

WHISTLEBLOWING

1. Scopo e ambito di applicazione

Il presente documento definisce presupposti, modalità di esercizio, strumenti, responsabilità, tutele e presidi da applicarsi alla gestione delle segnalazioni aventi ad oggetto la violazione di disposizioni normative nazionali o dell'Unione europea ai sensi del D.Lgs. 24/2023 nell'ambito del sistema di "whistleblowing" (di seguito "WB").

Il WB comprende la gestione di segnalazioni aventi ad oggetto casi di frode, corruzione e altri reati a potenziale rilevanza 231.

Il presente documento si applica a tutte le Società del Gruppo che hanno adottato il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del Dlgs 231/01 di MMS S.p.A. della cui "Parte Generale" il presente documento fa parte.

Lo scopo del WB è prevenire le situazioni di rischio di commissione di reati e contrastare possibili illeciti, anche corruttivi, diffondendo una cultura dell'etica e della legalità e creando condizioni di trasparenza e responsabilità.

Coerentemente con quanto previsto dal D.Lgs 24/2023, il presente documento non si applica 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 che attengono esclusivamente ai propri rapporti individuali di lavoro, ovvero inerenti ai propri rapporti di lavoro con le figure gerarchicamente sovraordinate.

2. Definizioni

Ai fini dell'interpretazione e dell'applicazione della presente Procedura, si adottano le seguenti definizioni:

- **Codice Etico** - è il Codice Etico del Gruppo;
- **Custode dell'identità** - colui che consente al Gestore della segnalazione di accedere al nominativo della Persona Segnalante laddove ne ricorrano i presupposti normativi;
- **Gestore della segnalazione** - la persona fisica che può accedere al contenuto della segnalazione inserita dalla Persona Segnalante all'interno del portale dedicato;
- **Segnalazione** - comunicazione scritta o orale di Informazioni sulle Violazioni, come di seguito definite;
- **Persona Segnalante** - persona fisica che effettua la Segnalazione o la divulgazione pubblica di informazioni sulle Violazioni acquisite nel proprio contesto lavorativo;
- **Facilitatore** - 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;
- **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;
- **Canali di Segnalazione** - modalità con le quali si può far pervenire all'OdV la propria Segnalazione;

- **Ritorsione** - qualsiasi comportamento, atto od omissione, anche solo tentato o minacciato, posto in essere in ragione della segnalazione, della denuncia all'autorità giudiziaria o della divulgazione pubblica e che provoca o può provocare alla Persona Segnalante o alla persona che ha sporto una denuncia, in via diretta o indiretta, un danno ingiusto;
- **Riscontro** - è la comunicazione alla Persona Segnalante di informazioni relative al Seguito che viene dato o si intende dare alla Segnalazione;
- **Seguito** - è l'azione intrapresa dall'OdV per valutare la sussistenza dei fatti segnalati, l'esito delle indagini e le eventuali misure adottate;
- **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 o colui che sporge denuncia all'autorità giudiziaria intrattiene un rapporto giuridico richiamato al par. 8.2 nonché condotte volte ad occultare tali Violazioni;
- **Violazioni** - violazioni di disposizioni normative nazionali o dell'Unione europea, comportamenti, atti od omissioni che ledono l'interesse o l'integrità del Gruppo, richiamati al par. 8.1 del presente Protocollo, come individuati nell'art. 2 del D. Lgs 24/2023.
- **MMS** - ogni riferimento a Marche Multiservizi o a MMS deve intendersi riferito ed esteso anche alle Società dalla stessa controllate.
- **ODV** - l'acronimo s'intende riferito all'Organismo di Vigilanza che svolge anche il ruolo di Funzione di Conformità

3. Decorrenza e gestione del transitorio

Il presente documento decorre dalla data di emissione dello stesso. Esso inoltre annulla e sostituisce il precedente All. 2 alla parte generale "Whistleblowing".

4. Riferimenti normativi

Ai fini della corretta applicazione e interpretazione della presente Procedura si fa riferimento in particolare ai seguenti atti normativi:

- D.Lgs. 24/2023 "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, pubblicata sulla GU n.63 del 15-03-2023";
- D.Lgs. 231/2001 - in particolare art. 6;
- GDPR "Regolamento generale sulla protezione dei dati" - Regolamento (UE) 2016/679
- D. Lgs. 196/2003 e smi (Codice Privacy);
- norma UNI ISO 37001 "Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione";
- Disposizioni del Garante per la protezione dei dati personali.

