



# **REGOLAMENTO PER LA SEGNALAZIONE DI ILLECITI/IRREGOLARITA'- WHISTLEBLOWING**

## **Ai sensi del D.lgs.24/2023**

## SOMMARIO

1. PREMESSA.....	2
2. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	2
3. CARATTERISTICHE E CONTENUTI DELLA SEGNALAZIONE.....	2
4. MODALITA' DI TRASMISSIONE DELLA SEGNALAZIONE.....	5
5. ACCERTAMENTI E VERIFICHE.....	7
6. DESTINATARI DELLE SEGNALAZIONI .....	8
7. TUTELA DELLA RISERVATEZZA DELL'IDENTITA' DEL SEGNALANTE E DELLA SEGNALAZIONE...9	
8. DIVIETO DI RITORSIONE.....	11
9. MISURA DI TUTELA CONTRO ATTI RITORSIVI.....	11
10. ASPETTI SANZIONATORI.....	12
11. CONSERVAZIONE DELLA SEGNALAZIONE.....	13

### 1 . PREMESSA

La segnalazione di illeciti/ irregolarità costituisce una delle misure obbligatorie nella prevenzione della corruzione prevista dal diritto internazionale e recepita dal PNA. Il presente regolamento che disciplina le modalità di segnalazione degli illeciti in ambito aziendale si inserisce nel campo delle attività di prevenzione della corruzione previste dal PTPCT di Sac Service s.r.l, esplicitando anche la tutela per il soggetto che effettua la segnalazione di illeciti. Nella Gazzetta Ufficiale del 15 marzo 2023 è stato pubblicato il D.lgs 10 marzo 2023 n.24 che recepisce la Direttiva 2019/1937 sul Whistleblowing. La società Sac Service rientra nella tipologia ai sensi dell'art. 2359 in qualità di società a controllo pubblico. Come prevede l'art.24 del Decreto, le nuove norme avranno effetto a decorrere dal 15 luglio 2023 per gli enti pubblici e per gli enti privati motivo per il quale la società ha provveduto all'aggiornamento della Procedura delle Segnalazioni di Illeciti e Irregolarità/ Whistleblowing.

*Approvato dall'Amministratore Unico con Determina n°3 del 11.07.2023.*

Il Decreto, pone una disciplina normativa strutturata volta a garantire un elevato livello di protezione degli informatori segnalanti o whistleblower che segnalano violazioni di disposizioni normative nazionali o dell'Unione Europea che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione o dell'ente privato, di cui siano venute a conoscenza nell'ambito delle loro attività professionali.

Nella definizione di violazioni vanno ricompresi non solo i comportamenti ma anche atti e omissioni o informazioni per il quale il segnalante abbia fondati sospetti che possano concretizzare violazioni supportati da elementi concreti.

Il quadro che si viene a delineare, completa il nuovo iter normativo e procedurale con l'obiettivo di definire le procedure e la gestione delle segnalazioni garantendo e tutelando la riservatezza del segnalante, il contenuto delle segnalazioni nel rispetto della protezione dei dati.

La nuova disciplina prevede 3 diversi casi di segnalazione (interno, esterno e tramite divulgazione pubblica) che potranno essere utilizzati al verificarsi di determinate condizioni.

## **2. RIFERIMENTI NORMATIVI**

- D.lgs . n 24 del 10 marzo 2023 in attuazione della Direttiva (UE) 2019/1937.
- Linee Guida ANAC ( in attesa di ricezione da parte dell' Autorità ad oggi non ufficiali e presenti nel sito ANAC. Saranno inserite solo e se verranno comunicate.
- 

## **3. CARATTERISTICHE E CONTENUTI DELLE SEGNALAZIONI**

Le segnalazioni, per essere prese in considerazione, devono avere ad oggetto esclusivamente azioni od omissioni che:

- possono configurare fattispecie di reato;
- possono dar luogo ad illegittimità o illeciti amministrativi;
- possono configurare violazioni al Codice Etico o al Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 o ad ogni altro regolamento interno adottato;
- possono arrecare un danno, non solo patrimoniale, alla Società, a terzi o all'intera collettività;

possono causare vantaggi privati o situazioni che comportino un mal funzionamento dell'amministrazione (sprechi, nepotismo, abuso di potere , irregolarità contabili e false.

