



Servizi  
Italia

PROCEDURA *WHISTLEBLOWING* (SISTEMA DI  
SEGNALAZIONE DELLE VIOLAZIONI)  
SERVIZI ITALIA S.P.A.

Procedura *Whistleblowing*  
(Sistema di segnalazione delle  
violazioni)

## Sommario

1.	Premessa .....	3
2.	Scopo e ambito di applicazione .....	3
3.	Principi di riferimento .....	4
4.	Governo della Procedura .....	6
5.	Sistema di segnalazione delle violazioni .....	7
5.1.	Soggetti segnalanti.....	7
5.2.	Soggetti segnalati.....	8
5.3.	Fattispecie oggetto della segnalazione .....	8
5.4	Processo di gestione delle Segnalazioni .....	10
5.5	Esame, gestione e valutazione delle Segnalazioni.....	11
5.6	Reportistica .....	12
6.	Divieto di condotte ritorsive e/o discriminatorie .....	12
7.	Segnalazioni esterne (ANAC) .....	14
8.	Limitazioni della Responsabilità .....	14

## 1. Premessa

Servizi Italia S.p.A., (“**Servizi Italia**” o la “**Società**”) si è dotata di una Procedura *whistleblowing* (“**Procedura**”), che disciplina il funzionamento dei canali di comunicazione dedicati, predisposti assicurando la riservatezza del segnalante, conciliandoli con gli adempimenti e responsabilità in capo ai soggetti deputati a gestire le segnalazioni ricevute. Ciò in conformità al D. Lgs 231/2001, al D. Lgs 24/23, al Codice Etico della Società, alle politiche aziendali anticorruzione e antitrust ed al Codice Privacy.

Ove applicabile, la Procedura tiene altresì conto della Legge n. 132/2025, recante la disciplina quadro sull’Intelligenza Artificiale, in relazione all’eventuale utilizzo da parte della Società di sistemi di IA nei processi aziendali o nei canali di gestione delle segnalazioni, assicurando che tali strumenti siano impiegati nel rispetto dei principi di trasparenza, affidabilità e tutela dei diritti fondamentali.

## 2. Scopo e ambito di applicazione

La Procedura ha l’obiettivo di definire un sistema idoneo per la segnalazione e la tutela del segnalante, ai sensi del D.Lgs. 24/2023.

La Procedura viene adottata ai sensi dell’art. 6, comma 2-bis, del D. lgs. 231/01 e diviene parte integrante del Modello di Organizzazione previsto all’art. 6 comma 1 lett. a) ex D.Lgs. 231/2001.

La Procedura è tesa a:

- a) garantire la riservatezza dell’identità della persona segnalante, della persona coinvolta o menzionata nella segnalazione, del contenuto della segnalazione e dei documenti connessi alla segnalazione;
- b) tutelare adeguatamente il soggetto segnalante contro condotte ritorsive e/o discriminatorie dirette o indirette per motivi collegati direttamente o indirettamente alla segnalazione, nonché informare circa la protezione dalle ritorsioni;
- c) assicurare per la segnalazione canali specifici in conformità all’art. 4 D. Lgs. 24/2023, che prevede: forma scritta (anche informatica); forma orale, con sistemi di messaggistica vocale o linee telefoniche; incontro diretto (su richiesta).

La Procedura ha l’obiettivo di descrivere:

- i ruoli e le responsabilità degli organi e delle funzioni coinvolte nella gestione delle segnalazioni;
- i canali messi a disposizione per la segnalazione delle informazioni di violazioni da parte dei soggetti segnalanti;
- il perimetro oggettivo e il contenuto della segnalazione;
- chi possono essere i soggetti segnalanti e le forme di tutela nei confronti degli stessi;
- le modalità di gestione della segnalazione e il procedimento che si instaura nel momento in cui viene effettuata una segnalazione;
- le modalità di informazione del segnalante e del segnalato circa gli sviluppi del procedimento.

La presente Procedura si applica a Servizi Italia, la quale farà quanto possibile affinché anche le società dalla medesima controllate istituiscano e mantengano un adeguato e funzionante sistema di segnalazione delle violazioni, o quantomeno simili alle indicazioni della presente Procedura.

Il presente documento è approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia e, al fine di garantirne la massima diffusione, viene inviato ai membri del Consiglio di Amministrazione, ai Responsabili di primo livello organizzativo di Servizi Italia e agli Amministratori Delegati delle Società del Gruppo e viene pubblicato sul sito internet della Società nella sezione “Società Trasparente”, trasmettendo altresì a tutti i potenziali destinatari il link per farvi accesso.

### 3. Principi di riferimento

Le persone coinvolte nella Procedura operano nel rispetto del sistema normativo, organizzativo, dei poteri e delle deleghe interne e sono tenute ad operare in conformità alle normative di legge e alle disposizioni interne vigenti, nonché nel rispetto dei principi di seguito riportati.

**Tracciabilità** – Fermo il rispetto dell’obbligo di riservatezza dell’identità del segnalante e del segnalato previsto dall’art. 12 D.Lgs. 24/2023, le persone coinvolte devono garantire, ciascuna per la parte di propria competenza, la tracciabilità delle attività e dei documenti inerenti al processo, assicurando la ricostruzione dei controlli effettuati a supporto delle attività.

