

REGOLAMENTO

“GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI ESTERNE”

Responsabile del Processo	Internal Audit Giselle GRECO	_____
		<i>firma</i>
Elaborazione	Organizzazione Francesco ZALLONI	_____
		<i>firma</i>
Verifica	Risk & Compliance Dario PAPARONE	_____
		<i>firma</i>
	Human Resources & Organization Salvatore RUBBO	_____
		<i>firma</i>
Approvazione	Amministratore Delegato Vittorio CUCINIELLO	_____
		<i>firma</i>

	Tipo documento	Codice	Edizione	Revisione	Data emissione
	Regolamento		02	00	12/07/2021
GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI ESTERNE					

INDICE DELLE EDIZIONI E REVISIONI:

Edizione	Revisione	Data	Contenuti
02	00	12/07/2021	Riedizione per effetto della revisione delle modalità di segnalazione e dei soggetti coinvolti.

	Tipo documento	Codice	Edizione	Revisione	Data emissione
	Regolamento		02	00	12/07/2021
GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI ESTERNE					

INDICE

1. MODALITA' DI DISTRIBUZIONE	4
2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
3. MODALITA' OPERATIVE	4
3.1. Canali di segnalazione	4
3.2. Trasmissione della segnalazione	4
3.3. Verifica preliminare e trattamento	5
3.4. Istruttoria e controlli interni	5
4. GARANZIE E TUTELE.....	6
5. DATA PROTECTION	8
6. ELENCO DELLE REGISTRAZIONI, TRACCIABILITA' ED ARCHIVIAZIONE	9
7. ALLEGATI.....	9

	Tipo documento	Codice	Edizione	Revisione	Data emissione
	Regolamento		02	00	12/07/2021
GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI ESTERNE					

1. MODALITA' DI DISTRIBUZIONE

La distribuzione del presente Regolamento avviene tramite pubblicazione sulla rete intranet aziendale IDRANET e sul sito istituzionale della Società www.goriacqua.com

2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento è volto a regolare il sistema attraverso cui gli **interlocutori esterni** all'Azienda possono effettuare segnalazioni di carattere volontario e discrezionale.

Il presente documento è volto altresì a definire caratteristiche e requisiti delle segnalazioni, evitando che le stesse si concretizzino in segnalazioni abusive e non veritiere.

Il Regolamento fornisce indicazioni operative circa oggetto, contenuti, destinatari e modalità di trasmissione delle segnalazioni.

Possono essere oggetto di segnalazione, da parte di tutti gli **interlocutori esterni**, tutte le azioni, tentate o consumate, aventi ad oggetto condotte illecite o irregolarità o comportamenti riferibili a violazioni o presunte violazioni di:

- (a) **'Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo'** (MOGC) di GORI S.p.A., ovvero aventi ad oggetto condotte illecite ai sensi del D. Lgs. 231/01 e ss.mm.ii. (Segnalazioni 231);
- (b) **'Codice Etico'** di GORI S.p.A. (Segnalazioni CE);
- (c) **Leggi, regolamenti, provvedimenti delle Autorità, normative interne, principi e norme** in materia di inclusione e diversità o, comunque, espressione di comportamenti idonei ad arrecare danno o pregiudizio, anche solo d'immagine a GORI (Segnalazioni SCIGR).

I comportamenti sopra indicati si possono riferire a dipendenti, dirigenti, amministratori, sindaci, collaboratori, consulenti, fornitori nonché a qualsiasi interlocutore, interno od esterno, di GORI.

Non sono trattate come Segnalazioni ai fini del presente Regolamento quelle diverse dalle fattispecie sopra descritte e, in particolare, quelle riferite a richieste, reclami o lamentele relative ad attività di natura commerciale (es. reclami per bollette, fatturazione, ecc.) per le quali la Società ha predisposto canali dedicati.

