



| | | | |
|--|--|---|---|
|  CONSAP | <small>CONCESSIONARIA SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI S.P.A.</small> | ISTRUZIONE OPERATIVA | IO-SEGNALAZIONIWB_2019-06-27_rev.2.0.docx |
| | | Gestione delle segnalazioni pervenute attraverso la “Piattaforma <i>Whistleblowing</i> Consap” | REVISIONE: rev. 2.0 |

ISTRUZIONE OPERATIVA


Gestione delle segnalazioni pervenute attraverso la “Piattaforma *Whistleblowing* Consap”

Data Pubblicazione: 17/06/2021

| | | | |
|--|--|---|---|
|  CONSAP | <small>CONCESSIONARIA SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI S.P.A.</small> | ISTRUZIONE OPERATIVA | IO-SEGNALAZIONIWB_2019-06-27_rev.2.0.docx |
| | | Gestione delle segnalazioni pervenute attraverso la “Piattaforma <i>Whistleblowing Consap</i>” | REVISIONE: rev. 2.0 |

Registro delle Modifiche dell’Istruzione Operativa

| Rev. | Descrizione della modifica | Pagina | Data Approvazione |
|------|----------------------------|--------|----------------------|
| 1.0 | Prima emissione | | 27/06/2019 |
| 1.1 | Seconda emissione | | 15/12/2020 |
| 2.0 | Terza emissione | | 28/05/2021 |

| | | |
|---|--|---|
|  CONSAP <small>CONCESSIONARIA SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI S.P.A.</small> | ISTRUZIONE OPERATIVA | IO-SEGNALAZIONIWB_2019-06-27_rev.2.0.docx |
| | Gestione delle segnalazioni pervenute attraverso la “Piattaforma Whistleblowing Consap” | REVISIONE: rev. 2.0 |

Soggetti firmatari

| ATTIVITÀ | FUNZIONE RESPONSABILE | FIRMA |
|-------------------|---|---|
| Redazione SARMP | Titolare Servizio Audit, Risk Management e Privacy | Firmato <i>Gianfranco Scanu</i> |
| Consultazione DPO | Data Protection Officer | Firmato <i>Edda Canale</i> |
| Verifica SOSQ | Titolare Servizio Organizzazione, Sviluppo e Qualità | Firmato <i>Elisabetta Calianno</i> |
| Verifica SGHR | Titolare Servizio Gestione HR e Relazioni Industriali | Firmato <i>Filippo Palmiero</i> |
| Validazione IL | Innovation Leader | Firmato <i>Enrico Melis</i> |
| Validazione DRAG | Responsabile Direzione Risorse e Affari Generali | Firmato <i>Stefano Cavalieri d'Oro</i> |
| Emanazione RPCT | Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza | Firmato <i>Gianfranco Scanu</i> |

Visto

Il Direttore Generale


Firmato *Prof. Avv. Vittorio Rispoli*

SI EMANA*

Amministratore Delegato


Firmato *Prof. Avv. Vincenzo Sanasi d'Arpe*

**Approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 28/05/2021.*

| | | |
|---|---|---|
|  CONSA P <small>CONCESSIONARIA SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI S.P.A.</small> | ISTRUZIONE OPERATIVA | IO-SEGNALAZIONIWB_2019-06-27_rev.2.0.docx |
| | Gestione delle segnalazioni pervenute attraverso la “Piattaforma <i>Whistleblowing</i> Consap” | REVISIONE: rev. 2.0 |

Indice dei contenuti

| | |
|---|-----------|
| 1. PREMESSA | 5 |
| 1.1 SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE..... | 5 |
| 1.2 RIFERIMENTI NORMATIVI | 5 |
| 1.3 DESTINATARI | 6 |
| 1.4 COMPITI DEGLI ORGANI / FUNZIONI COINVOLTI..... | 6 |
| 2. MODALITA' OPERATIVE..... | 11 |
| 2.1 GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE | 11 |
| 2.2 PIATTAFORMA <i>WHISTLEBLOWING</i> | 13 |
| 2.3 REGISTRO DELLE SEGNALAZIONI | 15 |
| 3. DOVERI E RESPONSABILITA' | 16 |
| 3.1 TUTELA DELLA RISERVATEZZA DELL'IDENTITÀ DEL SOGGETTO SEGNALANTE E DEI SOGGETTI COINVOLTI DALLA SEGNALAZIONE E DELLA CONFIDENZIALITÀ DELLE INFORMAZIONI IN ESSA CONTENUTE | 16 |
| 3.2 CONSERVAZIONE DELLA SEGNALAZIONE E DEI RELATIVI DOCUMENTI | 18 |
| 3.3 SANZIONI..... | 18 |

| | | |
|---|--|---|
|  CONSAP <small>CONCESSIONARIA SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI S.P.A.</small> | ISTRUZIONE OPERATIVA | IO-SEGNALAZIONIWB_2019-06-27_rev.2.0.docx |
| | Gestione delle segnalazioni pervenute attraverso la “Piattaforma Whistleblowing Consap” | REVISIONE: rev. 2.0 |

1. PREMESSA


1.1 Scopo e ambito di applicazione

Il presente documento definisce e disciplina, con riferimento al sistema di *Whistleblowing* costruito da Consap S.p.A. (d'ora in poi anche la Società), il procedimento di gestione delle segnalazioni effettuate dai soggetti indicati nella Policy WB, con le modalità e attraverso gli strumenti previsti dalla Policy stessa, ai sensi della L. 179/2017; esso ha lo scopo di regolamentare le fasi (valutativa in via preliminare, istruttoria, decisionale) in cui si articola il processo di gestione della Segnalazione e di individuare i diversi ruoli coinvolti nelle varie attività.

