

PROCEDURA DI SEGNALAZIONE

(Versione Autorizzato Rev. 1.0)

SCOPO DELLA PROCEDURA E CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Lo scopo della procedura è quello di regolamentare il processo di ricezione e gestione delle segnalazioni (c.d. *whistleblowing*), ai sensi del D.Lgs. n. 24 del 2023, da parte del personale dipendente, di consulenti/collaboratori autonomi e/o di dipendenti/collaboratori esterni di società/fornitori di beni o servizi o che realizzano opere in favore delle Società nonché le modalità di gestione della relativa istruttoria, nel rispetto della normativa in materia di privacy e delle tutele previste dalla legge per il segnalante, il segnalato e gli altri soggetti coinvolti nella segnalazione (ad es. facilitatori) in merito all'obbligo di riservatezza ed al divieto di ritorsioni.

Scopo della procedura in è anche quello di informare adeguatamente tutti i destinatari della disciplina sul whistleblowing dettata dal D.Lgs. n. 24 del 2023.

Acronimi e Glossario

Definizioni	
Whistleblowing	Istituto di tutela del dipendente o collaboratore che segnala illeciti (art. 2, comma 1, lettera a del D.Lgs. n. 24 del 2023) finalizzato a regolamentare il processo di segnalazione, all'interno della società di reati, illeciti, violazioni o di altre irregolarità definite dal Decreto citato da parte di un soggetto che ne sia venuto a conoscenza in ragione del proprio rapporto di lavoro e che prevede, per il segnalante (cd. whistleblower), uno specifico regime di tutele, riconosciute dalla legge anche nel caso in cui siano attuate contro quest'ultimo misure discriminatorie e ritorsive in conseguenza della segnalazione effettuata.
Segnalazione whistleblowing	Segnalazione inviata da un soggetto qualificato (whistleblower) avente ad oggetto condotte illecite, di cui il segnalante è venuto a conoscenza in ragione del proprio rapporto di lavoro/collaborazione.
Segnalazione interna	Comunicazione, scritta delle informazioni sulle violazioni, presentata tramite il canale di segnalazione interna della Società.
Segnalazione esterna:	Comunicazione, scritta od orale, delle informazioni sulle violazioni, presentata tramite il canale di segnalazione esterna all'ANAC, di cui all'articolo 7 del D.Lgs. n. 24 del 2023.
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.
Gestore della segnalazione (o "Gestore")	Soggetto interno o esterno cui è affidata la gestione del canale di segnalazione per valutare la sussistenza dei fatti segnalati, l'esito delle indagini e le eventuali misure adottate.
Whistleblower (segnalante)	Persona fisica che segnala, divulga pubblicamente, denuncia all'Autorità giudiziaria, violazioni di disposizioni normative nazionali o dell'Unione europea che ledono l'interesse o l'integrità della Società di cui è venuta a conoscenza nell'ambito del proprio contesto lavorativo
Facilitatore	Persona fisica che assiste il segnalante nel processo di segnalazione, operante all'interno del medesimo contesto lavorativo e la cui assistenza deve rimanere riservata
Piattaforma di whistleblowing (Piattaforma)	Strumento informatico adottato per l'inoltro e la gestione delle segnalazioni interne di whistleblowing, a cui si accede tramite il sito della società
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, in via diretta o indiretta, un danno ingiusto. da intendersi come danno ingiustificato
ANAC	Autorità Nazionale Anticorruzione

Chi è tenuto a rispettare la disciplina?

