

QVC ITALIA S.R.L.

**Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo
ai sensi del D.Lgs. 231/2001**





INDICE

PARTE GENERALE

Capitolo 1

Normativa di riferimento: la responsabilità amministrativa da reato delle persone giuridiche e la funzione del modello di organizzazione, gestione e controllo

- 1.1 Il decreto legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001
- 1.2 I "reati-presupposto"
- 1.3 Presupposti per l'imputabilità all'ente della responsabilità amministrativa. L'esimente costituita dall'adozione del modello di organizzazione, gestione e controllo
- 1.4 Le sanzioni previste dal d.lgs. 231/2001 ed il processo di accertamento dell'illecito
- 1.5 Le Linee Guida emanate dall'associazione di categoria (Confindustria)
- 1.6 Reati in materia di salute e sicurezza sul lavoro: cenni e rinvio

Capitolo 2

Il modello di organizzazione, gestione e controllo di QVC Italia S.r.l.

- 2.1 Premessa. Le azioni poste in essere da QVC Italia ai fini dell'applicazione del d.lgs. 231/2001 presso la Società
- 2.2 Rilievi generali sulle principali aree di esposizione di QVC Italia ai rischi di commissione di reati-presupposto
- 2.3 La metodologia seguita per la definizione del Modello
- 2.4 Principi ispiratori, obiettivi e caratteristiche salienti del Modello di QVC Italia
- 2.5 Struttura del Modello di QVC Italia
- 2.6 Le policies Ethics & Compliance, il Codice di Condotta ed Etica Aziendale e il Global Business Partner Code of Conduct di Gruppo
 - 2.6.1 *Rapporto tra il Modello e gli standard comportamentali vigenti presso il Gruppo (i.e., le policies Ethics & Compliance, il Codice di Condotta ed Etica Aziendale e il Global Business Partner Code of Conduct di Gruppo)*
- 2.7 Destinatari del Modello. L'efficace attuazione del Modello di QVC Italia

Capitolo 3

La struttura organizzativa ed aziendale di QVC Italia. Individuazione delle aree a rischio di reato

- 3.1 Breve descrizione della realtà aziendale ed operativa di QVC Italia e del gruppo di appartenenza. Obiettivi e *mission* aziendale
- 3.2 L'organizzazione interna di QVC Italia
- 3.3 I servizi in affidamento esterno ("outsourcing") nell'ambito della realtà operativa di QVC Italia
- 3.4 Il sistema dei controlli interni e i principi applicabili nell'ambito della Società e del gruppo di appartenenza
- 3.5 *Whistleblowing*: le segnalazioni di reati o irregolarità di cui i lavoratori siano venuti a conoscenza nello svolgimento delle loro funzioni
- 3.6 Definizione del perimetro dell'analisi dei rischi. Le "aree sensibili"

Capitolo 4

L'Organismo di Vigilanza

- 4.1 Identificazione dell'Organismo di Vigilanza
- 4.2 Durata in carica e requisiti per la nomina



- 4.3 Regole di convocazione e funzionamento
 - 4.3.1 *Budget dell'Organismo di Vigilanza*
- 4.4 Funzioni e poteri dell'Organismo di Vigilanza
- 4.5 Il *reporting* dell'Organismo di Vigilanza all'organo amministrativo di QVC Italia
- 4.6 Il sistema di flussi informativi e segnalazioni verso l'Organismo di Vigilanza
- 4.7 Modalità di trasmissione, valutazione e conservazione delle segnalazioni

Capitolo 5

Il sistema disciplinare

- 5.1 Premessa
- 5.2 Sanzioni per il personale subordinato
- 5.3 Sanzioni per il personale dirigente
- 5.4 Misure nei confronti degli *outsourcer*, dei fornitori e degli altri soggetti terzi (agenti, procuratori d'affari, consulenti)
- 5.5 Tabella delle infrazioni del Modello e criteri di commisurazione delle sanzioni

Capitolo 6

Diffusione ed aggiornamento del Modello

- 6.1 Formazione ed informazione al personale di QVC Italia
- 6.2 Informazione ai soggetti terzi
- 6.3 Aggiornamento ed adeguamento del Modello

PARTE SPECIALE

ALLEGATI

- 1. Policies Ethics & Compliance del Gruppo;
http://myqvc.qvcdev.qvc.net/it_IT/company/US/ethics
- 2. Codice di Condotta ed Etica Aziendale;
http://myqvc.qvcdev.qvc.net/it_IT/company/US/ethics
- 3. Global Business Partner Code of Conduct;
- 4. Organigramma aziendale di QVC Italia;
- 5. Schede di valutazione dei processi aziendali ai fini dell'individuazione delle attività a rischio ex d.lgs. 231/2001;
- 6. Elenco Reati.



**MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO
AI SENSI DEL D. LGS. 231/2001
DI
QVC ITALIA S.R.L.**

PARTE GENERALE



CAPITOLO 1
NORMATIVA DI RIFERIMENTO:
LA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DA REATO DELLE PERSONE GIURIDICHE E LA
FUNZIONE DEL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

1.1 Il decreto legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001

Il decreto legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001 (recante la "*Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300*", pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 140 del 19 giugno 2001, e le sue successive modificazioni e/o integrazioni: il "**d.lgs. 231/2001**" o il "**Decreto**")¹ ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano la c.d. "responsabilità amministrativa" delle persone giuridiche per la commissione di illeciti penali da parte di soggetti che abbiano agito nel loro interesse o a loro vantaggio.

La disciplina del d.lgs. 231/2001 prevede una autonoma forma di responsabilità a carico dell'ente, che non sostituisce quella della persona fisica autore del reato, ma vi si aggiunge.

Per effetto di tale regime di responsabilità, l'ente diviene il destinatario di una sanzione mirante a colpire il patrimonio sociale, nel caso in cui il dipendente (personale apicale, intermedio, ecc.) ponga in essere una determinata condotta criminosa *nell'interesse o a vantaggio della persona giuridica per cui opera*.

Ai sensi di quanto disposto dal d.lgs. 231/2001, saranno applicabili agli enti, in via diretta ed autonoma, sanzioni di natura sia *pecuniaria* che *interdittiva*.

¹ La legge 300/2000 ha ratificato ed eseguito diverse convenzioni internazionali tra le quali:

- la Convenzione sulla tutela degli interessi finanziari delle Comunità europee (Bruxelles, 26 luglio 1995) e relativo primo Protocollo (Dublino, 27 settembre 1996);
- la Convenzione relativa alla lotta contro la corruzione nella quale sono coinvolti funzionari delle Comunità europee o degli Stati membri dell'Unione europea (Bruxelles, 26 maggio 1997);
- la Convenzione OCSE sulla lotta alla corruzione di pubblici ufficiali stranieri nelle operazioni economiche internazionali (Parigi, 17 dicembre 1997).

In relazione alla ratifica delle convenzioni sopra citate (per lo più elaborate in base all'art. K.3 del Trattato dell'Unione europea), la legge 300/2000 conteneva la delega al Governo per la disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e degli enti privi di personalità giuridica: disciplina necessaria in quanto, fra gli obblighi convenzionali assunti dall'Italia vi era, anche, l'introduzione di una responsabilità degli enti collettivi.



1.2 I "reati-presupposto"

L'ente può essere ritenuto responsabile per i Reati espressamente richiamati dagli artt. 24, 24-bis, 24-ter, 25, 25-bis, 25-bis.1, 25-ter, 25-quater, 25-quater.1, 25-quinquies, 25-sexies, 25-septies, 25-octies, 25-novies, 25-decies, 25-undecies, 25-duodecies e 25-terdecies del Decreto, nonché dall'articolo 10 Legge 16 marzo 2006, n. 146, se commessi nel suo interesse o a suo vantaggio dai soggetti qualificati *ex art. 5*, comma 1, del Decreto.

