



Whistleblowing Policy

Approvato con determinazione dell'Amministratore Unico il 15/12/2023

SAPI srl

Premessa

Il 29 dicembre 2017 è entrata in vigore la legge n. 179 "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" (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale, Serie Generale n. 291 del 14 dicembre 2017). Tale legge, che mira a incentivare la collaborazione dei lavoratori per favorire l'emersione di atti o fenomeni, all'interno di enti pubblici e privati, illeciti in contrasto con le regole etiche aziendali, è stata oggetto di modifiche in conseguenza della pubblicazione in Gazzetta Ufficiale di un ulteriore decreto legislativo in materia.

Nello specifico, il D.Lgs. n. 24 del 2023¹, in attuazione della Direttiva (UE) 2019/1937, ha modificato la disciplina nazionale previgente in materia di Whistleblowing, racchiudendo in un unico testo normativo il regime di protezione dei soggetti che segnalano condotte illecite di cui siano venuti a conoscenza in un contesto lavorativo.

Tale quadro regolatore mira a garantire una piena tutela della libertà di manifestazione del pensiero del segnalante e il rafforzamento della legalità e trasparenza all'interno degli Enti in funzione della prevenzione dei reati.

Se tali tutele erano già statuite dalla precedente legge del 2017, il D.Lgs. n. 24 del 2023 comporta un ampliamento del perimetro di protezione dei segnalanti in ambito privato.

Il D.Lgs. n. 24 del 2023 è intervenuto modificando l'art. 6 del D.lgs. 231/2001¹ prevedendo al comma 2-bis dello stesso che i Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo devono garantire un sistema di segnalazione al fine di evidenziare comportamenti illegittimi, garantendo canali di segnalazione interni, nonché un regime di protezione del segnalante, volto ad impedire condotte ritorsive del datore di lavoro e a sanzionare le violazioni della normativa in materia.

In ottica di compliance alla normativa, SAPI (di seguito anche "la Società") ha adottato la presente Policy al fine di disciplinare le segnalazioni di comportamenti illegittimi e/o di violazioni di disposizioni nazionali ed europee che consistono in illeciti riguardanti specifici settori e mette a disposizione dei destinatari strumenti per effettuare le segnalazioni, tali da garantire la riservatezza dell'identità del segnalante, della persona coinvolta e della persona comunque menzionata nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione.

1. Scopo e campo di applicazione

Il presente documento (di seguito "Policy") è volto a:

- ⇒ stabilire le procedure attraverso cui effettuare una segnalazione di condotte o comportamenti illeciti o illegittimi, commissivi o omissivi, che costituiscono o possano costituire una violazione, o induzione a violazione, del Codice Etico, del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01 adottato dalla Società o delle policy e/o norme che regolano i processi aziendali, nonché violazioni che consistono in illeciti amministrativi, contabili, civili o penali o altresì violazioni di specifiche disposizioni nazionali ed europee;
- ⇒ garantire un ambiente di lavoro in cui i Dipendenti ed i collaboratori interni possano serenamente segnalare le violazioni realizzate all'interno della Società.

La segnalazione può avere ad oggetto anche:

¹ Il D.lgs. n. 24 del 10 marzo 2023 ha modificato il testo dell'art. 6 comma 2-bis D.lgs. n. 231/2001 e ha abrogato invece i commi 2-ter e 2-quater dell'art. 6 D.lgs. n. 231/2001, in precedenza disciplinati dalla Legge n. 179/2017.

- le informazioni relative alle condotte volte ad occultare le violazioni sopra indicate
- le attività illecite non ancora compiute ma che il whistleblower ritenga ragionevolmente possano verificarsi in presenza di elementi concreti precisi e concordanti

2. Destinatari

Destinatari della presente Policy (di seguito “Destinatari” e/o “Segnalanti”) sono:

- i vertici aziendali ed i componenti degli organi sociali;
- i soci e le persone con funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza o rappresentanza, anche qualora tali funzioni siano esercitate in via di mero fatto;
- tutti i dipendenti, lavoratori autonomi ed i collaboratori interni;
- liberi professionisti e consulenti che prestano la propria attività in favore della Società;
- i lavoratori o i collaboratori, che forniscono beni o servizi o che realizzano opere a favore della Società;
- volontari e i tirocinanti, retribuiti e non retribuiti, che prestano la propria attività presso la Società.

