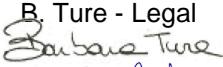
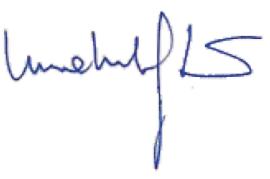


# Gestione delle segnalazioni

Rev.	Data	Redatto	Verificato	Approvato
A	30/08/2023	 R. Mongelli - SG	 M. Malerba - Resp. SG   B. Ture - Legal  R. Angelillo - FAB	 L. Necchi Ghiri - CEO

TLP: AMBER

## Storia delle revisioni

Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
A	30/08/2023	Prima emissione	R. Mongelli - SG	M. Malerba - Resp. SG B. Ture - Legal R. Angelillo - FAB	L. Necchi Ghiri - CEO

## Indice

<b>1</b>	<b>Scopo.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Campo di applicazione .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Riferimenti.....</b>	<b>3</b>
3.1	Documenti di riferimento .....	3
3.2	Allegati.....	3
<b>4</b>	<b>Acronimi e definizioni.....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Responsabilità .....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Modalità.....</b>	<b>7</b>
6.1	“Canali integrati e generali” di comunicazione della segnalazione .....	8
6.2	Individuazione del soggetto competente “ratione materiae” per la gestione della segnalazione ..	10
6.3	Verifica preliminare della segnalazione.....	11
6.4	Accertamento della segnalazione .....	11
6.5	Comunicazione delle azioni intraprese/da intraprendere.....	12
6.6	Chiusura della segnalazione .....	14
6.7	Garanzie e tutele nei confronti dei soggetti coinvolti nella segnalazione .....	14
6.8	Tutela del segnalante .....	14
6.9	Tutela del segnalato .....	15
6.10	Attività disciplinari.....	16

**TLP: AMBER**

## 1 SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire responsabilità, modalità e strumenti per gestire in modo integrato l'iter di ricezione, analisi e trattamento delle eventuali segnalazioni (in ambito SA8000, anticorruzione, D.Lgs. 231/01 e negli altri ambiti a cui, in base alla legge, si applicano le disposizioni di cui al D.Lgs. n. 24/2023) inoltrate da parte dei dipendenti di Mer Mec S.p.A. e/o altri soggetti terzi, nel rispetto della tutela del segnalante.

## 2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a Mer Mec S.p.A. (di seguito, anche la "Società") ed a tutti i soggetti terzi esterni alla Società che sono in possesso di presunti rilievi, irregolarità, violazioni, comportamenti e fatti censurabili o comunque qualsiasi pratica non conforme alle normative di legge previste dalla presente procedura.

## 3 RIFERIMENTI

### 3.1 Documenti di riferimento

- [Ref. 1] Social Accountability SA8000:2014;
- [Ref. 2] QES MM 01 - Manuale Sistema di Gestione di Mer Mec S.p.A.;
- [Ref. 3] AG11 AB MAN01 - Manuale del sistema di gestione anticorruzione;
- [Ref. 4] AG13 P03 - Gestione NC e AC;
- [Ref. 5] AG11 AB P04 - Indagini e gestione della corruzione;
- [Ref. 6] SPT PG 01 - Gestione dei reclami ed opportunità di miglioramento SA8000;
- [Ref. 7] D.Lgs. 231 del 2001 e s.m.i. - Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle Società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300;
- [Ref. 8] Legge 179/2017 - Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato (normativa in materia di cd. whistleblowing);
- [Ref. 9] D.Lgs. n. 24/2023 - Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali;
- [Ref. 10] UNI ISO 37001:2016 - Sistemi di Gestione per la prevenzione della corruzione - Requisiti e guida all'utilizzo.

### 3.2 Allegati

- [All.1] AG11 AB MOD 05 - Segnalazione di sospetto atto corruttivo;
- [All.2] AG11 AB MOD 06 - Registro segnalazioni di sospetti atti corruttivi;
- [All.3] MOD SPT 01 - Scheda reclamo/Opportunità di miglioramento;

**TLP: AMBER**

[All.4] MOD SPT 02 - Registro reclami e Opportunità di miglioramento.

## 4 ACRONIMI E DEFINIZIONI

**Tabella 1 - Acronimi**

Acronimo	Descrizione
FAB	Funzione Anticorruzione
OdV	Organismo di Vigilanza
SPT	Social Performance Team
SA	Social Accountability
RLSA	Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000
RSM	Rappresentante Senior Management per la SA8000
SAAS	Social Accountability Accreditation Services
SG	Sistemi di Gestione

**Tabella 2 - Definizioni**

Termine	Definizione
Segnalazione	Qualsiasi notizia avente ad oggetto presunti rilievi, irregolarità, violazioni, comportamenti e fatti censurabili o comunque qualsiasi pratica non conforme alla normativa di legge.
Segnalazione anonima	Qualsiasi segnalazione in cui le generalità del segnalante non siano esplicitate, né siano rintracciabili.
Ritorsione	Qualsiasi comportamento, atto od 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 alla persona segnalante o alla persona che ha sporto la denuncia (ai relativi facilitatori, familiari o colleghi), in via diretta o indiretta, un danno ingiusto. Di seguito, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i possibili atti di ritorsione: licenziamento, sospensione o misure equivalenti, la retrocessione di grado o la mancata promozione)
Azione correttiva	Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità individuata. Nota: le azioni correttive sono intraprese per prevenire il ripetersi della non conformità.
Reclamo SA8000	Una qualsiasi contestazione o rilievo presentata dalla parte interessata, relativa ad un comportamento o atto di Mer Mec SpA, che violi un diritto della parte interessata o risulti non conforme alla norma Social Accountability SA8000:2014 (a giudizio del reclamante).
Modello ex D.Lgs. 231/01	Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi ex D.Lgs. 231/01 adottato da una persona giuridica e volto a prevenire la responsabilità penale degli enti.
Organismo di Vigilanza	Si intende l'Organo con responsabilità di controllo e vigilanza sull'efficacia e adeguatezza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01.