**Segregazione di compiti e attività** – La Procedura prevede segregazione di compiti e responsabilità tra coloro che saranno chiamati alla gestione della segnalazione e coloro che saranno chiamati ad assumere determinazioni a seguito dell’attività compiuta dall’O.d.V., di cui al seguente art. 4, per l’accertamento della violazione segnalata.

**Conformità alle leggi e coerenza con il quadro normativo di riferimento** – Il Sistema di Segnalazione delle Violazioni è definito nel rispetto delle normative applicabili e verrà aggiornato, ove ritenuto opportuno, in conformità alle Linee Guida di settore e alle *best practices* nazionali e internazionali.

**Riservatezza** – La tutela della riservatezza del segnalante è uno dei principi fondamentali della materia e della normativa vigente a cui Servizi Italia intende dare piena attuazione.

A tal fine Servizi Italia, richiama integralmente quanto previsto dall’art. 12 D.Lgs. 24/2023 e ne pretende il rispetto in tutte le sue articolazioni e funzioni.

*“Obbligo di riservatezza.*

- 1. Le segnalazioni non possono essere utilizzate oltre quanto necessario per dare adeguato seguito alle stesse.*
- 2. 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 ai sensi degli articoli 29 e 32, paragrafo 4, del regolamento (UE) 2016/679 e dell'articolo 2-quaterdecies del codice in materia di protezione dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.*
- 3. Nell'ambito del procedimento penale, l'identità della persona segnalante è coperta dal segreto nei modi e nei limiti previsti dall'articolo 329 del codice di procedura penale.*
- 4. Nell'ambito del procedimento dinanzi alla Corte dei conti, l'identità della persona segnalante non può essere rivelata fino alla chiusura della fase istruttoria.*
- 5. 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.*

*6. È dato avviso alla persona segnalante mediante comunicazione scritta delle ragioni della rivelazione dei dati riservati, nella ipotesi di cui al comma 5, secondo periodo, nonché nelle procedure di segnalazione interna ed esterna di cui al presente capo quando la rivelazione della identità della persona segnalante e delle informazioni di cui al comma 2 è indispensabile anche ai fini della difesa della persona coinvolta.*

*7. I soggetti del settore pubblico e del settore privato, l'ANAC, nonché le autorità amministrative cui l'ANAC trasmette le segnalazioni esterne di loro competenza, tutelano 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.*

*8. La segnalazione è sottratta all'accesso previsto dagli articoli 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 241, nonché dagli articoli 5 e seguenti del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.*

*9. Ferma la previsione dei commi da 1 a 8, nelle procedure di segnalazione interna ed esterna di cui al presente capo, la persona coinvolta può essere sentita, ovvero, su sua richiesta, è sentita, anche mediante procedimento cartolare attraverso l'acquisizione di osservazioni scritte e documenti”.*

**Conflitto di interessi** - Le persone coinvolte nell'istruzione della segnalazione a qualsiasi titolo e coloro che sono chiamati ad assumere provvedimenti disciplinari nei confronti dei segnalati, agiscono nei confronti delle controparti secondo rapporti improntati ai più alti livelli dell'etica di comportamento, nel rispetto del Codice Etico, evitando di assumere decisioni e di svolgere attività, in conflitto, anche solo potenziale con gli interessi dell'Azienda o comunque in contrasto con i propri doveri d'ufficio. Chiunque si trovi in condizioni di conflitto, anche solo potenziale, è tenuto a segnalarlo e ad astenersi dall'adempimento della presente procedura.

**Condotta anticorruzione** - Servizi Italia vieta sia comportamenti attivi (offrire, promettere, dare, pagare, autorizzare qualcuno a dare o pagare, direttamente o indirettamente, benefici materiali, vantaggi economici o altre utilità a un Pubblico Ufficiale, a partiti politici, fondazioni politiche o a privati), che comportamenti passivi (accettare, o autorizzare qualcuno ad accettare, direttamente o indirettamente, vantaggi economici o altre utilità o richieste o sollecitazioni di vantaggi economici o altre utilità da un Pubblico Ufficiale, a partiti politici, fondazioni politiche o da privati). La Società condanna con decisione anche le situazioni di “cattiva amministrazione”, nelle quali il personale della pubblica amministrazione sia o possa essere impropriamente condizionato attraverso pagamenti agevolativi, sia che tale azione abbia avuto successo, sia nel caso in cui rimanga a livello di tentativo.

**Condotta antitrust** - La Società agisce nel pieno rispetto della normativa antitrust nazionale ed europea, a tutela della concorrenza e del libero mercato, e collabora in buona fede con le autorità di concorrenza, nazionali ed europee. Servizi Italia ritiene che un comportamento conforme e rispettoso del diritto della concorrenza assicuri una corretta dinamica competitiva dei mercati e promuove la qualità e l'efficienza nella conduzione degli affari e nella gestione delle relazioni con gli altri operatori attivi sul mercato.

