

Gestione delle segnalazioni

Sommario

Premessa	2
1. Chi può effettuare la segnalazione ai sensi del Decreto	2
2. Cosa si può segnalare ai sensi del Decreto, dei regolamenti e della normativa applicabile	2
3. I canali di segnalazione	3
3.1. Canale interno	3
La piattaforma e la protezione del segnalante	3
La gestione della segnalazione	4
3.2. Canale esterno: ANAC	7
3.3. Divulgazione pubblica	7
4. Protezione del segnalante	7
4.1. Tutela della riservatezza	8
4.2. Protezione dalle ritorsioni	8
4.3. Inversione dell'onere della prova	8
4.4. limitazioni della responsabilità	8
4.5. Misure di sostegno	9
4.6. La perdita delle tutele	9

Premessa

In conformità al d.lgs. 24/2023 attuativo della Direttiva Europea n. 2019/1937 (il “Decreto”), con la presente procedura, si intende fornire le informazioni sui canali di segnalazione, interno ed esterno, sulle procedure e sui presupposti per effettuare le segnalazioni.

Siram, infatti, in quanto soggetto che rientra nella definizione di “*soggetto del settore privato*” di cui alla lettera q) dell’art. 2 del Decreto, ha l’obbligo di predisporre canali di segnalazione che garantiscano la protezione delle persone che segnalano violazioni di disposizioni normative nazionali o dell’Unione europea che ledono l’interesse pubblico o l’integrità dell’amministrazione pubblica o dell’ente privato, di cui siano venute a conoscenza nel contesto lavorativo.

1. Chi può effettuare la segnalazione ai sensi del Decreto

Il Decreto amplia il novero dei soggetti che possono effettuare segnalazioni: i lavoratori subordinati, i lavoratori autonomi, i collaboratori esterni, i liberi professionisti e i consulenti, coloro che svolgono tirocini retribuiti o meno, i volontari, gli azionisti e le persone con funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza o rappresentanza, coloro il cui rapporto di lavoro è terminato o non è ancora cominciato e tutti i soggetti che lavorano sotto la supervisione e direzione di appaltatori, sub-appaltatori.

2. Cosa si può segnalare ai sensi del Decreto, dei regolamenti e della normativa applicabile

Possono essere segnalate tutte i comportamenti, gli atti, gli omissioni che ledono l’interesse pubblico o l’integrità dell’amministrazione pubblica o dell’ente privato e, in particolare:

- le violazioni di **disposizioni normative nazionali** quali illeciti, amministrativi, civili o penali o le condotte illecite rilevanti ai sensi del decreto legislativo 231/01, nonché la violazione dei modelli di organizzazione;
- le violazioni di **disposizioni normative europee** quali
 - (i) gli illeciti che rientrano nell’ambito di applicazione degli atti dell’Unione europea relativi ai 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 rete e dei sistemi informativi;
 - (ii) gli atti o le omissioni che ledono gli interessi finanziari dell’Unione;
 - (iii) gli atti o le omissioni riguardanti il mercato interno;
 - (iv) atti o comportamenti che vanificano l’oggetto o la finalità delle disposizioni di cui agli atti dell’Unione;
- qualsiasi violazione o carenza concernente il sistema di prevenzione della corruzione.

La segnalazione può avere ad oggetto anche:

- le informazioni relative alle condotte poste in essere al fine di occultare le violazioni sopra

- indicate;
- le attività illecite non ancora compiute, ma che si ritiene che possano verificarsi in presenza di elementi concreti, precisi e concordanti;
- i fondati sospetti.

3. I canali di segnalazione

La scelta del canale di segnalazione non è rimessa alla discrezione del segnalante, ma in via prioritaria è favorito l'utilizzo del canale interno, mentre è possibile effettuare una segnalazione esterna solo al ricorrere di una delle condizioni di cui all'art. 6 del Decreto.

3.1. Canale interno

Siram, società appartenente al Gruppo Veolia, ha adottato, quale canale di segnalazione interno, la piattaforma digitale **Whispli**, oltre al canale di segnalazione vocale **Whispli voice**.

