



**National Service Company s.r.l. - Strada Regina, 29 - 62018 Potenza Picena (MC) – Italy**  
Tel. 0039.0733.870901 (7 linee r.a.)

---

PROCEDURA DI SEGNALAZIONE DI ILLECITI E IRREGOLARITÀ E TUTELA DEL C.D.  
WHISTLEBLOWER ai sensi della Direttiva UE 2019/1937 e del D. Lgs. attuativo n. 24 del 10.3.2023

di NATIONAL SERVICE COMPANY SRL\_N.S.C. SRL (d'ora in avanti Società o Titolare), con sede legale in Via  
Strada Regina 29 - 62018 Potenza Picena (MC), PI | CF 00916530439

Sommario

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| <u>PREMESSA.....</u>                                              | <u>4</u>  |
| <u>WHISTLEBLOWING E WHISTLEBLOWER.....</u>                        | <u>4</u>  |
| <u>NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....</u>                              | <u>5</u>  |
| <u>LA SEGNALAZIONE.....</u>                                       | <u>5</u>  |
| <u>GESTORE DEI CANALI DI SEGNALAZIONE.....</u>                    | <u>5</u>  |
| <u>FUNZIONI DEL GESTORE DEI CANALI DI SEGNALAZIONE.....</u>       | <u>6</u>  |
| <u>MODALITÀ OPERATIVE PER EFFETTUARE LA SEGNALAZIONE.....</u>     | <u>6</u>  |
| <u>CANALI E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI.....</u> | <u>7</u>  |
| CANALE INTERNO .....                                              | 7         |
| CANALE ESTERNO (ANAC) .....                                       | 8         |
| DIVULGAZIONE PUBBLICA.....                                        | 8         |
| DENUNCIA ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA .....                           | 9         |
| <u>SEGNALANTE E SEGNALATO: TUTELE E MISURE DI SOSTEGNO .....</u>  | <u>9</u>  |
| OBBLIGO DI RISERVATEZZA .....                                     | 9         |
| DIVIETO DI RITORSIONE .....                                       | 10        |
| LIMITAZIONI DELLE RESPONSABILITÀ .....                            | 11        |
| <u>RISERVATEZZA DEL SEGNALANTE .....</u>                          | <u>11</u> |
| <u>IL PORTALE WHISTLEBLOWING .....</u>                            | <u>11</u> |
| <u>GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE INTERNA.....</u>                   | <u>12</u> |
| ANALISI PRELIMINARE:.....                                         | 12        |
| FASE ISTRUTTORIA .....                                            | 13        |
| PROVVEDIMENTO.....                                                | 13        |
| ESITI DELL'ISTRUTTORIA.....                                       | 13        |
| REPORT PERIODICO.....                                             | 14        |
| <u>TEMPI DEL PROCESSO DI GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE .....</u>    | <u>14</u> |
| <u>PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI.....</u>                            | <u>14</u> |



**National Service Company s.r.l.** - Strada Regina, 29 - 62018 Potenza Picena (MC) – Italy  
Tel. 0039.0733.870901 (7 linee r.a.)

---

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <u>CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE E TUTELA DEI DATI PERSONALI.....</u> | <u>14</u> |
| <u>MODALITÀ DI TRATTAMENTO .....</u>                                       | <u>14</u> |
| <u>TUTELA DEI DATI PERSONALI.....</u>                                      | <u>15</u> |
| <u>OBBLIGHI DI NATIONAL SERVICE COMPANY SRL .....</u>                      | <u>16</u> |
| <u>AGGIORNAMENTO POLICY WHISTLEBLOWING .....</u>                           | <u>16</u> |

## Premessa

Scopo della presente procedura è quello di fornire tutte le indicazioni necessarie affinché la gestione del c.d. whistleblowing - ossia la pratica di segnalare comportamenti illeciti occorsi all'interno dell'azienda, riscontrati da dipendenti, collaboratori, fornitori e professionisti, durante la propria attività lavorativa e/o professionale, ovvero in costanza di rapporti giuridici e commerciali con l'azienda medesima - avvenga correttamente, nel pieno rispetto di quanto statuito dal D.lgs. 24/2023, attuante la Direttiva EU n. 2019/1937.

Il presente documento ha altresì l'obiettivo, ai sensi di quanto previsto dall'Art. 5, comma 1, lett. e) del D. Lgs. n. 24/2023, di formare e informare sull'istituto del whistleblowing e di fornire indicazioni operative chiare circa oggetto, presupposti, contenuti, canali e destinatari delle segnalazioni, al fine di fugare dubbi e incertezze sulla procedura da seguire e sulle conseguenze della segnalazione.

La procedura di whistleblowing mira a:

- Garantire la riservatezza dell'identità del segnalante, dei soggetti coinvolti e del contenuto della segnalazione, nonché il divieto di atti discriminatori nei confronti del segnalante all'interno dell'ambiente di lavoro;
- Fornire al segnalante chiare indicazioni operative in merito all'oggetto, al contenuto, al destinatario ed alle modalità di trasmissione della segnalazione;
- Regolamentare il processo di gestione della segnalazione.