5. Principi generali di comportamento e controllo

Il personale di MMS ed eventuali soggetti esterni che con lo stesso interagiscono (ad es. i fornitori) sono tenuti a rispettare le previsioni del Codice Etico, del Modello Organizzativo e del Modello per

la Prevenzione della Corruzione adottati da MMS nonché del relativo Sistema di Controllo e disposizioni correlate, oltre che tutti gli *statement* di MMS in ambito di prevenzione e gestione delle diverse tipologie di reato e di illeciti.

Con riferimento al Codice Etico si richiamano i valori etici fondanti di integrità, trasparenza e responsabilità personale e si riportano i seguenti articoli della sezione "*Principi e indirizzi generali*":

- Valori etici dell'Impresa

MMS assume come propri valori etici: integrità, trasparenza, responsabilità personale, responsabilità sociale in conformità allo standard SA 8000, coerenza.

- Rispetto del Codice Etico

Amministratori, dipendenti e collaboratori di MMS fondano le relazioni sulla fiducia. A tal fine ispirano i comportamenti quotidiani al rispetto del presente Codice. Ogni comportamento non conforme al Codice Etico equivale ad una violazione del patto fiduciario e pertanto va rilevato e segnalato.

- Potenziali conflitti di interesse

Amministratori, dipendenti e collaboratori devono evitare le situazioni che possano rappresentare un conflitto di interessi tra loro e l'impresa.

- Dovere di rendere conto

MMS assume il dovere di dare conto dei propri obiettivi, attività e risultati attraverso strumenti idonei a divulgare gli impatti economici, sociali e ambientali. "Rendere conto" è assunto come prassi di condotta individuale.

- Tutela dell'integrità fisica e morale

MMS tutela l'integrità fisica e morale di dipendenti e collaboratori, assicurando ambienti di lavoro sicuri e sani e condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale. MMS si impegna affinché da parte dei propri Fornitori vi sia il medesimo rispetto nei confronti dei loro dipendenti e collaboratori e attua perciò specifici controlli.

- Riservatezza dei dati personali e rispetto della sfera privata

MMS assicura la riservatezza dei dati personali in proprio possesso siano essi di proprietà dei dipendenti e/o collaboratori a qualsiasi titolo, dei committenti, dei clienti e dei fornitori. Amministratori, dipendenti e collaboratori sono tenuti a utilizzare i dati esclusivamente per finalità connesse all'esercizio della rispettiva mansione, osservando le misure di sicurezza adottate. La Società garantisce il rispetto della sfera privata delle persone.

Si richiama, inoltre, la Politica per la Qualità, Sicurezza, Ambiente, Energia e per la prevenzione della corruzione secondo cui rilevano i seguenti Impegni di MMS:

- *Garantire la trasparenza in tutti i processi e incoraggiare la segnalazione di fatti illeciti o anche solo di sospetti in buona fede, assicurando riservatezza o anonimato, entro i limiti previsti dalle norme vigenti, a coloro che effettuano segnalazioni (whistleblowing);*
- *Non tollerare alcuna forma di illegalità, corruzione e frode e sanzionare comportamenti illeciti.*

Si richiama, infine, il Modello per la Prevenzione della Corruzione, secondo cui:

- *Marche Multiservizi S.p.A. (di seguito "MMS" o la "Società"), multiutility che opera nei servizi di pubblica utilità nella quasi totalità dei comuni della provincia di Pesaro e Urbino, facente parte del Gruppo HERA S.p.A. (acronimo di Holding Energia Risorse Ambiente, di seguito anche "il Gruppo") rifiuta la*

corruzione in tutte le sue forme dirette e indirette e adotta un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione integrato nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001 adottato (di seguito il “**Modello 231**”), il cui fondamento risiede nei principi e nei valori espressi nel Codice Etico e nel Sistema di Gestione Integrato conforme agli standard ISO 9001,14001, 45001 e SA 8000. Nella Politica Qualità Sicurezza Ambiente ed Energia e nella Politica SA 8000”;

- Il Personale e gli amministratori di MMS sono tenuti a segnalare ogni violazione o sospetto di violazione del presente Modello per la prevenzione della corruzione e del Modello 231 all’OdV, in qualità di Funzione Conformità. Sono inoltre invitati a trasmettere le proprie segnalazioni di violazione gli altri stakeholder, quali Fornitori, collaboratori della Società o altri soggetti terzi.

Il Modello per la Prevenzione della Corruzione richiama espressamente la disciplina del WB contenuta nel presente Protocollo 231.