1.2 Riferimenti normativi

La presente Istruzione operativa tiene conto delle previsioni contenute nelle seguenti fonti normative e regolamentari e nei seguenti atti organizzativi interni alla Società:

- la Legge n. 190/2012;
- il D. Lgs. 165/2001;
- il D. Lgs. 231/2001;
- la Legge n. 179/2017;
- la Determinazione ANAC n. 6 del 28 aprile 2015;
- la Determinazione ANAC n. 1134 dell'8 novembre 2017;
- la Delibera ANAC n. 1033 del 30 ottobre 2018 (c.d. regolamento ANAC) così come modificata dalla Delibera n. 312 del 10 aprile 2019;
- Le Linee Guida per la predisposizione di procedure di *Whistleblowing* di *Transparency International*;
- il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. L.gs. 231/2001 di Consap s.p.a.;
- il Piano Triennale della prevenzione della Corruzione e della Trasparenza adottato da Consap S.p.A..

| | | |
|---|--|---|
|  CONSAP <small>CONCESSIONARIA SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI S.P.A.</small> | ISTRUZIONE OPERATIVA | IO-SEGNALAZIONIWB_2019-06-27_rev.2.0.docx |
| | Gestione delle segnalazioni pervenute attraverso la “Piattaforma Whistleblowing Consap” | REVISIONE: rev. 2.0 |

1.3 Destinatari

Il presente documento è rivolto ai seguenti soggetti, per quanto di rispettiva competenza:

- Responsabile della segnalazione;
- Responsabile Anticorruzione;
- Organismo di Vigilanza (nel seguito anche “OdV”);
- Direzione Risorse e Affari Generali – Servizio Gestione HR e Relazioni Industriali competente per:
 - a) l’effettuazione di indagini volte a istruire la Segnalazione e a verificare la fondatezza dei fatti segnalati e le eventuali responsabilità;
 - b) l’irrogazione di sanzioni disciplinari (deliberate, a seconda dei casi, dall’Amministratore Delegato o dal Consiglio di Amministrazione), secondo le modalità previste nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001 e nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, nonché dalle Procedure Aziendali.


Soltanto gli Organi / funzioni sopra indicati, nel rispetto e nei limiti degli ambiti di rispettiva competenza e dei compiti a ciascuno di essi affidati ai fini della presente Istruzione operativa – come di seguito individuati – possono avere accesso alle informazioni e ai dati ricavabili dalla Segnalazione, con le modalità descritte nel successivo par. 2.

1.4 Compiti degli Organi / funzioni coinvolti


Si indicano di seguito i compiti degli Organi/funzioni coinvolti nelle attività previste dalla presente Istruzione operativa:

- **Responsabile della segnalazione:**
 - a) ha accesso in via esclusiva alla Piattaforma *Whistleblowing*, di cui si avvale per la gestione della Segnalazione, attraverso l’apposita “*console*” virtuale di interfaccia operatore.
 - b) effettua una valutazione preliminare della Segnalazione ricevuta, per verificare la sussistenza dei requisiti richiesti, rispettivamente, dall’art. 54-*bis* del D.lgs. 165/2001 e dall’art. 6, comma 2-*bis* del D. Lgs. 231/2001 e la rilevanza, rispettivamente ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e/o ai fini della L. 190/2012;

| | | |
|--------------|--|---------------------|
| PAG. 6 DI 18 | RACCOLTA ISTRUZIONI OPERATIVE CONSAP SPA | Cod. Interno: IO-01 |
|--------------|--|---------------------|


| | | |
|---|---|---|
|  CONCESSIONARIA SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI S.P.A. | ISTRUZIONE OPERATIVA | IO-SEGNALAZIONIWB_2019-06-27_rev.2.0.docx |
| | Gestione delle segnalazioni pervenute attraverso la “Piattaforma <i>Whistleblowing</i> Consap” | REVISIONE: rev. 2.0 |