**TLP: AMBER**

<b>Termine</b>	<b>Definizione</b>
Segnalante	<p>Qualsiasi soggetto (interno ed esterno alla Società) che faccia la segnalazione, essendo venuto a conoscenza di presunti rilievi, irregolarità, violazioni, comportamenti e fatti censurabili o comunque qualsiasi pratica non conforme alla normativa di legge.</p> <p>Il segnalante, sussistendone le condizioni, può provvedere anche alla segnalazione in favore dell'ANAC ovvero alla divulgazione pubblica delle informazioni connesse alla propria segnalazione.</p>
Segnalato	Qualsiasi soggetto a cui sono riferiti o riferibili i fatti oggetto di una segnalazione.
Piattaforma informatica	<p>Piattaforma informatica utilizzata dalla Società al fine di poter ricevere le segnalazioni (in ambito D.Lgs. 231/01 e D.Lgs. 24/2023, anticorruzione, SA8000), sia in forma anonima che codificate nel caso in cui il segnalante inserisca la propria identità.</p> <p>La piattaforma informatica è presente all'interno del sito web aziendale: "<a href="https://www.mermecgroup.com/pageview2.php?i=1515">https://www.mermecgroup.com/pageview2.php?i=1515</a>".</p>
Canale esterno di segnalazione	ANAC è competente ad attivare e gestire detto canale che garantisce, 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. Il ricorso al canale esterno di segnalazione è ammesso solo nelle condizioni previste dalla legge.
Divulgazione pubblica	Rendere di pubblico dominio informazioni sulle violazioni tramite la stampa o mezzi elettronici o comunque tramite mezzi di diffusione in grado di raggiungere un numero elevato di persone. Il ricorso alla divulgazione pubblica è ammesso solo nelle condizioni previste dalla legge.

## 5 RESPONSABILITÀ

La responsabilità della redazione, dell'applicazione e dell'aggiornamento del presente documento è in capo alla Funzione Legal/Sistemi di Gestione.

Nell'ambito delle aree Responsabilità Sociale, Responsabilità Amministrativa d'Impresa e Anticorruzione, le specifiche responsabilità per la gestione delle Segnalazioni sono di seguito riportate:

### Sistema per la Responsabilità Sociale (SA 8000)

RLSA:

- Provvede ad inoltrare a SPT tutte le segnalazioni pervenute via email/telefonicamente/verbalmente per la successiva attività di analisi preliminare;
- Comunica alla parte interessata le soluzioni implementate;
- Valuta l'efficacia delle azioni in sinergia con i membri del SPT.

SPT:

- Ha accesso alla piattaforma informatica per la gestione delle segnalazioni SA8000;
- Gestisce le segnalazioni che ricadono nella propria sfera di competenza, ossia in ambito SA8000, e ricevute, a titolo esemplificativo, tramite la piattaforma informatica, email, lettera raccomandata, cassetta segnalazioni ubicata all'esterno dell'edificio aziendale;

**TLP: AMBER**

- Verifica l'adeguatezza dei reclami ai requisiti della norma Social Accountability SA8000:2014, analizzandone le cause che generano i reclami;
- Individua, coinvolgendo le parti interessate, le azioni di rimedio e/o azioni correttive/preventive a seguito delle segnalazioni pervenute;
- Monitora la gestione delle azioni di rimedio e/o azioni correttive/preventive;
- Verifica l'efficacia delle azioni implementate;
- Promuove il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale;
- Comunica le azioni intraprese/da intraprendere e il relativo stato avanzamento lavori (con riferimento alle sole segnalazioni pervenute tramite la piattaforma informatica).

**RSM:**

- Si interfaccia con le funzioni direzionali per proporre le azioni di rimedio e/o azioni correttive/preventive;
- Riesamina annualmente i risultati del sistema di gestione delle segnalazioni;
- Mantiene aggiornato lo MOD SPT 02 - Registro reclami e Opportunità di miglioramento.

**Sistema di gestione per la Responsabilità amministrativa (D.lgs 231)****OdV:**

- Ha accesso esclusivo alla piattaforma informatica (strumento di ricezione di tutte le segnalazioni);
- Gestisce le segnalazioni che ricadono nella propria sfera di competenza, ossia in ambito D.Lgs. 231/01, e ricevute, a titolo esemplificativo, tramite la piattaforma informatica, email, lettera raccomandata, cassetta segnalazioni ubicata all'esterno dell'edificio aziendale;
- Effettua un'attività di reporting ad hoc nei confronti dell'Alta Direzione;
- Comunica le azioni intraprese/da intraprendere e il relativo stato avanzamento lavori (con riferimento alle sole segnalazioni pervenute tramite la piattaforma informatica).

**Sistema per la Gestione anti-corruzione (ISO 37001)****FAB:**

- Ha accesso esclusivo alla piattaforma informatica (strumento di ricezione di tutte le segnalazioni);
- Gestisce le segnalazioni che ricadono nella propria sfera di competenza, ossia in ambito anticorruzione, e ricevute, a titolo esemplificativo, tramite la piattaforma informatica, email, lettera raccomandata, cassetta segnalazioni ubicata all'esterno dell'edificio aziendale;
- Comunica le azioni intraprese/da intraprendere e il relativo stato avanzamento lavori (con riferimento alle sole segnalazioni pervenute tramite la piattaforma informatica).

**Altre segnalazioni****Funzione Sistema di Gestione:**

- Su mandato della Direzione aziendale raccoglie le segnalazioni che non rientrano direttamente in ciascuno degli ambiti su elencati;

**TLP: AMBER**

- Analizza le segnalazioni per valutarne l'adeguatezza, la pertinenza e l'ambito;
- Si interfaccia con le strutture competenti per l'analisi delle segnalazioni e la definizione delle eventuali azioni di risposta;
- Comunica le azioni intraprese/da intraprendere e il relativo stato avanzamento lavori.

