

Protocollo B
Sistema Whistleblowing.
Comunicazione sinistro, incidente, quasi incidente.

1. Oggetto e finalità

Il Sistema Whistleblowing è uno strumento mediante il quale i dipendenti o le terze parti di un'azienda (quali ad esempio fornitori o clienti) possono segnalare in maniera riservata e protetta eventuali illeciti di cui sono venuti a conoscenza in ragione del proprio contesto lavorativo.

A seguito del recepimento della Direttiva UE 2019/1937 tramite il D.Lgs. n. 24 del 10 marzo 2023, l'adozione dello strumento è divenuta obbligatoria per le aziende che hanno in forza un numero di dipendenti superiore a 50.

A norma dell'Art. 4 del D.Lgs. n. 24/2023, "*i modelli di organizzazione e di gestione di cui all'articolo 6, comma 1, lettera a), del decreto legislativo n. 231 del 2001, prevedono i canali di segnalazione interna di cui al presente decreto*" e pertanto anche i protocolli approvati precedentemente devono essere implementati con le novità intervenute.

La nuova normativa prevede l'obbligo di predisposizione di 3 canali di segnalazione **utilizzabili in via progressiva e sussidiaria (e NON alternativa)**:

- i. Canale Interno,
- ii. Canale Esterno,
- iii. Divulgazione pubblica o denuncia all'A.G.

Le finalità:

- Introdurre, oltre ai controlli ordinari, un sistema di controllo reciproco esteso ad ogni singola risorsa umana che possa garantire l'anonimato. L'informazione, infatti, viene inviata all'Organismo di Vigilanza, nella persona del Presidente pro tempore, il quale, avrà piena responsabilità nel garantire l'anonimato della persona che ha effettuato la segnalazione.
- Adottare un sistema di monitoraggio e segnalazione che consenta il miglioramento costante del Modello 231.
- Essere compliance rispetto alla normativa nazionale ed europea vigente in materia.

Caffè Mauro S.p.A. è tenuta a mettere a disposizione dei vari soggetti interessati ("stakeholders") informazioni chiare sui canali, sulle procedure e sui presupposti per effettuare le segnalazioni sia interne che esterne.

1.a. Soggetti

Sono stakeholders e quindi destinatari delle tutele e della protezione garantite dalla normativa:

- Lavoratori subordinati;
- Lavoratori autonomi che svolgono la propria attività lavorativa presso l'ente;
- Fornitori, subfornitori e dipendenti di questi;
- Liberi professionisti e consulenti;
- Lavoratori somministrati;
- Volontari e tirocinanti, a prescindere dalla corresponsione a loro favore di rimborso spese o meno;
- Azionisti e persone con funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza o rappresentanza, anche qualora tali funzioni siano esercitate in via di mero fatto;

- Coloro che ancora non hanno un rapporto giuridico con l'ente (in fase di trattative precontrattuali), nonché coloro il cui rapporto sia cessato o che siano in periodo di prova.

2. Segnalazioni

2.1 Oggetto della Segnalazione

Oggetto di segnalazione ai fini della normativa Whistleblowing sono quelle **violazioni** che ledono l'interesse pubblico o l'integrità della Pubblica Amministrazione o dell'ente privato commessi all'interno del contesto lavorativo di cui il segnalante è venuto a conoscenza in ragione del rapporto di lavoro.

Ai sensi dell'art. 2, D.Lgs. 24/2023, si intendono per "violazioni":

- 1) Illeciti amministrativi, contabili, civili o penali che non rientrano nei numeri 3), 4), 5), 6);
- 2) Condotte illecite rilevanti ai sensi del D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 o violazioni dei modelli di organizzazione e gestione ivi previsti, che non rientrano nei numeri 3), 4), 5), 6);
- 3) Illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'Unione Europea o nazionali [...] 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 le 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);

NON costituiscono violazioni e dunque non possono essere oggetto di segnalazione:

- le notizie palesemente prive di fondamento;
- le informazioni che sono già di dominio pubblico;
- le c.d. "voci di corridoio", ovvero quelle informazioni acquisite sulla sola base di indiscrezioni o vociferazioni per la loro natura scarsamente attendibili;
- le mere rimostranze personali del segnalante;
- le rivendicazioni attinenti al rapporto di lavoro o di collaborazione o ai rapporti con i superiori gerarchici o i colleghi;
- le c.d. "irregolarità", da intendersi come quelle situazioni in cui, nel corso dell'attività amministrativa, si riscontrino comportamenti impropri di un funzionario pubblico che, anche al fine di curare un interesse proprio o di terzi, assuma o concorra all'adozione di una decisione che devia dalla cura imparziale dell'interesse pubblico. Esse, precedentemente annoverate tra le violazioni del diritto nazionale, a seguito della novella non comportano *in re ipsa* oggetto di segnalazione ma possono costituire elementi sintomatici riconducibili all'art. 2, co. 1, lett. b) del D.Lgs. 24/2023 tali da far ritenere al segnalante che potrebbe essere commessa una delle violazioni previste dal decreto.