## Whistleblowing e whistleblower

Per whistleblowing si intende qualsiasi segnalazione di condotte illecite, presentata a tutela dell'integrità dell'azienda, fondata su elementi di fatto precisi e concordanti, di cui i destinatari siano venuti a conoscenza in ragione delle funzioni svolte. Il whistleblowing è, prima di tutto, uno strumento di prevenzione: funzione primaria della segnalazione è quella di portare alla luce possibili rischi di commissione di fatti illeciti. Il whistleblower è colui che, nell'interesse pubblico, segnala fatti illeciti e corruttivi di cui sia venuto direttamente a conoscenza nel contesto lavorativo (Art. 3 D. Lgs. n. 24/2023). Si deve trattare, quindi, di fatti accaduti all'interno dell'azienda o comunque ad essa relativi. Il comportamento del whistleblower è tutelato dall'ordinamento perché persegue l'interesse pubblico del buon funzionamento dell'azienda e della collettività.

Le segnalazioni possono essere inoltrate da qualsiasi dipendente di NATIONAL SERVICE COMPANY SRL\_N.S.C. SRL, a tempo sia determinato sia indeterminato, sia full-time sia part-time, nonché da collaboratori, consulenti, professionisti e lavoratori e collaboratori delle imprese fornitrici di beni e servizi. La presente procedura si applica altresì alle persone segnalanti qualora segnalino o divulgino informazioni sulle violazioni acquisite nell'ambito di un rapporto di lavoro nel frattempo terminato, nonché alle persone segnalanti il cui rapporto di lavoro non sia ancora iniziato, nei casi in cui le informazioni riguardanti la violazione siano state acquisite durante il processo di selezione o altre fasi delle trattative precontrattuali.

L'istituto del whistleblowing ha come obiettivo la tutela della persona fisica; pertanto, le segnalazioni effettuate da soggetti diversi da quelli sopra indicati, ivi inclusi i rappresentanti di organizzazioni sindacali, non rientrano nelle tipologie previste dalla procedura.

#### Normativa di riferimento

- 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;
- Linee guida in materia di protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali. Procedure per la presentazione e gestione delle segnalazioni esterne dell'Anac;
- Decreto Legislativo 10 marzo 2023, n. 24. 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;
- 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) o GDPR;

#### La segnalazione

Le condotte illecite che possono essere oggetto di segnalazione sono molteplici e possono avere ad oggetto fatti rilevanti sotto il profilo penale, amministrativo o contabile. Può quindi costituire oggetto di segnalazione qualsiasi azione od omissione, commessa o tentata, che, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sia:

- penalmente rilevante;
- suscettibile di arrecare un pregiudizio all'immagine di NATIONAL SERVICE COMPANY SRL\_N.S.C. SRL;
- suscettibile di arrecare un danno patrimoniale a NATIONAL SERVICE COMPANY SRL\_N.S.C. SRL;
- suscettibile di arrecare un danno alla salute o alla sicurezza dei dipendenti, utenti e cittadini o di arrecare un danno all'ambiente;
- suscettibile di arrecare un pregiudizio agli utenti o ai dipendenti o ad altri soggetti che svolgono la loro attività presso NATIONAL SERVICE COMPANY SRL\_N.S.C. SRL.

Possono formare altresì oggetto di segnalazione attività illecite non ancora compiute, ma che il whistleblower ritenga ragionevolmente che possano verificarsi, sulla base di elementi precisi e circostanziati. Non sono invece meritevoli di tutela e sono pertanto escluse dalla presente procedura:

- le rimostranze di carattere personale, rivendicazioni o richieste del segnalante che attengono alla disciplina del rapporto di lavoro o ai rapporti con superiori gerarchici o colleghi;
- le segnalazioni fondate su meri sospetti o voci.

#### Gestore dei canali di segnalazione

Le segnalazioni vengono recapitate al Gestore dei canali di segnalazione nella persona del Responsabile Amministrativo. Lo stesso, in quanto destinatario unico delle segnalazioni, si intende “incaricato del trattamento dei dati personali” secondo le disposizioni delle norme in materia di protezione dei dati personali (Reg. Europeo 679/2016 e D. Lgs. n. 196/03 aggiornato al D. Lgs 101/2018), ed è tenuto alla trattazione della segnalazione:

- in osservanza ai criteri di riservatezza;
- nel pieno rispetto delle misure di sicurezza, custodendo e controllando i dati oggetto di trattamento in modo da evitare rischi, anche accidentali, di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o trattamento non consentito.