La segnalazione deve fornire tutti gli elementi utili ad accertare e verificare la fondatezza dei fatti dichiarati nella segnalazione stessa. In particolare, trattasi di:

- Illeciti amministrativi, contabili, civili o penali, che non rientrano in altri casi;
- illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'Unione europea, con violazione di disposizioni nazionali ed europee, relativi ai seguenti settori: appalti pubblici; servizi, prodotti e mercati finanziari e prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo; sicurezza e conformità dei prodotti; sicurezza dei trasporti; tutela dell'ambiente; radioprotezione e sicurezza nucleare; sicurezza degli alimenti e dei mangimi e salute e benessere degli animali; salute pubblica; protezione dei consumatori; tutela della vita privata e protezione dei dati personali e sicurezza delle reti e dei sistemi informativi; sono compresi anche gli atti o comportamenti che compromettono gli interessi tutelati dall'Unione europea in tali settori;
- atti od omissioni che ledono o, comunque, compromettono gli interessi finanziari dell'Unione europea;
- atti od omissioni riguardanti il mercato interno dell'Unione europea, comprese le violazioni delle norme dell'Unione europea in materia di concorrenza e di aiuti di Stato, nonché le violazioni riguardanti il mercato interno dell'Unione europea, connesse ad atti che violano le norme in materia di imposta sulle società o i meccanismi il cui fine è ottenere un vantaggio fiscale che vanifica l'oggetto o la finalità della normativa applicabile in materia di imposta sulle società (e pertanto, il ricorso a meccanismi elusivi).

La segnalazione deve fornire tutti gli elementi utili ad accertare e verificare la fondatezza dei fatti dichiarati nella segnalazione stessa.

In particolare, la segnalazione deve contenere:

- le generalità del segnalante;

*Approvato dall'Amministratore Unico con Determina n°3 del 11-07-2023.*

- la chiara, precisa, esauriente e circostanziata descrizione dei fenomeni e dei comportamenti corruttivi che si intendono segnalare;
- le generalità o altri elementi che consentano di identificare il soggetto o i soggetti che hanno posto in essere i fenomeni ed i comportamenti corruttivi segnalati, laddove conosciuti;
- le circostanze di tempo e di luogo in cui si sono verificati i fenomeni e comportamenti segnalati, se conosciuti;
- ogni informazione ritenuta utile per supportare l'accertamento e la verifica della fondatezza della segnalazione.

L'obiettivo della segnalazione è salvaguardare l'integrità e il buon funzionamento della Società. Ciò significa che può essere segnalata qualsiasi condotta illecita che mini la credibilità, l'autorevolezza e il buon andamento dell'azione amministrativa. Le condotte illecite segnalate devono essere apprese dal Whistleblower in ragione del proprio rapporto di lavoro e cioè in virtù dell'ufficio rivestito o durante lo svolgimento delle proprie mansioni lavorative, anche in maniera casuale. Diversamente, se la segnalazione contiene lamentele di carattere personale, fatti che attengono al rapporto di lavoro o ai rapporti con superiori o colleghi, non risultano essere elementi di interesse per la Società. Pertanto, le questioni personali o le condotte illecite che prevedono già altri tipi di tutela non possono essere segnalate. Le segnalazioni anonime, vale a dire prive di elementi che consentano di identificare i loro autori, anche se recapitate in osservanza delle modalità previste dal presente documento, non saranno prese in carico.

#### **4. MODALITA' DI TRASMISSIONE DELLA SEGNALAZIONE.**

La SAC Service srl prevede come unica modalità di trasmissione della segnalazione "whistleblower" il canale on line, attraverso la Piattaforma WB33 fornita dalla software house PA33.