3. MODALITA' OPERATIVE

3.1. Canali di segnalazione

GORI, al fine di agevolare la ricezione delle segnalazioni, mette a disposizione i seguenti canali alternativi:

- (A) posta elettronica: organismodivigilanza@goriacqua.com
- (B) posta cartacea: Organismo di Vigilanza, Via Trentola 211 – 80056, Ercolano
- (C) posta certificata: odv@cert.goriacqua.com

3.2. Trasmissione della segnalazione

La segnalazione può essere effettuata utilizzando l'allegato 'SEGNALAZIONI ESTERNE'. Per consentire l'utile svolgimento delle attività di accertamento dei fatti, il *Segnalante* deve riferire quanto a propria conoscenza, fornendo le informazioni di cui dispone per consentire le opportune verifiche in merito ai fatti oggetto di segnalazione. È, pertanto, utile che la segnalazione contenga, a titolo esemplificativo e non esaustivo e per quanto possibile, le seguenti informazioni :

1. elementi identificativi del *Segnalante* ed i dati di contatto;
2. descrizione dei fatti oggetto di segnalazione, con indicazione delle circostanze di tempo e luogo conosciute relative ai fatti segnalati;
3. elementi identificativi del *Segnalato* (o dei *Segnalati*) o generalità o altri elementi che consentano di identificare chi ha commesso quanto segnalato;
4. indicazione di eventuali altre persone che possano riferire sui fatti oggetto di segnalazione;

	Tipo documento	Codice	Edizione	Revisione	Data emissione
	Regolamento		02	00	12/07/2021
GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI ESTERNE					

5. indicazione di eventuali documenti a sostegno della segnalazione, da allegare laddove disponibili;
6. ogni altra informazione e/o prova che possa fornire un valido riscontro circa la sussistenza di quanto segnalato.

Tutte la *Segnalazioni* sono ricevute dall'Organismo di Vigilanza della Società. Le stesse potranno essere trasferite, per competenza, ad altri organismi di controllo e/o posizioni aziendali ai fini della lavorazione.

Le *Segnalazioni* relative alle violazioni del Codice Etico sono esaminate anche dal Comitato 'Etica, Inclusione e Diversità' di GORI che vigila, per quanto di competenza, sulla corretta attuazione del Codice Etico della Società.

3.2.1. Segnalazioni Anonime

Le segnalazioni 'anonime' possono essere, eventualmente, ammesse solo nell'ipotesi in cui contengano una circostanziata e dettagliata descrizione dei fatti e siano adeguatamente documentate. Le segnalazioni anonime generiche, non circostanziate, il cui contenuto non è accertabile per la sua genericità, risultando assenti o insufficienti gli elementi (riferimenti a fatti, circostanze, persone, ecc.), saranno archiviate.

3.2.2. Segnalazioni in mala fede

Le segnalazioni fatte in 'mala fede' o con dolo o grave colpa, ovvero le segnalazioni infondate fatte al solo scopo di arrecare pregiudizio alla persona e/o alla Società, saranno trasmesse alle Autorità competenti per la valutazione dell'adozione di eventuali procedimenti nei confronti del *Segnalante* in malafede.

3.3. Verifica preliminare e trattamento

L'Organismo di Vigilanza effettua una prima analisi al fine di classificare la segnalazione ricevuta. Procede, quindi, ad annotarla nell'apposito '*Registro delle segnalazioni*' riportando ed aggiornando le seguenti informazioni ove applicabili:

- anno e numero progressivo di entrata;
- provenienza;
- data e canale di ricezione;
- classificazione / destinatario;
- nominativo del *Segnalante* (ove comunicato) + codice alfanumerico attribuitogli in sede di registrazione per tutelarne l'identità;
- oggetto e sintesi della segnalazione;
- tipologia di presunta violazione segnalata;
- responsabile dell'Istruttoria;
- data di avvio istruttoria;
- stato istruttoria;
- decisione al termine dell'istruttoria.

Per ciascuna segnalazione, viene creato un apposito fascicolo, informatico e/o documentale, nel quale viene conservata la documentazione raccolta in relazione alla segnalazione, anche nel corso della fase istruttoria, ivi compresi i verbali relativi ad eventuali audizioni di persone che possano essere informate dei fatti e la relazione riepilogativa dell'istruttoria svolta.