2.2. Contenuto della segnalazione

Per permettere la corretta ricostruzione dei fatti e delle condotte irregolari, al lavoratore è richiesto di circostanziare quanto più possibile la segnalazione, che dunque deve contenere i seguenti elementi essenziali:

- le generalità della persona che effettua la segnalazione (fatti salvi i casi di segnalazione anonima – v. p.to 2.3);
- le circostanze di tempo e di luogo in cui si sono verificati i fatti oggetto della segnalazione;
- una chiara, completa e circostanziata descrizione dei fatti;
- le generalità o altri elementi che consentano di identificare il soggetto cui attribuire i fatti segnalati e altre eventuali persone coinvolte;
- eventualmente, i recapiti per essere contattati in via riservata.

È utile allegare documenti a supporto così da fornire elementi di fondatezza dei fatti oggetto di segnalazione, nonché indicare altri soggetti potenzialmente a conoscenza dei fatti.

Qualora la segnalazione non sia adeguatamente circostanziata, il gestore della segnalazione può domandare al segnalante ulteriori elementi integrativi tramite lo stesso canale dedicato, ovvero anche di persona, qualora questi abbia richiesto un incontro diretto.

2.3. Segnalazioni Anonime

Sono anonime le segnalazioni da cui non è possibile ricavare l'identità dell'autore.

Le segnalazioni anonime sono equiparate alle segnalazioni ordinarie e gestite secondo i medesimi criteri.

2.4. Segnalazione inviata a soggetto non competente

Qualora la segnalazione interna sia presentata a un soggetto diverso da quello individuato e autorizzato dall'Azienda e nel momento in cui il segnalante dichiara di volersi avvalere delle tutele in materia di Whistleblowing, ovvero tale volontà sia desumibile dal contenuto della segnalazione, la segnalazione sarà considerata "segnalazione Whistleblowing" e sarà trasmessa entro 7 giorni dalla ricezione al soggetto interno competente, dando contestuale notizia della trasmissione al segnalante.

Quanto sopra si applica anche nel caso in cui la segnalazione venga presentata al superiore gerarchico.

3. Requisiti

L'Azienda, sentite le rappresentanze e le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale, attiva al proprio interno degli appositi canali di segnalazione definendo le procedure per la ricezione delle segnalazioni in un apposito atto organizzativo.

L'atto organizzativo include:

- il ruolo e i compiti dei soggetti che gestiscono le segnalazioni;
- le modalità e i termini di conservazione dei dati, appropriati e proporzionati in relazione alla procedura di Whistleblowing e alle disposizioni di legge.

La gestione dei canali di segnalazione interna è affidata alternativamente a:

- un soggetto o un ufficio interno con personale autonomo dedicato e specificamente formato a tal fine;
- un soggetto esterno, anch'esso autonomo e specificamente formato;
- obbligatoriamente al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) nei soggetti del settore pubblico con l'obbligo di istituire tale figura.

I soggetti privati che hanno adottato i Modelli di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001 prevedono i canali interni all'interno di tali modelli o nell'atto organizzativo a cui il Modello espressamente rinvia.

Caffè Mauro S.p.A. ha scelto di nominare un soggetto esterno così da garantire autonomia e indipendenza nella gestione della segnalazione.

4. Tutele

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

- 1) La tutela della riservatezza del segnalante, del facilitatore, delle persone coinvolte e di quelle menzionate nella segnalazione;
- 2) La tutela da eventuali ritorsioni adottate dall'ente in ragione della segnalazione, divulgazione pubblica o denuncia effettuata e le condizioni per la sua applicazione;
- 3) Le limitazioni della responsabilità rispetto alla rivelazione e alla diffusione di alcune categorie di informazioni che operano al ricorrere di determinate condizioni.

Non sono valide le rinunce e transazioni aventi a oggetto i mezzi di tutela previsti dal decreto se non sottoscritte nelle sedi protette giudiziarie, amministrative o sindacali ex art. 2113, co. 4 c.c.

In ragione dell'estensione dell'ambito di applicazione soggettiva della normativa di riferimento, sono altresì destinatari delle tutele e della protezione garantite dalla normativa:

- Facilitatore, ovvero la persona fisica che eventualmente assiste (fornisce consulenza o sostegno) il segnalante nel processo di segnalazione, operante all'interno del medesimo contesto lavorativo;
- Persone del medesimo contesto lavorativo del segnalante, che sono legate ad esso da uno stabile legame affettivo o di parentela entro il quarto grado;
- Colleghi di lavoro, che lavorano nel medesimo contesto lavorativo del segnalante e che hanno con detta persona un rapporto abituale e corrente;
- Enti di proprietà del segnalante, in via esclusiva o in compartecipazione maggioritaria di terzi, del segnalante;
- Enti presso i quali il segnalante lavora;
- Enti che operano nel medesimo contesto lavorativo del segnalante.