La piattaforma digitale è accessibile in ogni momento, in ogni luogo e da qualsiasi computer, tablet o smartphone, al seguente link: <https://veolia.whispli.com/ethique>

Il **canale di segnalazione vocale** è accessibile attraverso una linea telefonica diretta (**Whispli voice**). Il messaggio, espresso nella lingua scelta, arriverà direttamente alla piattaforma sicura Whispli, che ne confermerà la ricezione. L'utilizzo di Whispli Voice offrirà tutte le garanzie della piattaforma come di seguito indicate.

Il canale di segnalazione vocale può essere attivato:

- tramite la linea diretta di etica **+39 (0)409720087**
- al fine di chiedere un meeting **tramite videoconferenza o di persona**

Whispli è un sistema decentrato e indipendente, in conformità alle leggi che regolano la materia, con le norme derivanti dal Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) e con i regolamenti locali. Questo sistema è volto a garantire la massima riservatezza e protezione per tutti coloro che lo utilizzano e per le persone chiamate in causa.

La piattaforma e la protezione del segnalante

Secondo quanto previsto dal Decreto, la piattaforma Whispli (al quale sono indirizzate anche le segnalazioni vocali) garantisce 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.

Il segnalante può decidere di rimanere completamente anonimo

Veolia, così come le società del gruppo che aderiscono alla piattaforma tra cui Siram, non vedrà mai il nome utente o la e-mail del segnalante. Per ogni segnalazione creata, infatti, verranno assegnati al segnalante dei nuovi id e avatar generati in modo casuale.

L'indirizzo IP viene cancellato ogni volta e non viene mai memorizzato nel server. Al fine di proteggere il segnalante, viene utilizzata anche una crittografia AES256 di alta qualità per proteggere i dati.

Whispli rimuove tutti i metadati identificativi dalla maggior parte dei tipi di file condivisi al suo interno.

La gestione della segnalazione

Al fine di garantire che le segnalazioni siano gestite da un **soggetto autonomo**, tutte le segnalazioni ricevute dal canale Whispli (sia attraverso la piattaforma che attraverso il canale di segnalazione vocale) sono ricevute dal Comitato Etico di Veolia, composto da persone indipendenti e specificatamente formate per la gestione del canale di segnalazione.

Di seguito si indica, più specificatamente, la gestione della segnalazione da parte dei soggetti incaricati.

1. Ricezione della segnalazione

Tutte le segnalazioni, salvo quelle inoltrate per competenza alla Direzione Compliance Veolia, sono esaminate dal Comitato Etico dopo aver svolto un'indagine o averla fatta svolgere dal delegato etico nazionale.

Si specifica, inoltre che, per le segnalazioni che riguardano reati annoverati nell'elenco dei reati presupposto del d.lgs. 231/01 sarà immediatamente informato l'Organismo di Vigilanza della Società.

Per quanto concerne le segnalazioni aventi impatto ai sensi della normativa anticorruzione e, più in generale, delle carenze UNI EN ISO 37001, sarà immediatamente informato anche il Responsabile della prevenzione alla corruzione.

Le suddette segnalazioni sono gestite in applicazione dei principi e delle regole specificate nei seguenti documenti:

- Guida Etica e procedure specifiche relative alle segnalazioni attraverso lo strumento "Whispli";
- Codice di condotta Anti-corruzione;
- Procedure interne del Gruppo.

Posto che la scelta del Comitato Etico Veolia mira a garantire l'assenza di conflitti di interessi rispetto a segnalante / persona segnalata, qualora uno dei soggetti coinvolti dal comitato etico per la gestione della segnalazione coincida con il segnalante, con il segnalato o sia comunque una persona coinvolta o interessata dalla segnalazione medesima, l'organo gestore (Comitato Etico) coinvolgerà il Consiglio di Amministrazione.

2. Regole di confidenzialità

Le segnalazioni ricevute sono gestite in modo da **garantire la confidenzialità**, in particolare per quanto riguarda l'esistenza stessa della segnalazione, l'identità del segnalante e delle persone coinvolte e - durante l'indagine - i fatti segnalati, le informazioni e i documenti ottenuti.

I soggetti incaricati di gestire le segnalazioni sottoscrivono uno specifico accordo di confidenzialità. Tale obbligo di confidenzialità può, se applicabile, essere imposto alle differenti persone ascoltate o che potrebbero fornire informazioni.