## 6 MODALITÀ

I dipendenti di Mer Mec SpA e/o soggetti esterni alla Società (quali, ad esempio, fornitori, partner, consulenti) possono inoltrare qualsiasi segnalazione, anche in forma anonima, attraverso i canali definiti dalla Società con cui vengono riferiti situazioni, fatti o comportamenti, anche omissivi che possano avere impatto sulla dimensione etico, sociale e di governance. Le informazioni connesse alla segnalazione possono anche esser divulgare pubblicamente.

Più in particolare:

- Ai sensi del D.Lgs. 231/2001, atti o fatti di cui i segnalanti siano direttamente o indirettamente venuti a conoscenza e che possano configurare la commissione di reati presupposto, di violazione del Modello 231 e delle sue componenti, nonché di comportamenti o eventi potenzialmente rilevanti ai fini del D.Lgs. 231/2001;
- Commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità allo Standard SA8000. Le segnalazioni possono essere relative ad uno dei requisiti di responsabilità sociale previsti dallo standard (rispetto dei diritti umani, rispetto dei diritti dei lavoratori, tutela contro lo sfruttamento dei minori, garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro, ecc.) che Mer Mec SpA si è impegnato a rispettare, ovvero questioni procedurali o quesiti di natura gestionale, ai fini del miglioramento continuo del sistema implementato;
- Ai sensi della norma UNI ISO 37001, atti di corruzione tentati, presunti ed effettivi, oppure qualsiasi violazione o carenza concernente il Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione (compreso nel "SGI" aziendale);
- Ulteriori atti o fatti di cui i segnalanti siano direttamente o indirettamente venuti a conoscenza che esulano gli ambiti sopra riportati e/o che riguardino la violazione del diritto dell'Unione Europea o la relativa normativa interna di recepimento.

Nelle attività di gestione delle segnalazioni afferenti agli ambiti sopra descritti, Mer Mec SpA adotta i principi enucleati dal D.Lgs. n. 24/2023 – “Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali” (che ha ridisegnato la materia del “whistleblowing” precedentemente disciplinata dalla Legge 179/2017 – “Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato”).

Si riporta nel presente documento, una rappresentazione grafica di sintesi dei soggetti preposti alla gestione delle segnalazioni, nonché le attività maggiormente salienti (c.d. “flow-chart”).

Inoltre, con esclusivo riferimento al processo di gestione delle segnalazioni e reclami SA8000, si rimanda al diagramma di flusso definito all'interno della Procedura “SPT PG 01 - Gestione dei reclami ed opportunità di miglioramento SA8000”.

**TLP: AMBER**

## 6.1 “Canali integrati e generali” di comunicazione della segnalazione

Mer Mec SpA, al fine di permettere a tutti coloro che siano venuti a conoscenza di fatti pregiudizievoli, di effettuare una segnalazione (anche in ambito D.Lgs. 231/01 e D.Lgs. 24/2023, anticorruzione, SA8000), dispone una pluralità di canali, tra loro alternativi.

In particolare, tutte le segnalazioni di cui sopra possono essere effettuate e trasmesse attraverso:

- Una piattaforma informatica accessibile a tutti i segnalanti sul sito internet del Gruppo Mer Mec e idonea a garantire, con modalità informatiche, la riservatezza dell’identità del segnalante e che permette, inoltre, di effettuare segnalazioni anonime;
- Cassetta segnalazioni ubicate all'esterno dell'edificio aziendale (permette la comunicazione in formato cartaceo, anche in forma ANONIMA).

Inoltre, le Società hanno adottato ulteriori canali di ricezione delle segnalazioni, di seguito indicati con riferimento all'ambito di pertinenza:

### **SA8000**

I lavoratori di Mer Mec SpA e le altre parti interessate (quali, ad esempio, fornitori, consulenti) hanno la possibilità di inoltrare la segnalazione (reclamo/proposta), in maniera nominativa o anonima, anche attraverso le modalità di seguito riportate:

- Via mail: indirizzo mail di un RLSA
- Verbalmente o telefonicamente verso RLSA
- cassetta segnalazioni SA8000, ubicate presso le principali sedi societarie (permette la comunicazione anche in forma ANONIMA)
- sito internet aziendale (permette la comunicazione anche in forma ANONIMA)
- Via mail all'ente di certificazione, all'indirizzo [sa8000@rina.org](mailto:sa8000@rina.org)
- Via mail al SAAS, all'indirizzo [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

Per l'invio di una segnalazione in forma scritta può essere utilizzato il modello “MOD SPT 01 - Scheda reclamo/Opportunità di miglioramento”.

Nel caso in cui la segnalazione (reclamo/proposta) venga effettuata via email/verbalmente/telefonicamente all'RLSA, è compito di quest'ultimo provvedere a darne formale comunicazione al SPT per la relativa presa in carico e gestione.

### **ANTICORRUZIONE**

In aggiunta ai canali sopra riportati (“canali integrati e generali”), Mer Mec SpA e le altre parti interessate (quali, ad esempio, fornitori, consulenti) possono segnalare presunti atti corruttivi alla Funzione Anticorruzione (FAB) sia verbalmente (come previsto dal D.Lgs. 24/2023) e sia utilizzando il “AG11 AB MOD 05 - Segnalazione di sospetto atto corruttivo”, compilato anche in forma anonima, e indicando almeno:

- Generalità del segnalante, quando non effettuata in forma anonima, con indicazione del dipartimento di appartenenza e del ruolo ricoperto;
- Descrizione del sospetto atto corruttivo oggetto della segnalazione;
- Data e luogo in cui è stato commesso l'atto in ipotesi illecito;
- Se conosciute, le generalità o altri elementi utili a identificare i soggetti che hanno commesso le condotte oggetto della segnalazione;

**TLP: AMBER**

- Se conosciuti, l'indicazione di eventuali documenti che possono confermare la fondatezza delle condotte oggetto della segnalazione;
- Ogni altra informazione che possa fornire un utile riscontro circa la sussistenza delle condotte oggetto della segnalazione.