4.1. Tutela della riservatezza

L'Azienda che riceve e gestisce le segnalazioni adotta ogni misura necessaria, inclusi sistemi informatici di cifratura e crittografia, a garantire la riservatezza dell'identità del segnalante; sono osservati i principi di limitazione e minimizzazione previsti dalla normativa in materia di tutela dei dati personali e i dati raccolti non potranno essere utilizzati oltre quanto necessario per dare seguito alla segnalazione.

Senza il consenso del diretto interessato, non possono essere rivelate a soggetti diversi da quelli competenti a ricevere la segnalazione né l'identità del segnalante né qualsiasi altra informazione da cui possa evincersi direttamente o indirettamente tale identità.

Nell'ambito del procedimento penale, l'identità del segnalante è coperta dal segreto nei modi e nei limiti previsti dall'art. 329 c.p.p. che impone l'obbligo di segretezza degli atti delle indagini preliminari sino al momento in cui l'indagato non abbia il diritto ad averne conoscenza - e comunque non oltre la chiusura di tale fase.

Nell'ambito del procedimento dinanzi alla Corte dei Conti, l'identità del segnalante non può essere rivelata fino alla chiusura della fase istruttoria.

Nell'ambito del procedimento disciplinare, l'identità del segnalante non può essere rivelata, qualora 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 del 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.

La segnalazione è sottratta all'accesso ai documenti amministrativi ex artt. 22 e ss. della L. n. 241/1990 e al diritto di accesso civico generalizzato di cui agli artt. 5 e ss. del D.Lgs. n. 33/2013.

È parimenti assicurata la tutela della riservatezza del facilitatore che assiste il segnalante e delle persone differenti dal segnalato ma menzionate nella segnalazione.

4.2. Tutela da ritorsioni

Il segnalante è tutelato da ogni ritorsione a suo danno, da intendersi come "qualsiasi comportamento, atto o omissione, anche solo tentato o minacciato, posto in essere in ragione della segnalazione, della denuncia all'Autorità Giudiziaria o della divulgazione pubblica e che provoca o può provocare al segnalante o al denunciante, direttamente o indirettamente, un danno ingiusto". È inoltre previsto l'inversione dell'onere della prova in ordine alla natura ritorsiva della condotta e al danno subito.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, sono inquadrabili come ritorsioni:

- Licenziamento, sospensione o misure equivalenti;
- Retrocessione di grado o mancata promozione;
- Mutamento di funzioni, cambiamento del luogo o dell'orario di lavoro, riduzione dello stipendio;
- Sospensione della formazione o restrizioni all'accesso ad essa;
- Note di demerito o referenze negative;
- Adozione di misure disciplinari o di diversa sanzione, anche pecuniaria;
- Coercizione, intimidazione, molestie o ostracismo;
- Discriminazione o analoghe forme di trattamento sfavorevole;
- 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;
- Mancato rinnovo o risoluzione anticipata di un contratto di lavoro a termine;
- Danni alla reputazione della persona o pregiudizi economici finanziari, quali la perdita di redditi o di opportunità economiche;
- 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 una futura occupazione nel settore o nell'industria;
- Conclusione anticipata o annullamento del contratto di fornitura di beni o servizi;
- Annullamento di una licenza o di un permesso;
- Richiesta di sottoposizione ad accertamenti psichiatrici o medici.

Per beneficiare della tutela avverso le ritorsioni è richiesto che la segnalazione/divulgazione pubblica/denuncia all'A.G.:

- sia stata fatta in base alla ragionevole convinzione che le informazioni segnalate, divulgate o denunciate siano veritiere e rientranti nell'ambito oggettivo di applicazione del decreto;
- sia stata fatta nel rispetto della disciplina di cui al D.Lgs. 24/2023;
- si collochi in rapporto di consequenzialità con le misure ritorsive subite;
- non poggia esclusivamente su meri sospetti o voci di corridoio.

Ferme restando le specifiche ipotesi di limitazione di responsabilità (v. infra – 4.3), la tutela prevista in caso di ritorsioni **non** è garantita quando è accertata, anche con sentenza di primo grado, la responsabilità penale del segnalante per i reati di calunnia e diffamazione 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.

4.3 Limitazioni di responsabilità per chi segnala, denuncia o effettua divulgazioni pubbliche

Unitamente alle tutele accordate al segnalante/denunciante/divulgatore, la legge riconosce alcune limitazioni di responsabilità a seguito della rivelazione o diffusione di determinate categorie di informazioni che, in circostanze diverse, comporterebbero dei profili di responsabilità civile, penale o amministrativa in capo all'autore.