6. Ruoli e responsabilità

Ruolo/Struttura aziendale	Responsabilità principali relative alla Procedura
Organismo di Vigilanza (OdV)	<ul style="list-style-type: none"> • È il destinatario della segnalazione. • Approva i risultati dell’attività di accertamento e audit e adotta le delibere conseguenti all’esame dei fatti.
Funzione Internal Auditing di Hera Spa	<ul style="list-style-type: none"> • Supporta l’OdV nel presidio dei canali di comunicazione dai quali può pervenire la segnalazione WB all’OdV. • Rilascia alla Persona Segnalante avviso di ricevimento della Segnalazione entro sette giorni dalla data di ricezione • È responsabile della verifica preliminare del fatto segnalato. • È responsabile di svolgere l’attività di accertamento e/o di audit, a supporto delle risorse della Funzione Legale e Societario e, d’intesa con quest’ultima, propone i propri risultati all’OdV. • Collabora, a supporto della Funzione Legale e Societario, con l’OdV nel monitoraggio della complessiva attuazione dei piani di rientro concordati.

Ruolo/Struttura aziendale	Responsabilità principali relative alla Procedura
Funzione Legale e Societario	<ul style="list-style-type: none">• Fornisce supporto nella gestione delle segnalazioni relative a fatti che sono già stati oggetto di analisi da parte dell’Autorità Inquirente e/o relativamente ai quali risulta pendente un procedimento penale o civile o avanti alle Authorities di settore (ad es. ARERA, ANAC) e supporto eventuale nell’analisi preliminare delle segnalazioni.

7. Modalità operative

Il presente documento costituisce parte integrante del Modello Organizzativo adottato da MMS e prevede la gestione delle segnalazioni nell’ambito del WB in conformità al D.Lgs 24/2023 e al D.Lgs. 231/2001 già citati; il presente documento, inoltre, intende definire le principali modalità di comportamento nel rispetto dell’impianto legislativo vigente in materia di corruzione.

7.1 Oggetto e contenuto della segnalazione

La Segnalazione riguarda 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 intrattiene un rapporto giuridico di cui al par. 7.2, nonché gli elementi riguardanti condotte volte ad occultare tali violazioni.

Per Violazioni si intendono comportamenti, atti od omissioni che ledono l’interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o dell'ente privato e che consistono in:

- 1) illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'Unione europea o nazionali¹, 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;
- 2) atti od omissioni che ledono gli interessi finanziari dell'Unione²; atti od omissioni riguardanti il mercato interno³; atti o comportamenti che vanificano l'oggetto o la finalità delle disposizioni di cui agli atti dell'Unione nei settori sopra indicati;
- 3) illeciti amministrativi, civili o penali che non rientrano nei restanti punti del presente par. 7.1.;

¹ La norma richiama gli illeciti indicati negli atti di cui all'allegato al D.Lgs. 24/23 ovvero degli atti nazionali che costituiscono attuazione degli atti dell'Unione europea indicati nell'allegato alla direttiva (UE) 2019/1937, seppur ivi non indicati.

² Trattasi degli illeciti di cui all'articolo 325 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea specificati nel diritto derivato pertinente dell'Unione europea

³ Trattasi degli illeciti 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

- 4) condotte illecite rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/2001 o violazioni dei modelli di organizzazione e gestione ivi previsti, che non rientrano nei restanti punti del presente par. 7.1.

La Segnalazione può essere:

- **interna**: comunicazione, scritta od orale, delle Informazioni sulle Violazioni, presentata tramite il canale di segnalazione interno di cui al par. 7.3;
- **esterna**: comunicazione, scritta od orale, delle Informazioni sulle Violazioni, presentata tramite il canale di segnalazione esterno di cui al par. 7.5;
- **divulgazione pubblica**: comunicazione che rende 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.

Le comunicazioni che pervengono mediante canali diversi dai Canali di Segnalazione sono trasmesse all'OdV dando contestuale notizia della trasmissione alla Persona Segnalante.

7.2 Soggetto che può segnalare

La Persona Segnalante è quella persona fisica che effettua la segnalazione o la divulgazione pubblica di Informazioni sulle Violazioni acquisite nell'ambito del proprio contesto lavorativo.

Per "contesto lavorativo" si intendono le attività lavorative o professionali, presenti o passate, svolte nell'ambito dei rapporti di cui alle lettere seguenti, 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.

Il presente Documento si applica, pertanto, alle seguenti persone che segnalano, denunciano all'autorità giudiziaria o divulgano pubblicamente Informazioni sulle Violazioni di cui sono venute a conoscenza nell'ambito dei seguenti rapporti:

- a) i dipendenti del Gruppo;
- b) i lavoratori autonomi, nonché i titolari di un rapporto di collaborazione di cui all'art. 409 c.p.c. e all'art. 2 del D.Lgs. n. 81 del 2015, che svolgono la propria attività lavorativa presso le Società del Gruppo MMS;
- c) i lavoratori o i collaboratori, che svolgono la propria attività lavorativa presso le Società del Gruppo che forniscono beni o servizi o che realizzano opere in favore di terzi;
- d) i liberi professionisti e i consulenti che prestano la propria attività presso le Società del Gruppo;
- e) i volontari e i tirocinanti, retribuiti e non retribuiti, che prestano la propria attività presso le Società del Gruppo;
- f) 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 le Società del Gruppo.

