



WashService

Lavanderia Industriale

CODICE DI CONDOTTA ANTIMOLESTIE PER LA TUTELA DELLA DIGNITÀ DELLE PERSONE

Wash Service S.r.l. a socio unico

Sede Legale Via S. Pietro, 59/b - 43019 Castellina di Soragna (PR)

Capitale sociale euro 10.000,00

P.IVA 03516820168 REA PR - 275942

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Coopservice S.Coop. p.A. titolare del numero 00310180351 di codice fiscale, iscrizione nel registro delle imprese dell'Emilia e partita Iva, nonché del numero 128740 di iscrizione al R.E.A.

Codice di condotta antimolestie – Wash Service S.r.l. - Rev. 0 del 03/08/2026

Sommario

GLOSSARIO..... 3

DEFINIZIONI 3

1. INTRODUZIONE..... 5

2. DESTINATARI, APPLICAZIONE, VALIDITÀ..... 7

3. PRINCIPI GENERALI..... 7

4. PROGRAMMA DI PREVENZIONE 7

5. CONSIGLIERE/A DI FIDUCIA..... 8

6. PROCEDURE DI SEGNALAZIONE 9

 6.1 Segnalazione..... 9

 6.2 Procedura informale..... 10

 6.3 Procedura formale..... 10

 6.4 Obblighi di riservatezza..... 11

7. RIFERIMENTI NORMATIVI..... 11

 7.1 Riferimenti Interni..... 11

 7.2 Normativa Italiana..... 12

 7.3 Riferimenti di settore..... 12

 7.4 Normativa internazionale..... 12

Il presente Codice di Condotta è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione Wash Service S.r.l. in data 3 agosto 2026.

GLOSSARIO

Persone di Wash Service: coloro che svolgono la loro attività lavorativa per la Wash Service, indipendentemente dalla tipologia di rapporto contrattuale, i/le dipendenti, i/le tirocinanti, i/le candidati/e.

Persone Tutelate: tutte le Persone di Wash Service, indipendentemente dallo status contrattuale, le persone in formazione, inclusi tirocinanti e apprendisti, lavoratori e lavoratrici con i/le quali è cessato il rapporto di lavoro rispetto ad episodi avvenuti nel periodo in cui lavoravano per Wash Service, persone candidate che entrano nel processo di selezione di Wash Service.

Persona Segnalante: persona che effettua una segnalazione riguardo ad una o più condotte discriminatorie o uno o più episodi di violenza o molestia sul lavoro.

Testimone: persona che è informata dei fatti, perché presente ad essi o informata da una vittima di una condotta di discriminazione, violenza o molestia sul lavoro.

Terzo/a: qualunque parte terza che collabori o lavori in nome o per conto o nell'interesse di Wash Service, quali partner, clienti, fornitori, professionisti ed altre tipologie di soggetti esterni.

DEFINIZIONI

Discriminazione: è discriminazione ogni atto, prassi o comportamento, anche non voluto, che produca un effetto pregiudizievole, in quanto discrimini le persone in ragione del genere (compresi identità o espressione di genere), dell'origine nazionale o etnica, dello stato di straniero o di cittadino, della religione, dell'orientamento sessuale, delle convinzioni personali o politiche, delle caratteristiche fisiche o dell'età, dello stato civile, della genitorialità, della disabilità, dello stato di vittima di violenza domestica, di reati sessuali o stalking o di qualsiasi altra categoria protetta dalla legge.

Discriminazione di genere: è discriminazione di genere ogni atto, prassi o comportamento, anche non voluto, che produca un effetto pregiudizievole, in quanto discrimini le persone in ragione del genere (compresi identità o espressione di genere, orientamento sessuale/sentimentale). La discriminazione è diretta quando una persona è trattata meno favorevolmente di quanto sia, sia stata o sarebbe stata trattata un'altra persona in situazione analoga.

Discriminazione indiretta: qualora una disposizione, un criterio o una prassi, apparentemente neutri, possano mettere in una posizione di svantaggio categorie di persone o una singola persona, a meno che tale disposizione, criterio o prassi siano giustificati da una finalità legittima e i mezzi impiegati per il conseguimento della finalità stessa siano appropriati e necessari.