I dipendenti possono effettuare le segnalazioni di eventuali illeciti, di irregolarità e di condotte corruttive attraverso l'utilizzo del canale criptato e dedicato all'azienda grazie alla convenzione con i dati della segnalazione saranno scorporati dai dati identificativi del segnalante ed automaticamente inoltrati, per l'avvio tempestivo dell'istruttoria al RPCT, il quale riceverà una comunicazione della sua avvenuta presentazione, con il codice identificativo della stessa (senza ulteriori elementi di dettaglio). I dati identificativi del segnalante saranno custoditi, in forma crittografata e sono accessibili solamente al RPCT

per il tramite della piattaforma telematica che gestisce il sistema in modo anonimo. Il RPCT accederà alla propria area riservata e alle informazioni di dettaglio delle varie segnalazioni ricevute. L'azienda si è dotata della Piattaforma WB33, prodotta dall'impresa sociale PA33 conforme alle disposizioni del d.lgs.24/2023.

4.1 Per procedere ad effettuare una Segnalazione on line, occorre collegarsi al sito istituzionale <http://www.sacservice.it>, e accedere alla sezione "Società Trasparente", quindi selezionare dall'albero dei contenuti offerti la sezione "Prevenzione della corruzione- Altri contenuti – Segnalazione di illecito- Whistleblowing.

Il segnalante, una volta ultimata la registrazione, riceverà dal sistema un codice di attivazione che dovrà inserire e confermare, per poi procedere con la compilazione dei campi necessari ai fini della segnalazione.

- La tutela dell'anonimato è garantita in ogni circostanza da PA33, in qualità di stazione appaltante garantisce che le segnalazioni non vengono tracciate (certificazione agli atti), pertanto relativi log di navigazione da parte degli utenti verso l'applicativo non sono registrati ed a livello di firewall è prevista la disabilitazione della loro tracciabilità;
- La segnalazione viene prodotta attraverso la compilazione di un questionario, in cui il soggetto inserisce i propri dati identificativi (campi obbligatori) oltre ai relativi dettagli del fatto oggetto di segnalazione. La segnalazione pertanto non può mai essere generata in forma anonima;
- Nel momento dell'invio della segnalazione, il segnalante riceve un **codice di conferma**, necessario per confermare l'invio della segnalazione, che deve conservare per poter verificare lo stato di avanzamento della presa in carico ed eventualmente dialogare con il RPCT per richieste di chiarimenti o approfondimenti.
- L'arrivo di una segnalazione viene notificato dal Sistema WB33 nella casella di posta elettronica certificata (PEC) dedicata del RPCT.
- In caso di passaggio dell'incarico di RPCT ad un altro soggetto, occorre modificare le credenziali di accesso al Sistema.
- Il codice generato dal sistema deve essere conservato con cura in quanto in caso di smarrimento non potrà essere recuperato o duplicato in alcun modo.

Il RPCT può valutare la necessità di conoscere l'identità del segnalante.

4.2 L'assegnazione del protocollo è generata tramite funzione della Piattaforma. L'eventuale documentazione a supporto della segnalazione sarà conservata/archiviata digitalmente utilizzando lo stesso codice di protocollo. La conferma di ricezione al segnalante viene visualizzata dallo stesso ogniqualvolta accede con il proprio codice identificativo in piattaforma.

4.3 Le modalità alternative al canale informatico sono consigliabili in via subordinata alla piattaforma informatizzata PA 33.

Le innovazioni introdotte dal D.lgs n. 24 del 10.03.2023 prevedono la possibilità di effettuare segnalazione in maniera scritta o orale. La segnalazione scritta, completa di tutti gli elementi essenziali sopra specificati, deve essere firmata e trasmessa alla casella di posta elettronica certificata del RPCT [anticorruzioneetrasparenza.sacservice@pec.it](mailto:anticorruzioneetrasparenza.sacservice@pec.it).

## 5. . ACCERTAMENTI E VERIFICHE

Il Responsabile Anticorruzione verifica la fondatezza della segnalazione attraverso qualsiasi attività che ritenga opportuna nel rispetto dei principi di imparzialità e riservatezza.

Nell'attività di gestione e verifica della fondatezza della segnalazione il Responsabile Anticorruzione può avvalersi di un gruppo di lavoro dedicato.

Nel caso in cui, a seguito degli accertamenti e delle verifiche effettuate, la segnalazione risulti infondata, il Responsabile Anticorruzione ne dispone l'archiviazione in forma scritta.