(FOCUS SU SETTORE PRIVATO AL QUALE APPARTIENA LA NOSTRA AZIENDA)

La protezione dei segnalanti operanti nel settore privato, prevista dal D.lgs. n. 24/2023, impone l'obbligo di predisporre canali di segnalazione a carico di quegli enti del medesimo settore che soddisfano almeno una delle seguenti condizioni:

- hanno impiegato, nell'ultimo anno, la media di almeno cinquanta lavoratori subordinati, con contratti di lavoro a tempo indeterminato o determinato;
- si occupano di alcuni specifici settori (servizi, prodotti e mercati finanziari e prevenzione del riciclaggio o del finanziamento del terrorismo, sicurezza dei trasporti e tutela dell'ambiente), anche se nell'ultimo anno non hanno raggiunto la media di almeno cinquanta lavoratori subordinati con contratti di lavoro a tempo indeterminato o determinato;
- adottano i modelli di organizzazione e gestione di cui al decreto legislativo 231/2001, anche se nell'ultimo anno non hanno raggiunto la media di almeno cinquanta lavoratori subordinati con contratti di lavoro a tempo indeterminato o determinato.

COSA SI PUÒ SEGNALARE

Comportamenti, atti od omissioni che ledono l'interesse pubblico o l'integrità della Società e che consistono in:

- condotte illecite rilevanti ai sensi del decreto legislativo 231/2001, o violazioni dei modelli di organizzazione e gestione ivi previsti;

Sono escluse dall'ambito di applicazione del D. Lgs. 24/2023 e, quindi, non possono essere oggetto di segnalazione:

- contestazioni, rivendicazioni o richieste legate ad un **interesse di carattere personale** della persona segnalante che attengono esclusivamente ai propri rapporti individuali di lavoro;
- segnalazioni di violazioni laddove già disciplinate in via obbligatoria dagli atti dell'Unione europea o nazionali indicati nella parte II dell'allegato al D. Lgs. 24/2023 ovvero da quelli nazionali che costituiscono attuazione degli atti dell'Unione europea indicati nella parte II dell'allegato alla direttiva (UE) 2019/1937, seppur non indicati nella parte II dell'allegato al D. Lgs. 24/2023;

CHI PUO' FARE UNA SEGNALAZIONE

Possono effettuare segnalazioni di violazioni di cui siano venuti a conoscenza:

- dipendenti, collaboratori, apprendisti, stagisti, volontari
- persone fisiche dipendenti/ collaboratori di clienti / fornitori
- liberi professionisti, consulenti
- lavoratori autonomi che svolgono il proprio servizio in Azienda
- gli azionisti della Società e le persone con funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza o rappresentanza, anche di fatto, presso la Società (amministratori, Sindaco, Collegio Sindacale, componenti dell'Organismo di Vigilanza, ecc.).

QUANDO PUO' ESSERE FATTA LA SEGNALAZIONE

Per quanto riguarda il contesto lavorativo, la segnalazione può essere effettuata:

- quando il rapporto giuridico è in corso;
- durante il periodo di prova;
- quando il rapporto giuridico non è ancora iniziato, se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite durante il processo di selezione o in altre fasi precontrattuali;
- successivamente allo scioglimento del rapporto giuridico se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite prima dello scioglimento del rapporto stesso.

CONTENUTO DELLA SEGNALAZIONE

Il *whistleblower* (segnalante) deve fornire tutti gli elementi utili a consentire di procedere alle dovute ed appropriate verifiche ed accertamenti a riscontro della fondatezza dei fatti oggetto di segnalazione. A tale scopo, la segnalazione deve contenere in modo chiaro i seguenti elementi essenziali:

- a. generalità del soggetto che effettua la segnalazione, con indicazione della posizione o funzione svolta nell'ambito dell'ente;
- b. una chiara e completa descrizione dei fatti oggetto di segnalazione;
- c. le circostanze di tempo e di luogo in cui si sono verificati i fatti oggetto di segnalazione;
- d. le generalità o altri elementi (come la qualifica e il servizio in cui svolge l'attività) che consentano di identificare il/i soggetto/i che ha/hanno posto in essere i fatti segnalati o a cui attribuire i fatti oggetto di segnalazione;
- e. l'indicazione di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti oggetto di segnalazione;
- f. l'indicazione di eventuali documenti che possono confermare la fondatezza di tali fatti;
- g. ogni altra informazione che possa fornire un utile riscontro circa la sussistenza dei fatti segnalati.

