **7 Tutela e protezione della persona segnalante**

---

In tutte le fasi inerenti all'accertamento dei fatti segnalati, Veratour assicura la tutela della persona Segnalante contro qualsiasi azione ritorsiva che potrebbe subire o comportamenti discriminatori adottati in ragione della Segnalazione effettuata (ad esempio licenziamento, mobbing, demansionamento, ecc.).

La tutela trova applicazione, per espressa previsione normativa, laddove:

- al momento della segnalazione o della denuncia all'autorità giudiziaria o contabile o della divulgazione pubblica, la persona Segnalante o denunciante aveva fondato motivo di ritenere che le informazioni sulle violazioni segnalate, divulgate pubblicamente o denunciate fossero vere;
- la segnalazione o la divulgazione pubblica sia stata effettuata nel rispetto delle modalità descritte nel paragrafo 6 della presente Procedura.

I motivi che hanno indotto la persona a segnalare o a denunciare o divulgare pubblicamente sono irrilevanti ai fini della sua protezione. La tutela, oltre che alla persona Segnalante, è estesa al facilitatore, ai colleghi che hanno uno stabile legame affettivo, ai colleghi che hanno rapporto abituale e corrente con la persona Segnalante, agli enti di proprietà della persona Segnalante o per i quali lo stesso lavora, nonché agli enti che operano nel medesimo contesto lavorativo della persona Segnalante.

La tutela delle persone segnalanti si applica anche qualora la segnalazione avvenga nelle seguenti fasi del rapporto lavorativo:

- a) quando il rapporto giuridico (ad es. rapporto di lavoro subordinato, di collaborazione, di consulenza, di fornitura etc.) non è ancora iniziato, se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite durante il processo di selezione o in altre fasi precontrattuali;
- b) durante il periodo di prova;
- c) successivamente allo scioglimento del rapporto giuridico se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite nel corso del rapporto stesso.

La protezione è estesa ai casi di segnalazione o denuncia all'autorità giudiziaria o contabile, segnalazione esterna o divulgazione pubblica, effettuata in forma anonima, qualora la persona Segnalante venga successivamente identificata.

La tutela non trova applicazione nei casi in cui è accertata, anche con sentenza di primo grado, la responsabilità penale della persona Segnalante per i reati di diffamazione o di calunnia o comunque per i medesimi reati commessi con la denuncia all'autorità giudiziaria o contabile, ovvero la sua responsabilità civile, per lo stesso titolo, nei di casi di dolo o colpa grave. In tali casi, alla persona Segnalante o denunciante è irrogata una sanzione disciplinare.

Ai sensi dell'art. 17, D. Lgs. n. 24/2023 costituiscono ritorsioni: 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) l'inserimento in elenchi impropri sulla base di un accordo settoriale o industriale formale o informale, che può comportare l'impossibilità per la persona di trovare un'occupazione nel settore o nell'industria in futuro; o) la conclusione anticipata o l'annullamento del contratto di fornitura di beni o servizi; p) l'annullamento di una licenza o di un permesso; q) la richiesta di sottoposizione ad accertamenti psichiatrici o medici.

Oltre a quelle espressamente indicate nel D. Lgs. n. 24/2023 possono costituire ritorsioni, ad esempio, anche la pretesa di risultati impossibili da raggiungere nei modi e nei tempi indicati; una valutazione della performance artatamente negativa; una revoca ingiustificata di incarichi; un ingiustificato mancato conferimento di incarichi con contestuale attribuzione ad altro soggetto; il reiterato rigetto di richieste (ad es. ferie, congedi); la sospensione ingiustificata di brevetti, licenze, etc.

L'onere di dimostrare che tali condotte od 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.

In caso di sospette discriminazioni o ritorsioni nei confronti della persona Segnalante, correlabili alla Segnalazione, o di abusi dello strumento di segnalazione da parte dello stesso, la Società provvederà all'applicazione di sanzioni disciplinari.

Le comunicazioni di ritorsioni devono essere trasmesse esclusivamente ad ANAC per gli accertamenti che la legge le attribuisce e per l'eventuale irrogazione della sanzione amministrativa al responsabile. L'ANAC a sua volta, può avvalersi dell'Ispettorato nazionale del lavoro e dell'Ispettorato della funzione pubblica, ferma restando l'esclusiva competenza dell'ANAC in ordine alle valutazioni degli elementi acquisiti e delle sanzioni da irrogare.