Violenza e Molestia sul lavoro: l'espressione "violenza e molestie" nel mondo del lavoro indica un insieme di pratiche e di comportamenti inaccettabili, o la minaccia di porli in essere, sia in un'unica occasione, sia ripetutamente, che si prefiggano, causino o possano comportare un danno fisico, psicologico, sessuale o economico, e include la violenza e le molestie di genere. Rientrano nell'ambito di applicazione del presente documento le violenze e le molestie sul lavoro, intese come violenze e molestie che si verificano nei confronti delle Persone Tutelate in occasione di lavoro, in connessione con il lavoro o che scaturiscono dal lavoro.

Sono pertanto considerate violenze e molestie sul lavoro le violenze e molestie che, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si verificano:

- nel posto di lavoro, ivi compresi spazi pubblici e privati laddove questi siano un luogo di lavoro o luoghi connessi con il lavoro;
- in luoghi destinati alla pausa o alla pausa pranzo, oppure nei luoghi di utilizzo di servizi igienico sanitari o negli spogliatoi;
- durante spostamenti o viaggi di lavoro, formazione, eventi o attività, anche sociali, correlate con il lavoro;

- a seguito di o durante comunicazioni di lavoro, incluse quelle rese possibili dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- durante gli spostamenti per recarsi al lavoro e per il rientro dal lavoro.

Violenza e Molestia di genere sul lavoro: l'espressione "violenza e molestie di genere" indica la violenza e le molestie nei confronti di persone in ragione del loro sesso o genere, o che colpiscano in modo sproporzionato persone di un sesso o genere specifico, ivi comprese le molestie sessuali.

Molestie di genere: sono molestie quei comportamenti indesiderati, ostili, aggressivi, denigratori o vessatori, diretti contro un individuo in ragione del genere, aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una lavoratrice o di un lavoratore e di creare un ambiente intimidatorio, degradante, umiliante o offensivo. In ogni caso non rispettoso dell'integrità psicofisica della persona. Si configura come molestia morale o psicologica anche la condotta che possa causare danni all'immagine personale e/o professionale dell'individuo.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano fra le molestie di genere:

- Le espressioni verbali o visive abusive, offensive o comunque improntate a confidenzialità non gradita e non collimante con la natura della relazione con l'interlocutore.
- Le espressioni verbali o visive che risultino denigratorie e offensive o comunque riferite a elementi identificativi della persona, come il genere, l'identità e/o l'orientamento sessuale.
- Molestie di genere ripetute o comportamenti tali da provocare una modificazione in negativo, costante e permanente, della situazione lavorativa, atta ad incidere sul diritto alla salute.

Molestie sessuali: sono molestie sessuali quei comportamenti indesiderati a connotazione sessuale e qualsiasi altro tipo di discriminazione basata sul sesso, espressi in forma fisica, verbale o non verbale, aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una lavoratrice o di un lavoratore e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo. Le molestie sessuali, in quanto discriminazioni fondate sul sesso, violano il principio della parità di trattamento fra le persone.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano fra le molestie sessuali:

- Fissare in modo sessualmente evocativo o fare gesti sessuali inappropriati.
- Utilizzare aneddoti, barzellette o racconti a sfondo sessuale, che mettano a disagio l'interlocutore/interlocutrice.
- Esprimere nei confronti della persona valutazioni sulla sessualità o attrazione fisica, o fare commenti sessuali sull'aspetto, sull'abbigliamento o su parti del corpo.
- Fare commenti sprezzanti o degradanti sull'orientamento sessuale o sull'identità di genere di una persona, o usare insulti con una connotazione di genere/sexuale.
- Contattare ripetutamente una persona (es. telefonate o messaggistica insistente), oppure chiederle insistentemente un appuntamento.
- Fare avance sessuali indesiderate.
- Inviare comunicazioni sessualmente suggestive o condividere o mostrare immagini o video sessualmente inappropriati in qualsiasi formato.
- Toccare, pizzicare, accarezzare, strofinare o sfiorare di proposito un'altra persona senza consenso.
- Promettere vantaggi di qualsiasi tipo o minacciare ritorsioni o conseguenze negative in caso di rifiuto in cambio di favori sessuali.