**Autonomia societaria delle controllate** - È garantita l'autonomia societaria delle controllate per quanto attiene l'istituzione e il mantenimento di un adeguato e funzionante sistema di segnalazione delle violazioni di cui al d.lgs. 24/2023, nel rispetto degli indirizzi di direzione e coordinamento definiti da Servizi Italia.

**Protezione del segnalante** - La Procedura garantisce la protezione del segnalante, che per legge si estrinseca nella tutela della riservatezza della sua identità, alle condizioni previste dal D. Lgs 24/23,

nel divieto di ritorsioni dirette o indirette e nella protezione dalle ritorsioni eventualmente poste in essere.

**Responsabilizzazione management (*accountability*) e conoscenza** – Il *management*, nell'ambito delle funzioni ricoperte e nel conseguimento dei correlati obiettivi, garantisce l'applicazione della presente Procedura per le attività di competenza, partecipando attivamente al suo corretto funzionamento e alla sua più ampia diffusione.

**Protezione del soggetto segnalato dalle segnalazioni in "malafede"** – Tutti i soggetti destinatari della Procedura, sono tenuti al rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascun soggetto coinvolto. A tal fine, (ai fini dell'art. 1 d.lgs. 24/2023) è fatto obbligo al soggetto segnalante di dichiarare se ha un interesse privato collegato alla segnalazione in quanto in questo caso le disposizioni del D.Lgs. 24/2023 non sono applicabili.

Più in generale, Servizi Italia garantisce adeguata protezione dalle segnalazioni effettuate in "malafede", censurando simili condotte ed informando tutti i segnalanti preventivamente che le segnalazioni inviate allo scopo di danneggiare o altrimenti recare pregiudizio, nonché ogni altra forma di abuso del presente documento sono fonte di responsabilità, in sede disciplinare e nelle altre sedi competenti.

Ai sensi dell'art. 16 D.Lgs. 24/2023, le misure di protezione previste dalla legge in favore del segnalante sono in ogni caso garantite:

a) se al momento della segnalazione o della denuncia all'autorità giudiziaria o contabile o della divulgazione pubblica, la persona segnalante o denunciante aveva fondato motivo di ritenere che le informazioni sulle violazioni segnalate, divulgate pubblicamente o denunciate fossero vere e rientrassero nell'ambito del contesto lavorativo;

b) se la segnalazione o divulgazione pubblica è stata effettuata sulla base di quanto previsto nel D.Lgs. 24/2023.

Ai sensi del terzo comma dell'art. 16 D.Lgs. 24/2023, 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.

**Imparzialità, autonomia e indipendenza di giudizio** – Tutti i soggetti che ricevono, esaminano e valutano le segnalazioni sono in possesso di requisiti morali e professionali e assicurano il mantenimento delle necessarie condizioni di indipendenza e la dovuta obiettività, competenza e diligenza nello svolgimento delle loro attività.

**Protezione dei dati personali GDPR n. 679/2016** – tutta la gestione della Procedura comporta il trattamento di dati personali e quindi soggiace ai principi e al rispetto del GDPR n. 679/2016, nonché alle disposizioni espressamente dettate dall'art. 13 D.Lgs. 24/2023 e dal susseguente art. 14 in materia di conservazione della documentazione inerente alle segnalazioni, che non potrà essere superiore a 5 anni a decorrere dalla data della comunicazione dell'esito finale della procedura.

#### 4. Governo della Procedura

La presente Procedura, come detto, è approvata dal Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia.

La gestione delle segnalazioni di cui alla Procedura è affidata all'Organismo di Vigilanza di Servizi Italia S.p.A. in qualità di costituita "Funzione *Whistleblowing*" ("**OdV-FW**").

La funzione responsabile della redazione, dell'aggiornamento, della diffusione e della pubblicazione della presente Procedura è l'Ufficio Legale di Servizi Italia.

## 5. Sistema di segnalazione delle violazioni

Con la presente Procedura, Servizi Italia definisce un sistema di segnalazione delle violazioni e i relativi aspetti di natura organizzativa e procedurale e, in particolare, i soggetti che possono attivare tale sistema, le violazioni oggetto di segnalazione, i canali messi a disposizione per effettuare le segnalazioni, le attività per la gestione delle segnalazioni, le tutele per il segnalante ed il segnalato e la reportistica, i ruoli e le responsabilità.

### 5.1. Soggetti segnalanti

Ai sensi dell'art. 2 co. 1 lett. g) d.lgs. 24/2023, la persona segnalante è la persona fisica che effettua la segnalazione o la divulgazione pubblica di informazioni sulle violazioni di cui sia venuta a conoscenza nel proprio contesto lavorativo.