3.4. Istruttoria e controlli interni

L'Organismo di Vigilanza assicura - per il tramite delle Unità di controllo interno - che siano effettuate tutte le opportune verifiche sui fatti segnalati, nel minor tempo possibile e nel rispetto dei principi di correttezza, obiettività, imparzialità, autonomia e indipendenza di giudizio, competenza e diligenza professionale, adottando modalità di gestione del processo che garantiscano il rispetto della riservatezza del *Segnalante* e del *Segnalato*.

	Tipo documento	Codice	Edizione	Revisione	Data emissione
	Regolamento		02	00	12/07/2021
GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI ESTERNE					

Tali principi saranno altresì garantiti qualora la segnalazione afferisca a un componente dell'OdV; in tali casi, il soggetto coinvolto dovrà astenersi dal partecipare alle diverse fasi del procedimento concernente la segnalazione.

L'obiettivo delle attività di accertamento sulle segnalazioni è svolgere verifiche, analisi e valutazioni specifiche circa la fondatezza o meno dei fatti segnalati, nonché di formulare eventuali raccomandazioni in merito all'adozione delle necessarie azioni correttive sulle aree e sui processi aziendali interessati dalla Segnalazione; ciò al fine di rafforzare il Sistema di Controllo Interno, garantire il rispetto del Codice Etico, del MOGC, delle disposizioni di Legge e del sistema normativo interno.

3.5. Conclusione del Procedimento

Al termine del procedimento, si notizieranno gli organi di governo e controllo societario che, esaminati i fatti, adotteranno i provvedimenti necessari (es. sanzioni disciplinari, risoluzione contratti, denuncia all'Autorità Giudiziaria, archiviazione ecc.).

3.6. Notifiche al Segnalante

Il *Segnalante* viene tempestivamente informato in merito a tutti gli stati di lavorazione della segnalazione, incluso la notifica della conclusione del procedimento e dei relativi esiti.

4. GARANZIE E TUTELE

Facendo salvo quanto previsto dalla normativa *pro-tempore* vigente, si rappresentano le seguenti norme, a tutela del **Segnalante** e del **Segnalato**:

- a) Tutte le segnalazioni pervenute sono acquisite in modo da **tutelare la riservatezza** del *Segnalante*, del *Segnalato* e di altri eventuali soggetti coinvolti, mantenendo riservato il contenuto delle segnalazioni durante l'intera fase di gestione delle stesse;
- b) Salvo quanto specificato al successivo punto h), **l'identità del Segnalante non può essere rivelata senza il suo espresso consenso** e tutti coloro che ricevono o sono coinvolti nella gestione della segnalazione **sono tenuti a tutelare la riservatezza di tale informazione**.

In tutti i casi in cui sia stato comunicato il nominativo del *Segnalante*, nella successiva trattazione delle segnalazioni, lo stesso nominativo viene **separato** dal contenuto della segnalazione (anonimizzazione) e sostituito con il codice alfanumerico attribuitogli in fase di prima annotazione nell'apposito 'Registro delle segnalazioni', in modo che la segnalazione possa essere processata in modalità anonima e rendere possibile la successiva ricostruzione dell'identità del Segnalante nei soli casi consentiti.

Le stesse tutele sono garantite in tutti quei casi in cui l'identità del *Segnalante* viene conosciuta in un momento successivo alla segnalazione;