Nel caso in cui, a seguito degli accertamenti e delle verifiche effettuate, la segnalazione risulti totalmente o parzialmente fondata, il Responsabile Anticorruzione, considerata la natura e la gravità della violazione ed dai profili di illiceità riscontrati, provvederà a:

- Convocare i dipendenti oggetto di segnalazione per svolgere le opportune indagini/colloqui;
- Comunicare l'esito dell'accertamento al Dirigente/Responsabile della Struttura di appartenenza dell'autore della violazione accertata;

- Informare il Direttore Generale/l'Organo Amministrativo del contenuto della segnalazione per l'adozione di eventuali provvedimenti in merito (salvo nei casi in cui si configuri un conflitto di interesse);
- Comunicare l'esito dell'accertamento ai soggetti eventualmente interessati o coinvolti, affinché adottino o pongano in essere tutti gli ulteriori rimedi ed azioni eventualmente necessari a tutela della Società;
- Presentare denuncia all'autorità giudiziaria competente;
- Presentare denuncia alla Corte dei Conti;
- Inoltrare la segnalazione all'ANAC.

Qualora la segnalazione abbia ad oggetto violazioni del Modello organizzativo, il Responsabile anticorruzione, previo consenso espresso del segnalante, informa l'Organismo di Vigilanza, per la gestione congiunta.

## **6. DESTINATARI DELLE SEGNALAZIONI.**

Il dipendente, che in buona fede, segnala condotte illecite è tenuto esente da conseguenze pregiudizievoli in ambito disciplinare e tutelato in caso di adozione di misure discriminatorie, dirette ed indirette, aventi effetti sulle condizioni di lavoro per motivi collegati direttamente o indirettamente alla denuncia.

Il Responsabile Anticorruzione deve garantire la riservatezza del segnalante, qualora sia stato indicato nel modello per la dichiarazione di presunte condotte illecite e/o scorrette adottato, allegato alla presente procedura, quale parte integrante della stessa.

La riservatezza della segnalazione sarà garantita, fatti salvi i casi in cui non è opponibile per legge (es. indagini penali, tributarie o amministrative).



Il contenuto della segnalazione deve rimanere riservato, anche in riferimento alle esigenze istruttorie, durante l'intera fase di gestione della stessa. Ad eccezione dei casi in cui sia configurabile una responsabilità a titolo di calunnia e di ai sensi delle disposizioni del codice penale e delle ipotesi in cui l'anonimato non è opponibile per legge, l'identità del segnalante viene protetta in ogni contesto successivo alla segnalazione e non può essere rivelata senza il suo espresso consenso che deve essere reso o acquisito in forma scritta. Il dipendente che ritiene di aver subito una discriminazione per il fatto di aver segnalato un illecito deve dare notizia circostanziata dell'avvenuta discriminazione al Responsabile Anticorruzione al fine di valutarne la fondatezza ed i possibili interventi di azione e/o procedimenti conseguenti. Le misure di protezione si applicano ai dipendenti, consulenti, collaboratori, amministratori, liberi professionisti, volontari e tirocinanti anche non retribuiti, organi di controllo e vigilanza e più in generale a tutti quei soggetti che svolgono o si apprestano a svolgere attività lavorative presso l'ente, che effettuano segnalazioni anche nelle fasi precontrattuali del rapporto di lavoro, durante il periodo di prova, oppure dopo la cessazione del rapporto di lavoro. Ai facilitatori (persona fisica che assiste il segnalante nel processo di segnalazione, operante all'interno del medesimo contesto lavorativo e la cui assistenza deve essere mantenuta riservata); alle persone del medesimo contesto lavorativo del segnalante; ai colleghi di lavoro del segnalante e che hanno rapporti abituali e correnti e/o parenti entro il quarto grado; agli enti di proprietà del segnalante e agli enti che operano nel medesimo contesto lavorativo del segnalante.

#### **7. TUTELA DELLA RISERVATEZZA DELL'IDENTITÀ DEL SEGNALANTE E DELLA SEGNALAZIONE.**

Il Decreto richiama espressamente al rispetto della disciplina in tema di protezione dei dati personali. Ne emerge un rafforzato impianto normativo anche relativamente ai temi della tutela dell'identità del segnalante e della riservatezza quale strumento per incoraggiare il soggetto che viene a conoscenza di illeciti a trasmettere la relativa segnalazione.