I Reati richiamati dalle suddette disposizioni normative possono essere compresi, per comodità espositiva, nelle seguenti categorie:

- delitti contro la pubblica amministrazione (quali corruzione, malversazione ai danni dello Stato, truffa ai danni dello Stato e frode informatica ai danni dello Stato, richiamati dagli artt. 24 e 25 del Decreto)²;

² Si tratta dei reati seguenti: malversazione a danno dello Stato (art. 316-bis c.p.), indebita percezione di erogazioni a danno dello Stato (art. 316-ter c.p.), truffa aggravata a danno dello Stato (art. 640, comma 2, n. 1, c.p.), truffa aggravata per il conseguimento di erogazioni pubbliche (art. 640-bis c.p.), frode informatica a danno dello Stato o di altro ente pubblico, anche con riferimento alla circostanza aggravante applicabile nel caso in cui il fatto sia commesso con furto o indebito utilizzo dell'identità digitale in danno di uno o più soggetti (art. 640-ter c.p.), concussione (art. 317 c.p.), corruzione per l'esercizio della funzione o per atto contrario ai doveri d'ufficio (artt. 318, 319 e 319-bis c.p.), corruzione di persona incaricata di un pubblico servizio (art. 320 c.p.), corruzione in atti giudiziari (art. 319-ter c.p.), induzione indebita a dare o promettere utilità (art. 319-quater c.p.), istigazione alla corruzione (art. 322 c.p.), peculato, concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità, corruzione e istigazione alla corruzione di membri delle Comunità europee, funzionari delle Comunità europee, degli Stati esteri e delle organizzazioni pubbliche internazionali (art. 322-bis c.p.).

Il novero dei reati previsto dall'art. 25 del Decreto, così come delineato nel presente Modello, è conforme alle modifiche legislative introdotte dalla legge 190/2012. Tra le più significative si annoverano: a) la modifica della componente sanzionatoria del reato di peculato di cui all'art. 314 c.p., del reato di corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio di cui all'art. 319 c.p., del reato di corruzione in atti giudiziari di cui all'art. 319-ter c.p. e del reato di concussione di cui all'art. 317 c.p.; b) la rimodulazione del reato di corruzione per un atto d'ufficio di cui all'art. 318 c.p., ora denominato come "corruzione per l'esercizio della funzione", consistente nella eliminazione del necessario collegamento tra la utilità ricevuta o promessa con un atto da parte del soggetto che riveste la qualifica pubblicistica, nel ricorso alla locuzione "danaro o altra utilità" in luogo del termine "retribuzione" per definire l'oggetto della dazione ricevuta dal pubblico ufficiale, nella eliminazione della necessità che l'incaricato di pubblico servizio rivesta la "qualità di pubblico impiegato" ai fini della configurabilità del reato; c) la rimodulazione del reato di concussione di cui all'art. 317 c.p., consistente nella limitazione alla sola condotta di costrizione e nell'esclusivo riferimento al pubblico ufficiale quale soggetto attivo della fattispecie; d) l'introduzione del reato di "induzione indebita a dare o promettere utilità" di cui all'art. 319-quater c.p., nel quale è stata fatta confluire la condotta di induzione (presente nella precedente formulazione dell'art. 317 c.p.) e si è previsto quale soggetto attivo del reato anche l'incaricato di pubblico servizio; e) il coordinamento con le altre disposizioni, quale ad esempio l'art. 322-bis c.p., che facevano espresso riferimento alle precedenti formulazioni delle fattispecie.

Infine, alcuni emendamenti alla disciplina dei reati di corruzione per l'esercizio della funzione, corruzione per atto contrario ai doveri dell'ufficio, corruzione in atti giudiziari, indebita induzione a dare o promettere utilità, concussione (miranti in particolare all'inasprimento delle



- delitti informatici e trattamento illecito di dati, richiamati dall'art. 24-bis del Decreto³;
- delitti di criminalità organizzata, richiamati dall'art. 24-ter del Decreto⁴;
- delitti di falsità in monete, in carte di pubblico credito, in valori di bollo e in strumenti o segni di riconoscimento, richiamati dall'art. 25-bis del Decreto⁵;

sanzioni) sono stati apportati dalla Legge 27 maggio 2015, n. 69 ("*Disposizioni in materia di delitti contro la pubblica amministrazione, di associazioni di tipo mafioso e di falso in bilancio*"), entrata in vigore dal 14 giugno 2015.