Il segnalante può presentare la segnalazione richiedendo un incontro di persona con la FAB (come previsto dal D.Lgs. 24/2023) oppure inviando il AG11 AB MOD 05:

- All'indirizzo di posta elettronica [anticorruzione@mermecgroup.com](mailto:anticorruzione@mermecgroup.com), ad uso esclusivo di FAB, che garantisce la riservatezza, ad eccezione dei casi previsti dalla legge;
- A mezzo del servizio postale o tramite posta interna indirizzata a FAB, utilizzando una busta chiusa che rechi all'esterno la dicitura "Riservata".

Ricevuta la segnalazione, è responsabilità di FAB, nel caso in cui la reputi fondata ed attinente alla materia anticorruzione, prenderla in carico ai fini della relativa valutazione ed assegnare alla stessa un codice composto da un numero progressivo seguito dall'anno e le registra nel "AG11 AB MOD 06 - Registro segnalazioni di sospetti atti corruttivi", contenente le seguenti informazioni:

- Numero progressivo;
- Cognome e nome del segnalante (da non compilare in caso di segnalazione anonima);
- Data segnalazione;
- Modalità segnalazione;
- Cognome e nome del segnalato;
- Esito delle indagini.

FAB archivia tutta la documentazione prodotta nell'ambito della presente procedura all'interno del DMS aziendale, in un repository a suo accesso esclusivo.

Infine, occorre evidenziare, come previsto dal D.Lgs. 24/2023, che il segnalante, ricorrendone le condizioni, può inoltrare la propria segnalazione direttamente sul sito ANAC qualora il suo precedente tentativo di segnalazione attraverso i canali predisposti dalla Società sia stato infruttuoso.

### **D.LGS. 231/01**

In aggiunta ai canali sopra riportati ("canali integrati e generali"), Mer Mec SpA e le altre parti interessate (quali, ad esempio, fornitori, consulenti) hanno la possibilità di comunicare una segnalazione ai fini ex D.Lgs. 231/01 sia verbalmente (come previsto dal D.Lgs. 24/2023) oppure inoltrando la stessa con le seguenti modalità:

- Tramite lettera raccomandata all'Organismo di Vigilanza, in busta chiusa indirizzata presso la sede della Società;
- Tramite comunicazione e-mail alla casella di posta elettronica dedicata alle comunicazioni nei confronti dell'OdV ([odvmermec@gmail.com](mailto:odvmermec@gmail.com)).

Il segnalante può presentare la segnalazione ai fini ex D.Lgs. 231/01 richiedendo un incontro di persona con l'OdV (come previsto dal D.Lgs. 24/2023).

Ricevuta la segnalazione, è responsabilità dell'OdV provvedere a prendere in carico la stessa e gestirla.

In ogni caso ed a prescindere dalla tematica interessata dalla segnalazione (D.Lgs. 231/01, SA8000, anticorruzione), laddove possibile, è da preferirsi l'uso della piattaforma informatica, a maggior beneficio della piena tracciabilità circa la presa in carico e la gestione nel tempo della segnalazione,

**TLP: AMBER**

oltre che ai fini della gestione delle eventuali necessità di dialogo tra i soggetti aziendali/Funzioni aziendali/Organismi interessati e il soggetto segnalante.

Inoltre, le segnalazioni, per essere riconosciute come tali, prima dell'attività d'indagine, è utile che contengano, per quanto possibile, le seguenti informazioni:

- Descrizione dei fatti oggetto di segnalazione, con indicazione delle circostanze conosciute (di modo, di tempo e di luogo) relative ai fatti segnalati;
- Elementi identificativi del segnalato (o dei segnalati) per quanto noti;
- Indicazione di eventuali altre persone che possano riferire sui fatti oggetto di segnalazione;
- Indicazione o, se in possesso, messa a disposizione di eventuali documenti a sostegno della segnalazione;
- A meno che la segnalazione non sia volutamente anonima, elementi identificativi del segnalante (ad esempio, generalità e dati di contatto).

Infine, occorre evidenziare, come previsto dal D.Lgs. 24/2023, che il segnalante, ricorrendone le condizioni previste dalla legge, può inoltrare la propria segnalazione direttamente sul sito ANAC qualora il suo precedente tentativo di segnalazione attraverso i canali predisposti dalla Società sia stato infruttuoso.

### **Altre segnalazioni**

Mer Mec SpA e le altre parti interessate (quali, ad esempio, fornitori, consulenti) hanno la possibilità di comunicare una segnalazione non afferente ai temi SA8000, anticorruzione e D.Lgs. 231/01 sia verbalmente (come previsto dal D.Lgs. 24/2023) oppure inoltrando la stessa con le modalità sopra riportate ("canali integrati e generali").

Il segnalante può presentare la segnalazione richiedendo un incontro di persona con la Funzione Sistemi di Gestione (come previsto dal D.Lgs. 24/2023).

Ricevuta la segnalazione, è responsabilità della Funzione Sistemi di Gestione provvedere a prendere in carico la stessa e gestirla. A tal riguardo, nel caso in cui la segnalazione ricevuta dovesse riguardare tematiche di SA8000, anti-corruzione e/o D.Lgs. 231/01, sarà compito della Funzione Sistemi di Gestione contattare l'organo/soggetto deputato alla gestione.

## **6.2 Individuazione del soggetto competente “ratione materiae” per la gestione della segnalazione**

L'OdV / FAB / SPT / Funzione Sistemi di Gestione (ognuno per l'area di propria pertinenza) è il primo organo deputato alla valutazione della segnalazione ricevuta tramite i canali sopra riportati e successiva gestione della stessa.