### **Funzioni del Gestore dei canali di segnalazione**

Le responsabilità del processo sono demandate al Gestore dei canali di segnalazione, individuato nella Sig.ra Felicioli Serena. Tra le sue funzioni riportiamo:

- aggiornare il Registro delle segnalazioni;
- garantire la conservazione e la privacy della documentazione originale inerente alle segnalazioni in appositi archivi cartacei/informatici, con i più elevati standard di sicurezza/riservatezza;
- monitorare i canali di comunicazione (posta ordinaria e piattaforma);
- monitorare i canali di comunicazione e archiviazione coinvolti nel processo di segnalazione e di eventuale successiva istruttoria;
- aggiornare e mettere a disposizione i moduli per la segnalazione, allegati alla presente procedura;

### **Modalità operative per effettuare la segnalazione**

Il segnalante che intenda denunciare un fatto riconducibile alle condotte elencate al paragrafo precedente deve seguire le istruzioni della presente procedura.

In particolare, la segnalazione:

- deve essere effettuata in buona fede e non deve essere fondata su meri sospetti o voci;
- deve essere il più possibile circostanziata e offrire il maggior numero di elementi per consentire al gruppo di lavoro dedicato alla gestione delle segnalazioni di effettuare le dovute verifiche ed attività istruttorie;
- non deve assumere toni ingiuriosi o contenere offese personali o giudizi morali volti a offendere o ledere l'onore e/o il decoro personale e/o professionale della persona o delle persone a cui i fatti segnalati sono riferiti.

Si specifica che eventuali segnalazioni effettuate con dolo o colpa grave che si siano rivelate poi infondate sono sanzionate dal punto di vista disciplinare ed espongono inoltre il segnalante a responsabilità penale (ad es. *per calunnia o diffamazione*) e civile. Sono altresì fonte di responsabilità, in sede disciplinare e nelle altre competenti sedi, eventuali forme di abuso della presente procedura, quali le segnalazioni manifestamente opportunistiche e/o effettuate al solo

scopo di danneggiare il segnalato e/o altri soggetti, ed ogni altra ipotesi di utilizzo improprio o di intenzionale strumentalizzazione dell'istituto oggetto della presente procedura.

Le procedure di whistleblowing funzionano solo se le segnalazioni sono precise, complete e verificabili tempestivamente e con facilità dal Gestore dei canali di segnalazione e se contengono elementi utili alla ricostruzione del fatto e ad accertare la fondatezza di quanto segnalato. Le segnalazioni, quindi, devono contenere, preferibilmente, i seguenti elementi:

- a) generalità del soggetto che effettua la segnalazione, con indicazione della posizione o funzione svolta nell'ambito di NATIONAL SERVICE COMPANY SRL\_N.S.C. SRL;
- b) una chiara e completa descrizione dei fatti oggetto di segnalazione;
- c) se conosciute, le circostanze di tempo e di luogo ed i modi con cui si è realizzata la presunta condotta illecita;
- d) se conosciute, le generalità o altri elementi che consentono di identificare il soggetto/i che ha/hanno posto/i in essere i fatti segnalati;
- e) l'indicazione di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti oggetto di segnalazione;
- f) l'indicazione di eventuali documenti che possono confermare la fondatezza di tali fatti;
- g) ogni altra informazione che possa fornire un utile riscontro circa la sussistenza dei fatti segnalati.

#### **Canali e modalità di presentazione delle segnalazioni**

Il D.Lgs. n. 24/2023, nel recepire le indicazioni della Direttiva Europea, ha previsto un sistema diversificato di presentazione delle segnalazioni:

- Canali interni (prioritario)
- Canale esterno presso ANAC
- Divulgazione pubblica
- Denuncia all'Autorità Giudiziaria

#### **Canale interno**

Per quanto riguarda i canali interni, questi garantiscono la riservatezza, anche tramite il ricorso a strumenti di crittografia, ove siano utilizzati strumenti informatici della persona segnalante, del facilitatore; della persona coinvolta o comunque dei soggetti menzionati nella segnalazione, del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione.

Le segnalazioni possono essere presentate:

- mediante accesso al Portale Whistleblowing (preferibile) sul sito ufficiale di <https://www.nsc-it.com/whistleblowing/> (<https://whistleblowing.nsc-it.com/>);
- mediante il servizio postale, con busta chiusa e contrassegnata come «*Riservata*» indirizzata al Gestore dei canali di segnalazione presso NATIONAL SERVICE COMPANY SRL\_N.S.C. SRL, con sede legale in Via Strada Regina 29 - 62018 Potenza Picena (MC). La segnalazione dovrà arrivare in due buste chiuse in modo

da separare i dati identificativi del SEGNALANTE dalla SEGNALAZIONE inserite in una terza busta. I modelli da utilizzare per la segnalazione (Allegato 01 e Allegato 02 sono disponibili con la procedura).

La scelta del canale non è rimessa alla decisione del segnalante, perché è favorito in via PRORITARIA l'uso del canale interno. Gli altri canali possono essere attivati solo se ricorrono le condizioni di cui all'Art. 6 del D. Lgs. n. 24/2023, di cui sotto.