3. Informazione alle persone coinvolte

A seguito della segnalazione, le persone specificatamente coinvolte nella segnalazione stessa (in quanto testimoni, vittime o persone che si sospetta essere autori dei fatti) ne sono informate **nel rispetto delle regole di confidenzialità**, salvo il caso in cui esista un rischio di compromettere

gravemente la realizzazione delle investigazioni.

Quando, a fronte della segnalazione, può essere applicata una sanzione disciplinare e/o può essere avviata una procedura di contenzioso, la persona specificamente denunciata è informata dell'investigazione. Gli elementi che coinvolgono tale persona vengono a quest'ultima comunicati, nel rispetto delle regole di confidenzialità di cui sopra. Il soggetto coinvolto sarà poi invitato a fornire le sue osservazioni.

4. Gestione della segnalazione

Al segnalante, viene inviato un avviso di ricezione della segnalazione **entro 7 giorni**, e nello stesso viene indicato che **il tempo di elaborazione della richiesta è pari a tre mesi**.

Successivamente, viene effettuata un'analisi dettagliata delle informazioni trasmesse dal segnalante.

Tale analisi mira a verificare:

- (i) se i fatti sono veritieri ed effettivamente contrari all'etica, alle leggi e ai regolamenti o alle procedure interne della società;
- (ii) che un'indagine sia legalmente e ragionevolmente possibile, in particolare alla luce delle informazioni fornite con la segnalazione o conosciute o suscettibili di essere ottenute. In caso contrario, la segnalazione è considerata come irricevibile e ne viene informato il segnalante.

Qualora, invece, venga avviata un'indagine, il programma lavori è definito in un documento in cui devono essere indicati il periodo e il perimetro coperti, l'obiettivo dell'investigazione, le persone che devono essere ascoltate, così come l'organizzazione appropriata per condurre l'indagine.

Le indagini possono essere svolte anche con il supporto delle direzioni funzionali, tra cui la direzione legale; direzione qualità, ambiente e sicurezza; direzione amministrazione e finanza; direzione controllo interno, direzione risorse umane; direzioni operative, ecc..

Al fine delle indagini, è possibile che ci si avvalga di professionisti esterni (studi di avvocati, società di revisione, ecc.).

5. Lo svolgimento delle indagini

Le indagini devono rispettare i seguenti principi:

- devono essere condotte **nel rispetto delle leggi** applicabili alle persone coinvolte o al territorio sul quale sono svolte;
- devono essere condotte con integrità, obiettività, competenza e confidenzialità, nel rispetto della proporzionalità e con necessità del contraddittorio. Ogni situazione personale o professionale, in particolare una situazione di conflitto di interessi, che potrebbe mettere in discussione l'imparzialità della persona responsabile delle indagini, deve essere immediatamente comunicata al direttore della Compliance di Gruppo;
- le conclusioni devono derivare da un processo obiettivo e che si basi sull'esame di fatti e di circostanze che possono servire a sostenere o respingere un'accusa di cattiva condotta o di colpa;
- ognuno è tenuto a cooperare lealmente a un'indagine, a rispondere alle domande e / o ad altre richieste, nonché a dare seguito alle richieste di informazioni;
- le persone incaricate delle indagini hanno, in particolare, accesso senza alcuna restrizione

alle persone, ai siti, ai sistemi d'informazione del Gruppo e ai documenti necessari alla buona riuscita delle indagini, nel rispetto della regolamentazione in vigore;

- nel rispetto delle procedure, può essere chiesto di preservare a titolo conservativo i dati contenuti in un computer, sia per rispondere ad esigenze giuridiche, sia per facilitare le indagini nel caso in cui esista il rischio di perdita di indizi o di elementi di prova.

6. Il rapporto di indagine

Il **rapporto di indagine** include: (i) la documentazione delle attività realizzate, (ii) l'analisi dei fatti contestati e il *modus operandi*, (iii) le eventuali violazioni di valori, regole o procedure e gli importi associati, (iv) l'eventuale responsabilità delle persone coinvolte e (v) le eventuali raccomandazioni che permettono di correggere il malfunzionamento constatato.

Salvo urgenza e solo a seguito di accordo con il Direttore della Compliance di Gruppo, **nessuna conclusione riguardo ai fatti** messi in evidenza dall'indagine potrà essere assunta o **non potrà essere presa alcuna decisione** che riguarda le persone che sembrano essere responsabili, prima della condivisione del rapporto di indagine con il Direttore della Compliance di Gruppo.