In dettaglio, hanno il compito di raccogliere periodicamente tutte le segnalazioni ricevute:

- Attraverso la piattaforma informatica ed accessibile esclusivamente a questi ultimi;
- Attraverso gli ulteriori canali sopra riportati (es. email, lettera raccomandata, moduli);
- Dal soggetto (un addetto della Funzione Sistemi di Gestione) preposto alla raccolta delle segnalazioni in forma cartacea presenti nella cassetta segnalazioni ubicate all'esterno dell'edificio aziendale.

**TLP: AMBER**

## 6.3 Verifica preliminare della segnalazione

Una volta ricevute le segnalazioni, l'OdV / FAB / SPT / Funzione Sistemi di Gestione, sono responsabili di:

- comunicare al segnalante (ad esclusione dei casi in cui la segnalazione pervenuta sia anonima), entro 7 giorni dalla data di ricezione della stessa, la relativa presa in carico;
- svolgere un'attività di verifica preliminare. L'obiettivo di questa attività è quello di procedere alle analisi e valutazioni volte ad individuare la tematica di riferimento connessa alla segnalazione pervenuta.

In dettaglio, per segnalazioni afferenti a:

- D.Lgs. 231/01, è compito dell'Organismo di Vigilanza prendere in carico la segnalazione pervenuta ai fini della successiva gestione della stessa;
- Tematiche anticorruzione, è responsabilità di FAB prendere in carico la segnalazione ricevuta ai fini della successiva gestione della stessa;
- SA8000, è compito del Social Performance Team (SPT) prendere in carico la segnalazione pervenuta ai fini della successiva gestione della stessa;
- Tematiche differenti rispetto a quelle sopra riportate (cd. "altre segnalazioni"), è compito della Funzione Sistemi di Gestione prendere in carico la segnalazione ricevuta ai fini della successiva gestione della stessa.

Qualora, a seguito dell'analisi preliminare, l'OdV / FAB / SPT / Funzione Sistemi di Gestione evincano che la sfera afferente alla segnalazione non ricade nella propria area di pertinenza, procedono ad informare il soggetto/Funzione aziendale maggiormente interessata e/o competente per la gestione della segnalazione stessa (ad esempio: nel caso in cui l'OdV riceva una segnalazione e a seguito dell'attività di verifica preliminare si dovesse accorgere che tale segnalazione sia afferente a tematiche in ambito SA8000, sarà compito dello stesso OdV provvedere ad inviare formalmente a SPT la segnalazione ai fini della relativa presa in carico della stessa).

Con riferimento alla "raccolta ed analisi delle segnalazioni in ambito SA8000", si rimanda a quanto disciplinato all'interno della Procedura "SPT PG 01 - Gestione dei reclami ed opportunità di miglioramento SA8000".

Invece, nel caso in cui, dalle attività di analisi e valutazione si evinca che la segnalazione non ricada in nessuna delle aree oggetto di analisi (D.Lgs. 231/01, SA8000, anticorruzione), ciascun soggetto/Funzione aziendale che ha ricevuto la segnalazione e svolto l'analisi, ha il compito di procedere all'archiviazione immediata della segnalazione stessa.

## 6.4 Accertamento della segnalazione

Ciascun soggetto/Funzione aziendale interessata, per area di competenza, ha il compito di esaminare la segnalazione al fine di valutare la necessità di effettuare specifici approfondimenti per accettare i fatti ivi denunciati. Tale necessità è determinata sulla base dei seguenti elementi: (i) informazioni fornite a corredo della segnalazione; (ii) attuali procedure in vigore attinenti ai fatti segnalati; (iii) segnalazioni / verifiche precedenti aventi lo stesso oggetto e già esaminate.

In prima istanza, ciascun soggetto/Funzione aziendale interessata ha il compito di avviare le attività di verifiche al fine di valutare la fondatezza o meno dei fatti segnalati.

In dettaglio, verifica se:

- La segnalazione abbia contenuto preciso, circostanziato e verificabile ed afferisca alle tematiche di propria competenza;

**TLP: AMBER**

- La segnalazione abbia contenuto non accertabile per la sua genericità, risultando assenti o insufficienti gli elementi (ad esempio: riferimenti a fatti, circostanze, persone) necessari per avviare le attività di accertamento, e non essendo stato possibile (o utile) un contatto con il segnalante (c.d. segnalazioni “non circostanziate”), ovvero il cui contenuto non sia accertabile con gli strumenti di verifica a disposizione della Società oggetto di analisi (c.d. segnalazioni “non verificabili”). A tal riguardo, provvedono ad archiviare la segnalazione e a redigere una breve nota esplicativa.

Successivamente, con riferimento alle sole segnalazioni che abbiano contenuto preciso, circostanziato e verificabile, OdV / FAB / SPT / Funzione Sistemi di Gestione (ognuno in base alla propria sfera di competenza strettamente collegata alla segnalazione pervenuta ed analizzata), potrà deciderà di procedere con l'avvio di verifiche ad hoc (attività d'indagine) secondo le seguenti modalità:

- Reperimento di appropriate informazioni aziendali utili ai fini della corretta gestione della segnalazione;
- Audizione di Responsabili di Funzione o soggetti/organi esterni alla Società che abbiano una correlazione con l'oggetto della segnalazione.

OdV / FAB / SPT / Funzione Sistemi di Gestione (ognuno per la propria area di pertinenza), sulla base delle risultanze emerse nella fase di accertamento, potrà:

- Richiedere ulteriori approfondimenti ai Responsabili di Funzione o soggetti/organi esterni alla Società ed interessati dall'oggetto della segnalazione;
- Se lo ritiene necessario ed opportuno, ascoltare il segnalante (qualora il nominativo sia stato comunicato), come anche il segnalato, nonché altri soggetti che si ritenga possano fornire informazioni o riscontri utili. Ogni audizione è verbalizzata per garantire la tracciabilità delle attività svolte;
- Formulare raccomandazioni in merito all'adozione delle necessarie azioni correttive sulle aree e/o sui processi interessati dalle segnalazioni.