³ L'art. 24-bis è stato introdotto nel Decreto dall'art. 7 della legge 18 marzo 2008, n. 48. Si tratta dei reati di falsità, uso di atti falsi, soppressione, distruzione e occultamento di atti veri e copie autentiche che tengono luogo degli originali mancanti, riguardanti un documento informatico pubblico o privato avente efficacia probatoria (art. 491-bis c.p.), accesso abusivo ad un sistema informatico o telematico (art. 615-ter c.p.), detenzione e diffusione abusiva di codici di accesso a sistemi informatici o telematici (art. 615-quater c.p.), diffusione di apparecchiature, dispositivi o programmi informatici diretti a danneggiare o interrompere un sistema informatico o telematico (art. 615-quinquies c.p.), intercettazione, impedimento o interruzione illecita di comunicazioni informatiche o telematiche (art. 617-quater c.p.), installazione d'apparecchiature per intercettare, impedire od interrompere comunicazioni informatiche o telematiche (art. 617-quinquies c.p.), danneggiamento di informazioni, dati e programmi informatici, nonché di sistemi informatici o telematici (artt. 635-bis, 635-ter, 635-quater, 635-quinquies c.p.), frode informatica del soggetto che presta servizi di certificazione di firma elettronica (art. 640-quinquies c.p.) e indebito utilizzo senza esserne titolare, falsificazione o alterazione di carte di credito o di pagamento, ovvero qualsiasi altro documento analogo che abiliti al prelievo di denaro contante o all'acquisto di beni o alla prestazione di servizi, possesso, cessione o acquisizione di tali carte o documenti di provenienza illecita o comunque falsificati o alterati, nonché produzione di ordini di pagamento a mezzo degli stessi ai sensi dell'art. 55, comma 9, del d.lgs. 21 novembre 2007, n. 231.

⁴ L'art. 24-ter è stato introdotto nel Decreto dall'art. 2 della legge 15 luglio 2009, n. 94. Si tratta dei reati di associazione per delinquere (art. 416 c.p.), dei delitti commessi avvalendosi delle condizioni di cui all'art. 416-bis c.p. sulle associazioni di stampo mafioso, di scambio elettorale politico-mafioso (art. 416-ter c.p.), sequestro di persona a scopo di rapina o di estorsione (art. 630 c.p.), associazione finalizzata al traffico illecito di sostanze stupefacenti o psicotrope (art. 74 d.p.r. 9 ottobre 1990, n. 309), produzione, traffico e detenzione illeciti di sostanze stupefacenti o psicotrope (art. 73 d.p.r. 9 ottobre 1990, n. 309). Da ultimo, con la legge 17 aprile 2014, n. 62, il legislatore ha introdotto nel Decreto un ulteriore richiamo al delitto di scambio elettorale politico-mafioso di cui all'art. 416-ter c.p., la cui fattispecie è stata contestualmente modificata in modo radicale (si tratta del reato compiuto da chi accetta la promessa di procurare voti mediante le modalità di cui al terzo comma dell'articolo 416-bis in cambio dell'erogazione o della promessa di erogazione di denaro o di altra utilità).

Alcuni emendamenti alla disciplina del reato di associazione di stampo mafioso di cui all'art. 416-bis c.p. (miranti in particolare all'inasprimento delle sanzioni) sono stati apportati dalla Legge 27 maggio 2015, n. 69 ("*Disposizioni in materia di delitti contro la pubblica amministrazione, di associazioni di tipo mafioso e di falso in bilancio*"), entrata in vigore dal 14 giugno 2015.

⁵ L'art. 25-bis è stato introdotto nel Decreto dall'art. 6 del D.L. 350/2001, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 della L. 409/2001; in seguito, esso è stato modificato dall'art. 15 della L. 99/2009. Si tratta dei reati di falsificazione di monete, spendita e introduzione nello Stato, previo concerto, di monete falsificate (art. 453 c.p.), alterazione di monete (art. 454 c.p.), spendita e introduzione nello Stato, senza concerto, di monete falsificate (art. 455 c.p.), spendita di monete falsificate ricevute in buona fede (art. 457 c.p.), falsificazione di valori di bollo, introduzione nello



- delitti contro l'industria e il commercio, richiamati dall'art. 25-*bis.1* del Decreto⁶;
- reati societari (quali false comunicazioni sociali, falso in prospetto, illecita influenza sull'assemblea, corruzione tra privati, richiamati dall'art. 25-*ter* del Decreto)⁷;