Secondo lo Schema di Linee Guida ANAC, inoltre, le segnalazioni anonime sono equiparate a segnalazioni ordinarie, se circostanziate⁴.

Il Gestore delle segnalazioni della Società, che riceve le segnalazioni attraverso canali interni, deve registrare le segnalazioni anonime ricevute e conservare la relativa documentazione non oltre cinque anni decorrenti dalla data di ricezione di tali segnalazioni, rendendo così possibile rintracciarle, nel caso in cui il segnalante, o chi abbia sporto denuncia, comunichi ad ANAC di aver subito misure ritorsive a causa di quella segnalazione o denuncia anonima.

CANALI DI SEGNALAZIONE

Il D.Lgs. n. 24 del 2023 prevede i seguenti canali di segnalazione:

- interno (nell'ambito del contesto lavorativo);
- esterno (ANAC);
- divulgazione pubblica (tramite la stampa, mezzi elettronici o mezzi di diffusione in grado di raggiungere un numero elevato di persone);

CANALE DI SEGNALAZIONE INTERNO

COME EFFETTUARE LA SEGNALAZIONE INTERNA

Il canale di segnalazione interna adottato dalla Società è costituito da una piattaforma che consente, attraverso una procedura automatica di compilazione guidata, di effettuare ed inviare una

segnalazione whistleblowing completa degli elementi e delle informazioni come previsto al paragrafo “Contenuto della segnalazione” e secondo le indicazioni contenute nello Schema di Linee Guida ANAC.

Questa piattaforma in base a quanto previsto dalla normativa vigente, consente alla Società di garantire la massima riservatezza dell’identità della persona segnalante, del segnalato, del contenuto della segnalazione stessa e della eventuale documentazione allegata, in quanto provvede all’immediata cifratura della segnalazione attraverso l’utilizzo di strumenti e di un protocollo di crittografia che ne assicurano l’inalterabilità.

La piattaforma è installata su un server gestito da una terza parte indipendente ed è accessibile dalla sezione dedicata al “Whistleblowing” presente sul sito web www.nmbitalia.it della Società **NMB ITALIA S.r.l.** in cui sono anche disponibili la presente **Procedura** e l’**Informativa** sul trattamento dei dati personali.

È possibile accedere alla piattaforma tramite l’apposito portale al seguente link (nmbitaliawb.netorange.it)

- Una volta effettuato l’accesso si dovranno completare i campi presenti nel modulo di segnalazione, sia quelli con menù a tendina e quindi scelte prestabilite, sia quelli a descrizione libera che permettono di descrivere più dettagliatamente la situazione che sta generando la segnalazione
- Terminata la compilazione dei suddetti campi sarà possibile inviare la segnalazione ottenendo un codice identificativo univoco, “**key code**”, che dovrà essere utilizzato per “dialogare” con i soggetti autorizzati in qualità di “Gestori della Segnalazione” e per essere costantemente informato sullo stato di lavorazione della segnalazione inviata.

ATTENZIONE: ricordarsi di conservare con cura il codice identificativo univoco della segnalazione, in quanto, in caso di smarrimento, lo stesso non potrà essere recuperato o duplicato in alcun modo.

La piattaforma costituisce il database riepilogativo dei dati essenziali delle segnalazioni e della loro gestione ed assicura, altresì, l’archiviazione di tutta la documentazione allegata, nonché di quella prodotta o acquisita nel corso delle attività di analisi. I dati personali contenuti nel database sono criptati mediante l’utilizzo di chiavi di criptazione dedicate e differenti.