Nel caso in cui OdV / FAB / SPT / Funzione Sistemi di Gestione si avvalga del supporto di soggetti esterni (mediante apposita formalizzazione e sottoscrizione del contratto di consulenza), quest'ultimi dovranno rendicontare a OdV / FAB / SPT / Funzione Sistemi di Gestione l'attività svolta.

Tutte le attività di approfondimento vengono condotte nel rispetto di tutte le norme applicabili a tutela tanto del soggetto segnalante quanto del segnalato.

A conclusione della fase di accertamento, verrà dato un riscontro al segnalante (qualora quest'ultimo sia identificabile) sullo status della segnalazione.

## 6.5 Comunicazione delle azioni intraprese/da intraprendere

### SA8000

Con specifico riferimento alla tematica SA8000, eventuali Non Conformità e conseguenti Azioni Correttive inerenti al Sistema di gestione sono gestite in accordo alla procedura “AG13 P03 - Gestione NC e AC”.

Nel caso in cui la segnalazione in ambito SA8000 dovesse risultare fondata, è compito dell'RLSA, entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione, comunicare alla parte interessata che ha sporto il reclamo (qualora questi abbia dichiarato la sua identità), le azioni di rimedio e/o azioni correttive/preventive definite per la risoluzione del problema sollevato ovvero per l'attuazione della proposta di miglioramento.

Nel caso in cui la segnalazione sia anonima, SPT rende pubblica la soluzione adottata:

TLP: AMBER

- Inviando una mail ai lavoratori;
- Affiggendo in bacheca la comunicazione relativa all'attuazione delle azioni di rimedio e/o azioni correttive/preventive;
- Pubblicando la comunicazione di risoluzione sul sito web aziendale qualora la segnalazione sia pervenuta attraverso la piattaforma informatica rendendola così visibile al segnalante.

Se la soluzione adottata consiste nell'adozione di un'azione correttiva/preventiva, SPT, con la collaborazione del RLSA, entro 3 mesi dall'inoltro della comunicazione alla parte interessata, valuta l'efficacia dell'azione intrapresa.

L'efficacia della risoluzione ai reclami è valutata in maniera positiva qualora risultino soddisfatte le seguenti condizioni:

- La soluzione adottata ha rispettato i requisiti della norma Social Accountability SA8000:2014 e le procedure aziendali inerenti alla responsabilità sociale;
- Lo stesso reclamo non si è presentato nei 3 mesi dall'inoltro della comunicazione.

In caso di esito positivo, la segnalazione può essere chiusa.

SPT, con la collaborazione degli enti interessati, provvede a riesaminare le azioni di rimedio e/o azioni correttive/preventive intraprese qualora il risultato dell'efficacia non sia risultato positivo.

Per maggiori dettagli in merito alle attività di "tracciabilità ed archiviazione" (a cura del RSM) e "riesame", si rimanda a quanto definito all'interno della Procedura "SPT PG 01 - Gestione dei reclami ed opportunità di miglioramento SA8000".

## **ANTICORRUZIONE**

Nel caso in cui la segnalazione in ambito anticorruzione dovesse risultare fondata, si applicano le prescrizioni della procedura "AG11 AB P04 - Indagini e gestione della corruzione".

Inoltre, la FAB ha il compito di:

- fornire un riscontro al segnalante entro 3 mesi dalla data di ricezione della segnalazione stessa (ad esclusione dei casi in cui la segnalazione pervenuta sia anonima);
- comunicare, entro 30 gg dalla chiusura della segnalazione, le azioni intraprese/da intraprendere e il relativo stato avanzamento lavori (con riferimento alle sole segnalazioni pervenute tramite la piattaforma informatica), provvedendo ad inserire tali informazioni all'interno della piattaforma informatica rendendole così visibili al segnalante.

## **D.LGS. 231/01**

Nel caso in cui la segnalazione in ambito D.Lgs. 231/01 dovesse risultare fondata, l'OdV ha il compito di:

- fornire un riscontro al segnalante entro 3 mesi dalla data di ricezione della segnalazione stessa (ad esclusione dei casi in cui la segnalazione pervenuta sia anonima);
- formalizzare la segnalazione analizzata e le risultanze emerse all'interno di un "Registro Segnalazioni D.Lgs. 231/01";
- effettuare un'attività di reporting ad hoc nei confronti dell'Alta Direzione;
- entro 30 gg dalla chiusura della segnalazione, comunicare all'Alta Direzione/altre Funzioni aziendali interessate le azioni intraprese/da intraprendere e il relativo stato avanzamento lavori e provvedendo ad inserire tali informazioni anche all'interno della piattaforma informatica rendendole così visibili al segnalante (con riferimento alle sole segnalazioni pervenute tramite la piattaforma informatica).

**TLP: AMBER**

### Altre segnalazioni

Nel caso in cui la segnalazione ricevuta non riguardi temi di SA8000, anticorruzione e/ D.Lgs. 231/01 (“altra segnalazione”) dovesse risultare fondata, la Funzione Sistemi di Gestione ha il compito di:

- fornire un riscontro al segnalante entro 3 mesi dalla data di ricezione della segnalazione stessa (ad esclusione dei casi in cui la segnalazione pervenuta sia anonima);
- entro 30 gg dalla chiusura della segnalazione, comunicare all’Alta Direzione/altre Funzioni aziendali interessate le azioni intraprese/da intraprendere e il relativo stato avanzamento lavori e provvedendo ad inserire tali informazioni anche all’interno della piattaforma informatica rendendole così visibili al segnalante (con riferimento alle sole segnalazioni pervenute tramite la piattaforma informatica).