Nello specifico, il fatto non configura illecito, se commesso in presenza della predetta scriminante, nelle ipotesi di:

- Rivelazione e utilizzazione del segreto d'ufficio (art. 326 c.p.);
- Rivelazione del segreto professionale (art. 622 c.p.);
- Rivelazione dei segreti scientifici e industriali (art. 623 c.p.);
- Violazione del dovere di fedeltà e di lealtà (art. 2105 c.c.);
- Violazione delle disposizioni relative alla tutela del diritto d'autore;
- Violazione delle disposizioni relative alla protezione dei dati personali;
- Rivelazione o diffusione di informazioni sulle violazioni che offendono la reputazione della persona coinvolta.

Per beneficiare dell'esclusione di responsabilità è richiesta la contemporanea sussistenza di due specifici requisiti:

- 1) Fondati motivi al momento della rilevazione o diffusione delle informazioni, per ritenere che tale rivelazione o diffusione è necessaria per svelare la violazione;
- 2) La segnalazione/divulgazione/denuncia deve essere stata effettuata nel rispetto delle condizioni di cui al D.Lgs. 24/2023 (fondato motivo di ritenere veritiere le informazioni a fondamento delle segnalazioni, impiego del canale interno o esterno, effettuazione della divulgazione pubblica secondo le modalità di legge).

(i) UTILIZZO DEL CANALE INTERNO

Avendo Caffè Mauro S.p.A. adottato il Modello 231, il **Canale Interno** preposto al ricevimento delle segnalazioni è l'Organismo di Vigilanza contattabile ai seguenti recapiti:

- posta raccomandata: Organismo di Vigilanza c/o ADR Srl, Via Giosuè Carducci n. 63, 62100 - Macerata (MC). Si raccomanda l'invio della segnalazione in due buste chiuse: la prima con i dati identificativi del segnalante, un indirizzo e un numero di telefono ove poter essere ricontattato, il tutto unitamente alla fotocopia di un documento di riconoscimento; la seconda con oggetto e descrizione della segnalazione, in modo da separare i dati identificativi del segnalante dalla segnalazione. Entrambe dovranno poi essere inserite in una terza busta chiusa che rechi all'esterno la dicitura "riservata al gestore della segnalazione" (ad es. "riservata all'O.d.V.");

- Numero Verde gestito dall'Organismo di Vigilanza: da telefono fisso o mobile al n. **800 668 271**.

Al segnalante verrà rilasciato un avviso di ricevimento della segnalazione entro **7 giorni** dalla data di ricezione.

Il soggetto gestore tiene traccia scritta di tutte le segnalazioni ricevute predisponendo un apposito Registro delle Segnalazioni. Periodicamente vengono effettuati dei controlli di completezza al fine di accertare che tutte le segnalazioni pervenute siano state trattate e inserite nel Registro delle Segnalazioni.

Acquisita la segnalazione si procederà a effettuare una verifica preliminare sull'ammissibilità e la fondatezza della stessa. I dati personali che manifestamente non sono utili al trattamento della segnalazione non verranno raccolti o, se raccolti accidentalmente, saranno immediatamente cancellati. In caso di esito positivo della verifica preliminare, verrà dato opportuno seguito alla segnalazione mantenendo, se del caso, le interlocuzioni con il whistleblower e domandandogli chiarimenti, documenti

e informazioni ulteriori tramite il canale dedicato o anche tramite incontri dal vivo, qualora vi acconsenta.

Se necessario verranno acquisiti atti e documenti e coinvolte terze persone tramite audizioni o altro genere di richieste.

Il sistema di segnalazione adottato internamente garantisce al segnalante l'opportuna riservatezza in merito alla sua identità, al contenuto della segnalazione e alla documentazione fornita.

La protezione è estesa non solo al nominativo del segnalante ma anche a tutti gli elementi della segnalazione dai quali si possa ricavare, anche indirettamente, l'identificazione del whistleblower.

Le informazioni circa le violazioni fornite dal whistleblower saranno utilizzate dall'Organismo di Vigilanza solo ed esclusivamente al fine di dare seguito alla segnalazione stessa e non verranno in alcun altro modo impiegate o divulgate.

Qualora, su richiesta del segnalante, la segnalazione è effettuata in forma orale nel corso di un incontro con il personale addetto, essa, previo consenso del 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, il segnalante può verificare, rettificare e confermare il verbale dell'incontro mediante la propria sottoscrizione.

Entro tre mesi dalla data dell'avviso di ricevimento, o in alternativa entro tre mesi dalla scadenza del termine di sette giorni dalla presentazione della segnalazione, deve essere fornito un riscontro alla segnalazione stessa.

(ii) UTILIZZO DEL CANALE ESTERNO

Si rammenta come il nuovo d.lgs. 24/2023 abbia introdotto anche un canale di segnalazione "esterna", **Canale Esterno**, gestito dall'ANAC e raggiungibile al seguente link: <https://www.anticorruzione.it/-/whistleblowing>.