- c) dispone l’archiviazione della Segnalazione nel caso in cui la stessa risulti manifestamente infondata, oppure non sufficientemente circostanziata o, ancora, non pertinente;
- d) se lo ritiene necessario / utile ai fini della valutazione della Segnalazione, attraverso la Piattaforma *Whistleblowing*, può richiedere al segnalante di fornire informazioni aggiuntive, oppure di rispondere ad alcune domande;
- e) fornisce, attraverso la Piattaforma *Whistleblowing*, riscontro al segnalante sulla presa in carico della Segnalazione e sulle fasi successive del processo di gestione, oppure sull’archiviazione della stessa;
- f) se non vi sono i presupposti per l’archiviazione, sottopone la Segnalazione all’Organo/funzione competente per materia, per l’effettuazione delle opportune verifiche e indagini: in particolare,
- esamina e valuta direttamente, in quanto Responsabile Anticorruzione, segnalazioni rilevanti ai fini della L. 190/2012 e le trasmette, qualora ritenuto necessario, alla Direzione Risorse e Affari Generali – Servizio Gestione HR e Relazioni Industriali per lo svolgimento dell’attività istruttoria ed i necessari approfondimenti;
 - trasmette all’OdV segnalazioni aventi ad oggetto aspetti rilevanti ex D. Lgs. n. 231/2001 e/o violazioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (nel seguito anche “MOG”) e del Codice Etico;
 - in presenza di casi dubbi, rappresenta all’OdV gli elementi essenziali della fattispecie di illecito segnalato e, in qualità di Responsabile Anticorruzione, partecipa alla valutazione e alle successive attività di verifica;
 - trasmette direttamente, in qualità di Responsabile Anticorruzione, oppure su mandato dell’Organismo di Vigilanza, la Segnalazione alla Direzione Risorse e Affari Generali – Servizio Gestione HR e Relazioni Industriali, per lo svolgimento dell’attività istruttoria;
 - riceve dalla Direzione Risorse e Affari Generali – Servizio Gestione HR e Relazioni Industriali la comunicazione circa l’esito dell’istruttoria compiuta, per il seguito di competenza;
- g) conserva e aggiorna il Registro delle Segnalazioni.

| | | |
|--|--|---|
|  CONSAP CONcessionaria SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI S.P.A. | ISTRUZIONE OPERATIVA | IO-SEGNALAZIONIWB_2019-06-27_rev.2.0.docx |
| | Gestione delle segnalazioni pervenute attraverso la “Piattaforma Whistleblowing Consap” | REVISIONE: rev. 2.0 |

- **Responsabile Anticorruzione:**

- a) esamina e valuta, anche sulla base delle attività istruttorie svolte dalla Direzione Risorse e Affari Generali – Servizio Gestione HR e Relazioni Industriali, le segnalazioni rilevanti ai fini della L. 190/2012, dovendosi intendere per tali quelle aventi ad oggetto, a titolo esemplificativo:
1. la commissione di reati contro la pubblica amministrazione di cui al Titolo II, Capo I, del Codice Penale (ipotesi di corruzione per l'esercizio della funzione, corruzione per atto contrario ai doveri d'ufficio, corruzione in atti giudiziari (disciplinati dagli artt. 318, 319 e 319 ter del Codice Penale) anche qualora gli stessi non ricadano nell'ambito di applicazione del D. Lgs 231/2001 ad interesse e vantaggio della Società;
 2. l'abuso di potere da parte di un dipendente o membro di un Organo sociale al fine di ottenere vantaggi privati;
 3. malfunzionamento della Società, a prescindere dalla rilevanza penale, a causa dell'uso a fini privati delle funzioni attribuite dalla stessa ad un dipendente o membro di un Organo Sociale (a titolo esemplificativo: sprechi, nepotismo, assunzioni non trasparenti, irregolarità contabili, false dichiarazioni, violazione delle norme ambientali e di sicurezza);
 4. comportamenti a danno dell'interesse pubblico e/o suscettibili di arrecare un pregiudizio patrimoniale o di immagine alla Società;
 5. azioni poste in essere in violazione delle procedure aziendali;
- b) effettua una valutazione congiunta, insieme all'OdV, dei casi dubbi (vale a dire di quei casi in cui la condotta segnalata non sembra rilevare direttamente né ai sensi del D. Lgs. 231/2001 né ai fini della L. 190/2012, oppure riguarda entrambi gli ambiti normativi richiamati);
- c) accertatane la fondatezza, trasmette, ricorrendone i presupposti, la Segnalazione all'Autorità Giudiziaria, oppure alla Corte dei Conti, oppure all'ANAC, per i profili di rispettiva competenza, avendo cura di evidenziare che si tratta di una Segnalazione


| | | |
|---|--|---|
|  CONSAP <small>CONCESSIONARIA SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI S.P.A.</small> | ISTRUZIONE OPERATIVA | IO-SEGNALAZIONIWB_2019-06-27_rev.2.0.docx |
| | Gestione delle segnalazioni pervenute attraverso la “Piattaforma Whistleblowing Consap” | REVISIONE: rev. 2.0 |

pervenuta da un soggetto a cui l'ordinamento riconosce una tutela rafforzata della riservatezza ai sensi dell'art- 54-*bis* del D.Lgs. n. 165/2001;

- d) accertatane la fondatezza, trasmette la valutazione finale in merito alla Segnalazione alla competente Direzione Risorse e Affari Generali – Servizio Gestione HR e Relazioni Industriali per il seguito di competenza in ordine all'irrogazione di sanzioni disciplinari;
- e) riferisce annualmente al Consiglio di Amministrazione in merito alle Segnalazioni ricevute e allo stato di avanzamento delle eventuali attività di verifica in corso, nel rispetto degli obblighi di riservatezza di cui al paragrafo 3.1 della presente Istruzione operativa.