Violenze di genere: per violenza si intende qualsiasi condotta – espressa in forma fisica, verbale o non verbale – o la minaccia di realizzarla, sia in un'unica occasione, sia ripetutamente, che si prefigga, causi o possa comportare un danno fisico, psicologico o economico. Rientrano fra le violenze di genere, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- *La violenza perpetrata, in forma fisica e/o psicologica, nei confronti di una persona per motivi legati al suo genere, identità di genere o orientamento sessuale, inclusa la violenza contro le donne e contro persone LGBTQIA+.*
- *La diffusione di immagini intime.*
- *La violenza sessuale, anche in forma attenuata.*

1. INTRODUZIONE

Wash Service opera nel **settore del lavaggio e noleggio di biancheria piana e confezionata e biancheria degli ospiti, rivolgendosi principalmente a case di riposo e strutture residenziali pubblico/private dell'area centro-nord Italia**, con un ruolo fondamentale nel tutelare la salute, la sicurezza e il benessere delle persone che ogni giorno frequentano le strutture sanitarie e residenziali, come persone assistite o lavoratori e lavoratrici.

L'obiettivo è unire impegno verso i risultati e integrità, operando con responsabilità da un punto di vista sociale, etico e ambientale.

Wash Service fa parte del Gruppo Servizi Italia e si impegna a perseguire i valori e la *compliance* del Gruppo. Nel presente documento, per "Società" si intende Wash Service S.r.l.

I valori di Wash Service e del Gruppo Servizi Italia sono:

Lungimiranza: Pensare al futuro con ottimismo e coraggio di innovare, sperimentando in modo continuo le proprie idee e considerando il cambiamento il motore per una crescita sostenibile che conduca alla creazione di valore condiviso verso tutti gli stakeholder.

Relazione: Creare un ambiente equo, basato sul rispetto, sulla condivisione e sulla comunicazione inclusiva, generando tolleranza e sentimenti di appartenenza in tutti gli stakeholder che lo vivono. Realizzare un contesto coeso, eliminando le emarginazioni sociali e combattendo i pregiudizi, per favorire l'integrazione a prescindere dalla storia personale o dallo status sociale.

Consapevolezza: Acquisire e trasmettere coerenza, operando sempre in modo corretto. Agire in linea con la propria identità, il ruolo e le aspirazioni, superando schemi preimpostati e operando con costante responsabilità.

Affidabilità: Ricercare e sviluppare soluzioni efficaci, presidiando con professionalità le esigenze del/la cliente e garantendo alti livelli di servizio. Instaurare rapporti basati sulla fiducia, operando con trasparenza, correttezza e assoluta integrità in ogni contesto.

Passione: Amare ciò che si fa e farlo con entusiasmo, dedizione e curiosità. Ricercare e accettare nuove sfide e nuovi punti di vista. Condividere e promuovere i valori aziendali, sentirsi parte di un gruppo e di un progetto.

Inoltre, il Gruppo si impegna a rispettare la dignità di ciascuno/a e a offrire pari opportunità a tutte le proprie persone, rifiutando qualunque forma di **discriminazione**.

La **diversità** viene riconosciuta, a tutti i livelli, come un valore da coltivare nell'organizzazione per favorire lo scambio di esperienze e permette di cogliere le trasformazioni e i cambiamenti attualmente in atto, sviluppando una cultura aziendale sempre più aperta.

Favorire la **parità di genere** permette di trattenere i talenti, stimolare l'innovazione, migliorare la reputazione aziendale e i risultati economici.

Il Gruppo ritiene inoltre inaccettabile ogni forma di **molestia e/o di violenza**, in quanto incompatibile con il lavoro dignitoso e una concreta minaccia alla realizzazione della piena parità.

Wash Service, in attuazione di questi valori adotta: Codice Etico, Modello per l'Organizzazione e la Gestione ex D.lgs. 231/01, linee guida, codici di condotta, procedure e regolamenti interni.

DESTINATARI, APPLICAZIONE, VALIDITÀ

L'osservanza di quanto riportato all'interno del presente Codice di Condotta deve ritenersi parte essenziale degli obblighi delle persone della Società, indipendentemente dal ruolo e dalla funzione esercitata, inclusi i/le componenti del Consiglio di Amministrazione, dell'organo di controllo di Wash Service, nonché di chiunque, pur esterno alla Società, operi, direttamente o indirettamente, per la stessa.