Il Canale Esterno va usato a certe condizioni:

- i. se non è presente il canale di segnalazione interna in quanto non obbligatorio, oppure è presente ma non attivo, oppure attivo ma non conforme al D.Lgs. n. 24/2023;
- ii. se il segnalante ha fondato motivo di ritenere che, in caso di segnalazione interna, non gli verrebbe dato il dovuto seguito o si esporrebbe a un rischio di ritorsione;
- iii. se il segnalante ha già effettuato una segnalazione interna a cui non è stato dato alcun seguito;
- iv. se il segnalante ha il fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse.

(ii) UTILIZZO DELLA DIVULGAZIONE PUBBLICA O DENUNCIA ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA

In ultimo, il d.lgs. 24/2023 ha previsto il canale di **Divulgazione Pubblica**, che si sostanzia nel rendere di pubblico dominio le informazioni sulle violazioni tramite organi di stampa, mezzi elettronici o, in generale, avvalendosi di mezzi di diffusione in grado di raggiungere un numero elevato di persone (es. TV, radio, social network). Quest'ultimo canale è da impiegare in via residuale, quando cioè:

- i. le segnalazioni a mezzo degli altri canali non hanno avuto seguito;
- ii. l'utilizzo degli altri canali espone il segnalante a un rischio di ritorsione (es. quando vi è il fondato timore che il soggetto a cui è stata fatta la segnalazione è colluso con l'autore della violazione stessa o addirittura coinvolto in prima persona);
- iii. la violazione costituisce un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse.

2. Referente del Protocollo

Presidente dell'Organismo di Vigilanza.

3. Frequenza

Quando necessario.

4. Attrezzature, prodotti e software utilizzati

Non applicabile.

5. Attività

Flussogramma

Segnalazione tramite utilizzo del canale interno, in via gradata esterno, in via ulteriormente gradata e residuale le altre

Gestione della segnalazione secondo procedura

Adozione dei relativi provvedimenti

Protocollo

I LIVELLO			II LIVELLO	III LIVELLO
CAUTELA PROCEDURALE			CAUTELA SOSTANZIALE	VERIFICHE
Input	Output	Referente di fase	Tracciabilità: controlli, registrazioni e report	Informativa all'Organismo di Vigilanza
UTILIZZO DEL CANALE INTERNO				
<ul style="list-style-type: none">▪ Tentativo di violazione del Modello 231▪ Condotte illecite fondate su elementi di fatto precisi e concordanti▪ Fondati sospetti riguardanti violazioni già commesse o che potrebbero essere commesse.▪ Elementi riguardanti	Segnalazione del tentativo di violazione all'O.d.V. mediante utilizzo del c.d. "canale interno".	Whistleblower	In forma scritta a mezzo posta raccomandata oppure in forma orale attraverso un numero verde, oppure, su espressa richiesta del segnalante, mediante un incontro diretto fissato entro un termine ragionevole. Qualora, su richiesta del segnalante, la segnalazione è effettuata in forma orale nel corso di un incontro con il personale addetto,	L'O.d.V. prende conoscenza della segnalazione

condotte volte ad occultare tali violazioni			essa, previo consenso del 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, il segnalante può verificare, rettificare e confermare il verbale dell'incontro mediante la propria sottoscrizione.	
Ricezione della segnalazione	Si prende in carico la segnalazione rilasciando al whistleblower un avviso di ricevimento della segnalazione entro 7 giorni dalla ricezione. Se anonima, si verifica l'allegazione di evidenze gravi e concordanti a supporto della segnalazione.	Presidente Organismo di Vigilanza	In caso di segnalazione in forma orale e previo consenso del segnalante, essa viene documentata a cura del personale addetto mediante registrazione su un dispositivo idoneo alla conservazione e all'ascolto ovvero tramite trascrizione integrale. Il segnalante ha diritto di verificare, rettificare o confermare il contenuto della trascrizione.	L'O.d.V. prende conoscenza della segnalazione
Salvo casi di complessità, valutazione della segnalazione nei 10 gg successivi: decide se questa sia o meno fondata, se il segnalante rientra tra i soggetti	Se non è fondata, archiviazione della posizione. Se fondata, richiesta di chiarimenti da inviare al soggetto che ha tentato o ha violato il Modello 231.	Presidente Organismo di Vigilanza	Comunicazioni interne Analisi di banche dati per individuare possibili collegamenti tra il segnalato e terzi	Gestione della segnalazione - istruttoria