### **Canale Esterno (ANAC)**

ANAC ha attivato un canale esterno per le segnalazioni che garantisce, 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. Le segnalazioni esterne devono essere trasmesse ad ANAC quale unico ente competente alla loro gestione, ad eccezione delle denunce alle Autorità giudiziarie.

La segnalazione esterna viene acquisita da ANAC mediante i canali appositamente predisposti:

- Piattaforma informatica;
- Segnalazioni orali;
- Incontri diretti fissati entro un termine ragionevole.

Per quanto riguarda la gestione delle segnalazioni esterne da parte di ANAC, si rimanda espressamente alla parte seconda delle Linee Guida di cui alla delibera ANAC n. 311 del 12/07/2023.

Il segnalante può ricorrere al canale esterno nelle seguenti condizioni:

1. il canale interno obbligatorio non è attivo o è attivo ma non è conforme a quanto previsto dal legislatore in merito ai soggetti e alle modalità di presentazione delle segnalazioni;
2. la persona ha già fatto la segnalazione interna ma non ha avuto seguito;
3. la persona segnalante ha fondati motivi di ritenere che se effettuasse una segnalazione interna alla stessa non sarebbe dato efficace seguito o questa potrebbe determinare un rischio di ritorsione;
4. la persona segnalante ha fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse.

Il canale esterno è raggiungibile al seguente link <https://www.anticorruzione.it/-/whistleblowing>.

### **Divulgazione pubblica**

A tale canale il segnalante può ricorrere nelle seguenti condizioni:

1. ad una segnalazione interna a cui l'amministrazione/ente non abbia dato riscontro nei termini previsti abbia fatto seguito una segnalazione esterna ad ANAC la quale, a sua volta, non ha fornito riscontro al segnalante entro termini ragionevoli;
2. la persona ha già effettuato direttamente una segnalazione esterna ad ANAC la quale, tuttavia, non ha dato riscontro al segnalante in merito alle misure previste o adottate per dare seguito alla segnalazione entro termini ragionevoli;

3. ha fondato motivo di ritenere, ragionevolmente, sulla base delle circostanze concrete e quindi, non su semplici illazioni, che la violazione possa rappresentare un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse;
4. la persona effettua direttamente una divulgazione pubblica poiché ha fondati motivi di ritenere che la segnalazione esterna possa comportare il rischio di ritorsioni oppure possa non avere efficace seguito.

### **Denuncia all'Autorità Giudiziaria**

A tale canale di segnalazione i soggetti tutelati dalla disciplina sul whistleblowing possono rivolgersi per inoltrare una denuncia di condotte illecite di cui siano venuti a conoscenza in un contesto lavorativo pubblico o privato.

Ove il soggetto riveli volontariamente la propria identità, non viene in rilievo la tutela della riservatezza, ferme restando tutte le altre forme di protezione previste dal decreto. Laddove, invece, divulghi violazioni utilizzando ad es. uno pseudonimo che non consente l'identificazione, ANAC tratterà la divulgazione alla stregua di una segnalazione anonima e avrà cura di registrarla, ai fini della conservazione, per garantire al divulgatore, in caso di disvelamento successivo dell'identità dello stesso, le tutele previste se ha subito ritorsioni.

### **Segnalante e segnalato: tutele e misure di sostegno**

Un asse portante dell'intera disciplina è rappresentato dal sistema di tutele offerte a colui che segnala, effettua una divulgazione pubblica o denuncia violazioni, tutele che – come già anticipato - si estendono anche a soggetti diversi dal segnalante e denunciante che, proprio in ragione del ruolo assunto nell'ambito del processo di segnalazione e/o del particolare rapporto che li lega al segnalante, potrebbero essere destinatari di ritorsioni.

Il D.Lgs. n. 24/2023 ha previsto un sistema di protezione che comprende:

- la tutela della riservatezza del segnalante, del facilitatore, della persona coinvolta e delle persone menzionate nella segnalazione; considerata strumentale nella gestione della segnalazione;
- la tutela di eventuali ritorsioni adottate dall'ente in ragione della segnalazione, divulgazione pubblica o denuncia effettuata e le condizioni per la sua applicazione;
- le limitazioni della responsabilità rispetto alla rivelazione e alla diffusione di alcune categorie di informazioni che operano al ricorrere di determinate condizioni.

### **Obbligo di riservatezza**

In particolare, l'art. 12 del D.Lgs. n. 24/2023 sancisce un generale obbligo di riservatezza in capo al Gestore dei canali di segnalazione circa l'identità del segnalante e qualsiasi informazione da cui la stessa possa evincersi: è previsto che questi dati non possano essere rilevati senza il consenso espresso del segnalante stesso, anche in caso di procedimento

disciplinare, qualora la contestazione sia fondata, anche parzialmente, sulla segnalazione e la conoscenza dell'identità del segnalante sia indispensabile per la difesa del segnalato.