Il presente Protocollo si applica anche qualora la Segnalazione, la denuncia all'autorità giudiziaria o la divulgazione pubblica di informazioni avvenga nei seguenti casi:

- a) quando il rapporto giuridico di cui ai punti precedenti 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.

7.3 Canali di segnalazione interna

MMS ha attivato propri Canali di Segnalazione interni, che garantiscono, anche tramite il ricorso a strumenti di crittografia, la riservatezza dell'identità della Persona Segnalante, della Persona Coinvolta e della persona comunque menzionata nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione.

Le Segnalazioni devono pervenire tramite il seguente portale informatico, presente sul sito della capogruppo HERA s.p.a., gestito da quest'ultima:

<https://segnalazioni.gruppohera.it/#/> che garantisce il ricorso a strumenti di crittografia.

Al suddetto portale sarà possibile accedere in via diretta, tramite link apposito, anche dal sito di MMS

Le segnalazioni possono essere altresì effettuate con le seguenti modalità:

- in forma scritta con busta indirizzata a "Organismo di Vigilanza" presso Funzione Legale e Societario, Via dei Canonici, 144 - 61121 Pesaro (PU), con indicazione "Riservata" sulla busta;

- in forma orale, allegando una comunicazione orale all'interno del portale citato oppure su richiesta della persona segnalante e previo appuntamento, mediante una segnalazione effettuata telefonicamente o con incontro diretto fissato entro un termine ragionevole. L'appuntamento per la segnalazione telefonica o di persona può essere richiesto mediante pec a Presidente.odv@pec.gruppomarchemultiservizi.it.

Per la segnalazione effettuata telefonicamente oppure oralmente nel corso di un incontro con l'ODV e con le risorse interne alla Funzione legale Societario che svolgono attività di supporto all'ODV, essa, previo consenso della Persona Segnalante, è documentata a cura del personale addetto, mediante registrazione su un dispositivo idoneo alla conservazione e all'ascolto oppure mediante verbale dell'incontro o trascrizione integrale della segnalazione telefonica.

In caso di trascrizione o verbale, la Persona Segnalante può verificare, rettificare o confermare il contenuto della trascrizione mediante la propria sottoscrizione.

La gestione del Canale di segnalazione via posta e/o orale è affidata all'OdV di MMS. La gestione è svolta da personale specificamente formato a tal fine.

L'ODV, anche tramite il personale della Funzione legale e Societario a supporto di quest'ultimo rilascia alla Persona Segnalante avviso di ricevimento della segnalazione entro sette giorni dalla data di ricezione.

La Segnalazione interna presentata ad un soggetto diverso dall'OdV o dal personale della Funzione legale e Societario di MMS a supporto di quest'ultimo, al di fuori dei Canali di segnalazione di cui al presente paragrafo è trasmessa, entro sette giorni dal suo ricevimento, all'ODV, che darà contestuale notizia della trasmissione alla Persona Segnalante.

7.4 Gestione della segnalazione interna

Le Segnalazioni effettuate con i Canali di Segnalazione interno sono indirizzate all'OdV di MMS Spa.

Con riferimento al portale informatico sono individuati specifici Gestori delle Segnalazioni che possono accedere al portale per la lettura delle Segnalazioni pervenute. Le Segnalazioni orali sono ricevute dal Dirigente, Della Funzione Legale e Societario o da risorse da questi delegate.

Le Segnalazioni sono gestite nel rispetto dell'obbligo di riservatezza di cui al par. 7.6. Le Segnalazioni ricevute sono processate secondo il seguente *iter*:

7.4.1. Verifica preliminare

La verifica preliminare è svolta dalla Funzione Legale e Societario, per conto dell'OdV, nel rispetto dei principi di indipendenza, obiettività, competenza e diligenza professionale.

Il Dirigente della Funzione Legale e Societario si occuperà dell'analisi preliminare della segnalazione volta a:

- valutarne la competenza in base al presente Documento e al D.Lgs. 24/2023;
- valutarne la rilevanza ai sensi del D.Lgs. 231/2001;
- classificarne la rilevanza.

A tal fine potrà avvalersi del supporto del personale della propria funzione nonché di ulteriori risorse, individuate dal Dirigente stesso, dotate di adeguata obiettività, competenza e diligenza professionale ed autorizzate al trattamento dati personali. Queste devono operare in conformità agli standard dell'attività di internal auditing e devono evitare situazioni di conflitto di interesse.