La segnalazione può essere effettuata da parte dei soggetti di cui all'art. 3 D.Lgs. 24/2023 ("Soggetti Segnalanti") ed in particolare:

*"3. Salvo quanto previsto nei commi 1 e 2, le disposizioni del presente decreto si applicano alle seguenti persone che segnalano, denunciano all'autorità giudiziaria o contabile o divulgano pubblicamente informazioni sulle violazioni di cui sono venute a conoscenza nell'ambito del proprio contesto lavorativo:*

*a) i dipendenti delle amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, ivi compresi i dipendenti di cui all'articolo 3 del medesimo decreto, nonché i dipendenti delle autorità amministrative indipendenti di garanzia, vigilanza o regolazione;*

*b) i dipendenti degli enti pubblici economici, degli enti di diritto privato sottoposti a controllo pubblico ai sensi dell'articolo 2359 del codice civile, delle società in house, degli organismi di diritto pubblico o dei concessionari di pubblico servizio;*

*c) i lavoratori subordinati di soggetti del settore privato, ivi compresi i lavoratori il cui rapporto di lavoro è disciplinato dal decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81, o dall'articolo 54-bis del decreto-legge 24 aprile 2017, n. 50, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 giugno 2017, n. 96;*

*d) i lavoratori autonomi, ivi compresi quelli indicati al capo I della legge 22 maggio 2017, n. 81, nonché i titolari di un rapporto di collaborazione di cui all'articolo 409 del codice di procedura civile e all'articolo 2 del decreto legislativo n. 81 del 2015, che svolgono la propria attività lavorativa presso soggetti del settore pubblico o del settore privato;*

*e) i lavoratori o i collaboratori, che svolgono la propria attività lavorativa presso soggetti del settore pubblico o del settore privato che forniscono beni o servizi o che realizzano opere in favore di terzi;*

*f) i liberi professionisti e i consulenti che prestano la propria attività presso soggetti del settore pubblico o del settore privato;*

*g) i volontari e i tirocinanti, retribuiti e non retribuiti, che prestano la propria attività presso soggetti del settore pubblico o del settore privato;*

*h) 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 soggetti del settore pubblico o del settore privato.*

*4. La tutela delle persone segnalanti di cui al comma 3 si applica anche qualora la segnalazione, la denuncia all'autorità giudiziaria o contabile o la divulgazione pubblica di informazioni avvenga nei seguenti casi:*

*a) quando il rapporto giuridico di cui al comma 3 non è ancora iniziato, se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite durante il processo di selezione o in altre fasi precontrattuali;*

*b) durante il periodo di prova;*

*c) successivamente allo scioglimento del rapporto giuridico se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite nel corso del rapporto stesso”.*

La tutela prevista dalla legge si estende inoltre, ai sensi dell'art. 3 co. 5 D.Lgs. 24/2023:

- a) ai soggetti facilitatori (ai sensi dall'art. 2 lett. h D.Lgs. 24/2023 il facilitatore è “*una persona fisica che assiste una persona segnalante nel processo di segnalazione operante all'interno del medesimo contesto lavorativo e la cui assistenza deve essere mantenuta riservata*”);
- b) alle persone del medesimo contesto lavorativo della persona segnalante, di colui che ha sporto denuncia all'autorità giudiziaria o contabile o di colui che ha effettuato una divulgazione pubblica e che sono legate ad essi da uno stabile legame affettivo o di parentela entro il quarto grado;
- c) ai colleghi di lavoro della persona segnalante o della persona che ha sporto una denuncia all'autorità giudiziaria o contabile 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 contabile 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.

## 5.2. Soggetti segnalati

Le Segnalazioni riguardano la «persona coinvolta» da intendersi come la persona fisica o giuridica menzionata nella segnalazione interna o esterna, ovvero nella divulgazione pubblica come soggetto a cui la violazione è attribuita o come persona comunque implicata nella violazione segnalata o divulgata pubblicamente (art. 2 lett. l) D.Lgs. 24/2023), sicché i “**Soggetti Segnalati**” in via esemplificativa possono essere:

- lavoratori che a qualsiasi titolo svolgono la loro attività nel contesto lavorativo di Servizi Italia; il contesto lavorativo deve essere inteso in senso estensivo (art. 2 lett. i D.Lgs. 24/2023) e cioè come tutte le attività lavorative o professionali, presenti o passate, 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 di divulgazione pubblica o di denuncia all'autorità giudiziaria o contabile;
- membri degli organi sociali;
- società del Gruppo, nell'ambito delle attività svolte e disciplinate da eventuali accordi *intercompany*;
- terzi (ad esempio fornitori, consulenti, collaboratori, società), che possono determinare in modo diretto o indiretto, un danno economico-patrimoniale e/o di immagine alla Società.

## 5.3. Fattispecie oggetto della segnalazione

L'oggetto della segnalazione viene definito ed inteso come la comunicazione scritta od orale di informazioni sulle violazioni (art. 2 lett. c) D.Lgs. 24/2023) e comprende le 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 o contabile intrattiene un rapporto giuridico, nonché gli elementi riguardanti condotte volte ad occultare tali violazioni (art. 2 lett. b) D.Lgs. 24/2023).