La consultazione delle informazioni presenti nella piattaforma è consentita unicamente al “Gestore delle segnalazioni”

CONTENUTO DELLA SEGNALAZIONE INTERNA

Il *whistleblower* (segnalante) deve fornire tutti gli elementi utili a consentire di procedere alle dovute ed appropriate verifiche ed accertamenti a riscontro della fondatezza dei fatti oggetto di segnalazione da parte del soggetto Autorizzato della gestione delle segnalazioni interne. Per questa ragione è necessario che la segnalazione contenga alcuni elementi essenziali:

- ✓ una chiara e completa descrizione dei fatti oggetto di segnalazione;
- ✓ le circostanze di tempo e di luogo in cui si sono verificati i fatti oggetto di segnalazione;
- ✓ le generalità o altri elementi (come la qualifica e il servizio in cui svolge l’attività) che

- consentano di identificare il/i soggetto/i a cui attribuire i fatti oggetto di segnalazione;
- ✓ l'indicazione di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti oggetto di segnalazione;
- ✓ l'indicazione di eventuali documenti che possono confermare la fondatezza di tali fatti;
- ✓ ogni altra informazione che possa fornire un utile riscontro circa la sussistenza dei fatti segnalati.

Il Gestore delle segnalazioni della Società, che riceve le segnalazioni attraverso canali interni, deve registrare le segnalazioni anonime ricevute e conservare la relativa documentazione non oltre cinque anni decorrenti dalla data di ricezione di tali segnalazioni, rendendo così possibile rintracciarle, nel caso in cui il segnalante, o chi abbia sporto denuncia, comunichi ad ANAC di aver subito misure ritorsive a causa di quella segnalazione o denuncia anonima.

SOGGETTI AUTORIZZATI ALLA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI INTERNE

Il Responsabile della gestione delle segnalazioni interne è l'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. 231/2001 della Società, autorizzato al trattamento dei dati nella persona della Dott.ssa Micaela Barbotti

Questo soggetto ha il compito di mantenere le interlocuzioni con il segnalante, dare corretto seguito alle segnalazioni ricevute e fornire riscontro al segnalante ed è tenuto alla riservatezza dell'identità del segnalante, delle persone coinvolte e/o comunque menzionate nella segnalazione, del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione

PROCESSO DELLA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI INTERNE

Il processo di segnalazione interna si articola nelle seguenti fasi:

a) ricevimento delle segnalazioni

in cui il Gestore svolge le seguenti attività:

- rilascia alla persona segnalante avviso di ricevimento della segnalazione entro sette giorni dalla data di ricezione;
- mantiene aperto il canale di comunicazione con la persona segnalante e può richiedere, nel caso lo reputasse necessario, chiarimento e/o integrazioni documentali;
- dà seguito alle segnalazioni ricevute;

b) fase istruttoria (verifica preliminare delle segnalazioni)

in cui il Gestore effettua un'attività di verifica e analisi delle segnalazioni ricevute svolgendo le seguenti attività:

- valuta se sussistono i requisiti essenziali con riferimento al segnalante e al contenuto della segnalazione (vedere paragrafo relativo al "Contenuto della segnalazione interna");
- verifica la fondatezza delle circostanze rappresentate nella segnalazione, effettuando ogni attività che reputa più opportuna.
- apre un canale di comunicazione, quando necessario, con il segnalante per richiedere chiarimenti o documenti aggiuntivi;
- eventuale confronto o richiesta di documentazione al personale delle strutture interessate e comunque tutti coloro in condizioni di offrire un contributo all'esame della vicenda.

- eventuale richiesta di supporto alle strutture competenti/interessate e, se necessario, a professionisti esterni all'azienda.
- c) **fase decisoria (accertamento delle segnalazioni e chiusura delle segnalazioni)**
in cui a seguito dell'attività istruttoria svolta il Gestore:
- fornisce riscontro alla segnalazione entro tre mesi data dell'avviso di ricevimento;
 - dispone l'archiviazione della segnalazione con adeguata motivazione, qualora ravvisi elementi di evidente e manifesta infondatezza.
 - trasmette la documentazione al soggetto titolato (Amministratore/Legale Rappresentante, etc.) per le verifiche sui fatti segnalati qualora ravvisi elementi di fondatezza del fatto segnalato.