Il Dirigente della Funzione Legale e Societario classifica la natura e rilevanza della segnalazione, sulla base delle informazioni acquisite e di quanto eventualmente chiarito dal segnalante, e provvede ad avviare l'attività di accertamento o ad archiviare la segnalazione, acquisita l'approvazione dell'Organismo di Vigilanza.

Qualora la segnalazione presenti, oltre alle caratteristiche di rilevanza ai fini 231 e/o di corruzione, anche quelle di frode, sarà gestita dall'OdV con il coinvolgimento e di concerto alla Funzione Legale e Societario. È comunque, in tutti i casi, tutelata la riservatezza dell'identità del segnalante e il divieto di atti ritorsivi previsti dal presente documento.

La segnalazione verrà archiviata qualora risulti:

- non rilevante né ai fini del presente Protocollo né ai fini del D. Lgs. 231/2001, né in ottica antifrode/anticorruzione;
- non contenente informazioni riguardanti Violazioni commesse né indicazione degli elementi concreti su cui si basano i fondati sospetti della Persona Segnalante e in misura sufficiente ai fini di avviare un accertamento (ad esempio in quanto generica).

7.4.2. Accertamento e audit

Il Dirigente della Funzione Legale e Societario, con il supporto delle risorse individuate dal Dirigente stesso, procede all'attività di accertamento, promuovendo le verifiche più opportune, valutando le relative risultanze e valutando il completamento di eventuali azioni correttive emerse nell'ambito dell'attività di accertamento. Può essere coinvolto nelle verifiche il personale aziendale, che è tenuto a collaborare all'attività, oltre che eventuali consulenti esterni.

Il Servizio Legale e Societario:

- a) mantiene le interlocuzioni con la Persona Segnalante e può richiedere a quest'ultima, se necessario, integrazioni, nel rispetto dell'obbligo di riservatezza;
- b) dà diligente Seguito alle segnalazioni ricevute.;

c) fornisce **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 istruttorie o di accertamento relative a fatti segnalati per cui sia già noto il coinvolgimento di un organismo di polizia giudiziaria (ad esempio Autorità Giudiziaria o Authorities di Vigilanza o di Controllo) verranno svolte con il coinvolgimento della Funzione Legale e Societario, sia nell'attività di ricerca, sia nella redazione dei documenti/report e dell'eventuale trasmissione degli stessi all'Autorità inquirente. L'intervento di accertamento di norma implica un'attività di audit "spot", che segue le modalità di esecuzione e reporting previste dal Modello 231, a seconda della tipologia di elemento da verificare.

Il Dirigente della Funzione Legale e Societario si occupa infine di valutare l'eventuale piano di rientro (comprensivo di eventuali azioni di mitigazione del rischio) e di proporlo all'OdV, corredato da eventuali sanzioni disciplinari adottate dalla Direzione del Personale nell'ambito delle competenze proprie di gestione del personale.

7.4.3. Approvazione e monitoraggio azioni correttive

L'esito dell'attività di accertamento è contenuto in un report, la cui attività di condivisione e distribuzione è definita dal Dirigente della Funzione Legale e Societario, previo coinvolgimento dell'OdV, in ragione dei contenuti del report e delle relative istanze di riservatezza, nel rispetto del principio di minimizzazione.

A conclusione della fase di accertamento, se la segnalazione:

- risulta non fondata e si decida di non procedere, l'OdV chiuderà formalmente la segnalazione;
- risulta fondata, l'OdV approverà un piano di intervento definito con il supporto delle Funzioni competenti, che includa le opportune azioni e misure correttive, le persone coinvolte e le tempistiche.

L'OdV in sede di approvazione del piano di intervento delibererà in ordine alla Funzione aziendalmente competente a presidiare operativamente l'attuazione del piano di rientro. L'OdV vigilerà e monitorerà annualmente sulla complessiva attuazione dei piani di rientro concordati, avvalendosi della collaborazione della Funzione Legale e Societario.

Le segnalazioni rilevanti ai fini 231 e di natura corruttiva verranno inserite in un *file* di monitoraggio complessivo dedicato, che verrà rendicontato semestralmente per tematiche aggregate ai seguenti soggetti:

- Consiglio di Amministrazione, Amministratore Delegato
- Ulteriori Organi aziendalmente competenti, laddove previsto e necessario.

Nel caso di segnalazione tramite il Portale della Capogruppo le attività di cui agli artt. 7.4.1, 7.4.2 e 7.4.3 verranno eseguite dalla Direzione Internal Auditing della capogruppo Hera Spa d'intesa con la Funzione legale e Societario di MMS.