In aggiunta, ai sensi delle modifiche del D.lgs. n. 24 del 10 marzo 2023 sulla disciplina Whistleblowing, agli artt. 2 e 3 del Decreto è stabilito, inoltre, che la tutela del segnalante si applica anche: i) se il rapporto giuridico non è iniziato; ii) durante il periodo di prova; iii) dopo lo scioglimento del rapporto di lavoro.

3. Riferimenti

- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01 (di seguito anche “Modello 231”);
- Codice Etico;
- D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 e s.m.i;
- Legge 30 novembre 2017, n. 179;
- D.Lgs. 10 marzo 2023, n. 24;
- Policy e procedure aziendali;
- Modello Organizzativo Privacy (Regolamento UE 679/2016).

4. Definizioni

4.1 *Violazione*

Per violazione si intende qualsiasi comportamento, atto o omissione che lede l’interesse pubblico o dell’ente privato che consista in una violazione del Codice Etico, del Modello 231, delle policy/procedure adottate dalla Società, in illeciti amministrativi, contabili, civili o penali e/o in illeciti che rientrano nell’ambito di applicazione degli atti dell’Unione Europea o nazionali indicati nel decreto e nell’allegato al decreto.

4.2 *Segnalante*

Si intende la persona fisica (interna o esterna all'organizzazione di Unieuro) che effettua la segnalazione o la divulgazione pubblica di informazioni sulle violazioni acquisite nell'ambito della relazione professionale o lavorativa intercorsa con la Società.

4.3 *Segnalazione*

Per segnalazione, ai fini della presente Policy, si intende la comunicazione, scritta o orale, delle informazioni su possibili violazioni trasmessa da un segnalante alla funzione deputata per la relativa ricezione (OdV), per mezzo delle modalità descritte nel presente documento.

Le segnalazioni devono essere effettuate in buona fede, fondate su elementi di fatto precisi e concordanti e circostanziate con informazioni specifiche in modo da risultare facilmente verificabili.

È particolarmente importante che la stessa includa, ove tali elementi siano conosciuti dal Segnalante:

- l'indicazione della funzione aziendale al quale si riferisce la segnalazione;
- i nominativi e ruolo delle persone coinvolte (interne e/o esterne) o elementi che possano consentirne l'identificazione;
- i nominativi di eventuali altri soggetti che possano riferire sui fatti oggetto di segnalazione;
- la data / arco temporale e luogo in cui l'evento è accaduto;
- l'ambito / oggetto della violazione (Codice Etico, Modello 231, policy, disposizioni nazionali o dell'Unione Europea, ecc.);
- una descrizione chiara e dettagliata dei fatti verificatisi e modalità con cui se ne è venuti a conoscenza;
- indicare se i fatti sono già stati segnalati ad altri soggetti (autorità di controllo, soggetti interni o esterni, ecc.);
- riferimento ad eventuali documenti che possano confermare la fondatezza dei fatti riportati;
- l'indicazione circa la gestione dei dati personali del segnalante.

4.4 *Segnalazione "anonima"*

Di norma la segnalazione non è anonima, bensì riservata. Il concetto di "anonima" è da intendersi nel senso di "non nominativa". Alla segnalazione viene assegnato un codice identificativo alfanumerico. Tale codice è utilizzato dalla Società per interagire con il segnalante, dandogli riscontro e compiendo le attività previste dal D.Lgs. 24/2023. Dunque, il Segnalante ha piena garanzia che la sua identità rimanga riservata, in conformità al D.Lgs. 24/2023 e alla politica di protezione del segnalante quale soggetto vulnerabile perseguita ai sensi del GDPR.

La segnalazione, anche se "anonima", deve essere documentata e circostanziata, così da fornire gli elementi utili e opportuni per consentire un'appropriata attività di verifica sulla fondatezza dei fatti

segnalati.