Oltre i casi sopra riportati, qualora la segnalazione in ambito D.Lgs. 231/01, anticorruzione, SA8000, “altre segnalazioni”, invece, risulti essere effettuata con dolo o colpa grave, verrà classificata come segnalazione illecita e verrà valutata l’adozione di eventuali sanzioni disciplinari o altri provvedimenti nei confronti del segnalante.

### **6.6 Chiusura della segnalazione**

A fronte delle risultanze emerse dalle attività di accertamento condotte dall’OdV / FAB / SPT / Funzione Sistemi di Gestione, ognuno per l’area di propria competenza, quest’ultimi hanno la responsabilità di formalizzare le eventuali aree di debolezza e/o punti di miglioramento del sistema di controllo interno della Società e di condividere le stesse con SG.

Infine, si procede alla chiusura della segnalazione, classificandola come “Fondata” o “Non Fondata” e “Con azioni” o “Senza azioni”, siano esse di miglioramento del Sistema di Controllo Interno che di altro tipo (ad esempio, denuncia alle autorità giudiziarie).

### **6.7 Garanzie e tutele nei confronti dei soggetti coinvolti nella segnalazione**

L’OdV / FAB / SPT / Funzione Sistemi di Gestione ed il soggetto (un addetto della Funzione Sistemi di Gestione) preposto alla raccolta delle segnalazioni in forma cartacea presenti nella cassetta segnalazioni ubicate all’esterno dell’edificio aziendale, per area di competenza, coinvolti nella gestione delle segnalazioni, sono tenuti a garantire la riservatezza sull’esistenza e sul contenuto della segnalazione, nonché sulla identità dei soggetti segnalanti (ove comunicati) e segnalati.

Ogni comunicazione relativa all’esistenza e al contenuto della segnalazione, nonché all’identità dei segnalanti (ove comunicati) e segnalati, deve seguire rigorosamente il criterio del “need to know” che limita l’accesso alle sole informazioni necessarie ai fini dell’attività istruttoria della segnalazione.

### **6.8 Tutela del segnalante**

Mer Mec SpA garantisce la riservatezza dell’identità del segnalante a partire dalla fase di ricezione della segnalazione, nel rispetto delle previsioni di legge.

Per le segnalazioni trasmesse attraverso la piattaforma informatica di cui alla presente procedura, la riservatezza dell’identità del segnalante (come anche del contenuto della segnalazione) è tutelata con le seguenti modalità:

- La piattaforma garantisce elevati standard di sicurezza, impiegando algoritmi di cifratura avanzata e altri metodi di protezione da accessi non autorizzati;

**TLP: AMBER**

- La piattaforma assegna un codice identificativo (cd. codice ID) alla segnalazione al fine di tutelare l'identità del segnalante;
- Per l'accesso tramite internet sul sito web della Società (disponibile per chiunque, dipendenti compresi) non viene richiesta alcuna registrazione e il segnalante può restare anche anonimo, qualora lo ritenesse opportuno. Il segnalante, se lo ritiene, può altrimenti indicare il proprio nominativo fornendo espresso consenso affinché le proprie generalità siano comunicate.

Per le segnalazioni trasmesse tramite gli altri canali previsti, la riservatezza dell'identità del segnalante (come anche del contenuto della segnalazione) è tutelata con le seguenti modalità:

- La corrispondenza cartacea indirizzata all'OdV / FAB / SPT / Funzione Sistemi di Gestione è consegnata in busta chiusa e/o depositata nella cassetta accessibile solo al personale autorizzato (un addetto della Funzione Sistemi di Gestione);
- Alle diverse caselle di posta elettronica possono accedervi esclusivamente i soggetti debitamente autorizzati, per area di competenza (ad es. OdV, FAB).

L'amministratore del sistema di posta elettronica / della piattaforma informatica implementata può accedervi esclusivamente per necessità tecniche, previa richiesta motivata caso per caso da parte dell'OdV / FAB / SPT / Funzione Sistemi di Gestione.

Al fine di garantire la riservatezza del segnalante, nei casi in cui sia stato comunicato il nominativo del segnalante, nella trattazione delle segnalazioni da parte di OdV / FAB / SPT / Funzione Sistemi di Gestione, lo stesso nominativo viene separato dal contenuto della segnalazione e sostituito con il codice ID attribuitogli o dal sistema informatico (nel caso di segnalazione pervenuta tramite piattaforma informatica) o direttamente dall'OdV / FAB / SPT / Funzione Sistemi di Gestione (nel caso di segnalazioni ricevute via email, tramite lettera raccomandata o tramite le cassette segnalazioni ubicate all'esterno dell'edificio aziendale).

La divulgazione dell'identità della persona segnalante e di qualsiasi altra informazione da cui si possa dedurre direttamente o indirettamente l'identità della persona segnalante è ammessa solo qualora ciò rappresenti un obbligo necessario e proporzionato imposto dal diritto dell'Unione o nazionale nel contesto di indagini da parte delle autorità nazionali o di procedimenti giudiziari, anche al fine di salvaguardare i diritti della difesa della persona coinvolta.

Nel rispetto della legge, Mer Mec SpA vieta e sanziona ogni forma di ritorsione o di discriminazione nei confronti di chiunque abbia effettuato una segnalazione (come di chiunque abbia collaborato ad accettare i fatti segnalati), ivi inclusi i familiari / facilitatori del segnalante, a prescindere che la segnalazione si sia poi rivelata fondata o meno.

Qualora in particolare il segnalante in buona fede sia un dipendente, ciascun soggetto/Funzione aziendale interessata (OdV, FAB, SPT, Funzione Sistemi di Gestione), avvalendosi anche delle Funzioni aziendali competenti, monitorerà lo svolgersi della vita lavorativa del dipendente per un periodo di 12 mesi dalla data della segnalazione, per provare l'assenza di azioni discriminatorie o altre forme di ritorsione conseguenti alla segnalazione stessa.