Il Codice di Condotta Antimolestie adottato dalla Capogruppo Servizi Italia S.p.A. ha validità in Italia e richiede che nessuna delle società controllate ponga in essere comportamenti, o assuma decisioni, che si sostanzino in azioni discriminatorie o lesive della parità di genere. Pertanto, nel rispetto dell'autonomia delle società controllate, Servizi Italia richiede a queste ultime di recepire gli stessi valori espressi dal presente Codice di Condotta Antimolestie, conformando ad essi i comportamenti nel rispetto delle leggi e di ogni normativa. Wash Service si impegna a favorire la massima diffusione del presente documento, pubblicandolo sul proprio sito internet (www.wash-service.it) e affiggendolo sulle bacheche aziendali.

2. PRINCIPI GENERALI

Il Gruppo Servizi Italia non ammette alcuna forma di discriminazione, molestia o violenza in ambito lavorativo e si impegna a tutelare i propri collaboratori e le proprie collaboratrici da ogni forma di violazione.

L'adozione del Codice di Condotta vuole costituire un valido ed efficace strumento di contrasto e prevenzione di tali fenomeni ed è fondato sui seguenti principi imprescindibili:

1. La cultura aziendale del Gruppo Servizi Italia è basata sul rispetto, sulla professionalità, sulla non-discriminazione e sulle pari opportunità.
2. Il management e le persone con responsabilità hanno il compito di promuovere una cultura che contrasti discriminazioni, violenza e molestie, di garantire la disponibilità di adeguati canali di segnalazione e di vigilare sul rispetto del Codice, adottando misure per prevenire, identificare e gestire le violazioni. Le Persone Tutate hanno il diritto ad un luogo di lavoro libero da discriminazioni, violenza e molestie, e la responsabilità di collaborare per creare un ambiente di lavoro improntato al rispetto, di supportare coloro che segnalano condotte o episodi lesivi e di cooperare nelle relative attività istruttorie.
3. Le Persone Tutate sono invitate a segnalare, in buona fede e senza il timore di ritorsioni, episodi di discriminazione, violenza o molestia sul lavoro di cui vengano a conoscenza, seguendo i canali di segnalazione descritti alla Sezione dedicata.
4. È fatto divieto di commettere qualsiasi atto di ritorsione o di vittimizzazione secondaria nei confronti di Persone Segnalandi o di Testimoni.
5. Le Persone Tutate hanno il diritto alla riservatezza: le informazioni segnalate ed emerse durante una eventuale istruttoria rimarranno confidenziali; fanno eccezione le situazioni che comportano un rischio di sicurezza sul luogo di lavoro.
6. Le condotte poste in essere da parte delle persone di Wash Service che, a seguito di istruttoria, si stabilisce rientrino nella definizione di discriminazione, violenza o molestie sul lavoro di cui al presente documento saranno oggetto di misure adeguate, per assicurare l'interruzione della condotta e saranno eventualmente sanzionate, in coerenza con quanto previsto negli strumenti normativi applicabili, ivi inclusi quelli disciplinari.

3. PROGRAMMA DI PREVENZIONE

La Convenzione ILO 190/2019 riconosce che la violenza e le molestie sul lavoro *“hanno ripercussioni sulla salute psicologica, fisica e sessuale, sulla dignità e sull'ambiente familiare e sociale della persona”*. A tal fine la Convenzione richiede che, tra le varie misure, siano identificati i pericoli e valutati i rischi relativi alla

violenza e le molestie sul lavoro, e che siano adottate misure per prevenirli ed eventualmente gestirli.

Le misure dovranno essere adeguate e proporzionate al rispettivo livello di controllo della società e dovranno prevedere obiettivi definiti. Per questo motivo il Gruppo Servizi Italia definisce, in modo continuativo, programmi di contrasto e di prevenzione della violenza e delle molestie sul lavoro, all'interno dei quali siano valutati pericoli e rischi, misure e obiettivi, in linea con gli strumenti normativi interni applicabili. Wash Service, in coerenza con tali indirizzi, li applica e ne garantisce l'attuazione nel proprio contesto organizzativo.