4.5 Segnalazione in “mala fede”

Per segnalazione in “mala fede” si intende la segnalazione priva di fondamento, calunniosa o diffamatoria, fatta allo scopo di danneggiare o recare pregiudizio a dipendenti, a collaboratori interni, a membri di organi sociali o a terzi (es. clienti, fornitori, partner, consulenti, collaboratori) in relazione d'affari con la Società.

Nel caso in cui si dimostri che il dipendente abbia effettuato una segnalazione in mala fede, la Società potrà attivare il sistema disciplinare previsto dal proprio Modello 231 e in linea con quanto previsto dalla disciplina sul whistleblowing.

4.6 Segnalazioni non legittime

Non sono considerate, ai fini della presente procedura, rivendicazioni personali o che costituiscono mere lagnanze verso i superiori o relative a esigenze lavorative personali, fatti generici o manifestamente infondati, meri sospetti o “voci di corridoio”.

5. Responsabilità

La verifica sulla fondatezza delle segnalazioni e le decisioni in merito alla gestione delle stesse sono affidate all’OdV della Società.

L’OdV:

- esegue tutte le attività istruttorie (verifica preliminare dell’esistenza dei presupposti, reindirizzamento segnalazioni non di pertinenza);
- valuta le verifiche da compiere, le funzioni da coinvolgere nelle analisi, la richiesta di
- informazioni aggiuntive o l’eventuale archiviazione;
- garantisce la confidenzialità delle informazioni ricevute, anche in merito all’identità del segnalante;
- predispone una reportistica periodica riguardante le segnalazioni ricevute.

Nel caso in cui l’oggetto della segnalazione coinvolga lo stesso OdV, il segnalante può trasmettere la segnalazione direttamente ed in via esclusiva (tramite gli strumenti messi a disposizione della Società) all’Amministratore Unico. In tal caso, quest’ultimo procederà in autonomia nello svolgimento degli approfondimenti ritenuti necessari.

6. Il canale di segnalazione

Il segnalante può scegliere di segnalare in forma scritta o richiedere di effettuare segnalazione orale.

La segnalazione scritta va effettuata in forma cartacea, in busta chiusa via posta o consegna a mano presso l’indirizzo della sede legale della Società. È necessario che la segnalazione venga inserita in due buste chiuse, la prima contenente la segnalazione firmata in originale (Modello 1 allegato), la seconda con i dati identificativi del segnalante unitamente alla fotocopia del documento di riconoscimento (Modello 2 allegato). In questo modo saranno sempre separati i dati identificativi

del segnalante dalla segnalazione. Entrambe dovranno poi essere inserite in una terza busta chiusa che rechi all'esterno la dicitura "riservata all'Organismo di Vigilanza". La busta non viene aperta dalla Società. L'organismo di vigilanza viene avvisato il giorno stesso, ove possibile, della ricezione del plico. Al segnalante è rilasciato un avviso di ricevimento della segnalazione entro sette giorni dalla data di ricezione;

Per la segnalazione orale il segnalante richiede un incontro diretto all'organismo di vigilanza, il quale provvederà a fissare l'incontro entro un termine di 15 giorni lavorativi.

7. Istruttoria delle segnalazioni

7.1 Verifica preliminare della Segnalazione

L'OdV procede ad una verifica preliminare al fine di appurare che la segnalazione rientri nel campo di applicazione della presente Policy e che siano stati forniti dati ed informazioni utili a consentirne una prima valutazione.

In tale fase viene accertata la presenza di idonei presupposti a procedere alla fase di indagine, sempre mantenendo e garantendo la riservatezza dell'identità del segnalante.

Il segnalante potrà anche essere contattato dall'ODV, secondo le modalità da questi indicato nel modulo per la richiesta di ulteriori informazioni che risultassero necessarie.