Le decisioni **saranno assunte dai responsabili gerarchici** delle persone coinvolte **previo parere del Direttore della Compliance di Gruppo**. Se necessario e tenuto conto della gravità dei fatti e delle conseguenze per il Gruppo, i vari livelli gerarchici (Società, unità di business, Zona, Gruppo) possono essere consultati prima dell'assunzione di decisioni, nello stretto rispetto delle regole e di confidenzialità.

La Direzione Compliance di Gruppo trasmette senza ritardo al segnalante, o al Comitato Etico nel caso in cui la segnalazione sia stata trasmessa da questo, una sintesi delle conclusioni e le eventuali decisioni assunte.

Salvo differente accordo con il Direttore della Compliance di Gruppo, il termine per la gestione della segnalazione (dal momento della ricezione della segnalazione medesima alla trasmissione delle conclusioni) non può essere superiore a **tre mesi**.

Le segnalazioni che sono state oggetto di raccomandazioni saranno gestite all'interno di un piano di azione validato dalla Direzione Compliance di Gruppo. La gestione di tali raccomandazioni può essere affidata alla Direzione di Audit Interno di Gruppo, con l'accordo di quest'ultima, in particolare per le segnalazioni identificate da questa o che hanno dato luogo ad attività da parte di tale direzione. Il completamento del piano d'azione, chiude la segnalazione.

7. L'archiviazione della segnalazione

I dati raccolti durante le indagini delle segnalazioni trattate sono archiviate dalla Direzione Compliance di Gruppo in modo sicuro, a partire dalla fine dell'anno durante il quale la segnalazione è stata chiusa:

- a) per un anno: per rispondere in particolare alle necessità di reporting alle quali sono sottoposte le società quotate. Alla scadenza di tale termine, i dati archiviati sono distrutti; tale regola riguarda i dati relativi alle segnalazioni trattate dall'intero network compliance (a livello centrale, di Zona e le relative business unit).
- b) per 5 anni: per i soli dati pertinenti necessari all'analisi, detenute dalla Direzione Compliance di Gruppo, e riguardanti le segnalazioni che hanno condotto all'adozione di misure disciplinari o giudiziarie o relative a fatti la cui natura può essere oggetto di

investigazione da parte di autorità giudiziarie. In ogni caso, questi dati sono conservati in modo che non si possa accedere se non i) a seguito di richiesta da parte dell'autorità giudiziaria competente o, ii) al fine di assicurare la difesa penale o civile del Gruppo, della società o di un collaboratore la cui responsabilità debba essere accertata in collegamento con i fatti oggetto di segnalazione o con la procedura di gestione della stessa. Alla scadenza di tale termine, i dati archiviati sono distrutti.

Premesso quanto indicato alle lettere (b) sopra indicata, i dati raccolti in caso di segnalazioni inammissibili sono distrutti in un termine massimo di due mesi, a partire dalla chiusura delle operazioni di verifica dell'ammissibilità.

3.2. Canale esterno: ANAC

E' possibile segnalare direttamente all'Autorità Nazionale Anticorruzione attraverso un canale dedicato collegandosi al sito: <https://www.anticorruzione.it/-/whistleblowing> solo quando ricorra una delle seguenti condizioni:

- non è prevista, nel contesto lavorativo, l'attivazione obbligatoria del canale di segnalazione interna o questo, anche se obbligatorio, non è attivo o, anche se attivato, non è conforme a quanto previsto dall'art. 4 del Decreto;
- la persona segnalante ha già effettuato una segnalazione interna e la stessa non ha avuto seguito;
- la persona ha fondati motivi di ritenere che, se effettuasse una segnalazione interna, alla stessa non sarebbe dato efficace seguito o la segnalazione possa determinare il rischio di ritorsione;
- la persona segnalante ha fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse.

3.3. Divulgazione pubblica

Divulgare pubblicamente significa "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".