- **Organismo di Vigilanza:**

- a) esamina e valuta, anche sulla base delle attività istruttorie svolte dalla Direzione Risorse e Affari Generali – Servizio Gestione HR e Relazioni Industriali, le segnalazioni aventi ad oggetto la commissione di reati rilevanti ex D. Lgs. n. 231/2001 e/o violazioni del MOG e del Codice Etico, per tali dovendosi intendere anche le violazioni indirette (quindi le violazioni delle procedure aziendali);
- b) effettua una valutazione congiunta, insieme al Responsabile Anticorruzione, dei casi dubbi (vale a dire di quei casi in cui la condotta segnalata non sembra rilevare direttamente né ai sensi del D. Lgs. 231/2001 né ai fini della L. 190/2012, oppure riguarda entrambi gli ambiti normativi richiamati);
- c) accertata la fondatezza della Segnalazione, individua a seconda dei casi – commissione di un reato rilevante o violazione del MOG – le modalità di intervento più idonee (misure correttive, riparatorie, ecc.) e le sottopone, per il tramite del Responsabile della segnalazione, alla Direzione Risorse e Affari Generali – Servizio Gestione HR e Relazioni Industriali per il seguito di competenza in ordine all'irrogazione di sanzioni disciplinari, ovvero, se del caso, all'Autorità Giudiziaria, oppure alla Corte dei Conti, oppure all'ANAC;
- d) riferisce, secondo le modalità previste dal vigente Modello di Organizzazione, Gestione e controllo in merito alle Segnalazioni ricevute e sullo stato di avanzamento

| | | |
|--|--|---|
|  CONSAP CONcessionaria SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI S.P.A. | ISTRUZIONE OPERATIVA | IO-SEGNALAZIONIWB_2019-06-27_rev.2.0.docx |
| | Gestione delle segnalazioni pervenute attraverso la “Piattaforma Whistleblowing Consap” | REVISIONE: rev. 2.0 |


delle eventuali attività di verifica in corso, nel rispetto degli obblighi di riservatezza di cui al paragrafo 3.1 della presente Istruzione operativa.

- **Direzione Risorse e Affari Generali – Servizio Gestione HR e Relazioni Industriali:**

- a) ricevuta la comunicazione della Segnalazione, svolge le attività istruttorie necessarie ad accertare l’effettivo accadimento dei fatti denunciati nella Segnalazione, come indicate al successivo par. 2.1, eventualmente coinvolgendo, d’intesa con il Responsabile della segnalazione, la Direzione / Unità di business / il Servizio / Settore autonomo in cui il fatto è accaduto;
- b) comunica l’esito dell’istruttoria al Responsabile della segnalazione;
- c) nel caso in cui la Segnalazione risulti fondata, sulla base della decisione assunta dal Responsabile Anticorruzione o dall’Organismo di Vigilanza, valuta e propone agli Organi competenti, come di seguito enunciati, gli opportuni provvedimenti disciplinari nei confronti dei dipendenti della Società ritenuti responsabili della condotta illecita / violazione.

- **Amministratore Delegato:**

- a) assume gli opportuni provvedimenti disciplinari nei confronti dei dipendenti della Società ritenuti responsabili della condotta illecita / violazione, ad esclusione dei dipendenti con qualifica dirigenziale, tenuto conto della proposta formulata dalla Direzione Risorse e Affari Generali – Servizio Gestione HR e Relazioni Industriali agli Organi competenti;
- b) propone al Consiglio di Amministrazione gli opportuni provvedimenti disciplinari da adottare nei confronti dei dipendenti della Società con qualifica dirigenziale ritenuti responsabili della condotta illecita / violazione, sulla base degli esiti dell’istruttoria compiuta dalle competenti funzioni aziendali.

| | | |
|--|--|---|
|  CONSAP CONcessionaria SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI S.P.A. | ISTRUZIONE OPERATIVA | IO-SEGNALAZIONIWB_2019-06-27_rev.2.0.docx |
| | Gestione delle segnalazioni pervenute attraverso la “Piattaforma Whistleblowing Consap” | REVISIONE: rev. 2.0 |

- **Consiglio di Amministrazione:**

- a) assume gli opportuni provvedimenti disciplinari nei confronti dei dipendenti della Società con qualifica dirigenziale ritenuti responsabili della condotta illecita / violazione, su proposta dell’Amministratore Delegato;
- b) assume gli opportuni provvedimenti disciplinari nei confronti dei componenti del Consiglio di Amministrazione ritenuti responsabili della condotta illecita / violazione, sentito il Presidente del Collegio Sindacale.