Le violazioni oggetto della segnalazione, rispetto al passato, e per effetto del D. Lgs 24/23 assumono un significato più ampio e segnatamente (art. 2 lett. a) D.Lgs. 24/2023) possono riguardare:

- “ 1) illeciti amministrativi, contabili, civili o penali che non rientrano nei numeri 3), 4), 5) e 6);*  
*2) condotte illecite rilevanti ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, o violazioni dei modelli di organizzazione e gestione ivi previsti, che non rientrano nei numeri 3), 4), 5) e 6);*  
*3) illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'Unione europea o nazionali indicati nell'allegato al presente decreto ovvero degli atti nazionali che costituiscono attuazione degli atti dell'Unione europea indicati nell'allegato alla direttiva (UE) 2019/1937, seppur non indicati nell'allegato al presente decreto, 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;*  
*4) atti od omissioni che ledono gli interessi finanziari dell'Unione di cui all'articolo 325 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea specificati nel diritto derivato pertinente dell'Unione europea;*  
*5) atti od omissioni riguardanti il mercato interno, di cui all'articolo 26, paragrafo 2, del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea, comprese le violazioni delle norme dell'Unione europea in materia di concorrenza e di aiuti di Stato, nonché le violazioni riguardanti il mercato interno connesse ad atti che violano le norme in materia di imposta sulle società o i meccanismi il cui fine è ottenere un vantaggio fiscale che vanifica l'oggetto o la finalità della normativa applicabile in materia di imposta sulle società;*  
*6) atti o comportamenti che vanificano l'oggetto o la finalità delle disposizioni di cui agli atti dell'Unione nei settori indicati nei numeri 3), 4) e 5)”;*

nonché:

- 7) qualsiasi violazione o carenza concernente il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione;
- 8) atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme, interne ed esterne, che disciplinano l'attività di Servizi Italia S.p.A.;
- 9) violazioni di principi e regole di comportamento contenuti nel Codice Etico;
- 10) violazioni di quanto previsto nel Codice di condotta antitrust o nel Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR);
- 11) procedure interne della società, nonché a titolo esemplificativo:
- conflitti di interesse;
  - violazione dei principi di imparzialità, trasparenza, correttezza, professionalità;
  - violazioni relative alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori;
  - utilizzo improprio di beni aziendali;
  - attività illecite e/o fraudolente in danno di clientela o del patrimonio aziendale in generale.
- 12) violazioni della normativa applicabile in materia di Intelligenza Artificiale, ivi inclusa – ove pertinente – la Legge n. 132/2025 e la disciplina europea di riferimento (AI Act), con particolare riguardo alle seguenti fattispecie esemplificative:

**a) Utilizzo di pratiche di IA vietate**

Impiego di sistemi di IA idonei a manipolare il comportamento umano in modo subliminale, ingannevole o coercitivo, tali da provocare danni fisici, psicologici o discriminazioni significative.

**b) Identificazione biometrica remota in tempo reale in spazi accessibili al pubblico**

Utilizzo di sistemi di identificazione biometrica remota in tempo reale al di fuori dei casi consentiti dalla legge o in assenza delle prescritte autorizzazioni, garanzie e limitazioni.

**c) Impiego, sviluppo o messa a disposizione di sistemi di IA ad alto rischio non conformi**

Utilizzo o commercializzazione di sistemi di IA classificati come “ad alto rischio” in assenza dei requisiti di conformità, della documentazione tecnica obbligatoria, della valutazione di sicurezza o della necessaria supervisione umana.

**d) Violazione degli obblighi di trasparenza**

Mancata informazione agli utenti circa:

- l’interazione con un sistema di IA,
- l’utilizzo di contenuti generati artificialmente o sintetici (inclusi deepfake),
- l’adozione delle misure necessarie a garantire la riconoscibilità dei contenuti generati da IA.

#### 5.4 Processo di gestione delle Segnalazioni

Ogni soggetto che intende procedere ad una segnalazione di cui al precedente 5.3, potrà farlo utilizzando i seguenti canali, alternativi tra loro:

1. piattaforma informatica dedicata accessibile dal sito internet della società all’indirizzo <https://ir.servizitaliagroup.com/societa-trasparente/whistleblowing>;
2. a mezzo comunicazione cartacea in busta chiusa da inviare al Presidente dell’OdV di Servizi Italia al seguente indirizzo: Servizi Italia S.p.A. Via San Pietro 59/B 43019- Castellina di Soragna (PR) - Alla cortese attenzione del Presidente dell’OdV;
3. mediante richiesta di incontro di persona con il Presidente dell’OdV, con le seguenti modalità: invio e-mail di richiesta a [organismo.vigilanza@si-servizitalia.com](mailto:organismo.vigilanza@si-servizitalia.com).

La segnalazione interna presentata ad un soggetto diverso è trasmessa, entro 7 giorni dalla sua ricezione, al soggetto competente, dando contestuale notizia della trasmissione alla persona segnalante.

Quando, su richiesta della persona segnalante, la segnalazione è effettuata oralmente nel corso di un incontro con l’OdV-FW, 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. In caso di verbale, la persona segnalante può verificare, rettificare e confermare il verbale dell’incontro mediante la propria sottoscrizione (art. 14 co. 4 D.Lgs. 24/2023).