<p>qualificati e se la fattispecie o la condotta segnalata rappresenti una violazione, o anche solo una potenziale minaccia, del Modello 231</p>			<p>Analisi dei documenti aziendali rilevanti</p> <p>Analisi forense dei dispositivi aziendali assegnati al segnalato per ricercare prove a conferma della segnalazione</p> <p>Audizione di persone in grado di riferire informazioni a prova o a discarico della violazione segnalata</p> <p>Comunicazioni di aggiornamento al whistleblower</p> <p>Garanzia anonimato</p> <p>Archivio O.d.V. segnalazioni (Registro delle Segnalazioni)</p>	
<p>Il soggetto che ha tentato o ha violato il Modello 231 dovrà rispondere entro il termine concesso dall'ODV.</p>	<p>Ricezione delle giustificazioni.</p>	<p>Presidente Organismo di Vigilanza</p>	<p>Archivio O.d.V. segnalazioni (Registro delle Segnalazioni)</p>	<p>L'O.d.V. valuta l'adeguatezza del Modello</p>
<p>Se le giustificazioni sono sufficienti e fondate,</p> <p>se le giustificazioni NON sono sufficienti e/o non sono fondate,</p>	<p>archiviazione della pratica.</p> <p>il Pres. dell'O.d.V. fornirà una relazione all'AD o al Resp. HR nei 7 gg successivi affinché prendano gli</p>	<p>Presidente Organismo di Vigilanza / AD / HR</p>	<p>Archivio O.d.V. provvedimenti (Registro delle Segnalazioni).</p> <p>Comunicazioni al whistleblower.</p> <p>Monitoraggio da parte dell'OdV che la</p>	<p>Invio copia del provvedimento al PCDA e HR affinché valutino l'adeguatezza del protocollo</p>

	<p>opportuni provvedimenti nei successivi 15 gg.</p> <p>il Pres. dell'O.d.V. fornisce riscontro al whistleblower entro tre mesi dalla data di ricezione di quest'ultima.</p>		<p>procedura venga positivamente conclusa a tutela del segnalante e dell'oggetto di segnalazione.</p> <p>Report all'organo di amministrazione del registro delle segnalazioni <u>in forma anonima</u> ed esiti delle analisi effettuate.</p>	
--	--	--	--	--

UTILIZZO DEL CANALE ESTERNO

<p>Stessi Input del canale interno</p> <p>I segnalanti possono utilizzare il canale esterno (ANAC) quando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - non è prevista, nell'ambito del 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 richiesto dalla legge; - la persona segnalante ha già effettuato una segnalazione interna e la stessa non ha avuto seguito; 	<p>Segnalazione del tentativo di violazione all'ANAC mediante utilizzo del c.d. "canale esterno".</p>	<p>Whistleblower</p>	<p>Mediante il portale web dedicato presente sul sito dell'ANAC e raggiungibile al link: anticorruzione.it/-/whistleblowing</p>	<p>L'ANAC prende conoscenza della segnalazione</p> <p>Comunicazione all'O.d.V. da parte del whistleblower dell'avvenuto utilizzo del Canale esterno.</p>
---	---	----------------------	---	--

<p>- 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 potrebbe determinare un rischio di ritorsione;</p> <p>- la persona segnalante ha fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse;</p>				
<p>Ricezione della segnalazione</p>	<p>Si prende in carico la segnalazione. Se anonima si verifica l'allegazione di evidenze gravi e concordanti a supporto della segnalazione. Viene dato avviso al whistleblower del ricevimento della segnalazione entro 7 giorni dalla ricezione, salvo esplicita richiesta contraria della persona segnalante ovvero salvo il caso in cui l'ANAC ritenga che l'avviso pregiudicherebbe la</p>	<p>ANAC</p>		<p>L'ANAC apre la procedura di gestione della segnalazione</p>

	protezione della riservatezza dell'identità della persona segnalante.			
Gestione della segnalazione	L'ANAC cura le interlocuzioni con il segnalante e richiede a quest'ultimo, ove necessario, le opportune integrazioni	ANAC	Viene svolta l'istruttoria necessaria a dare seguito alla segnalazione, anche tramite audizioni e acquisizione di documenti.	L'istruttoria viene completata
Comunicazione al segnalante dell'esito finale della segnalazione	L'ANAC dà riscontro alla persona segnalante entro 3 mesi o, se ricorrono giustificate e motivate ragioni, 6 mesi dalla data di avviso di ricevimento della segnalazione esterna o, in mancanza di detto avviso, dalla scadenza dei 7 giorni dal ricevimento	ANAC		Conclusione della procedura di segnalazione.
UTILIZZO DIVULGAZIONE PUBBLICA O DENUNCIA ALL'A.G.				
Stessi Input della segnalazione tramite canale interno ed esterno. I segnalanti possono effettuare una divulgazione pubblica o denuncia all'A.G. quando: - la persona segnalante ha previamente effettuato una segnalazione interna ed esterna ovvero ha effettuato	Il segnalante rende di dominio pubblico informazioni sulle violazioni tramite gli organi di stampa, i mezzi elettronici o qualunque altro mezzo di diffusione in grado di raggiungere un numero elevato di persone (es. TV, radio, social network, etc.) Il segnalante presenta atto di denuncia/querela all'Autorità Giudiziaria	Whistleblower		La segnalazione è stata effettuata. Comunicazione all'O.d.V. da parte del whistleblower dell'avvenuto utilizzo della Divulgazione Pubblica.

<p>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;</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.				
------------------------------------	--	--	--	--

6. Controlli, registrazioni e report

Verbale dell'Organismo di Vigilanza.

Archivi O.d.V. segnalazioni e provvedimenti.