Il Gestore deve, inoltre, comunicare alla persona segnalante l'esito finale della segnalazione sui motivi che hanno condotto a qualificare fondata la segnalazione. Darà inoltre riscontro al segnalante, comunicando di avere informato il soggetto titolato (Amministratore/Legale Rappresentante, etc.) per assumere i provvedimenti ritenuti necessari.

Tutte le attività di istruttoria svolte e il relativo esito dovranno essere adeguatamente documentate con particolare riferimento alle decisioni assunte.

CANALE DI SEGNALAZIONE ESTERNO (ANAC) E DIVULGAZIONE PUBBLICA

I segnalanti possono utilizzare il canale esterno (ANAC) e raggiungibile a questo link

<https://whistleblowing.anticorruzione.it/#/> solo quando:

- 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;
- 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;
- la persona segnalante ha fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse;

I segnalanti possono effettuare direttamente una divulgazione pubblica quando:

- la persona segnalante ha previamente effettuato una segnalazione interna ed esterna ovvero ha effettuato 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;
- 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.

GARANZIA DI NESSUNA RITORSIONE

Nei confronti del whistleblower, che effettua una segnalazione ai sensi della presente

procedura non è consentita né tollerata alcuna forma di ritorsione o misura discriminatoria, diretta o indiretta, avente effetti sulle condizioni di lavoro per motivi collegati direttamente o indirettamente alla denuncia.

Esempi di comportamenti ritorsivi:

- il licenziamento, la sospensione o misure equivalenti;
- la retrocessione di grado o la mancata promozione;
- il mutamento di funzioni, il cambiamento del luogo di lavoro, la riduzione dello stipendio, la modifica dell'orario di lavoro;
- la sospensione della formazione o qualsiasi restrizione dell'accesso alla stessa;
- le note di merito negative o le referenze negative;
- l'adozione di misure disciplinari o di altra sanzione, anche pecuniaria;
- la coercizione, l'intimidazione, le molestie o l'ostracismo;
- la discriminazione o comunque il trattamento sfavorevole;
- la mancata conversione di un contratto di lavoro a termine in un contratto di lavoro a tempo indeterminato, laddove il lavoratore avesse una legittima aspettativa a detta conversione;
- il mancato rinnovo o la risoluzione anticipata di un contratto di lavoro a termine;
- i danni, anche alla reputazione della persona, in particolare sui social media, o i pregiudizi economici o finanziari, comprese la perdita di opportunità economiche e la perdita di redditi;
- l'inserimento in elenchi impropri sulla base di un accordo settoriale o industriale formale o informale, che può comportare l'impossibilità per la persona di trovare un'occupazione nel settore o nell'industria in futuro;
- la conclusione anticipata o l'annullamento del contratto di fornitura di beni o servizi;
- l'annullamento di una licenza o di un permesso;
- la richiesta di sottoposizione ad accertamenti psichiatrici o medici.

COMPETENZA NELL'ACCERTARE LA RITORSIONE

- La gestione delle comunicazioni di ritorsioni nel settore pubblico e nel settore privato compete ad Anac che può avvalersi, per quanto di rispettiva competenza, della collaborazione dell'Ispettorato della funzione pubblica e dell'Ispettorato nazionale del lavoro.
- La dichiarazione di nullità degli atti ritorsivi spetta all'Autorità giudiziaria.

PROVA DELLA RITORSIONE

- ANAC deve accertare che il comportamento (atto o omissione) ritenuto ritorsivo sia conseguente alla segnalazione, denuncia o divulgazione.
- Una volta che il segnalante provi di aver effettuato una segnalazione in conformità alla normativa e di aver subito un comportamento ritenuto ritorsivo, spetta al datore di lavoro l'onere di provare che tale comportamento non è in alcun modo collegato alla segnalazione.
- Trattandosi di una presunzione di responsabilità, è necessario che le prove in senso contrario emergano nel contraddittorio davanti ad ANAC. A tal fine è fondamentale che il presunto responsabile fornisca tutti gli elementi da cui dedurre l'assenza della natura ritorsiva della misura adottata nei confronti del segnalante.