- c) Per le segnalazioni trasmesse attraverso i canali di posta cartacea ed elettronica, la riservatezza dell'identità del *Segnalante* (come anche del contenuto della segnalazione) è tutelata con le seguenti modalità:
 - la corrispondenza cartacea indirizzata all'Organismo di Vigilanza viene consegnata in busta chiusa (così come recapitata dal servizio postale) ed aperta esclusivamente in presenza del Presidente dell'Organismo;
 - alla casella di posta elettronica organismodivigilanza@goriacqua.com possono accedere esclusivamente i componenti dell'OdV o personale autorizzato da quest'ultimo;
- d) Chiunque riceva una segnalazione eventualmente transitata al di fuori dei canali raccomandati provvede a trasmetterla senza indugio attraverso i canali resi disponibili, in originale e con gli eventuali allegati, nel rispetto dei criteri di riservatezza e con modalità idonee a tutelare il *Segnalante* e l'identità ed onorabilità dei soggetti segnalati, senza pregiudizio per l'efficacia delle successive attività di accertamento. Dopo la suddetta trasmissione, e segnatamente dopo essersi accertato che la

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI ESTERNE

trasmissione sia andata a buon fine, chi ha ricevuto una segnalazione transitata al di fuori dei canali previsti deve provvedere a distruggere ogni eventuale copia della segnalazione ricevuta;

- e) Tutti i soggetti che, in ragione del proprio ufficio intervengono nel processo di gestione delle segnalazioni o che ne siano comunque informate, a qualsivoglia titolo, sono tenuti a **garantire la riservatezza** sui soggetti e sui fatti segnalati, utilizzando, a tal fine, criteri e modalità di comunicazione idonei a tutelare l'identità e l'onorabilità delle persone menzionate nelle segnalazioni, nonché l'anonimato dei dati identificativi del *Segnalante*, evitando in ogni caso la comunicazione dei dati acquisiti a soggetti estranei al processo di istruzione e trattazione delle segnalazioni disciplinato nel presente Regolamento (criterio del "need to know");
- f) Per garantire la tracciabilità, nell'apposito 'Registro delle Segnalazioni' viene annotato l'elenco delle persone a cui si è reso necessario fornire comunicazioni in merito a ciascuna segnalazione, indicando per ciascuna persona le informazioni comunicate;
- g) La violazione dell'obbligo di riservatezza è fonte di **responsabilità disciplinare**, fatte salve ulteriori forme di responsabilità previste dall'ordinamento;
- h) Ad eccezione (i) dei casi in cui sia configurabile una responsabilità a titolo di **calunnia** e di **diffamazione** (segnalazioni in 'mala fede') ai sensi delle disposizioni del Codice penale o dell'art. 2043 del Codice civile, (ii) delle ipotesi in cui l'anonimato non è opponibile per legge, (es. indagini penali, tributarie o amministrative, ispezioni di organi di controllo), (iii) dei casi in cui sono rivelati fatti e/o circostanze tali che, seppur estranei alla sfera aziendale, rendano opportuna e/o dovuta la segnalazione all'Autorità Giudiziaria, **l'identità del Segnalante viene protetta** in ogni contesto e momento, anche successivo alla segnalazione stessa.

Pertanto, fatte salve le eccezioni di cui sopra, l'identità del *Segnalante* **non può essere rivelata senza** il suo espresso consenso e tutti coloro che ricevono o sono coinvolti nella gestione della segnalazione sono tenuti a tutelare la riservatezza di tale informazione.

Segnalazioni in mala fede

Le segnalazioni fatte in '**mala fede**' o con dolo o grave colpa, ovvero le segnalazioni infondate fatte al solo scopo di arrecare pregiudizio alla persona e/o alla Società, saranno trasmesse ai soggetti competenti per la valutazione dell'adozione di eventuali azioni nei confronti del *Segnalante* in malafede.

- i) GORI richiede che tutti collaborino al mantenimento di un clima aziendale di reciproco rispetto e vieta atteggiamenti che possano ledere la dignità, l'onore e la reputazione di ciascuno.

Le garanzie di riservatezza fissate dal presente Regolamento tutelano anche il *Segnalato* la cui identità non viene divulgata e ne viene tutelata la privacy salvo che diventi oggetto di procedimenti giudiziari.