7.2 Indagine

L'OdV:

- può rigettare la segnalazione perché non ritenuta pertinente;
- può richiedere ulteriori informazioni aggiuntive prima di decidere se prendere in carico o meno la segnalazione;
- può avviare analisi specifiche, avvalendosi delle strutture competenti, nonché coinvolgendo le Funzioni aziendali interessate dalla segnalazione;
- assicura che l'indagine sia accurata, che abbia una durata ragionevole e che rispetti la riservatezza del segnalante e delle persone coinvolte, incluso il soggetto eventualmente segnalato;

Qualora l'OdV ritenga valida la segnalazione provvederà ad informare la Direzione qualora la segnalazione riguardi la violazione di procedure o linee guida aziendali per attività che esulano dall'ambito di applicazione del D. Lgs. 231/01, ed anche in caso di violazioni che consistono in illeciti amministrativi, contabili, civili o penali o altresì violazioni di specifiche disposizioni nazionali ed europee.

7.3 Esito dell'indagine

Qualora l'OdV rilevi la fondatezza di quanto emerso, si procede alla condivisione dell'oggetto della segnalazione, in base agli esiti, con la Direzione al fine di definire gli eventuali piani di intervento da implementare e le azioni da avviare a tutela della Società. Diversamente, qualora a conclusione delle analisi l'Organismo di Vigilanza dovesse rilevare l'assenza di elementi sufficientemente circostanziati o, comunque, l'infondatezza dei fatti richiamati nella segnalazione, quest'ultima sarà archiviata, unitamente alle relative motivazioni.

La Società potrà intraprendere le più opportune misure disciplinari e/o legali a tutela dei propri diritti, beni e della propria immagine, nei confronti del dipendente che abbia commesso o sia stato coinvolto in una violazione; eventuali misure disciplinari saranno intraprese in accordo con la Direzione e nel rispetto del CCNL di riferimento.

Il Dipendente che abbia commesso o sia stato coinvolto in una violazione non sarà immune da eventuali provvedimenti disciplinari per il solo fatto di aver segnalato una propria o altrui violazione.

8. Misure di protezione previste

8.1 Protezione del segnalante

Il segnalante non subirà condotte ritorsive o discriminatorie per aver effettuato la segnalazione.

La Società garantisce la riservatezza dell'identità del segnalante, fatta salva la possibilità per il segnalante di rendersi reperibile a contatti da lui stesso liberamente rilasciati nei casi previsti dall'art. 12 del D.Lgs. 24/2023, nonché di chiedere al segnalante il consenso alla rivelazione della sua identità.

La divulgazione non autorizzata dell'identità del segnalante oppure di informazioni in base a cui la stessa si possa dedurre, è considerata una violazione della presente Policy.

Inoltre, è necessario che:

- ⇒ il segnalante in buona fede sia sempre tutelato contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione e in ogni caso venga assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge;
- ⇒ non siano fornite al segnalato indicazioni sull'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge;
- ⇒ la gestione delle segnalazioni sia tenuta separata dalla gestione degli altri dati personali. Le informazioni raccolte e trattate nell'ambito della gestione delle segnalazioni devono essere trasmesse, per quanto necessario, esclusivamente ai soggetti incaricati del trattamento e competenti ad avviare il procedimento di verifica o ad adottare le misure necessarie in funzione delle risultanze. In ogni caso i destinatari delle informazioni devono garantire che queste ultime siano sempre gestite in regime di riservatezza e che siano applicate le dovute misure di sicurezza.

Le medesime misure di protezione si applicano anche: a) ai facilitatori; b) alle persone del medesimo contesto lavorativo della persona segnalante, di colui che ha sporto una denuncia all'autorità giudiziaria o contabile 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; c) ai colleghi di lavoro della persona segnalante o della persona che ha sporto una denuncia all'autorità giudiziaria o contabile o effettuato una divulgazione pubblica, che lavorano nel medesimo contesto lavorativo della stessa e che hanno con detta persona un rapporto abituale e corrente; d) agli enti di proprietà della persona segnalante o della persona che ha sporto una denuncia all'autorità giudiziaria o contabile o che ha effettuato una divulgazione pubblica o per i quali le stesse persone lavorano, nonché agli enti che operano nel medesimo contesto lavorativo delle predette persone.