2. MODALITA’ OPERATIVE


2.1 Gestione della Segnalazione

La Segnalazione viene gestita, nel rispetto dei criteri specificati al successivo par. 3.1:


- dal Responsabile della segnalazione, con modalità informatiche (attraverso la Piattaforma *Whistleblowing* di cui al successivo par. 2.2 e utilizzando gli applicativi Office e Adobe per l’elaborazione, la lettura, la stampa e la gestione dei documenti) e con modalità cartacee;
- dagli altri soggetti destinatari della presente Istruzione operativa, sopra indicati, con modalità informatiche (utilizzando gli applicativi Office e Adobe per l’elaborazione, la lettura, la stampa e la gestione dei documenti) e cartacee.

Il processo di gestione, la cui durata complessiva non può eccedere i 60 giorni dalla ricezione della Segnalazione, si snoda attraverso le seguenti fasi e vede il coinvolgimento dei seguenti Organi/funzioni:

- 1) il Responsabile della segnalazione riceve la Segnalazione e, sulla base degli elementi offerti dal segnalante (descrizione dei fatti, indicazione di persone in grado di fornire informazioni utili, documenti allegati), effettua una valutazione preliminare volta a verificare la sussistenza dei requisiti richiesti, rispettivamente, dall’art. 54-*bis* del D.lgs. 165/2001 e dall’art. 6, comma 2-*bis* del D. Lgs. 231/2001 e la rilevanza della Segnalazione ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e/o ai fini della L. 190/2012;

| | | |
|---|---|---|
|  CONSAP <small>CONCESSIONARIA SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI S.P.A.</small> | ISTRUZIONE OPERATIVA | IO-SEGNALAZIONIWB_2019-06-27_rev.2.0.docx |
| | Gestione delle segnalazioni pervenute attraverso la “Piattaforma <i>Whistleblowing</i> Consap” | REVISIONE: rev. 2.0 |

- 2) all’esito della valutazione preliminare, il Responsabile della segnalazione dispone l’archiviazione oppure prende in carico la Segnalazione, dandone in entrambi i casi evidenza al segnalante, attraverso la Piattaforma *Whistleblowing*; nel secondo caso, se lo ritiene necessario/utile ai fini della valutazione della Segnalazione, il Responsabile della segnalazione, attraverso la Piattaforma *Whistleblowing*, può richiedere al segnalante di fornire informazioni aggiuntive, oppure di rispondere ad alcune domande;
- 3) quindi, il Responsabile della segnalazione sottopone la Segnalazione all’Organo / funzione competente per materia: egli stesso, in quanto Responsabile Anticorruzione, per le questioni rilevanti nell’ambito della normativa anticorruzione prevista dalla L. 190/2012, oppure l’Organismo di Vigilanza, per gli aspetti concernenti il D. Lgs. 231/2001 e il Codice Etico; salva la possibilità, da parte dei due Organi in questione, di procedere ad un esame congiunto della Segnalazione, ove di comune interesse oppure nel caso in cui non risulti possibile determinare inizialmente in modo esatto l’ambito di rilevanza della stessa;
- 4) il Responsabile della segnalazione trasmette la Segnalazione alla Direzione Risorse e Affari Generali / Servizio Gestione HR e Relazioni Industriali competente per la fase istruttoria, svolta secondo le modalità previste dalla presente Istruzione operativa;
- 5) la Direzione Risorse e Affari Generali – Servizio Gestione HR e Relazioni Industriali avvia le necessarie indagini volte a istruire la Segnalazione e a verificare la fondatezza dei fatti segnalati e le eventuali responsabilità, valutando tutti gli elementi e le informazioni contenuti nella Segnalazione trasmessagli e i documenti a supporto della stessa. A tal fine, eventualmente coinvolge, d’intesa con il Responsabile della segnalazione, le funzioni della Direzione / Unità di *business* / Servizio / Settore autonomo in cui il fatto è accaduto e se lo ritiene opportuno – previa richiesta al Responsabile della segnalazione di fornire i relativi dati – intervista il soggetto segnalato e gli altri soggetti indicati come a conoscenza dei fatti;
- 6) la Direzione Risorse e Affari Generali - Servizio Gestione HR e Relazioni Industriali, terminate tutte le verifiche necessarie, trasmette, nel termine di 10 gg. dall’avvenuto interessamento, il relativo esito (unitamente a tutta la documentazione di supporto),

| | | |
|---|--|---|
|  CONSAP <small>CONCESSIONARIA SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI S.P.A.</small> | ISTRUZIONE OPERATIVA | IO-SEGNALAZIONIWB_2019-06-27_rev.2.0.docx |
| | Gestione delle segnalazioni pervenute attraverso la “Piattaforma Whistleblowing Consap” | REVISIONE: rev. 2.0 |


al Responsabile della segnalazione; quindi, distrugge la comunicazione cartacea attraverso la quale la Segnalazione gli è stata trasmessa;