La persona segnalante che effettua una divulgazione pubblica beneficia della protezione prevista dal Decreto se, al momento della divulgazione pubblica, ricorre una delle seguenti condizioni:

- la persona segnalante ha previamente effettuato una segnalazione interna ed esterna o ha effettuato direttamente una segnalazione esterna e non è stato dato riscontro entro i termini stabiliti in merito alle misure previste o adottate per dare seguito alle segnalazioni;
- la persona segnalante ha fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse;
- la persona segnalante ha fondato motivo di ritenere che la segnalazione esterna possa comportare il rischio di ritorsioni o possa non avere efficace seguito in ragione delle specifiche circostanze del caso concreto, come quelle in cui possano essere occultate o distrutte prove oppure in cui vi sia fondato timore che chi ha ricevuto la segnalazione possa essere colluso con l'autore della violazione o coinvolto nella violazione stessa.

4. Protezione del segnalante

Il regime di protezione del segnalante

Il segnalante è protetto da ogni misura discriminatoria o disciplinare per le segnalazioni effettuate conformemente a quanto sopra indicato.

Tuttavia, la protezione del segnalante si applica solo per segnalazioni effettuate **in buona fede** (il segnalante ha motivi ragionevoli per pensare che i fatti denunciati siano reali).

4.1. Tutela della riservatezza

Per tutti i canali di segnalazione, l'identità del segnalante non può essere rivelata a persone diverse da quelle competenti a ricevere o a dare seguito alle segnalazioni.

Il divieto di rivelare l'identità del segnalante è da riferirsi non solo al nominativo del segnalante, ma a tutti gli elementi della segnalazione, dai quali si possa ricavare, anche indirettamente, l'identificazione del segnalante.

La tutela dell'identità del segnalante deve essere prevista anche nel procedimento penale, contabile e disciplinare.

E' tutelata anche 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 del segnalante.

4.2. Protezione dalle ritorsioni

E' vietata ogni forma di ritorsione anche solo tentata o minacciata, considerando che il legislatore stesso ha accolto una nozione ampia di ritorsione.

Si specifica che la gestione delle comunicazioni di ritorsioni compete all'ANAC che, al fine di acquisire elementi istruttori indispensabili all'accertamento delle stesse può avvalersi, nel settore privato, 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.

4.3. Inversione dell'onere della prova

Nell'ambito di procedimenti giudiziari o amministrativi o comunque di controversie stragiudiziali aventi ad oggetto l'accertamento dei comportamenti, atti o omissioni vietati dal Decreto nei confronti del segnalante, si presume che gli stessi siano stati posti in essere a causa della segnalazione, della divulgazione pubblica o della denuncia all'autorità giudiziaria contabile. L'onere di provare che tali condotte o atti sono motivate da ragioni estranee alla segnalazione, alla divulgazione pubblica o alla denuncia, è a carico di colui che li ha posti in essere.

4.4. limitazioni della responsabilità

Non è punibile chi riveli o diffonda informazioni sulle violazioni:

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

La scriminante penale opera "*quando, al momento della rivelazione o diffusione, vi fossero fondati motivi per ritenere che la rivelazione o la diffusione delle stesse informazioni fosse necessaria per svelare la violazione e la segnalazione, la divulgazione pubblica o la denuncia all'autorità giudiziaria o contabile è stata effettuata nelle modalità richieste*".

Al ricorrere delle ipotesi di cui sopra è esclusa ogni ulteriore responsabilità anche di natura civile o amministrativa.

Salvo che il fatto costituisca reato, è esclusa la responsabilità, anche di natura civile o amministrativa, per l'acquisizione delle informazioni sulle violazioni o per l'accesso alle stesse.

4.5. Misure di sostegno

È istituito presso l'ANAC l'elenco degli enti del Terzo settore che forniscono alle persone segnalanti misure di sostegno. L'elenco, pubblicato dall'ANAC sul proprio sito, contiene gli enti del Terzo settore che garantiscono le misure di sostegno.

Le misure consistono in informazioni, assistenza e consulenze a titolo gratuito sulle modalità di segnalazione e sulla protezione dalle ritorsioni offerta dalle disposizioni normative nazionali e da quelle dell'Unione europea, sui diritti della persona coinvolta, nonché sulle modalità e condizioni di accesso al patrocinio a spese dello Stato.

4.6. La perdita delle tutele

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 o contabile ovvero la sua responsabilità civile, per lo stesso titolo, nei casi di dolo o colpa grave, le tutele non sono garantite e alla persona segnalante o denunciante è irrogata una sanzione disciplinare.