7. Istruzioni operative e documenti collegati

a) Istruzioni operative

L'Organismo di Vigilanza riceve le segnalazioni attraverso i canali sopraindicati e rilascia un avviso di presa in carico al segnalante entro sette giorni dalla data di ricezione. Contestualmente, si instaura un canale di comunicazione tra il segnalante e l'O.d.V. per eventuali richieste o integrazioni. Il segnalante può monitorare lo stato dell'istruttoria richiedendo informazioni per il tramite dei suindicati canali indicando il numero di ricevuta rilasciato alla comunicazione di presa in carico della segnalazione.

L'O.d.V., nel rispetto dei principi di imparzialità e riservatezza, potrà decidere, al fine di dare diligente seguito alle segnalazioni, di coinvolgere dei Collaboratori, anch'essi specificamente formati e autorizzati, per verificare:

- che il segnalante rientri tra i soggetti qualificati ad effettuare una segnalazione;
- che la violazione rientri tra quelle segnalabili;
- la fondatezza della segnalazione, archiviandola se infondata, procedendo con le indagini interne se ritenuta fondata.

L'O.d.V. fornirà 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.

Nell'ambito delle indagini interne, al fine di verificare la fondatezza delle segnalazioni e la veridicità dei fatti segnalati, l'O.d.V. può analizzare le banche dati per individuare possibili collegamenti tra segnalato e terzi; raccogliere documenti aziendali rilevanti; analizzare i *device* assegnati al segnalato per verificare la sussistenza di prove a conferma della segnalazione come e-mail o messaggi, secondo quanto previsto dal Regolamento aziendale per l'utilizzo dei dispositivi informatici; effettuare interviste a persone che possono riferire informazioni impattanti per provare le violazioni segnalate.

Ai fini dell'attività di verifica, l'O.d.V. può conferire mandato di approfondimento a Uffici specialistici e/o a soggetti terzi, avendo cura di:

- conferire mandato formale, definendo il perimetro di azione e precisando le informazioni che intende ottenere dall'approfondimento richiesto;
- omettere qualsiasi informazione che possa, anche indirettamente, ricondurre all'identità del segnalante;
- omettere qualsiasi informazione relativa al segnalato, laddove non strettamente necessaria al corretto svolgimento dell'incarico affidato;
- ribadire al soggetto incaricato l'obbligo di riservatezza dei dati trattati (nel caso di soggetti esterni alla Società, detto obbligo dovrà essere formalizzato);

Per una completa trasparenza del processo, le segnalazioni archiviate come non rilevanti sono annotate riportando l'oggetto della segnalazione e le motivazioni per cui non si è proceduto con le successive indagini.

I dati e la documentazione eventualmente allegata alla segnalazione saranno conservati per il tempo necessario alla gestione e alla valutazione della segnalazione, comunque non oltre il termine di cinque anni a decorrere dalla data della comunicazione dell'esito finale della procedura di segnalazione.

L'identità del segnalante e degli altri soggetti ai quali la normativa in materia di *whistleblowing* estende l'ambito di tutela non potrà essere rivelata a persone diverse dai componenti dell'Organismo di Vigilanza competente a ricevere e gestire le segnalazioni se non specificamente autorizzate.

Le misure adottate a garanzia della riservatezza del soggetto segnalante non si limitano a proteggere i dati identificativi, ma anche tutti gli elementi della segnalazione dai quali si possa evincere, anche indirettamente, la sua identità. Un eventuale disvelamento dell'identità del soggetto segnalante a persone diverse da quelle competenti a ricevere o a dare seguito alle segnalazioni o comunque autorizzate avverrà con il consenso espresso del segnalante.

La Società si impegna a garantire la protezione da qualsiasi atto di ritorsione, discriminazione o penalizzazione, diretto o indiretto, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione. Tutto il personale coinvolto, a qualsiasi titolo, nelle diverse fasi afferenti alla gestione delle segnalazioni è tenuto a garantire il massimo livello di riservatezza sui contenuti delle medesime e sulle persone coinvolte nella segnalazione.

La tutela del segnalante non potrà essere garantita qualora sia accertata l'infondatezza e il carattere diffamatorio della segnalazione, configurando in tal modo un comportamento doloso del segnalante.

Qualora, dalle verifiche delle segnalazioni, condotte ai sensi del presente documento, si riscontri un comportamento illecito ascrivibile a personale dipendente, la Società agirà con tempestività ed immediatezza, attraverso misure e provvedimenti sanzionatori adeguati e proporzionati, tenuto conto della gravità nonché della rilevanza penale di tali comportamenti e dell'instaurazione di un procedimento penale nei casi in cui costituiscano reato ai fini della normativa nazionale vigente.

Sul punto si rinvia a quanto previsto nel Regolamento Sanzionatorio aziendale.