8.2 Diritti del Segnalato

Al segnalato devono essere riconosciute le medesime garanzie di riservatezza riconosciute alla

persona segnalante, fino alla conclusione del procedimento avviato in ragione della segnalazione ai sensi dell'art. 12 comma 7 del D.lgs. n. 24/2023.

Al fine di garantire il diritto di difesa dei segnalati, è prevista la facoltà di interpellarli attraverso l'acquisizione di osservazioni scritte e documenti o mediante colloquio.

Qualora, infine, la segnalazione dovesse risultare infondata o in mala fede, al solo scopo di danneggiare la persona del segnalato, resta ferma l'irrogazione di sanzioni disciplinari nei confronti del segnalante, nonché la sua eventuale responsabilità penale e civile in caso di segnalazione diffamatoria o calunniosa ai sensi di legge.

9. Reporting periodico

Periodicamente, l'OdV predispose una relazione riepilogativa segnalazioni ricevute, dell'eventuale esito delle analisi effettuate e di quelle eventualmente in corso e le condivide direttamente con la proprietà.

L'OdV fornisce raccomandazioni e suggerisce le azioni da attuare per sopperire alle violazioni riscontrate ed assicurare che queste non si verificano in futuro.

10. Protezione dei dati e archiviazione dei documenti

I dati personali acquisiti sono trattati nel rispetto del GDPR e del decreto legislativo n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e ss.mm.ii. ove applicabile, nonché nel rispetto delle pronunce delle autorità garanti in materia di protezione dei dati personali comunitarie e nazionali. In allegato alla presente è riportata l'informativa ai sensi dell'art. 13 del Reg Ue 679/2016.

Al fine di garantire la riservatezza del Segnalante, il soggetto che gestisce le segnalazioni ha l'obbligo di usare le stesse solo per darvi seguito, nonché è fatto divieto di rivelare l'identità del Segnalante o informazioni da cui la si possa evincere, senza il suo consenso espresso, a persone diverse da quelle competenti e autorizzate dalla legge.

La documentazione relativa alle segnalazioni deve essere archiviata in maniera sicura e nel rispetto delle norme vigenti all'interno della Società sulla classificazione e trattamento delle informazioni. Tale documentazione deve essere archiviata a cura dell'OdV per un periodo di 5 anni o comunque per il periodo necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti.

11. Approvazione ed aggiornamento della Policy

SAPI approva con deliberazione dell'Amministratore la presente Policy. In caso di modifiche ed interventi di natura sostanziale (e.g. significativo aggiornamento normativo), è previsto che la Policy sia soggetta ad ulteriore approvazione; in caso, invece, di modifiche di natura meramente formale (e.g. aggiornamenti organizzativi o afferenti ai canali di segnalazione), la Direzione cura l'aggiornamento e l'eventuale revisione della Policy e si impegna affinché questa venga correttamente diffusa e applicata.

La presente policy con informativa privacy e modelli in uso sono pubblicati sul sito della Società.

12. Flow Chart



Allegato: Informativa privacy

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali

SAPI SRL (nel seguito la "Società" o il "Titolare"), con sede legale in **VIA TOBRUK 24 66054 VASTO (CH) Italia** e P. IVA **01842430694**, in qualità di titolare del trattamento, vi informa, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 679/2016 relativo alla protezione dei dati personali ("GDPR"), in merito al trattamento dei vostri dati personali che sarà effettuato dalla scrivente Società.