Qualora la contestazione sia fondata, anche parzialmente, sulla segnalazione e la conoscenza dell'identità del segnalante sia indispensabile per la difesa del segnalato è richiesto il consenso espresso del segnalante alla rivelazione della propria identità, rendendo inutilizzabile la segnalazione stessa qualora tale autorizzazione non sia concessa.

### **Divieto di ritorsione**

Il segnalante non può subire alcuna ritorsione in ragione della segnalazione effettuata, neppure tentata o minacciata. La nozione di ritorsione è molto ampia: con l'espressione si intende “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”. L'onere di provare che la condotta potenzialmente ritorsiva sia in realtà estranea alla segnalazione è a carico di colui che l'ha attuata.

Sono qualificate come ritorsive le seguenti condotte, ove connesse alla segnalazione (elenco non esaustivo e solo esemplificativo (Art. 17, comma 4 del D. Lgs. n. 24/2023):

- licenziamento;
- retrocessione;
- mutamento di funzioni;
- mancata promozione;
- modifica dell'orario di lavoro;
- trasferimento della sede di lavoro; - mancato rinnovo del contratto;
- molestie o ostracismo;
- annullamento di un permesso;
- sanzioni disciplinari.

La gestione delle comunicazioni di ritorsioni compete all'ANAC, che può avvalersi della collaborazione dell'Ispettorato della funzione pubblica e dell'Ispettorato nazionale del lavoro, ferma restando l'esclusiva competenza dell'ANAC in ordine alla valutazione degli elementi acquisiti e all'eventuale applicazione delle sanzioni amministrative di cui al Decreto Whistleblowing. La dichiarazione di nullità degli atti ritorsivi spetta all'Autorità Giudiziaria.

Inoltre, al fine di rafforzare l'efficacia delle tutele previste dal decreto, il legislatore ha previsto misure di sostegno al segnalante da parte di enti del Terzo settore, inseriti in un apposito elenco pubblicato da ANAC. Il D.Lgs. n. 24/2023 vieta, poi, in generale, rinunce e transazioni dei diritti e dei mezzi di tutela ivi previsti.

Le rinunce e le transazioni, integrali o parziali, che hanno per oggetto i diritti e le tutele previsti dal decreto non sono valide, salvo che siano effettuate nelle sedi protette (giudiziali, amministrative o sindacali) di cui all'art. 2113, co. 4 c.c.. Ciò al fine di implementare e rendere effettiva la protezione del whistleblower, quale soggetto vulnerabile,

nonché degli altri soggetti tutelati, che, per effetto della segnalazione, divulgazione o denuncia, potrebbero subire effetti pregiudizievoli. Per quel che attiene alle misure di sicurezza, il D.Lgs. n. 24/2023, all'art. 13, prevede che venga realizzata una valutazione di impatto sulla protezione dei dati (DPIA). Altro strumento utile a garantire un buon livello di riservatezza dei dati è, altresì, la crittografia.

### **Limitazioni delle responsabilità**

L'Art. 20 del D. Lgs. n. 24/2023 stabilisce che non è punibile la persona che riveli o diffonda informazioni sulle violazioni:

- coperte dall'obbligo di segreto;
- relative alla tutela del diritto d'autore o alla protezione dei dati personali;
- che offendono la reputazione della persona coinvolta o denunciata quando, al momento della rivelazione o della diffusione, vi fossero fondati motivi per ritenere che la rivelazione o diffusione delle stesse informazioni fosse necessaria per svelare la violazione e la segnalazione, la divulgazione pubblica o la denuncia all'autorità giudiziaria è stata effettuata in conformità a quanto previsto dal D. Lgs. n. 24/2023.

### **Riservatezza del segnalante**

La tutela di cui sopra è garantita anche quando

- il rapporto giuridico non è ancora iniziato, se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite durante il processo di selezione o in altre fasi precontrattuali; ii) durante il periodo di prova; iii) successivamente allo scioglimento del rapporto di lavoro, se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite nel corso del rapporto di lavoro.

### **Il portale Whistleblowing**

Il portale whistleblowing è stato creato utilizzando un sistema informatico basato sulla cifratura all'origine della segnalazione al fine di garantire l'integrità e la non violabilità del contenuto. Il portale è raggiungibile attraverso il sito internet <https://www.nsc-it.com>, al quale è reperibile un link per effettuare la segnalazione, senza necessità di registrazione né di indicazione delle generalità del segnalante (che può scegliere se rimanere anonimo o identificarsi). Nel portale whistleblowing il segnalante, dopo l'accesso, sarà guidato nella compilazione di un questionario formato da domande aperte e/o chiuse che gli permetteranno di fornire gli elementi caratterizzanti la segnalazione (fatti, contesto temporale, soggetti coinvolti, etc.). Nel momento dell'invio della segnalazione il portale rilascerà al segnalante un codice identificativo univoco (Ticket).