## 6.9 Tutela del segnalato

Mer Mec richiede che tutti collaborino al mantenimento di un clima di reciproco rispetto e vieta e sanziona atteggiamenti che possano ledere la dignità, l'onore e la reputazione di ciascuno. Le garanzie di riservatezza previste dalla presente procedura tutelano anche il segnalato.

Il dipendente segnalato ha diritto di essere informato dell'esistenza della segnalazione e dell'esito delle verifiche svolte. Tali informazioni potranno però essere ritardate, limitatamente al tempo necessario, al fine di evitare il rischio di pregiudicare le esigenze di accertamento.

**TLP: AMBER**

Il segnalato non verrà sanzionato disciplinamente in mancanza di riscontri oggettivi circa la violazione segnalata, ovvero senza che si sia proceduto ad indagare i fatti oggetto di segnalazione. Il segnalato non potrà richiedere di conoscere il nominativo del segnalante, fatti salvi i casi espressamente previsti dalla legge.

Ad ulteriore tutela del segnalato, restano impregiudicate le azioni e facoltà consentitegli dalla legge.

## 6.10 Attività disciplinari

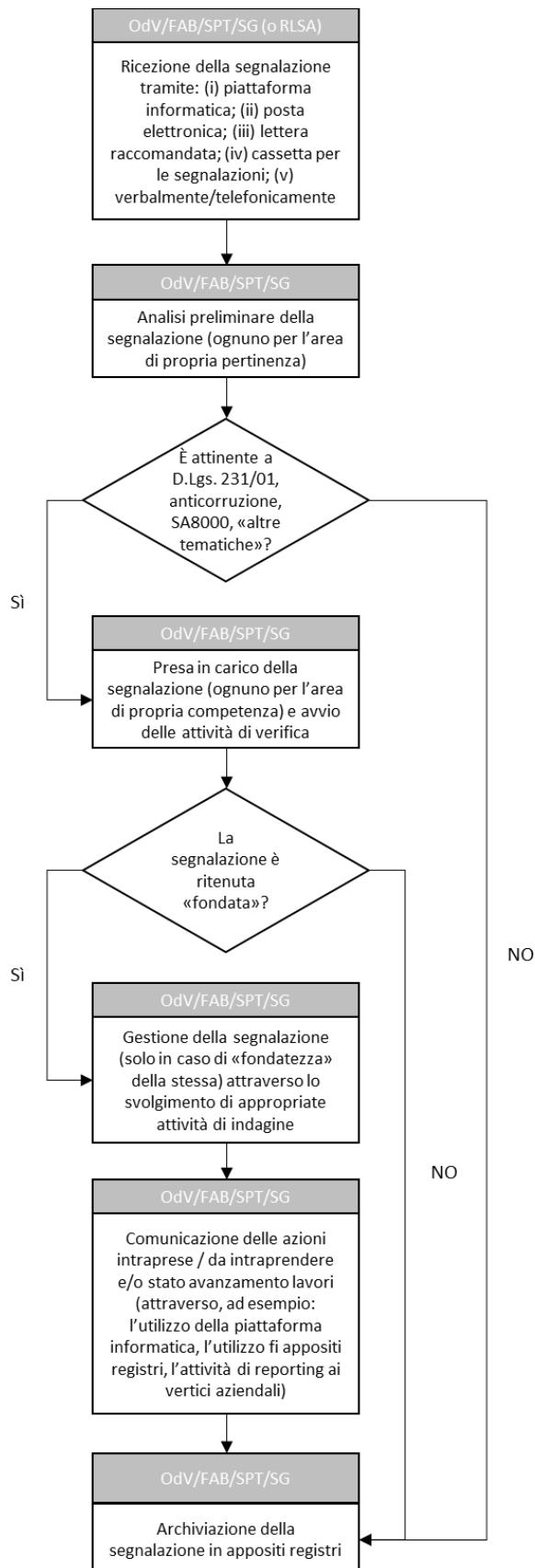
Mer Mec SpA provvederà a sanzionare ogni comportamento illecito, ascrivibile al proprio personale, che dovesse emergere a seguito di attività di verifica di segnalazioni condotte ai sensi della presente procedura e compirà ogni ragionevole sforzo al fine di impedire eventuali condotte che violino la procedura stessa.

La Società potrà prevedere adeguati provvedimenti disciplinari, come di seguito indicato (a titolo esemplificativo ma non esaustivo):

- Nei confronti di chi si renda responsabile di qualsivoglia atto di ritorsione o discriminatorio o comunque di pregiudizio illegittimo, diretto o indiretto, nei confronti del segnalante o dei familiari / facilitatori del segnalante (o di chiunque abbia collaborato all'accertamento dei fatti oggetto di una segnalazione) per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione;
- Nei confronti del segnalato, per le responsabilità accertate;
- Nei confronti di chiunque violi gli obblighi di riservatezza richiamati dalla presente procedura;
- Nei confronti dei dipendenti, come previsto dalla legge, che abbiano effettuato una segnalazione infondata con dolo o colpa grave;
- Nei confronti dei terzi (ad esempio: fornitori, consulenti, collaboratori) valgono le clausole contrattuali di rispetto da parte di questi ultimi del Codice Etico e del Modello 231/01 adottato dalla Società;
- In caso di accertamento con sentenza, anche non definitiva di primo grado nei confronti del segnalante, della responsabilità penale per i reati di calunnia o diffamazione o comunque per i medesimi reati commessi con la denuncia, ovvero della responsabilità civile, per aver riferito informazioni false riportate intenzionalmente con dolo o colpa.

---

**TLP: AMBER**


**Flow-chart – Gestione delle segnalazioni**
**TLP: AMBER**