Le Persone della Società devono essere informate e formate sui contenuti del Codice di Condotta e sulle normative applicabili in materia, nonché sulla responsabilità condivisa delle stesse nel promuovere una cultura del lavoro basata sul rispetto reciproco e sulla dignità dell'essere umano.

A tal fine, il Gruppo Servizi Italia definisce programmi di formazione e informazione che con cadenza regolare vengono erogati a tutte le Persone del Gruppo Servizi Italia, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- la formazione sul Codice di Condotta per tutte le persone dipendenti, incluse le persone neoassunte;
- iniziative formative specifiche al fine di incrementare la sensibilizzazione sul tema molestie e violenze sul luogo di lavoro;
- programmi di formazione in ambito Salute e Sicurezza per quanto di competenza;
- iniziative di comunicazione legate a eventi/ricorrenze specifiche (es: giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, workshop su tematiche valoriali).

Wash Service assicura che i contenuti del presente documento siano inclusi nei programmi di formazione e informazione rivolti alle proprie persone.

La partecipazione a tali momenti formativi costituisce, per tutte le Persone del Gruppo Servizi Italia, corretto adempimento dell'obbligazione contrattuale di lavoro.

4. CONSIGLIERE/A DI FIDUCIA

Il/la Consigliere/a di Fiducia è una figura di garanzia, esterna all'organizzazione, messa a disposizione dal Gruppo Servizi Italia e accessibile anche alle società controllate, esperta in discriminazioni, molestie e molestie sessuali, il cui compito è fornire ascolto, supporto e consulenza su tutte le situazioni a lei segnalate e riferibili al presente Codice.

La sua attività consulenziale è rivolta alle Persone Segnalanti (vedi Persone di Wash Service) e a tutte quelle direttamente o indirettamente coinvolte.

Il/la Consiglier/a di Fiducia gestisce l'accoglienza per le Persone Segnalanti, valuta i diversi casi e fornisce consulenza e assistenza predisponendo idonee strategie di intervento. Nel caso in cui lo ritenga necessario e previo consenso della Persona Segnalante, il/la Consigliere/a di Fiducia può interagire con il/la Diversity Manager di Servizi Italia per eventuali seguiti di competenza.

Il/la Consigliere/a di Fiducia garantisce l'anonimato e la tutela della privacy delle persone segnalanti e di quelle coinvolte a vario titolo nella situazione segnalata.

Rientra altresì tra i compiti della/del Consiglier/a di Fiducia, quello di formulare pareri e/o raccomandazioni, agli organismi di volta in volta interessati, su loro richiesta, ovvero suggerire azioni opportune volte a promuovere un clima organizzativo idoneo ad assicurare la pari dignità e libertà delle persone all'interno del Gruppo, nonché partecipare attivamente alle iniziative di informazione, formazione e sensibilizzazione promosse sui temi del presente Codice di Condotta.

La/il Consigliera/e di Fiducia presenta al/alla Diversity Manager, con cadenza semestrale, una relazione in merito all'attività svolta, avendo riguardo di omettere i dati identificativi dei soggetti coinvolti per garantirne la riservatezza. Nel documento dovranno essere illustrati il numero di casi trattati, risolti, oggetto di rinuncia o ancora in corso, oltre alle misure adottate, all'esito, nonché ogni altra utile informazione.

Il nominativo e i contatti relativi alla/al Consigliera/e di Fiducia sono pubblicati: sulla intranet aziendale, sulle bacheche, sul sito web di Wash Service nonché sul sito web di Servizi Italia.

5. PROCEDURE DI SEGNALAZIONE

Il Gruppo Servizi Italia adotta e mette a disposizione delle società controllate specifici canali di segnalazione, **utilizzabili anche dalle persone di Wash Service**, raccomandando di adottare nei confronti di coloro che subiscono discriminazioni, molestie o violenza sul lavoro un approccio scevro da ogni pregiudizio, per creare un ambiente di lavoro in cui le persone possano segnalare in modo confidenziale e sicuro eventuali episodi lesivi della propria dignità.

Qualunque Persona Tutelata che senta di essere soggetta a condotte che possano costituire discriminazione, violenza o molestia sul lavoro, al pari di qualsiasi Testimone, è invitata a segnalare tale circostanza tramite i canali a disposizione, secondo la procedura di segnalazione di seguito descritta.