PROTEZIONE DA RITORSIONI ESTESA AD ALTRI SOGGETTI

La protezione si applica anche:

- al facilitatore (persona fisica che assiste il segnalante nel processo di segnalazione e operante all'interno del medesimo contesto lavorativo);
- alle persone del medesimo contesto lavorativo della persona segnalante, di colui che ha sporto una denuncia o di colui che ha effettuato una divulgazione pubblica e che sono legate ad essi da uno stabile legame affettivo o di parentela entro il quarto grado;
- ai colleghi di lavoro della persona segnalante o della persona che ha sporto una denuncia o effettuato una divulgazione pubblica, che lavorano nel medesimo contesto lavorativo della stessa e che hanno con detta persona un rapporto abituale e corrente;
- agli enti di proprietà della persona segnalante o per i quali le stesse persone lavorano nonché agli enti che operano nel medesimo contesto lavorativo delle predette persone.

RELATIVAMENTE TUTELA DELLA RISERVATEZZA

PROTEZIONE DELLA RISERVATEZZA DEI SEGNALANTI

- L'identità del segnalante non può essere rivelata a persone diverse da quelle competenti a ricevere o a dare seguito alle segnalazioni;
- La protezione riguarda non solo il nominativo del segnalante ma anche tutti gli elementi della segnalazione dai quali si possa ricavare, anche indirettamente, l'identificazione del segnalante;
- La segnalazione è sottratta all'accesso agli atti amministrativi e al diritto di accesso civico generalizzato;
- La protezione della riservatezza è estesa all'identità delle persone coinvolte e delle persone menzionate nella segnalazione fino alla conclusione dei procedimenti avviati in ragione della segnalazione, nel rispetto delle medesime garanzie previste in favore della persona segnalante.

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

- Il trattamento di dati personali relativi al ricevimento e alla gestione delle segnalazioni è effettuato dall'Azienda, in qualità di titolare del trattamento, nel rispetto dei principi europei e nazionali in materia di protezione di dati personali, fornendo idonee informazioni alle persone segnalanti e alle persone coinvolte nelle segnalazioni, nonché adottando misure appropriate a tutela dei diritti e delle libertà degli interessati.
- Inoltre, i diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del regolamento (UE) 2016/679 possono essere esercitati nei limiti di quanto previsto dall'articolo 2-undecies del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.
- Le segnalazioni interne ed esterne e la relativa documentazione sono conservate per il tempo necessario al trattamento della segnalazione e comunque non oltre 5 anni a decorrere dalla data della comunicazione dell'esito finale della procedura di segnalazione, nel rispetto degli obblighi di riservatezza di cui alla normativa europea e nazionale in materia di protezione di dati personali.
- Agli interessati è resa una informativa sul trattamento dei dati personali mediante la pubblicazione nel sito web della Società

- La società che ha fornito la piattaforma informatica è stata nominata Responsabile del trattamento ex art. 28 del Regolamento.
- I soggetti autorizzati alla gestione delle segnalazioni interne hanno avuto la propria lettera d'autorizzazione e sono state appositamente formate
- In ottemperanza all'art. 13, comma 6, del D. Lgs. 24/2023, è stata effettuata la valutazione di impatto (DPIA) ai sensi dell'art. 35 del Regolamento al fine di definire e applicare le misure tecniche ed organizzative necessarie a ridurre il rischio per i diritti e le libertà degli interessati.
- È stato aggiornato il registro delle attività del trattamento, integrandolo con il trattamento dei dati effettuato nell'ambito della procedura di gestione delle segnalazioni.