In caso di Segnalazione anonima (in cui, cioè, il Segnalante non riveli la propria identità), questi non potrà essere ricontattato per eventuali chiarimenti. La segnalazione anonima verrà comunque presa in considerazione fermo restando che l'anonimato potrebbe compromettere significativamente lo

svolgimento delle indagini e potrebbe precludere l'adozione delle eventuali misure necessarie nonché rendere più difficoltosa la concreta applicazione delle misure e tutele di WB.

7.5 Canale di segnalazione esterno e divulgazione pubblica

La Persona Segnalante può effettuare una segnalazione esterna se, al momento della sua presentazione, ricorre una delle seguenti condizioni:

- a) se il canale di segnalazione interno non è attivo o, anche se attivato, non è reputato conforme all'art. 4 del D.Lgs. 24/23;
- b) la Persona Segnalante ha già effettuato una segnalazione interna e la stessa non ha avuto Seguito;
- c) 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;
- d) la Persona Segnalante ha fondato motivo di ritenere che la Violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse.

Il canale di segnalazione esterno è attivato e gestito da ANAC ai sensi del D.Lgs. 24/23 e della disciplina specifica emessa dalla stessa Autorità.

La Persona Segnalante che effettua una divulgazione pubblica beneficia della protezione prevista dal D.Lgs. 24/23 e dal presente Protocollo se, al momento della divulgazione pubblica, ricorre una delle seguenti condizioni:

- a) la Persona Segnalante ha previamente effettuato una segnalazione interna ed esterna ovvero ha effettuato direttamente una segnalazione esterna, qualora ne ricorrano i presupposti, e non è stato dato riscontro nei termini previsti dagli articoli 5 e 8 del Lg 24/23 in merito alle misure previste o adottate per dare seguito alle segnalazioni;
- b) la Persona Segnalante ha fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse;
- c) 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.

7.6 Obbligo di riservatezza

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

Le Segnalazioni effettuate mediante il portale segnalazioni riporteranno oscurato il nominativo della Persona segnalante; questo potrà essere visualizzato dal Gestore della Segnalazione solo previo consenso del Custode dell'Identità, che verifica la presenza dei presupposti normativi per visualizzare il nominativo della Persona Segnalante. Il nominativo e qualunque altra informazione da cui può evincersi l'identità della Persona Segnalante possono essere visualizzati dai soggetti di seguito indicati, se è necessario per le indagini e la Persona Segnalante acconsente o per l'adozione di un programma di prevenzione degli atti ritorsivi.

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

persona segnalante, a persone diverse da quelle competenti a ricevere o a dare seguito alle Segnalazioni, espressamente autorizzate a trattare tali dati.

Nell'ambito del procedimento disciplinare, l'identità della Persona 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 della Persona Segnalante sia indispensabile per la difesa dell'incolpato, la Segnalazione sarà utilizzabile ai fini del procedimento disciplinare solo in presenza del consenso espresso della persona segnalante alla rivelazione della propria identità.

È dato avviso alla Persona Segnalante mediante comunicazione scritta delle ragioni della rivelazione dei dati riservati, nella ipotesi di cui al punto precedente secondo periodo.

Il Gruppo tutela l'identità delle Persone Coinvolte e delle persone menzionate nella Segnalazione fino alla conclusione dei procedimenti avviati in ragione della Segnalazione nel rispetto delle medesime garanzie previste in favore della Persona Segnalante.

Nelle procedure di segnalazione interna la Persona Coinvolta può essere sentita, ovvero, su sua richiesta, è sentita, anche mediante procedimento cartolare attraverso l'acquisizione di osservazioni scritte e documenti.

7.7 Trattamento dei dati personali

Ogni trattamento dei dati personali relativo alle Segnalazioni deve essere effettuato a norma del regolamento (UE) 2016/679, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e del decreto legislativo 18 maggio 2018, n. 51.

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

I trattamenti di dati personali relativi al ricevimento e alla gestione delle Segnalazioni sono effettuati dai soggetti deputati alla gestione dei Canali di Segnalazione interni, in qualità di titolari del trattamento, nel rispetto dei principi di cui agli articoli 5 e o agli articoli 3 e 16 del decreto legislativo n. 51 del 2018, fornendo idonee informazioni alle persone segnalanti e alle persone coinvolte ai sensi degli articoli 13 e 14 del medesimo regolamento (UE) 2016/679 o dell'articolo 11 del citato decreto legislativo n. 51 del 2018, nonché adottando misure appropriate a tutela dei diritti e delle libertà degli interessati.

La DIA di Hera Spa e la Funzione Legale e Societario di MMS, quali strutture deputate alla gestione dei Canali di Segnalazione interni, rispettivamente, tramite il Portale o diretti (tramite posta o segnalazione orale), definisce il proprio modello di ricevimento e gestione delle segnalazioni interne, individuando misure tecniche e organizzative idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato agli specifici rischi derivanti dai trattamenti effettuati, sulla base di una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, e disciplinando il rapporto con eventuali fornitori esterni che trattano dati personali per loro conto.