Questo codice, conosciuto solamente dal segnalante, non potrà essere recuperato in alcun modo in caso di smarrimento.

Lo stesso servirà al segnalante per accedere, sempre tramite il portale, alla propria segnalazione al fine di:

- monitorarne lo stato di avanzamento;
- inserire ulteriori elementi per circostanziare la segnalazione;
- rispondere ad eventuali domande di approfondimento (il portale permette, infatti, di instaurare un colloquio virtuale (chat) tra segnalante e ricevente).

All'esito dell'inoltro della segnalazione, i dati della segnalazione (unitamente agli eventuali documenti allegati) vengono automaticamente archiviate nella piattaforma. Il Gestore dei canali di segnalazione, a seguito dell'invio di alert su una

mail preventivamente indicata in sede di impostazione del sistema, tramite proprie credenziali, non note all'azienda, accede al portale e gestisce la segnalazione. Le credenziali di accesso sono di tipo forte e formate da username, password (modificate dallo stesso Gestore dei canali di segnalazione al primo accesso) e codice temporaneo generato tramite applicazione sul telefono.

La piattaforma informatica non conserva nessun dato tecnico (es. indirizzo) del segnalante. Si può accedere alla piattaforma da qualsiasi punto della rete internet. Per evitare che rimanga traccia della cronologia di navigazione si può utilizzare il browser in modalità "in incognito".

La segnalazione può essere anonima. Naturalmente, l'anonimato può non consentire la puntuale verifica della fondatezza di quanto segnalato da parte del Gestore dei canali di segnalazione sì che le segnalazioni anonime sono prese in considerazione caso per caso.

### **Gestione della segnalazione interna**

Una volta ricevuta la segnalazione, il Gestore dei canali di segnalazione provvede preliminarmente alla verifica e all'analisi della stessa, valutando la sussistenza dei requisiti essenziali ai fini della sua ammissibilità per poter accordare al segnalante le tutele previste dalla normativa. Il procedimento di analisi delle segnalazioni è come di seguito articolato: Analisi preliminare, Fase Istruttoria, Provvedimento.

#### **Analisi Preliminare:**

Il Gestore dei canali di segnalazione compie un'analisi preliminare e valuta l'ammissibilità della segnalazione e la natura generica o circostanziata dei contenuti.

Se la segnalazione è sufficientemente circostanziata, si avvia la Fase Istruttoria.

Se la segnalazione non è sufficientemente circostanziata, il Gestore dei canali di segnalazione deve valutare se la segnalazione è falsa o effettuata in mala fede. Qualora si appuri la falsità della segnalazione e/o la mala fede del segnalante, il Gestore dei canali di segnalazione conclude il procedimento con provvedimento motivato che sarà comunicato ai soggetti interessati, anche mediante trasmissione di copia. Il Gestore dei canali di segnalazione informa il segnalante circa l'esito della segnalazione, ma quest'ultimo non avrà titolo per visionare o richiedere copia del provvedimento adottato.

Qualora non si abbia evidenza della falsità della segnalazione né della mala fede del segnalante, il Gestore dei canali di segnalazione inoltra al segnalante un invito ad integrare e/o meglio circostanziare la segnalazione. Il segnalante deve provvedervi entro 15 giorni dalla ricezione del predetto invito. Qualora il segnalante non provveda nel termine sopra indicato, il procedimento si chiude con un provvedimento di archiviazione che viene comunicato al segnalante. Qualora il segnalante integri la segnalazione, il Gestore dei canali di segnalazione procede ad una nuova analisi preliminare. Qualora si accerti che la segnalazione non è sufficientemente circostanziata, il procedimento si chiude con un provvedimento di archiviazione motivato che viene comunicato al segnalante. In caso di ritenuta sufficienza degli elementi prodotti, si avvia la Fase Istruttoria.

Dopo aver valutato l'ammissibilità della segnalazione, e comunque entro 7 (sette) giorni dalla data di ricezione della stessa, il Gestore dei canali di segnalazione avvia l'istruttoria interna sui fatti o sulle condotte segnalate e comunica al segnalante (se non anonima) l'avvio del procedimento di istruttoria, ai sensi dell'Art. 5, co. 1 lett. a) del D. Lgs. 24/2023. Nel caso di segnalazione ricevuta tramite piattaforma il pdf di ricevuta rilasciato dalla piattaforma, con numerazione progressiva, che il segnalante può salvare e conservare, vale quale avviso di ricevimento.

### **Fase Istruttoria**

Il Gestore dei canali di segnalazione potrà condurre qualsiasi attività necessaria ed opportuna per approfondire i fatti (es: audizione del segnalante o di altri soggetti informati, accesso ad atti e documenti, ...). Nel corso dell'istruttoria, sempre con garanzia dell'identità del segnalante, lo stesso può:

- richiedere notizie agli uffici e dipendenti interessati;
- acquisire ogni tipo di informazione e documentazione attinente all'oggetto della segnalazione;
- ascoltare tutti i soggetti che possono fornire informazioni utili all'accertamento dei fatti;
- procedere alla audizione del segnalante, se richiesta da quest'ultimo o ritenuta necessaria.