Per poter garantire un procedimento più veloce ed efficace, la segnalazione deve essere il più possibile esaustiva e contenere le seguenti informazioni:

- generalità del segnalante (nome, cognome, funzione aziendale) - facoltative;
- recapiti ove essere contattato per approfondimenti e aggiornamenti sul procedimento - facoltativi;
- generalità del segnalato (nome, cognome, funzione aziendale);
- data, luogo e modalità in cui sono accaduti i fatti oggetto di segnalazione;
- eventuale documentazione atta a provare lo svolgimento dei fatti (da allegare alla segnalazione);
- specificazione di qualsiasi interesse collegato alla segnalazione di cui sia portatore – per conto proprio o per conto di terzi – il segnalante, ovvero dichiarazione di non essere portatore – per conto proprio o per conto di terzi – di alcun interesse in relazione alla segnalazione (cfr. art. 5 predetto).

Le segnalazioni anonime, vale a dire prive di elementi che consentano di identificare il loro autore, verranno prese in considerazione ove si presentino tali da far emergere fatti e situazioni relazionandoli a contesti determinati (esempio indicazioni di nominativi o qualifiche particolari, menzione di uffici specifici, procedimenti o eventi particolari, ecc.) o determinabili mediante istruttoria.

### 5.5 Esame, gestione e valutazione delle Segnalazioni

Tutti i soggetti coinvolti a qualsiasi titolo nel processo *whistleblowing* hanno l'obbligo di garantire la confidenzialità, la riservatezza e la sicurezza delle informazioni ricevute, anche in merito all'identità del segnalante.

Ai sensi dell'art. 5 D.Lgs. 24/2023, i soggetti cui è affidata la gestione della segnalazione (OdV-FW):

*“ a) rilasciano alla persona segnalante avviso di ricevimento della segnalazione entro sette giorni dalla data di ricezione;*

*b) mantengono le interlocuzioni con la persona segnalante e possono richiedere a quest'ultima, se necessario, integrazioni;*

*c) danno diligente seguito alle segnalazioni ricevute;*

*d) forniscono 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;*

*e) mettono a disposizione informazioni chiare sul canale, sulle procedure e sui presupposti per effettuare le segnalazioni interne, nonché sul canale, sulle procedure e sui presupposti per effettuare le segnalazioni esterne. Le suddette informazioni sono esposte e rese facilmente visibili nei luoghi di lavoro, nonché accessibili alle persone che pur non frequentando i luoghi di lavoro intrattengono un rapporto giuridico in una delle forme di cui all'articolo 3, commi 3 o 4. Se dotati di un proprio sito internet, i soggetti del settore pubblico e del settore privato pubblicano le informazioni di cui alla presente lettera anche in una sezione dedicata del suddetto sito”.*

Alla funzione di gestione della segnalazione, al fine di dare diligente seguito alla stessa, sono consentiti poteri di ricerca, controllo, richiesta e acquisizione di tutti i documenti ritenuti necessari presso tutte le funzioni aziendali, nonché poteri di audizione del personale della società al fine dell'accertamento del contenuto della segnalazione.

L'OdV-FW effettua una prima catalogazione e valutazione delle informazioni ricevute e, nel caso in cui, a seguito di una preliminare fase di analisi, ritenga la segnalazione non manifestamente infondata:

- avvia l'indagine ispettiva finalizzata alla ricostruzione puntuale degli accadimenti;
- valuta l'eventuale coinvolgimento delle funzioni interessate:
  - Funzione prevenzione corruzione - [fpc@servizitaliagroup.com](mailto:fpc@servizitaliagroup.com) -  
ovvero
  - Funzione prevenzione illeciti antitrust - [fpa@servizitaliagroup.com](mailto:fpa@servizitaliagroup.com) -  
ovvero
  - Funzione protezione dati personali - [privacy@si-servizitalia.com](mailto:privacy@si-servizitalia.com)
- nei casi ritenuti più gravi, e comunque quando la segnalazione riguarda:
  - Amministratori: la segnalazione viene inoltrata al Collegio Sindacale e se ritenuto necessario anche all'intero Consiglio di Amministrazione (escludendo i soggetti coinvolti) per l'adozione dei provvedimenti necessari.
  - Sindaci: la segnalazione viene inoltrata al Consiglio di Amministrazione.

- nel corso dell'indagine, valuta la necessità di contattare in maniera riservata il soggetto segnalante per ottenere maggiori informazioni;
- decide di recarsi presso il luogo interessato al fine di ricostruire i fatti, e richiedere altresì alle strutture e/o ai soggetti competenti ogni ulteriore documentazione e chiarimento del caso.

L'OdV-FW per lo svolgimento delle attività di cui sopra può avvalersi di altri dipendenti della Società o di società appartenenti al Gruppo, nonché di consulenti esterni.

Ai sensi dell'art. 6 co. 2 bis D.Lgs. 231/2001, la presente Procedura rimanda al sistema disciplinare previsto dal Modello di organizzazione e gestione adottato dalla Società ex D.Lgs. 231/2001 sia per il segnalato, che per il segnalante ove ne ricorressero i presupposti.

In riferimento alle società appartenenti al Gruppo, con sede in Italia, dotate di identica procedura ex D.Lgs. 24/2023 ogni *stakeholder* che rilevi una fattispecie oggetto di segnalazione secondo quanto previsto al 5.3, può effettuare la segnalazione inviando una comunicazione in conformità a quanto previsto nelle procedure e quindi nei canali di segnalazione predisposti dalle singole società.