Le Segnalazioni, interne ed esterne, e la relativa documentazione sono conservate 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

7.8 Condizioni per la protezione della Persona Segnalante

I soggetti di cui al par. 7.2. non possono subire alcuna ritorsione.

Le misure di protezione si applicano alle Persone Segnalanti (rientranti al par. 7.2) che effettuano una Segnalazione (rientrante nel par. 7.1) mediante Canale di segnalazione interno (di cui al par. 7.3), esterno o divulgazione pubblica (par. 7.5).

Le medesime misure di protezione si applicano anche:

b) ai Facilitatori, ossia le persone fisiche che assistono una persona segnalante nel processo di segnalazione, operante all'interno del medesimo contesto lavorativo e la cui assistenza deve essere mantenuta riservata;

b) alle persone del medesimo contesto lavorativo della persona segnalante, di colui che ha sporto una denuncia all'autorità giudiziaria 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) ai colleghi di lavoro della persona segnalante o della persona che ha sporto una denuncia all'autorità giudiziaria o effettuato una divulgazione pubblica, che lavorano nel medesimo contesto lavorativo della stessa e che hanno con detta persona un rapporto abituale e corrente;

d) agli enti di proprietà della persona segnalante o della persona che ha sporto una denuncia all'autorità giudiziaria o che ha effettuato una divulgazione pubblica o per i quali le stesse persone lavorano, nonché agli enti che operano nel medesimo contesto lavorativo delle predette persone.

Le misure di protezione previste nel presente capo si applicano alle persone citate quando ricorrono le seguenti condizioni:

a) al momento della Segnalazione o della denuncia all'autorità giudiziaria o della divulgazione pubblica, la Persona Segnalante o denunciante aveva fondato motivo di ritenere che le Informazioni sulle Violazioni - di cui sia venuta a conoscenza in un contesto lavorativo pubblico o privato - segnalate, divulgate pubblicamente o denunciate fossero vere e ledessero l'interesse pubblico o l'integrità del Gruppo;

b) la Segnalazione è stata effettuata sulla base di quanto previsto dal D.Lgs. 24/23 e dal presente Protocollo rispetto ai Canali di Segnalazione.

I motivi che hanno indotto la persona a segnalare sono irrilevanti ai fini della sua protezione.

Il WB non è destinato al recepimento di segnalazioni diffamatorie o caluniose, a titolo di esempio non devono essere effettuate:

- segnalazioni basate su fatti che il segnalante sa non essere veritieri;
- segnalazioni basate su fatti riportati da altri o basati sul "sentito dire".

Fatte salve le limitazioni di responsabilità di cui all'art. 20 del D.Lgs. 24/23, quando è accertata, anche con sentenza di primo grado, la responsabilità penale della Persona Segnalante per i reati di diffamazione o di calunnia o comunque per i medesimi reati commessi con la denuncia all'autorità giudiziaria ovvero la sua responsabilità civile, per lo stesso titolo, nei casi di dolo o colpa grave, le tutele di cui sopra non sono garantite e alla Persona Segnalante o denunciante è irrogata una sanzione disciplinare.

7.9 Divieto di ritorsione

I soggetti di cui al par. 7.8 non possono subire alcuna Ritorsione, come sopra definita.

Di seguito sono indicate, a titolo esemplificativo, talune fattispecie che potrebbero costituire Ritorsioni, qualora riconducibili alla definizione di all'art. 2:

- 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;
- j) il mancato rinnovo o la risoluzione anticipata di un contratto di lavoro a termine;
- k) i danni, anche alla reputazione della persona, in particolare sui social media, o i pregiudizi economici o finanziari, comprese la perdita di opportunità economiche e la perdita di redditi;
- l) 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;
- m) la conclusione anticipata o l'annullamento del contratto di fornitura di beni o servizi;
- n) l'annullamento di una licenza o di un permesso;
- o) la richiesta di sottoposizione ad accertamenti psichiatrici o medici.

La Funzione Legale e Societario, alla conclusione dell'attività di accertamento, notificherà alla Direzione del personale e alle altre Direzioni/Società coinvolte dalla Segnalazione, gli ambiti organizzativi o lavorativi in cui potrebbe essere effettuato un atto ritorsivo; gli ambiti individuati ai fini di tale comunicazione dovranno essere tali da garantire la riservatezza del segnalante e delle altre persone/enti di cui al par. 7.8.