Il *Segnalato* ha diritto di essere informato dell'esistenza della segnalazione e dell'esito delle verifiche svolte, che dovranno essere completate entro un ragionevole lasso di tempo, generalmente previsto in tre mesi. Tali informazioni potranno però essere ritardate, limitatamente al tempo necessario, al fine di evitare il rischio di pregiudicare le esigenze di accertamento.

Il *Segnalato* non potrà richiedere di conoscere il nominativo del *Segnalante*, fatto salvo il caso di esercizio del diritto di difesa in giudizio espressamente previsto dalla legge. In particolare, a tutela dell'immagine e reputazione dei soggetti ingiustamente segnalati, in caso di segnalazioni manifestamente infondate e in presenza di dolo o colpa grave da parte del *Segnalante*. In tali casi (segnalazioni abusive), il *Segnalato* sarà informato del contenuto della segnalazione e dell'identità del *Segnalante*, per consentire a tale soggetto (o alla Società) di valutare eventuali azioni a propria tutela.

A ulteriore tutela del *Segnalato*, restano impregiudicate le azioni e facoltà consentitegli dalla legge;

- j) In nessun caso sono consentite attività di verifica svolte in maniera lesiva della dignità e riservatezza del *Segnalato* nonché verifiche arbitrarie, non imparziali e inique tali da screditare il dipendente o da comprometterne il decoro davanti a colleghi e superiori gerarchici;

	Tipo documento	Codice	Edizione	Revisione	Data emissione
	Regolamento		02	00	12/07/2021
GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI ESTERNE					

- k) Il Registro delle Segnalazioni, nonché la documentazione originale delle stesse e dell'istruttoria, sono conservati in appositi archivi, idonei a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio di distruzione accidentale o illegale, perdita, modifica rivelazione e accesso alle informazioni da parte di soggetti non autorizzati.

5. DATA PROTECTION

La gestione delle segnalazioni ed il relativo trattamento dei dati ivi contenuti, inclusi quindi i dati personali riferiti al *Segnalato*, nonché il trattamento delle informazioni personali relative al *Segnalante* sono effettuati da GORI S.p.A., in qualità di 'Titolare del trattamento', nel rispetto delle disposizioni di legge applicabili, ivi inclusi, in particolare, i principi di *necessità*, *proporzionalità* e *liceità* del trattamento così come previsti nel Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei dati personali (GDPR), nonché, in coerenza con quanto previsto al riguardo dal D. Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni ai sensi del D. Lgs. n. 101/2018 e nell'ambito degli specifici strumenti normativi interni.

In conformità al principio di minimizzazione previsto dal GDPR, dovranno essere raccolti solo gli elementi realmente necessari a circostanziare a sufficienza la segnalazione. Pertanto, potranno essere oggetto di trattamento solo i dati personali che risultino rilevanti, pertinenti e necessari all'approfondimento del caso specifico.

I dati personali raccolti durante la gestione delle segnalazioni sono trattati conformemente a quanto previsto dalla normativa europea e italiana *pro tempore* vigente in materia di protezione dei dati personali.

Il trattamento dei dati personali nell'ambito della gestione delle segnalazioni risponde all'esigenza della Società di assicurare informazioni propedeutiche all'inizio di un'eventuale attività di natura sanzionatoria nonché di valutare la fondatezza delle segnalazioni trasmesse ed eventualmente a dar seguito all'adozione dei conseguenti provvedimenti nonché per la tutela in giudizio. Pertanto, la base legale del trattamento si rinviene nell'interesse legittimo dell'Azienda ed anche negli obblighi di legge.

Sia il *Segnalante* che il *Segnalato* sono adeguatamente informati circa modalità e finalità del trattamento dei dati personali che a loro si riferiscono, nonché dell'esercizio dei diritti che gli spettano in quanto Interessati

L'informativa sul trattamento dei dati personali inerenti la gestione delle segnalazioni è pubblicata in allegato al presente Regolamento sulla intranet aziendale, pertanto è resa disponibile a tutti i dipendenti, anche per il tramite di ulteriori canali di comunicazione aziendale. (cfr. *Informativa Privacy Segnalazioni Esterne* allegata al presente Regolamento).