- 7) il Responsabile Anticorruzione e/o l’Organismo di Vigilanza, interessati dal Responsabile della segnalazione, si esprimono in modo definitivo sulla fondatezza / infondatezza della Segnalazione; l’intero *iter* del processo istruttorio e valutativo viene riepilogato in un apposito *report*, corredato rispettivamente:
- a) dalla richiesta di irrogazione di una sanzione disciplinare nei confronti del segnalato, in caso di fondatezza della Segnalazione;
 - b) dalla richiesta di irrogazione di una sanzione disciplinare nei confronti del segnalante, in caso di infondatezza della Segnalazione, solo là dove sia stato riscontrato un utilizzo abusivo del sistema *Whistleblowing*;
- 8) il suddetto *report* viene trasmesso, unitamente a tutta la documentazione di supporto, al Responsabile della segnalazione, per la chiusura del processo di gestione della Segnalazione, e viene inviato da quest’ultimo alla Direzione Risorse e Affari Generali – Servizio Gestione HR e Relazioni Industriali per quanto di competenza ai fini dell’irrogazione delle sanzioni disciplinari; il Responsabile Anticorruzione, là dove la Segnalazione risulti fondata, denuncia i fatti e le circostanze riferiti dal segnalante e le eventuali ulteriori informazioni acquisite nel corso dell’istruttoria all’Autorità giudiziaria ordinaria o all’ANAC o alla Corte dei Conti, per i profili di rispettiva competenza;
- 9) il Responsabile della segnalazione acquisisce mediante scansione e carica sulla Piattaforma *Whistleblowing* il *report* e la documentazione ricevuti; quindi, comunica al segnalante la chiusura del processo di gestione della Segnalazione e il relativo esito; infine, distrugge i documenti cartacei.

2.2 Piattaforma *Whistleblowing*

Per la gestione delle segnalazioni da parte del Responsabile della segnalazione, Consap S.p.A. mette a disposizione un’interfaccia operativa informatica (sotto forma di “*console*” virtuale) – configurata direttamente ed esclusivamente sul computer utilizzato dal Responsabile della segnalazione nella propria postazione di lavoro e dotata di accesso profilato – che consente di interagire, lato operatore, con la piattaforma software on-line dedicata, utilizzata dagli utenti per l’invio delle segnalazioni (la Piattaforma WB indicata


| | | |
|---------------|--|---------------------|
| PAG. 13 DI 18 | RACCOLTA ISTRUZIONI OPERATIVE CONSAP SPA | Cod. Interno: IO-01 |
|---------------|--|---------------------|

| | | |
|--|--|---|
|  CONSAP CONcessionaria SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI S.P.A. | ISTRUZIONE OPERATIVA | IO-SEGNALAZIONIWB_2019-06-27_rev.2.0.docx |
| | Gestione delle segnalazioni pervenute attraverso la “Piattaforma Whistleblowing Consap” | REVISIONE: rev. 2.0 |

nella Policy). In questo modo, sia il canale informatico per l'effettuazione delle segnalazioni sia l'ambiente di lavoro per la gestione delle stesse da parte del Responsabile risultano predefiniti, perimetrati rispetto agli altri ordinari ambienti di lavoro utilizzati dalla Società nell'ordinaria operatività e sicuri (quanto alla riservatezza, integrità e inaccessibilità dall'esterno dei dati personali e delle informazioni trattate).

Ai fini della gestione della Segnalazione:

- il Responsabile della segnalazione riceve, all'indirizzo di posta elettronica registrato sulla Piattaforma WB, un messaggio di *alert* che informa della presenza di una Segnalazione sul sistema informatico;
- il Responsabile, quindi, accede alla Piattaforma attraverso l'apposita interfaccia, inserendo le proprie credenziali riservate di accesso, e visualizza la Segnalazione;
- il Responsabile della segnalazione, durante il procedimento di gestione della Segnalazione, interagisce con il sistema informatico procedendo a registrare a sistema cambiamenti di stato coerenti con le diverse fasi di gestione. In dettaglio:
 - A) una volta visualizzata la Segnalazione, il sistema registra automaticamente l'apertura del procedimento (stato della pratica “aperta”);
 - B) all'interno dello stato “pratica aperta”, il Responsabile della segnalazione dà atto delle differenti attività procedendo alla selezione progressiva delle varie sottocategorie “valutazione preliminare”, “richiesta informazioni aggiuntive”, “istruttoria”, corrispondenti alle rispettive fasi del procedimento di gestione;
 - C) completate una o più delle attività corrispondenti alle sottocategorie dello stato “aperta”, il Responsabile della segnalazione – ricevuta la documentazione indicata al precedente par. 2.1 sub 8) – procede al cambiamento di stato della pratica in “definita”, selezionando l'apposita categoria a seconda dell'esito del processo valutativo della Segnalazione; nello specifico, il Responsabile della segnalazione:
 - (i) qualora la Segnalazione risulti fondata, seleziona lo stato “definita con accoglimento”; viceversa,
 - (ii) qualora la Segnalazione risulti infondata, seleziona lo stato “definita con rigetto”

| | | |
|---|--|---|
|  CONSAP <small>CONCESSIONARIA SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI S.P.A.</small> | ISTRUZIONE OPERATIVA | IO-SEGNALAZIONIWB_2019-06-27_rev.2.0.docx |
| | Gestione delle segnalazioni pervenute attraverso la “Piattaforma Whistleblowing Consap” | REVISIONE: rev. 2.0 |

e procede in entrambi i casi al caricamento a sistema della documentazione rilevante come specificato al successivo par. 3.2.