La Direzione del Personale e le Direzioni/Società che riceveranno tale notifica da parte di FLS dovranno comunicare senza ritardo a FLS, preventivamente alla loro adozione, tutti gli atti di cui al punto precedente, lett. dalla a) alla o), nonché qualsiasi altro atto che possa essere inteso come Ritorsione, affinché FLS possa intervenire richiedendo motivazioni ed eventualmente formulando un parere in merito all'adozione dell'atto stesso alla luce dei contenuti e dell'ambito della Segnalazione pervenuta nonché degli obblighi imposti dal Dlgs 24/2023 al fine di scongiurare il rischio di Ritorsioni.

FLS monitorerà comunque annualmente l'efficacia del programma di prevenzione degli atti ritorsivi, mediante richiesta al Segnalante e alle altre persone/enti di cui al par. 7.8. Quest'ultimo potrà in ogni momento rivolgersi a FLS per segnalare il fatto di aver subito azioni ritorsive, mediante inserimento della notizia all'interno del portale segnalazione, fatte salve le altre tutele previste a norma di legge.

I soggetti di cui al par. 7.8 possono comunicare all'ANAC le Ritorsioni che ritengono di avere subito. Gli atti assunti in violazione del divieto di ritorsione sono nulli e le persone di cui al par. 7.8 che siano state licenziate a causa della segnalazione, della divulgazione pubblica o della denuncia all'autorità giudiziaria hanno diritto a essere reintegrate nel posto di lavoro.

Sono previste sanzioni amministrative pecuniarie, oltre che previsioni nel sistema disciplinare, per chi viola il divieto di ritorsione, ostacola o tenta di ostacolare l'effettuazione di segnalazioni o viola l'obbligo di riservatezza o qualora non siano attivi adeguati canali di segnalazione o procedure per la loro gestione o non sia stata effettuata attività di analisi e verifica delle segnalazioni ricevute.

8.Modalità di controllo

La presente procedura prevede le attività di controllo previste nell'ambito del Sistema di controllo interno, dal MOG 231 e dai relativi audit periodici e Flussi Informativi all'OdV.

Il rispetto del presente Protocollo è oggetto di audit nell'ambito del processo di certificazione ISO 37001.

9.Informazione e formazione

Il presente Protocollo è oggetto di formazione nell'ambito dei corsi relativi al Modello 231 e al sistema di controllo per la prevenzione dei reati che comportano una responsabilità per la Società. Il Protocollo inoltre è pubblicato nel sito web di MMS e delle Società Controllate.

Il presente Allegato, costituente "protocollo Whistleblowing" è pubblicato sul sito www.gruppomarchemultiservizi.it e sul sito intranet aziendale oltre a essere facilmente visibili nei luoghi di lavoro.

Il medesimo allegato dovrà essere pubblicato nella intranet e nel sito web delle Società Controllate.

10.Tipologia di informazioni documentate/registrazioni necessarie

Per la corretta implementazione del presente Protocollo, si intendono richiamate tutte le informazioni e registrazioni funzionali alla corretta gestione dell'attività, definite:

- nelle registrazioni di sistema relative alla certificazione ISO 37001;
- nella gestione delle informazioni relative ai dati personali disciplinate nella documentazione ai fini privacy.

Tutte le strutture e i soggetti coinvolti dal presente protocollo assicurano, per gli ambiti di rispettiva competenza e anche mediante i sistemi informativi utilizzati, la tracciabilità dei dati e delle informazioni e provvedono all'archiviazione e conservazione della documentazione al fine di consentire la ricostruzione delle diverse fasi del processo.

Il Servizio Legale e Societario predispone e aggiorna il sistema dedicato alla gestione, monitoraggio e reporting delle Segnalazioni e custodisce la documentazione originale delle Segnalazioni in linea con le previsioni di legge e aziendali. Assicura inoltre l'archiviazione di tutta la documentazione di supporto acquisita nel corso del procedimento, secondo i tempi di conservazione previsti dalla normativa vigente o dai documenti specifici aziendali.

I tempi di conservazione della segnalazione sono previsti nell'informativa privacy in linea con quanto riportato al par. 7.7; le altre registrazioni hanno tempi di conservazione in base alla tipologia del dato contenuto.

Le registrazioni che devono essere fornite all'esterno dell'azienda (es: dati agli enti di controllo, dati ai clienti, ecc.) sono approvate dal Dir. Funzione Legale e Societario, previa approvazione dell'OdV.

11. Strumenti Informativi coinvolti

Portale dedicato Gruppo HERA S.p.A. - Whistleblowing, accessibile anche dalla seguente pagina presente sul sito di MMS: https://www.gruppomarchemultiservizi.it/#/chi-siamo/modello_231_e_anticorruzione/

12.Collegamenti

Si richiamano inoltre i seguenti documenti correlati:

- Modello per la prevenzione della corruzione;
- Regolamenti disciplinari.