Il processo di gestione delle segnalazioni garantirà l'equa tutela sia della Persona Segnalante che di quella Segnalata; a tal fine, le segnalazioni dovranno dettagliare fatti, eventi o circostanze che costituiscono gli elementi fondanti dell'asserita discriminazione, molestia o violenza ed essere effettuate con un grado di dettaglio sufficiente a consentire in concreto, sulla base degli strumenti di indagine a disposizione, di verificare la fondatezza o meno dei fatti o circostanze segnalati, contrastando ogni eventuale uso strumentale degli stessi.

In caso di segnalazione manifestamente infondata, effettuata al solo scopo di gettare discredito su una o più persone o funzioni aziendali o sulla organizzazione, d'intesa con la funzione Risorse Umane, qualora non direttamente coinvolta, si attiverà il procedimento di irrogazione di una sanzione disciplinare nei confronti della persona autrice della predetta segnalazione, nel rispetto delle normative giuslavoristiche vigenti e del Contratto Nazionale di Lavoro applicabile.

Non è prevista invece alcuna azione o sanzione nei confronti di coloro che dovessero segnalare in buona fede fatti che da successive verifiche risultassero infondati.

6.1 Segnalazione

Chiunque ritenga di essere oggetto o sia testimone dei comportamenti inappropriati descritti nel presente Codice può avviare una procedura di segnalazione attraverso le seguenti modalità:

1. Attivando (anche in forma anonima) il **servizio di Consigliera/e di Fiducia** all'indirizzo mail cdf.servizitalia@fondazioneilbellula.com*
2. Attivando (anche in forma anonima) il **canale SI-Ascolta**, che fa capo al/alla Diversity Manager, all'indirizzo si-ascolta@si-servizitalia.com*
3. Attivando (anche in forma anonima) il portale dedicato alle segnalazioni "Whistleblowing" a [questo](#)

* I canali sopra indicati sono messi a disposizione dal Gruppo Servizi Italia e sono accessibili anche alle società controllate.

[indirizzo](https://gruppo-si.whistletech.online/#/) (https://gruppo-si.whistletech.online/#/)

La modalità per avviare un colloquio di segnalazione avviene attraverso una richiesta di incontro, anche telefonica, o una mail indirizzata alla persona con cui il/la Segnalante intende confrontarsi e ottenere un successivo incontro di dettaglio.

Verrà dato un rapido riscontro e comunque entro 5 giorni lavorativi. Il colloquio potrà avvenire in presenza o in forma telematica.

A seguito della segnalazione è possibile avviare una procedura informale o formale a partire da una valutazione di gravità dei fatti segnalati e del pericolo di recidiva degli stessi.

Tutti i colloqui che si andranno a svolgere sono vincolati alla riservatezza dei soggetti coinvolti. Per l'avvio e la prosecuzione delle procedure, formale e informale, che comportino l'evidenza del nominativo della Persona Segnalante è sempre necessario che la stessa presti il proprio consenso.

6.2 Procedura informale

Si avvia la procedura informale per le situazioni di lievi entità, riconducibili a comportamenti perlopiù inconsapevoli e risolvibili attraverso un intervento di sensibilizzazione o di mediazione.

Qualora la segnalazione venga ricevuta attraverso una delle modalità indicate al paragrafo 6.1, i/le riceventi si rivolgeranno al/alla Diversity Manager o, alternativamente, al/la Consigliere/a di Fiducia che gestirà la procedura informale, tenendo conto sia di eventuali indicazioni da parte della persona segnalante che di esigenze organizzative contingenti.

In particolare, il/la Diversity Manager o il/la Consigliere/a di Fiducia:

1. potranno sentire informalmente la persona autrice dei comportamenti lesivi e acquisire eventuali testimonianze o documentazione utile;
2. si attiveranno per porre rimedio alla situazione creatasi, individuando le soluzioni gestionali più adatte al contesto organizzativo, specifiche per interrompere la condotta e il conseguente disagio, compreso un eventuale colloquio chiarificatore tra le persone coinvolte o una vera e propria mediazione.