Qualora le indagini condotte evidenzino comportamenti dolosi/colposi in capo a soggetti terzi, che hanno avuto e/o hanno in essere rapporti con la Società, la stessa agirà tempestivamente disponendo tutte le misure individuate come necessarie per la propria tutela.

b) documenti collegati

1. Comunicazione di attivazione del sistema whistleblowing.
2. Avviso Whistleblowing
3. Informativa ex artt. 13 e 14, Reg. UE 2016/679

c) riferimenti normativi

1. **D.Lgs. n. 231 dell'8 giugno 2001** ("Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della L. 29 settembre 2000, n. 300);
2. **Regolamento (UE) n. 2016/679** (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati – GDPR);
3. **Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196** (Codice in materia di protezione dei dati personali) e s.m.i.;
4. **Direttiva UE 2019/1937** riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione (c.d. Whistleblowing);
5. **D. Lgs. n. 24 del 10/03/2023**, pubblicato in G.U. il 15/03/2023, recante il recepimento della Direttiva (UE) 2019/1937;
6. **Delibera ANAC n. 311 del 12 luglio 2023** – 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;
7. **“Nuova Disciplina Whistleblowing – Guida operativa per gli Enti Privati”** dell’ottobre 2023 – Confindustria;
 8. **Codice Etico**

_

Documento n. 1

_

Comunicazione di attivazione del sistema whistleblowing

....., lì

Gent.mo

Sig. ...

Oggetto: Whistleblowing - Nota informativa a tutti gli Stakeholders.

Egr. Sig.re/i,

a seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs. n. 24 del 10/03/2023 si è reso necessario un aggiornamento del Protocollo in materia di Whistleblowing, già operativo in Azienda.

Il Whistleblowing è lo strumento mediante il quale è possibile segnalare, in maniera riservata e protetta, eventuali illeciti di cui sono venuti a conoscenza nell'esercizio della propria attività.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, vanno intesi come comportamenti meritevoli di segnalazione gli illeciti civili, penali, amministrativi, contabili, aventi a oggetto appalti pubblici, servizi finanziari, riciclaggio, finanziamento al terrorismo, privacy, ovvero condotte rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

La segnalazione può essere effettuata per il tramite di tre canali utilizzabili **in via progressiva e sussidiaria (e NON alternativa)**:

- Canale interno.
- Canale esterno.
- Divulgazione pubblica o denuncia all'A.G.

Caffè Mauro S.p.A., già dotata di un proprio Modello Organizzativo ex D.Lgs. n. 231/2001, ha implementato il canale interno richiesto dalla normativa all'interno del Modello stesso.

Le segnalazioni saranno gestite dall'Organismo di Vigilanza, quale soggetto esterno, autonomo e indipendente e potranno essere inviate tramite:

- posta raccomandata: Organismo di Vigilanza c/o ADR Srl, Via Giosuè Carducci n. 63, 62100 - Macerata (MC). Si raccomanda l'invio della segnalazione in due buste chiuse: la prima con i dati identificativi del segnalante unitamente alla fotocopia del documento di riconoscimento; la seconda con la segnalazione, in modo da separare i dati identificativi del segnalante dalla segnalazione. Entrambe dovranno poi essere inserite in una terza busta chiusa che rechi all'esterno la dicitura "riservata all'Organismo di Vigilanza";
- Numero Verde gestito dall'O.d.V.: da telefono fisso o mobile al n. 800 668 271.

L'Organismo di Vigilanza **garantirà la riservatezza dell'identità del segnalante, di eventuali persone coinvolte e/o menzionate, nonché del contenuto della documentazione fornita**. Se effettuata in forma anonima, la segnalazione deve necessariamente essere supportata da evidenze gravi e concordanti.

Secondariamente, si rappresenta che l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) ha attivato un proprio portale che funge in via generale da canale di segnalazione esterna ed è raggiungibile al link: <https://www.anticorruzione.it/-/whistleblowing>.

Il canale di segnalazione esterna può essere utilizzato esclusivamente:

- se non è presente il canale di segnalazione interna in quanto non obbligatorio, oppure è presente ma non attivo, oppure attivo ma non conforme al D. Lgs. n. 24/2023;
- se il segnalante ha fondato motivo di ritenere che, in caso di segnalazione interna, non gli verrebbe dato il dovuto seguito o si esporrebbe a un rischio di ritorsione;
- se il segnalante ha già effettuato una segnalazione interna a cui non è stato dato alcun seguito;
- se il segnalante ha i fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse.

In via ulteriormente residuale, quando non è possibile avvalersi né del canale di segnalazione interno né di quello esterno, la normativa prevede la possibilità per il segnalante di rendere autonomamente di pubblico dominio le informazioni sulle violazioni tramite la stampa, mezzi elettronici o altri mezzi di diffusione in

grado di raggiungere un numero elevato di persone (es. TV, radio, social network, etc.) ovvero di adire l'Autorità Giudiziaria.

Per qualunque informazione o richiesta di chiarimenti, Caffè Mauro S.p.A. rimane a completa disposizione.

I migliori saluti

IL RESPONSABILE HR

_