Laddove, per errore, le Società siano destinatarie di una comunicazione di ritorsione, sono tenute a garantire la riservatezza dell'identità della persona che l'ha inviata e a trasmetterla ad ANAC, dando contestuale notizia di tale trasmissione al soggetto che ha effettuato la comunicazione.

Le persone che hanno subito ritorsioni hanno diritto ad essere reintegrate nel loro posto di lavoro.

## **8 Provvedimenti disciplinari e altre iniziative**

---

Un sistema di *Whistleblowing* efficace deve prevedere determinate sanzioni nei confronti delle persone coinvolte in caso di accertamento delle violazioni o illeciti loro attribuiti, nonché nei confronti della persona Segnalante, in caso di abuso dello strumento di Segnalazione, nei confronti del Comitato Gestore delle Segnalazioni nel caso di mancato rispetto della presente Procedura, oltre che nei confronti di tutti coloro i quali, a vario titolo, dovessero violare gli obblighi di riservatezza e i divieti di ritorsione posti a tutela della persona Segnalante.

Pertanto, in conformità a quanto previsto dal contratto collettivo nazionale di riferimento, si prevedono sanzioni nei confronti di coloro che si rendano responsabili degli illeciti di cui all'art. 21, c. 1 D. Lgs. n. 24/2023, attuando i seguenti comportamenti:

- mancata istituzione canali di segnalazione;
- mancata adozione di procedure per l'effettuazione e la gestione della segnalazione;
- adozione di procedure non conformi al D.Lgs. 24/2023;
- mancato svolgimento delle attività di verifica e di analisi della Segnalazione;
- commissione di ritorsioni;
- ostacolo o tentativo di ostacolo alla Segnalazione;
- violazione obbligo riservatezza;

La Società non tollera alcuna conseguenza pregiudizievole nei confronti della persona Segnalante in ambito disciplinare e lo tutela in caso di adozione di «misure discriminatorie, dirette o indirette, aventi effetti sulle condizioni di lavoro per motivi collegati direttamente o indirettamente alla denuncia».

La predetta tutela, tuttavia, trova un limite nei casi di:

- responsabilità penale accertata della persona Segnalante, anche con sentenza di primo grado, nei «casi di responsabilità a titolo di calunnia o diffamazione o per lo stesso titolo ai sensi dell'art. 2043 del codice civile».
- responsabilità civile della persona Segnalante, nei casi di dolo o colpa grave, per i medesimi reati di cui sopra

Con riferimento agli ultimi due comportamenti indicati, infatti, qualora la persona coinvolta ritenga che la persona Segnalante abbia presentato la Segnalazione solo con la finalità di calunniarlo o diffamarlo, può presentare denuncia contro persone a lui non note.

Laddove l'Autorità Giudiziaria riterrà di dover procedere nei confronti della persona Segnalante, potrà richiedere alla Società di fornire l'identità della persona Segnalante. In questo caso, a seguito dei provvedimenti dell'Autorità, nei riguardi della persona Segnalante si procederà all'applicazione dei provvedimenti disciplinari ritenuti opportuni.

Non è, invece, punibile, neanche per responsabilità civile o amministrativa, la persona Segnalante che riveli o diffonda informazioni sulle violazioni coperte dall'obbligo di segreto o relative alla tutela del diritto d'autore o alla protezione dei dati personali ovvero riveli o diffonda informazioni sulle violazioni che offendono la reputazione della persona coinvolta o denunciata, 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.

## **10 Trattamento dei dati personali**

---

Nell'ambito del presente processo è tutelato, ai sensi della legge vigente e delle procedure aziendali in materia di protezione dei dati personali, il trattamento dei dati personali delle persone coinvolte o citate nelle Segnalazioni.

In occasione dell'inserimento della Segnalazione nella piattaforma informatica per la gestione delle Segnalazioni, la persona Segnalante riceve l'informativa relativa alle modalità di trattamento dei propri dati personali. In ogni caso tale informativa è pubblicata anche nella sezione del sito dedicata ai canali di segnalazione.

La Società garantisce che il trattamento dei dati personali avvenga in modo lecito e secondo correttezza e comunque in base alle specifiche regole previste dalla normativa vigente.

Inoltre, si specifica che la riservatezza del dipendente delle Società che effettua una Segnalazione è tutelata ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 *undecies* rubricato "*Limitazione ai diritti dell'interessato*" del Decreto legislativo 10 agosto 2018 n. 101 recante "*Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, 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)*".