Nel caso in cui un Organismo di vigilanza di qualsiasi società riceva una segnalazione non pertinente alle proprie attività, lo stesso ha il compito di informare tempestivamente l'Organismo di Vigilanza di competenza, salvo vi sia un interesse al coinvolgimento di entrambi.

In riferimento alle società appartenenti al Gruppo con sede in Brasile e Turchia, ogni stakeholder che rilevi una fattispecie oggetto di segnalazione, secondo quanto previsto al 5.3, può effettuare la segnalazione inviando una comunicazione in conformità a quanto previsto nelle procedure e quindi nei canali di segnalazione predisposti dalle singole società.

Nel caso in cui una funzione di controllo di qualsiasi società riceva una segnalazione non pertinente alle proprie attività, la stessa ha il compito di informare tempestivamente la funzione di controllo di competenza.

#### 5.6 Reportistica

Ricostruita la dinamica dei fatti e conclusa l'indagine, il soggetto cui è affidata la gestione della segnalazione (O.d.V.) formalizza un breve *report* ispettivo e lo trasmette al Comitato Esecutivo, al Collegio Sindacale e, ove ritenga, al Consiglio di Amministrazione.

Gli organi predetti potranno assumere, sulla base dell'indagine interna svolta, tutti gli opportuni provvedimenti, ivi compresa l'irrogazione delle opportune sanzioni ai soggetti responsabili delle violazioni, nel pieno rispetto delle norme, anche aziendali e del CCNL di volta in volta applicabili.

### **6. Divieto di condotte ritorsive e/o discriminatorie**

Ai sensi dell'art. 2 lett. m) D.Lgs. 24/2023, la ritorsione è qualsiasi comportamento, atto od omissione, anche solo tentato o minacciato, posto in essere in ragione della segnalazione, della denuncia all'autorità giudiziaria o contabile o della divulgazione pubblica e che provoca o può provocare alla persona segnalante o alla persona che ha sporto denuncia, in via diretta o indiretta, un danno ingiusto.

L'art. 17 D.Lgs. 24/2023, in tema di divieto di ritorsione nei confronti dei segnalanti, prevede che:

*“1. Gli enti o le persone di cui all'articolo 3 non possono subire alcuna ritorsione.*

*2. Nell'ambito di procedimenti giudiziari o amministrativi o comunque di controversie stragiudiziali aventi ad oggetto l'accertamento dei comportamenti, atti o omissioni vietati ai sensi del presente articolo nei confronti delle persone di cui all'articolo 3, commi 1, 2, 3 e 4, si presume che gli stessi siano stati posti in essere a causa della segnalazione, della divulgazione pubblica o della denuncia all'autorità giudiziaria o contabile. L'onere di provare che tali condotte o atti sono motivati da ragioni estranee alla segnalazione, alla divulgazione pubblica o alla denuncia è a carico di colui che li ha posti in essere.*

*3. In caso di domanda risarcitoria presentata all'autorità giudiziaria dalle persone di cui all'articolo 3, commi 1, 2, 3 e 4, se tali persone dimostrano di aver effettuato, ai sensi del presente decreto, una segnalazione, una divulgazione pubblica o una denuncia all'autorità giudiziaria o contabile e di aver subito un danno, si presume, salvo prova contraria, che il danno sia conseguenza di tale segnalazione, divulgazione pubblica o denuncia all'autorità giudiziaria o contabile”.*

*L'art. 17 co. 4 D.Lgs. 24/2023, indica inoltre talune fattispecie che, qualora siano riconducibili all'articolo 2, co. 1, lettera m), costituiscono ritorsioni:*

*a) il licenziamento, la sospensione o misure equivalenti;*

*b) la retrocessione di grado o la mancata promozione;*

*c) il mutamento di funzioni, il cambiamento del luogo di lavoro, la riduzione dello stipendio, la modifica dell'orario di lavoro;*

*d) la sospensione della formazione o qualsiasi restrizione dell'accesso alla stessa;*

*e) le note di merito negative o le referenze negative;*

*f) l'adozione di misure disciplinari o di altra sanzione, anche pecuniaria;*

*g) la coercizione, l'intimidazione, le molestie o l'ostracismo;*

*h) la discriminazione o comunque il trattamento sfavorevole;*

*i) la mancata conversione di un contratto di lavoro a termine in un contratto di lavoro a tempo indeterminato, laddove il lavoratore avesse una legittima aspettativa a detta conversione;*

*l) il mancato rinnovo o la risoluzione anticipata di un contratto di lavoro a termine;*

*m) i danni, anche alla reputazione della persona, in particolare sui social media, o i pregiudizi economici o finanziari, comprese la perdita di opportunità economiche e la perdita di redditi;*

*n) l'inserimento in elenchi impropri sulla base di un accordo settoriale o industriale formale o informale, che può comportare l'impossibilità per la persona di trovare un'occupazione nel settore o nell'industria in futuro;*

*o) la conclusione anticipata o l'annullamento del contratto di fornitura di beni o servizi;*