### **Provvedimento**

Terminata l'istruttoria, il Gestore dei canali di segnalazione emette un provvedimento motivato. Il provvedimento potrà essere comunicato, anche mediante trasmissione di copia, alla Direzione Generale e all'organo Amministrativo per le eventuali ulteriori azioni che si dovessero rendere necessarie a tutela della Società (Es: Autorità Giudiziaria; Corte dei Conti; ANAC; ...).

La procedura di valutazione della segnalazione deve essere avviata e conclusa nel più breve tempo possibile secondo criteri che tengano conto della gravità della violazione, al fine di prevenire il rischio che il perdurare delle violazioni produca ulteriori pregiudizi per NATIONAL SERVICE COMPANY SRL\_N.S.C. SRL. Il procedimento di valutazione della segnalazione deve concludersi in ogni caso non oltre i 90 giorni dal ricevimento della stessa, fatta salva la necessità di interruzioni e/o di motivate proroghe in considerazione della complessità della vicenda.

### **Esiti dell'istruttoria**

Gli esiti dell'istruttoria possono, dunque, essere i seguenti:

- segnalazione archiviata per infondatezza; nel caso l'infondatezza sia derivante da dolo o colpa grave del segnalante, può venir avviato apposito procedimento disciplinare;
- segnalazione accolta e inviata, unitamente a una relazione (sempre con garanzia della riservatezza del segnalante) sulle risultanze dell'istruttoria, a uno o più dei seguenti soggetti in base al livello d'illiceità/irregolarità riscontrato:
  - Ufficio di competenza per procedimenti disciplinari;
  - ANAC;
  - Autorità Giudiziaria.

### **Report periodico**

Il Gestore dei canali di segnalazione redige un report che deve contenere gli esiti dei procedimenti avviati e segnalare, per ciascuno di essi se sono procedimenti aperti o conclusi e, in tale ultimo caso, la tipologia di provvedimento adottato. Il documento è redatto direttamente su piattaforma e quindi non modificabile, non distruttibile e non visibile da terzi soggetti. Per le finalità previste dalla procedura e dalla disciplina, il documento potrà essere scaricato e messo a disposizione.

### **Tempi del processo di gestione della Segnalazione**

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Invio al segnalante dell'avviso di ricevimento della segnalazione | Entro 7 giorni dal ricevimento della segnalazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Riscontro alla segnalazione                                       | <p>entro 3 mesi (prorogabili fino a 6 mesi in caso di giustificate e motivate ragioni) dalla data dell'avviso di ricevimento</p> <p>in mancanza dell'avviso di ricevimento, entro 3 mesi (prorogabili fino a 6 mesi in caso di giustificate e motivate ragioni) dalla scadenza del termine di 7 giorni dalla presentazione della segnalazione</p> |

### **Provvedimenti disciplinari**

L'istruttoria derivata da una segnalazione tramite le modalità sopra riportate può costituire la base probatoria su cui poggiare eventuali procedimenti disciplinari nei confronti dei soggetti segnalati nonché l'attuazione di misure correttive di processi e procedure aziendali interessati dagli eventi oggetto di accertamento. Se al termine degli accertamenti, la segnalazione dovesse risultare in tutto o in parte fondata il Gestore dei canali di segnalazione comunicherà gli esiti al Titolare per i successivi provvedimenti del caso. Qualora la segnalazione sottenda profili di rilevanza penale, sarà cura del Gestore dei canali di segnalazione provvedere direttamente alla denuncia all'Autorità giudiziaria informando tempestivamente il Titolare e il Collegio Sindacale. Ai fini della individuazione della sanzione da applicare e, in generale, delle modalità di applicazione del sistema disciplinare, si fa riferimento alla normativa vigente ed ai documenti normativi aziendali

### **Conservazione della documentazione e tutela dei dati personali**

Al fine di garantire la gestione e la tracciabilità delle segnalazioni e delle relative attività, il Gestore dei canali di segnalazione cura l'archiviazione di tutta la documentazione di supporto della segnalazione per un periodo di 5 anni dalla chiusura della segnalazione. Le attività disciplinate dalla presente procedura saranno verificabili al fine di consentire la ricostruzione delle diverse fasi del processo stesso, la riservatezza e la protezione dei dati personali del Segnalante e del Segnalato e sarà garantita la tracciabilità dei dati e delle informazioni.