Il sistema è strutturato in modo tale da consentire soltanto un avanzamento progressivo tra gli stati e le sottocategorie: unica eccezione è costituita dalla possibilità di richiedere informazioni aggiuntive al segnalante anche successivamente all’avvio della fase istruttoria (selezionando sul sistema informatico la corrispondente sottocategoria “richiesta di informazioni aggiuntive” dello stato “aperta”, che abilita in modo automatico la funzione di composizione del messaggio di testo destinato al segnalante).


2.3 Registro delle segnalazioni

Al fine di garantire la tracciabilità dei diversi passaggi del procedimento di gestione della Segnalazione, è istituito un apposito Registro delle segnalazioni, sotto forma di file excel protetto da *password*, contenente le seguenti informazioni:

- n. cronologico delle segnalazioni (numero progressivo/anno);
- data di apertura del procedimento di gestione;
- sottoposizione della Segnalazione all’Organo / funzione competente (specificando la data e se si tratta del Responsabile Anticorruzione o dell’Organismo di Vigilanza);
- trasmissione della Segnalazione alla Direzione Risorse e Affari Generali – Servizio Gestione HR e Relazioni Industriali per l’attività istruttoria (specificando la data e la persona fisica a cui è stata materialmente consegnata la documentazione in busta chiusa);
- data di ricezione da parte del Responsabile della segnalazione della valutazione circa la fondatezza / infondatezza della Segnalazione espressa dall’Organo / funzione competente (Responsabile Anticorruzione o Organismo di Vigilanza);
- data di chiusura del procedimento di gestione della Segnalazione.

Si propone l’utilizzo del seguente format:

| | | |
|----------------------|---|----------------------------|
| PAG. 15 DI 18 | RACCOLTA ISTRUZIONI OPERATIVE CONSAP SPA | Cod. Interno: IO-01 |
|----------------------|---|----------------------------|

| | | |
|---|--|---|
|  CONSAP <small>CONCESSIONARIA SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI S.P.A.</small> | ISTRUZIONE OPERATIVA | IO-SEGNALAZIONIWB_2019-06-27_rev.2.0.docx |
| | Gestione delle segnalazioni pervenute attraverso la “Piattaforma Whistleblowing Consap” | REVISIONE: rev. 2.0 |

| CRONOLOGICO | APERTURA PROCEDIMENTO | ORGANO COMPETENTE E DATA DI TRASMISSIONE | INCARICO PER L'ATTIVITA' ISTRUTTORIA | RICEZIONE ESITO PROCESSO DI VALUTAZIONE | CHIUSURA PROCEDIMENTO |
|-------------|--------------------------|--|--|---|--------------------------|
| | | | | | |

Il Responsabile della segnalazione conserva il Registro in parola – il cui file è salvato sul computer da lui utilizzato nella propria postazione di lavoro – e lo aggiorna con tutte le informazioni richieste.

La password di protezione del file è formata da almeno 8 caratteri alfanumerici, è scelta direttamente dal Responsabile della segnalazione e viene cambiata ogni 12 mesi.

Il Registro delle segnalazioni non contiene in nessun caso dati personali riferiti al segnalante, al segnalato o agli eventuali altri soggetti indicati nella Segnalazione, né informazioni relative al contenuto della Segnalazione stessa.


Su richiesta, il Responsabile della segnalazione mostra il Registro in parola al Responsabile della protezione dei dati personali di Consap s.p.a. per lo svolgimento di controlli sul corretto svolgimento del procedimento di gestione della Segnalazione.

3. DOVERI E RESPONSABILITA'

3.1 Tutela della riservatezza dell'identità del soggetto segnalante e dei soggetti coinvolti dalla Segnalazione e della confidenzialità delle informazioni in essa contenute


Tutto il processo di gestione della Segnalazione è improntato alla tutela della massima riservatezza dei dati personali dei soggetti coinvolti e alla confidenzialità delle informazioni oggetto di segnalazione; per tale ragione:

- i. gli Organi / funzioni che possono essere coinvolti nel processo di gestione, ciascuno per quanto di propria competenza, sono soltanto quelli individuati dalla presente Istruzione operativa al precedente par. 1.3;
- ii. durante l'intero processo, il contenuto della Segnalazione viene mantenuto riservato, per quanto possibile (anche con riferimento alle esigenze istruttorie): pertanto, i fatti riportati dal segnalante vengono estrapolati dalla Segnalazione in modo tale da eliminare, per quanto possibile (tenuto conto dell'esigenza di garantire la

| | | |
|---|--|---|
|  CONCESSIONARIA SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI S.P.A. | ISTRUZIONE OPERATIVA | IO-SEGNALAZIONIWB_2019-06-27_rev.2.0.docx |
| | Gestione delle segnalazioni pervenute attraverso la “Piattaforma Whistleblowing Consap” | REVISIONE: rev. 2.0 |

completezza e pervasività delle indagini volte a verificare la fondatezza della Segnalazione), il riferimento a circostanze che possano consentire, in qualche modo, l'identificazione del segnalante, oppure a persone diverse da quelle appositamente indicate come a conoscenza dei fatti;

- iii. è tutelata – nelle forme indicate e con le eccezioni specificate nella Policy WB – la riservatezza dell'identità del segnalante, del segnalato e dei soggetti eventualmente intervistati (in quanto a conoscenza dei fatti e/o in grado di fornire informazioni utili); a tal fine:
- a) l'identità del segnalante resta sconosciuta (e non conoscibile) al Responsabile della segnalazione fino a quando la Segnalazione non sia definita e, in ogni caso, la riservatezza della sua identità è garantita anche a seguito della definizione della Segnalazione, con modalità che ne impediscono l'accesso a soggetti terzi;
 - b) i dati identificativi del soggetto segnalato sono separati dal contenuto della Segnalazione e, sebbene visibili da parte del Responsabile della segnalazione, possono essere comunicati alla Direzione Risorse e Affari Generali – Servizio Gestione HR e Relazioni Industriali soltanto nel caso in cui la conoscenza del soggetto segnalato sia indispensabile ai fini delle indagini;
 - c) le persone informate sui fatti possono essere ascoltate soltanto dalla Direzione Risorse e Affari Generali – Servizio Gestione HR e Relazioni Industriali, nel corso delle attività istruttorie, a cui i nominativi vengono trasmessi dal Responsabile della segnalazione;
- iv. qualsiasi documento che sia elaborato e/o stampato ai fini e/o nel corso delle indagini, o all'esito delle stesse (ivi inclusi i *report* informativi da trasmettere alle funzioni competenti per l'irrogazione di eventuali sanzioni), deve essere predisposto in modo da garantire il rispetto dei principi di riservatezza e confidenzialità sopra indicati: pertanto, i documenti in questione non possono essere trasmessi tramite e-mail, bensì devono essere scambiati e/o consegnati in formato cartaceo, in busta chiusa, tra i vari soggetti di volta in volta coinvolti nel processo.

| | | |
|---|--|---|
|  CONSAP <small>CONCESSIONARIA SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI S.P.A.</small> | ISTRUZIONE OPERATIVA | IO-SEGNALAZIONIWB_2019-06-27_rev.2.0.docx |
| | Gestione delle segnalazioni pervenute attraverso la “Piattaforma Whistleblowing Consap” | REVISIONE: rev. 2.0 |

3.2 Conservazione della Segnalazione e dei relativi documenti

Una volta portato a termine il processo di gestione della Segnalazione, una copia informatica (acquisita mediante scansione) dell’originale cartaceo di tutti i documenti utilizzati viene caricata sulla Piattaforma *Whistleblowing* nella *directory* della corrispondente Segnalazione; la documentazione cartacea deve essere completamente distrutta successivamente all’acquisizione a sistema della copia informatica.

La Segnalazione e la relativa documentazione vengono conservati nell’apposito archivio gestito attraverso la Piattaforma *Whistleblowing* per un periodo massimo di 1 anno dalla chiusura del procedimento di gestione; a meno che non vi siano esigenze tali da rendere necessaria la conservazione per un periodo di tempo maggiore (ad es. in presenza di un ordine delle Autorità di polizia e/o giudiziaria, oppure nel caso in cui debba essere tutelato / azionato in giudizio un diritto della Società).

Le modalità e le tempistiche di conservazione della Segnalazione e dei relativi documenti rispettano i principi e le misure tecnico – organizzative individuati e implementati dalla Società in materia di *data protection*.

3.3 Sanzioni

Il mancato rispetto degli obblighi previsti dalla presente Istruzione operativa e la violazione dei principi fissati nella Policy WB sono fonte di responsabilità disciplinare, con applicazione delle sanzioni previste dallo Statuto dei Lavoratori (Legge n. 300/1970) e dal sistema disciplinare aziendale, fatte salve ulteriori responsabilità previste dalla legge.

Il Responsabile della protezione dei dati personali nominato da Consap s.p.a. ai sensi dell’art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 ha il compito di vigilare sul rispetto dei principi e delle previsioni contenuti nella presente Istruzione operativa e nella Policy WB; in caso di accertamento di una violazione degli obblighi di riservatezza, confidenzialità e protezione previsti in entrambi i suddetti documenti, il Responsabile della protezione dei dati personali effettua una segnalazione direttamente al Consiglio di amministrazione, per l’adozione degli opportuni provvedimenti.