*p) l'annullamento di una licenza o di un permesso;*

*q) la richiesta di sottoposizione ad accertamenti psichiatrici o medici”.*

Inoltre, tutti i destinatari della presente procedura devono sapere che, ai sensi dell'art. 19 commi 3 e 4 D.Lgs. 24/2023:

*“3. Gli atti assunti in violazione dell'articolo 17 sono nulli. Le persone di cui all'articolo 3 che siano state licenziate a causa della segnalazione, della divulgazione pubblica o della denuncia all'autorità giudiziaria o contabile hanno diritto a essere reintegrate nel posto di lavoro, ai sensi dell'articolo 18 della legge 20 maggio 1970, n. 300 o dell'articolo 2 del decreto legislativo 4 marzo 2015, n. 23, in ragione della specifica disciplina applicabile al lavoratore.*

*4. L'autorità giudiziaria adita adotta tutte le misure, anche provvisorie, necessarie ad assicurare la tutela alla situazione giuridica soggettiva azionata, ivi compresi il risarcimento del danno, la*

*reintegrazione nel posto di lavoro, l'ordine di cessazione della condotta posta in essere in violazione dell'articolo 17 e la dichiarazione di nullità degli atti adottati in violazione del medesimo articolo”.*

*Ciò non di meno l'art. 19 d.lgs. 24/2023 prevede che i Segnalanti (e tutti i soggetti dell'art. 3 del D.Lgs. 24/2023), con le modalità del successivo art. 7, possono comunicare all'ANAC le ritorsioni che ritengono di aver subito e l'ANAC informa l'Ispettorato Nazionale del Lavoro per i provvedimenti di propria competenza.*

La verifica e il controllo del rispetto di quanto previsto dall'art. 17 e dall'art. 19 D.Lgs. 24/2023 spettano all'OdV-FW.

Si precisa, infine, che ai sensi dell'art. 22 D.Lgs. 24/2023, le rinunce e le transazioni, integrali o parziali, che hanno per oggetto i diritti e le tutele previsti nel medesimo Decreto, non sono valide, salvo che siano effettuate nelle forme e nei modi di cui all'art. 2113 co. 4 c.c. ovvero in sede c.d. “protetta”.

## **7. Segnalazioni esterne (ANAC)**

Il D.Lgs. 24/2023 prevede inoltre la possibilità di inviare informazioni sulle violazioni mediante canale di segnalazione esterna ex art. 6 D.Lgs. 24/2023 nei casi in cui:

- a) non è prevista, nell'ambito del suo contesto lavorativo, l'attivazione obbligatoria del canale di segnalazione interna ovvero questo, anche se obbligatorio, non è attivo o, anche se attivato, non è conforme a quanto previsto dall'articolo 4;
- b) la persona segnalante ha già effettuato una segnalazione interna ai sensi dell'articolo 4 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.

Ai sensi dell'art. 7 D.Lgs. 24/2023, “1. L'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC) attiva un canale di segnalazione esterna che garantisca, anche tramite il ricorso a strumenti di crittografia, la riservatezza dell'identità della persona segnalante, della persona coinvolta e della persona menzionata nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione. La stessa riservatezza viene garantita anche quando la segnalazione viene effettuata attraverso canali diversi da quelli indicati nel primo periodo o perviene a personale diverso da quello addetto al trattamento delle segnalazioni, al quale viene in ogni caso trasmessa senza ritardo. 2. Le segnalazioni esterne sono effettuate in forma scritta tramite la piattaforma informatica oppure in forma orale attraverso linee telefoniche o sistemi di messaggistica vocale ovvero, su richiesta della persona segnalante, mediante un incontro diretto fissato entro un termine ragionevole. 3. La segnalazione esterna presentata ad un soggetto diverso dall'ANAC è trasmessa a quest'ultima, entro sette giorni dalla data del suo ricevimento, dando contestuale notizia della trasmissione alla persona segnalante”.

Si rimanda infine al D.Lgs. 24/2023 per quanto attiene alle eventuali divulgazioni pubbliche.

## **8. Limitazioni della Responsabilità**

Ai sensi dell'art. 20 D.Lgs. 24/2023, non è punibile l'ente o la persona di cui all'articolo 3 che riveli o diffonda informazioni sulle violazioni coperte dall'obbligo di segreto, diverso da quello di cui

all'articolo 1, comma 3, o relative alla tutela del diritto d'autore o alla protezione dei dati personali ovvero riveli o diffonda informazioni sulle violazioni che offendono la reputazione della persona coinvolta o denunciata, quando, al momento della rivelazione o diffusione, vi fossero fondati motivi per ritenere che la rivelazione o diffusione delle stesse informazioni fosse necessaria per svelare la violazione e la segnalazione, la divulgazione pubblica o la denuncia all'autorità giudiziaria o contabile è stata effettuata ai sensi dell'articolo 16.

In tali casi è esclusa altresì ogni ulteriore responsabilità, anche di natura civile o amministrativa.

In ogni caso, la responsabilità penale e ogni altra responsabilità, anche di natura civile o amministrativa, non è esclusa per i comportamenti, gli atti o le omissioni non collegati alla segnalazione, alla denuncia all'autorità giudiziaria o contabile o alla divulgazione pubblica o che non sono strettamente necessari a rivelare la violazione.