### **Modalità di trattamento**

I dati saranno trattati con supporti informatici e cartacei che ne garantiscono la sicurezza e la riservatezza. La documentazione in formato cartaceo è limitata al minimo indispensabile e archiviata e custodita in armadi e locali dotati di serrature di sicurezza. In particolare, la trasmissione dei dati forniti dal segnalante mediante compilazione della piattaforma è gestita con protocollo HTTPS. Sono inoltre applicate tecniche di cifratura basate su Algoritmo AES e tutti i dati sono completamente criptati, garantendo in questo modo la riservatezza delle informazioni trasmesse.

Non viene fatto uso di cookies per la trasmissione di informazioni di carattere personale, né vengono utilizzati cookies persistenti per il tracciamento degli utenti. Vengono utilizzati esclusivamente cookies tecnici nella misura strettamente necessaria al corretto ed efficiente utilizzo della piattaforma. L'uso dei cookies di sessione (che non vengono memorizzati in modo persistente sul computer dell'utente e svaniscono con la chiusura del browser) è strettamente limitato alla trasmissione di identificativi di sessione (costituiti da numeri casuali generati dal server) necessari per consentire l'esplorazione sicura ed efficiente della piattaforma.

### **Tutela dei dati personali**

I dati personali dei segnalanti, dei segnalati e di tutti i soggetti coinvolti nella segnalazione sono trattati in conformità con la normativa vigente sulla protezione dei dati personali di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e di cui al D.lgs. 196/2003 (GDPR), così come modificato dal D.lgs. 101/2018.

A tal fine si evidenzia che:

- le attività di trattamento sottese alla gestione della segnalazione sono svolte nel rispetto dei principi dettati dall'art. 5 GDPR;
- il segnalante potrà far riferimento all'informativa di cui all'art. 13 GDPR che specifica le finalità e modalità del trattamento dei propri dati personali e il periodo di conservazione degli stessi, le condizioni di liceità su cui si basa il trattamento, le categorie di destinatari a cui possono essere trasmessi i dati nell'ambito della gestione della segnalazione e i diritti riconosciuti al segnalante dal Regolamento 679/2016. L'informativa è disponibile nel sito di NATIONAL SERVICE COMPANY SRL\_N.S.C. SRL al seguente link <https://www.nsc-it.com/whistleblowing/>
- il sistema di segnalazione prevede il trattamento dei dati personali (potenzialmente, anche i dati particolari di cui all'art. 9 del Regolamento Europeo) adeguati pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono raccolti. Gli stessi sono trattati per il tempo necessario per il raggiungimento delle finalità che ne giustificano la raccolta (es.: valutazione e gestione della segnalazione) e conservati sulla base dei criteri e per i periodi indicati all'interno della procedura e dell'informativa;
- sono messe in atto le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati personali, in conformità con la normativa vigente, sia in fase di trasmissione della segnalazione, sia in fase di gestione e archiviazione della segnalazione;
- l'esercizio dei diritti da parte del segnalante o del segnalato (soggetti "interessati" ai sensi della normativa privacy), in relazione ai propri dati personali trattati nell'ambito del processo di whistleblowing, possono essere limitati, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 2-undecies del D.lgs. 196/2003 come novellato dal

D.lgs. 101/2018, nel caso in cui da un tale esercizio possa derivarne un pregiudizio effettivo e concreto ad altri interessi tutelati da specifiche disposizioni normative, con la precisazione che in nessuna circostanza può essere permesso al segnalato di avvalersi dei propri diritti per ottenere informazioni sull'identità del segnalante;

- l'accesso ai dati personali viene concesso solamente ai soggetti responsabili e abilitati alla ricezione di tale tipologia di segnalazioni, limitando il trasferimento delle informazioni riservate e dei dati personali soltanto quando ciò risulta necessario.

### **Obblighi di NATIONAL SERVICE COMPANY SRL\_N.S.C. SRL**

Tutto il personale dipendente o che presta, a qualsiasi titolo, servizio per NATIONAL SERVICE COMPANY SRL\_N.S.C. SRL è tenuto a garantire la massima collaborazione con il Gestore dei canali di segnalazione nell'espletamento dell'attività istruttoria.

Il dipendente che, essendo a conoscenza per ragioni di ufficio o di servizio di informazioni rilevanti per l'accertamento dei fatti segnalati, rifiuti, senza giustificato motivo, la collaborazione richiesta dallo stesso, ovvero renda dichiarazioni false o reticenti, è soggetto all'applicazione di sanzioni disciplinari.

NATIONAL SERVICE COMPANY SRL\_N.S.C. SRL, per assicurare la diffusione della presente procedura, a tutela dei denunciati ed allo scopo di rendere quanto più efficace possibile l'attività di sensibilizzazione sui diritti e gli obblighi relativi alla segnalazione di azioni illecite, l'azienda procede alla pubblicazione del presente documento sul proprio sito web e nella bacheca aziendale.

### **Aggiornamento Policy Whistleblowing**

La presente Policy ed i contenuti del portale saranno oggetto di revisione periodica per garantire il costante allineamento alla normativa di riferimento nonché in funzione dell'operatività e dell'esperienza maturata.