1. Tipologia di dati trattati

La Società è titolare del trattamento dei dati personali comunicati allo scrivente e comprendono o possono comprendere:

Cognome e Nome, Indirizzo, E-mail, Telefono/cellulare, mansione lavorativa

2. Finalità del trattamento

Il trattamento dei Dati è effettuato dalla Società nello svolgimento delle sue attività. In particolare, i Dati forniti dagli Interessati saranno oggetto di trattamento, con strumenti informatici e non, per le seguenti finalità:

- *effettuare le necessarie attività istruttorie volte a verificare la fondatezza del fatto oggetto di segnalazione e l'adozione dei conseguenti provvedimenti; ad eccezione dei casi in cui sia configurabile una responsabilità a titolo di calunnia e di diffamazione ai sensi delle disposizioni del codice penale o dell'art. 2043 del codice civile e delle ipotesi in cui l'anonimato non sia opponibile per legge (ad esempio, indagini penali, tributarie o amministrative, ispezioni di organi di controllo), l'identità del segnalante viene protetta in ogni contesto successivo alla segnalazione e tutti i soggetti afferenti alla Società che eventualmente ricevono o sono coinvolti nella gestione della segnalazione sono tenuti a tutelare la riservatezza di tale informazione.*

Base giuridica per il quale si rende possibile il trattamento è:

Il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento, con riferimento al compito di accertare le violazioni e gli illeciti come definiti dall'art. 2 del D.lgs. 24/2023

I dati trattati non sono raccolti presso l'interessato.

3. Modalità del Trattamento

I Dati saranno trattati dalla Società con sistemi elettronici e manuali secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza previsti dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali e tutelando la riservatezza dell'Interessato tramite misure di sicurezza tecniche e organizzative per garantire un livello di sicurezza adeguato.

4. Conservazione dei dati

I Dati forniti dall'Interessato saranno trattati per una durata di cinque anni dalla data di acquisizione o comunque per il periodo necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti.

5. Comunicazione, diffusione e trasferimento dei Dati

I Dati saranno trattati, nei limiti di quanto necessario, dal personale autorizzato, adeguatamente istruito e formato, dal Titolare nonché dal personale dei soggetti terzi che prestano servizi al Titolare ed effettuano trattamenti di Dati per conto e su istruzione di quest'ultimo quali responsabili del trattamento. I dati sono trattati dall'organismo di vigilanza 231.

In caso di comunicazione a terzi i destinatari potranno essere: *Organi istituzionali, autorità giudiziaria*

I dati raccolti non saranno oggetto di trasferimento in paesi extra ue

6. Attività di profilazione e/o elaborazione automatica

I dati raccolti non saranno oggetto di profilazione né elaborazione automatica

7. Ulteriori soggetti collegati al trattamento

Titolare/i ed eventuale/i rappresentante/i in UE: *Non è previsto un rappresentante in ue per il titolare*

Contitolare/i: *Non è previsto un contitolare per il/i trattamento/i in oggetto*

Responsabile/i: *Non è prevista la nomina di un responsabile per il/i trattamento/i in oggetto*

Dpo: *Non è previsto la nomina di un DPO/RDP per il/i trattamento/i in oggetto*

8. Quali sono i diritti dell'Interessato

L'Interessato potrà esercitare, in relazione al trattamento dei dati ivi descritto, i diritti previsti dal GDPR (artt. 15-21), ivi inclusi:

ricevere conferma dell'esistenza dei Dati e accedere al loro contenuto (diritti di accesso); aggiornare, modificare e/o correggere i Dati (diritto di rettifica); chiederne la cancellazione o la limitazione del trattamento dei Dati trattati in violazione di legge compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i Dati sono stati raccolti o altrimenti trattati (diritto all'oblio e diritto alla limitazione); opporsi al trattamento (diritto di opposizione); proporre reclamo all'Autorità di controllo (Garante per la protezione dei dati personali www.garanteprivacy.it) in caso di violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali;

ricevere copia in formato elettronico dei Dati che lo riguardano come Interessato, quando tali Dati siano stati resi nel contesto del contratto e chiedere che tali Dati siano trasmessi ad un altro titolare del trattamento (diritto alla portabilità dei dati).

Per esercitare tali diritti l'Interessato può contattare il Titolare del trattamento inviando una comunicazione a: odv231@pulchrambiente.it

Nel contattarci, l'Interessato dovrà accertarsi di includere il proprio nome, email/indirizzo postale e/o numero/i di telefono per essere sicuro che la sua richiesta possa essere gestita correttamente.