È fondamentale garantire i diritti degli interessati, come il diritto di conoscere e accedere ai dati personali trattati e le finalità del trattamento, il diritto di modificare o rettificare i dati nel caso risultino errati. Tuttavia, ai sensi dell'art. 2-undecies del D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa italiana al GDPR, l'esercizio dei diritti del *Segnalato*, in particolare il diritto di accesso agli atti relativi alla segnalazione avanzata nei suoi confronti, che lo stesso vanta in qualità di interessato, incontra una limitazione qualora ne possa derivare un pregiudizio effettivo e concreto alla riservatezza dell'identità del *Segnalante*.

In nessuna circostanza, pertanto, può essere permesso al *Segnalato* di avvalersi del suo diritto di accesso per ottenere informazioni sull'identità del denunciante, salvo che il *Segnalante* abbia dichiarato il falso in malafede. È necessario, pertanto, assicurare che la richiesta di accesso alle informazioni contenute nella segnalazione non implichi anche l'accesso ai dati personali del *Segnalante* o degli altri soggetti coinvolti, salvo i casi di segnalazione abusiva o non veritiera, in cui l'esigenza di salvaguardare il diritto di difesa in giudizio del *Segnalato* prevale su quella di tutelare la riservatezza dell'identità del *Segnalante*.

L'accesso ai dati personali contenuti o connessi alla segnalazione può avvenire solo se vengono garantite specifiche misure di sicurezza che garantiscano la separazione dei dati identificativi del *Segnalante* dal contenuto della segnalazione; diversamente, l'esercizio dei diritti dell'interessato, nonché la sua facoltà di proporre reclamo ai sensi dell'art. 77 GDPR si attuano conformemente alle disposizioni di legge o di

	Tipo documento	Codice	Edizione	Revisione	Data emissione
	Regolamento		02	00	12/07/2021
GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI ESTERNE					

regolamento che regolano il settore e possono essere ritardati, limitati o esclusi con comunicazione motivata e resa senza ritardo all'interessato (a meno che la comunicazione stessa possa compromettere le finalità della limitazione).

Nel rispetto del principio di minimizzazione di cui all'art. 5 del Regolamento (UE) n. 2016/679 (il "GDPR"), solo i dati personali che risultano pertinenti e necessari rispetto alle finalità del presente Regolamento possono essere oggetto di trattamento. Pertanto, tutti i dati personali (di qualunque persona fisica) contenuti nella segnalazione o altrimenti raccolti in fase di istruttoria che non risultassero necessari saranno cancellati o resi anonimi.

La trasmissione dei dati personali inerenti la segnalazione avviene attraverso l'adozione di protocolli sicuri per il trasporto dei dati in rete nonché l'utilizzo di strumenti di crittografia per i contenuti delle segnalazioni e dell'eventuale documentazione allegata; in particolare, la trasmissione dei dati personali verso altre Unità/organismi/persone autorizzate ha luogo solo quando risulti assolutamente necessaria per il legittimo svolgimento dei compiti assegnati.

I dati personali saranno trattati per il periodo di tempo strettamente necessario alla gestione della segnalazione e conservati secondo le seguenti regole:

- Sette anni per tutta la documentazione raccolta relativa alla segnalazione e durante l'attività istruttoria;
- Sette anni per la segnalazione e la relazione sull'attività svolta.

6. ELENCO DELLE REGISTRAZIONI, TRACCIABILITA' ED ARCHIVIAZIONE

Le Unità coinvolte nelle attività disciplinate dalla presente Regolamento, per quanto di propria competenza, assicurano la tracciabilità dei dati e delle informazioni, provvedono alla conservazione e all'archiviazione della documentazione prodotta, cartacea e/o elettronica, in modo da consentire la ricostruzione delle diverse fasi del processo stesso. secondo la tabella di seguito riportata.

7. ALLEGATI

Modulo Segnalazioni Esterne

Informativa Privacy Segnalazioni Esterne