Le segnalazioni non possono essere utilizzate oltre quanto necessario per dare adeguato seguito alle stesse. L'identità del whistleblower e qualsiasi altra informazione da cui possa evincersi, direttamente o indirettamente, tale identità non potrà essere rivelata, se non con l'espresso consenso del segnalante stesso, a persone diverse da quelle competenti a ricevere o a dare seguito alle segnalazioni, espressamente autorizzate a trattare tali dati.

*Approvato dall'Amministratore Unico con Determina n°3 del 11-07-2023.*

Tuttavia, questo diritto alla riservatezza non ha portata assoluta: l'ampiezza della tutela riconosciuta all'identità del whistleblower varia, infatti, a seconda delle disposizioni che regolano i possibili procedimenti (penale, civile, disciplinare) in cui può la persona potrà trovarsi coinvolta. Nel caso specifico delle segnalazioni che abbiano comportato l'instaurazione di un procedimento penale, la riservatezza del whistleblower è tutelata nei limiti previsti dall'art. 329 c.p.p.. La disposizione impone l'obbligo di segretezza degli atti delle indagini preliminari sino al momento in cui l'indagato non abbia il diritto ad averne conoscenza - e comunque non oltre la chiusura di tale fase.

Qualora la contestazione sia fondata, in tutto o in parte, sulla segnalazione e la conoscenza dell'identità della persona segnalante sia indispensabile per la difesa dell'incolpato, la segnalazione sarà utilizzabile ai fini del procedimento disciplinare solo in presenza del consenso espresso della persona segnalante alla rivelazione della propria identità.

È dato avviso alla persona segnalante mediante comunicazione scritta delle ragioni della rivelazione dei dati riservati, nella ipotesi di cui al precedente capoverso, nonché nelle procedure di segnalazione interna ed esterna quando la rivelazione della identità della persona segnalante e delle informazioni è indispensabile anche ai fini della difesa della persona coinvolta.

I soggetti del settore pubblico e del settore privato, l'ANAC, nonché le autorità amministrative cui l'ANAC trasmette le segnalazioni esterne di loro competenza, tutelano l'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. La segnalazione è sottratta all'accesso previsto dagli articoli 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 241, nonché dagli articoli 5 e seguenti del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33. Ciò premesso, nelle procedure di segnalazione interna ed esterna, la persona coinvolta può essere sentita, ovvero, su sua richiesta, è sentita, anche mediante procedimento cartolare attraverso l'acquisizione di osservazioni scritte e documenti.

Viene poi esclusa la responsabilità del segnalante nel caso in cui diffonda o riveli, attraverso canali di segnalazione previsti dal presente regolamento, informazioni coperte dall'obbligo di segreto relative alla tutela del diritto d'autore o alla protezione dei dati personali - a condizione che vi sia il fondato motivo di ritenere che la rivelazione di tali informazioni fosse necessaria allo svelare la violazione.

## **8. DIVIETO DI RITORSIONE**

L'INTERO Capo III del D.lgs.24/2023 mira a definire le misure per proteggere I WHISTLEBLOWERS sia dalle ritorsioni dirette sia dalle ritorsioni indirette. Per ritorsione si intende qualsiasi comportamento, atto od omissione, anche solo tentato o minacciato, posto in essere in ragione della segnalazione, della denuncia dell'autorità giudiziaria o contabile, o della divulgazione pubblica che provoca o può provocare, alla persona segnalante o alla persona che ha sporto denuncia.

In elenco a titolo esemplificativo si citano i più importanti: il licenziamento, la retrocessione di grado o la mancata promozione ; la sospensione, il mutamento di funzioni, il cambiamento del luogo di lavoro, la modifica dell'orario di lavoro, la riduzione dello stipendio,; la sospensione della formazione; la coercizione, l'intimidazione, le molestie, la mancata conversione di un contratto a tempo indeterminato laddove il lavoratore avesse una legittima aspettativa a detta conversione; danni alla reputazione della persona , in particolare sui social media, pregiudizi economici o finanziari, compresa la perdita di opportunità.