Qualora il/la Diversity Manager sentisse la necessità di un supporto professionale sugli episodi che si trova a gestire direttamente, potrà richiedere un colloquio con il/la Consigliere/a di Fiducia, con cui potrà confrontarsi sulla gravità della situazione e sulle possibili strategie con cui arrivare ad una soluzione con le parti interessate.

La procedura informale deve concludersi nel più breve tempo possibile in relazione alla delicatezza e alla complessità della situazione concreta, ragionevolmente entro 45 giorni, prorogabili per non più di altri 45 giorni e deve prevedere dei monitoraggi successivi ("follow up") per verificarne il buon esito.

Qualora il comportamento segnalato si ripeta e/o si attuino comportamenti ritorsivi verso la Persona Segnalante e/o verso le persone testimoni si potrà procedere con la procedura formale.

6.3 Procedura formale

Si avvia la procedura formale per le situazioni ritenute di rilevante entità, riconducibili a gravi discriminazioni o a comportamenti violenti, o particolarmente lesivi della dignità della persona, ovvero

reiterati, o che rappresentano un elevato fattore di rischio per la persona e/o l'organizzazione.

La procedura formale viene gestita dal Consigliere Delegato della Società, con eventuale coinvolgimento delle funzioni di Gruppo competenti con obbligo di darne comunicazione al/alla Consigliere/a di Fiducia e al/alla Diversity Manager.

Qualora la segnalazione venga fatta a qualunque altro/a dei/le referenti indicati al paragrafo 6.1, questi/a – valutati i fattori di rischio della situazione – comunica tempestivamente la segnalazione al Consigliere Delegato, che avvierà una fase istruttoria finalizzata ad accertare i fatti.

In questa fase, il Consigliere Delegato raccoglie in forma scritta la dichiarazione della Persona Segnalante e assume tutti gli elementi di prova a disposizione per avviare un'indagine: mail, messaggistica (anche su canali privati, come ad esempio, whatsapp), indicazioni di eventuali testimoni che provvederà ad ascoltare.

La fase istruttoria si deve svolgere nel massimo della riservatezza di tutte le persone coinvolte, compresa la persona segnalata.

Dovrà concludersi nel più breve tempo possibile in relazione alla delicatezza e alla complessità della situazione concreta.

A seguito dell'esito dell'indagine si prenderanno i provvedimenti disciplinari del caso, nel rispetto della legge, del CCNL di categoria, nonché del presente Codice di Condotta Antimolestie.

6.4 Obblighi di riservatezza

Il/la Consigliere/a di Fiducia e le altre funzioni eventualmente coinvolte sono tenuti a mantenere la riservatezza dell'identità della Persona Segnalante e di qualsiasi altra informazione da cui possa evincersi, direttamente o indirettamente, tale identità, in quanto la stessa non può essere rivelata senza il consenso espresso della Persona Segnalante.

Nell'ambito della procedura formale, l'identità della Persona Segnalante potrà essere rivelata solo previo consenso della stessa e qualora la contestazione appaia fondata e risulti necessaria l'applicazione di una sanzione disciplinare. In tal caso, infatti, opera la normativa vigente, che obbliga ad una contestazione puntuale dell'addebito disciplinare, ai fini di un pieno diritto di difesa della persona accusata dell'illecito.

In caso di diniego del consenso da parte della Persona Segnalante alla rivelazione della sua identità, la Direzione del Personale archiverà la segnalazione senza darvi ulteriore seguito.

7. RIFERIMENTI NORMATIVI

7.1 Riferimenti Interni

- Codice Etico
- Mission e Politica societaria
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. n. 231/01
- Informativa per il trattamento dei dati personali nel caso di segnalazione di illeciti (Whistleblowing)
- Report di sostenibilità del Gruppo Servizi Italia
- Privacy Policy

7.2 Normativa Italiana

- **Costituzione italiana**, che riconosce e protegge i diritti fondamentali dei cittadini, tra cui il principio di uguaglianza (Articolo 3), che sancisce il principio di uguaglianza
- **Legge 300/1970** (Statuto dei Lavoratori), che stabilisce i principi fondamentali dei diritti dei lavoratori e include disposizioni sulla non discriminazione in ambito lavorativo
- **Legge n. 125 /1991** (Azioni positive per la realizzazione della parità uomo-donna nel lavoro)
- **D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.** (Protezione e trattamento dei dati personali)
- **D. Lgs. n. 198/2006 e s.m.i.** (Codice delle pari opportunità tra uomo e donna), che recepisce anche le direttive europee in materia di parità di genere
- **D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.** (Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro) che sottolinea l'importanza di garantire un ambiente di lavoro inclusivo, sicuro e privo di discriminazioni
- **Legge n. 4/2021** di ratifica ed esecuzione della Convenzione dell'Organizzazione internazionale del lavoro n. 190 sull'eliminazione della violenza e delle molestie sul luogo di lavoro
- **Legge 162/2021** su parità di genere e la correlata Prassi di Riferimento UNI/PdR 125:2022, che definisce i parametri minimi da rispettare per l'ottenimento della certificazione della parità di genere

7.3 Riferimenti di settore

- CCNL Settore lavanderie industriali, centrali di sterilizzazione e servizi medici affini
- Accordo Interconfederale del 25 gennaio 2016 – “Accordo quadro sulle molestie e la violenza nei luoghi di lavoro”, sottoscritto da Confindustria e OO.SS. (integrato nel CCNL 28.03.2023)
- Linee Guida INAIL – “Riconoscere per prevenire i fenomeni di molestia e violenza sul luogo di lavoro” (2021)
- WEPs: Women’s Empowerment Principles (and Gender-Based Violence and Harassment at Work Policy Template), UN Global Compact and UN Women, (2010)
- I 10 Principi di UN Global Compact, con particolare riferimento ai Principi da 1 a 6 che promuovono il rispetto dei Diritti Umani e dei Diritti del Lavoro
- Principi Guida delle Nazioni Unite su Business & Diritti Umani (UNGPs), le correlate Dimensioni di Genere e il relativo Manifesto “Imprese per le persone e la società”

7.4 Normativa internazionale

- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite del 1948, che sancisce il principio fondamentale dell'uguaglianza di tutti gli individui, senza discriminazione di alcun tipo
- Convenzioni delle Nazioni Unite sui diritti delle donne, sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione razziale, sui diritti dell'infanzia, sui diritti delle persone con disabilità
- Dichiarazione sui Principi e i Diritti Fondamentali nel Lavoro e le dieci Convenzioni fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO), che promuovono l'uguaglianza di opportunità e il trattamento equo in ambito lavorativo

- Raccomandazione 92/131/CEE su mobbing e molestie sul luogo di lavoro
- Risoluzione A3-0043/94 del Parlamento Europeo per l'istituzione del ruolo di Consigliere/a di fiducia a prevenzione e contrasto delle molestie di genere e molestie sessuali sui luoghi di lavoro
- Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea (o Carta di Nizza) 20/12/2000
- Direttiva 2000/43/EU per il contrasto alle discriminazioni su base razziale o etnica
- Direttiva 2000/78/EU per il contrasto alle discriminazioni
- Risoluzione A5-0283/2001 per l'attuazione di politiche di prevenzione del mobbing nel mondo del lavoro
- Direttiva 2002/73/EU e Direttiva 2006/54/EU entrambe in tema di parità di trattamento fra uomini e donne in materia di occupazione e impiego
- Accordo Quadro Europeo sullo stress nei luoghi di lavoro 08/10/2004
- Trattato di Lisbona 13/12/2007 "Carta dei Diritti fondamentali"
- Convenzione del Consiglio d'Europa di Istanbul dell'11/05/2011 su contrasto e prevenzione della violenza sulle donne
- Direttiva "Vittime" 2012/29/UE che istituisce norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reato
- Agenda ONU 2030 per lo Sviluppo Sostenibile (2015): SDG 5 sulla parità di genere, SDG 8 sul lavoro dignitoso e SDG 10 sulla riduzione delle disuguaglianze
- Convenzione dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro n. 190/2019 e relativa Raccomandazione n. 206/2019 sull'eliminazione della violenza e delle molestie nel mondo del lavoro
- Direttiva sulla lotta alla violenza contro le donne 2024/1385/UE che mira a garantire i diritti fondamentali di parità di trattamento e non discriminazione tra donne e uomini.