## **9. MISURA DI TUTELA CONTRO ATTI RITORSIVI**

Il soggetto che effettua la segnalazione che ritiene di aver subito una discriminazione per il fatto di aver effettuato una segnalazione di illecito al RPCT deve dare notizia circostanziata dell'avvenuta discriminazione al RPCT stesso che, valutata tempestivamente la sussistenza degli elementi, potrà segnalare l'ipotesi di discriminazione all'Organismo di Vigilanza (ODV).

Le presunte misure discriminatorie o ritorsive devono essere comunicate ad ANAC a cui è affidato il compito di accertare se la/e stesse siano conseguenti alla segnalazione di illeciti ed applicare, in assenza di prova da parte dell'amministrazione che la misura presa è estranea alla segnalazione, una sanzione amministrativa pecuniaria.

Il legislatore ha optato per un'inversione dell'onere probatorio stabilendo che laddove il whistleblower dimostri di avere effettuato una segnalazione di illeciti di cui all'art 4 del presente regolamento e di aver subito, a causa della segnalazione, una misura ritorsiva o discriminatoria, l'onere della prova grava sulla persona che ha posto in essere tale misura. È quest'ultima, quindi, che è tenuta a dimostrare che l'azione intrapresa non è in alcun modo connessa alla segnalazione.

Nel caso in cui l’Autorità accerti la natura ritorsiva di atti adottati dall’amministrazione, l’ANAC ne potrebbe dichiarare la nullità. In caso di licenziamento, al lavoratore spetta la reintegra nel posto di lavoro. L’ordine di “reintegro” resta di esclusiva competenza della magistratura. L’atto o il provvedimento ritorsivo può essere oggetto di annullamento in sede di autotutela da parte dell’amministrazione indipendentemente dagli accertamenti di ANAC. L’Autorità considera responsabile della misura il soggetto che ha adottato il provvedimento ritorsivo o comunque il soggetto a cui è imputabile il comportamento e/o l’omissione.

## 10. ASPETTI SANZIONATORI

Il mancato rispetto della normativa sul whistleblowing comporta nel caso di segnalatori interni all’azienda l’attivazione del procedimento disciplinare e l’esercizio del potere disciplinare previsto dalla legge e dal CCNL di categoria, mentre nel caso di segnalatori esterni si rinvia a quanto previsto dal modello 231 adottato. Qualora venga accertata l’adozione di una misura ritorsiva o discriminatoria, ANAC applica al responsabile le seguenti sanzioni amministrative.

- da € 10.000 a € 50.000 quando accerta che:

A. sono state commesse ritorsioni;

B. la segnalazione è stata ostacolata o che si è tentato di ostacolarla o è stato violato l’obbligo di riservatezza;

C. non sono stati istituiti canali di segnalazione o non sono state adottate procedure per l’effettuazione e la gestione delle segnalazioni ovvero l’adozione o la loro implementazione non è conforme alla normativa;

D. non è che non è stata svolta l’attività di verifica e analisi delle segnalazioni ricevute.

- da € 500 a € 2.500 quando accerta che è stato violato l’obbligo di riservatezza circa l’identità del segnalante.

## 11. CONSERVAZIONE DELLA SEGNALAZIONE

Le segnalazioni interne e la relativa documentazione sono conservate per il tempo necessario al trattamento della segnalazione e comunque non oltre cinque anni a decorrere dalla data della comunicazione dell'esito finale della procedura di segnalazione, nel rispetto degli obblighi di riservatezza di cui al precedente articolo 7.1.

A tal fine l'RPTC ha istituito apposito archivio informatico e cartaceo, per quanto occorra necessario.

I dati rilevati attraverso segnalazioni e istruttorie costituiscono oggetto e contenuto di analisi per l'identificazione di aree critiche aziendali, azioni di miglioramento di qualità ed efficacia del sistema di prevenzione della corruzione e della trasparenza, oltre che basi di aggiornamento/integrazione della mappa dei rischi del PTPCT/ Sez. "Rischi corruttivi e trasparenza", del Codice di Comportamento, nonché per prevedere nuovi o diversi strumenti di risposta.

La conservazione delle segnalazioni esterne è a cura di ANAC. Gli eventuali dati personali contenuti nella segnalazione, inclusi quelli relativi alla identità del segnalante o di altri individui, verranno trattati nel rispetto delle norme per la protezione dei dati personali.