Stato, acquisto, detenzione o messa in circolazione di valori di bollo falsificati (art. 459 c.p.), contraffazione di carta filigranata in uso per la fabbricazione di carte di pubblico credito o di valori di bollo (art. 460 c.p.), fabbricazione o detenzione di filigrane o di strumenti destinati alla falsificazione di monete, di valori di bollo o di carta filigranata (art. 461 c.p.), uso di valori di bollo contraffatti o alterati (art. 464 c.p.), contraffazione, alterazione o uso di marchi o segni distintivi ovvero di brevetti, modelli e disegni (art. 473 c.p.), introduzione nello Stato e commercio di prodotti con segni falsi (art. 474 c.p.), turbata libertà dell'industria o del commercio (art. 513 c.p.).

⁶ L'art. 25-*bis.1* è stato introdotto nel Decreto dall'art. 15 della L. 99/2009. Si tratta dei reati di turbata libertà dell'industria o del commercio (art. 513 c.p.), illecita concorrenza con minaccia o violenza (art. 513-*bis* c.p.), frodi contro le industrie nazionali (art. 514 c.p.), frode nell'esercizio del commercio (art. 515 c.p.), vendita di sostanze alimentari non genuine come genuine (art. 516 c.p.), vendita di prodotti industriali con segni mendaci (art. 517 c.p.), fabbricazione e commercio di beni realizzati usurpando titoli di proprietà industriale (art. 517-*ter* c.p.), contraffazione di indicazioni geografiche o denominazioni di origine dei prodotti agroalimentari (art. 517-*quater* c.p.).

⁷ L'art. 25-*ter* è stato introdotto nel Decreto dall'art. 3 del d.lgs.61/2002. Si tratta dei reati di false comunicazioni sociali e false comunicazioni sociali delle società quotate (artt. 2621 e 2622 c.c.), impedito controllo (art. 2625, comma 2, c.c.), formazione fittizia del capitale (art. 2632 c.c.), indebita restituzione dei conferimenti (art. 2626 c.c.), illegale ripartizione degli utili e delle riserve (art. 2627 c.c.), illecite operazioni sulle azioni o quote sociali o della società controllante (art. 2628 c.c.), operazioni in pregiudizio dei creditori (art. 2629 c.c.), omessa comunicazione del conflitto di interessi (art. 2629-*bis* c.p.), indebita ripartizione dei beni sociali da parte dei liquidatori (art. 2633 c.c.), corruzione tra privati (art. 2635, co. 3, c.c.), istigazione alla corruzione tra privati (art. 2635-*bis* c.p.), illecita influenza sull'assemblea (art. 2636 c.c.), aggio (art. 2637 c.c.), ostacolo all'esercizio delle funzioni delle autorità pubbliche di vigilanza (art. 2638 c.c.). Il reato di corruzione tra privati è stato introdotto nel novero delle fattispecie di cui all'art. 25-*ter* del Decreto da parte della legge 190/2012, che ha inoltre provveduto ad una rimodulazione della precedente fattispecie di "infedeltà a seguito di dazione o promessa di utilità" prevista dall'art. 2635 c.c.. La fattispecie nella sua formulazione attuale, pur conservando complessivamente la struttura della precedente infedeltà a seguito di dazione, prevede: a) l'estensione dei soggetti attivi, oltre ad amministratori, direttori generali, dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, sindaci e liquidatori a coloro che siano sottoposti alla direzione o vigilanza di questi ultimi; b) l'estensione della condotta agli atti commessi, da parte dei soggetti attivi, in violazione degli obblighi di fedeltà e non solo a quelli inerenti al proprio ufficio; c) la previsione del regime della procedibilità d'ufficio nel solo caso in cui dal reato sia derivata una distorsione della concorrenza.

Alcuni emendamenti alla disciplina del reato di false comunicazioni sociali e di quello di corruzione tra privati (miranti in particolare all'inasprimento delle sanzioni) sono stati apportati dalla Legge 27 maggio 2015, n. 69 ("*Disposizioni in materia di delitti contro la pubblica amministrazione, di associazioni di tipo mafioso e di falso in bilancio*"), entrata in vigore dal 14 giugno 2015.

Infine, in data 30 marzo 2017 è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale il D. Lgs. 38/2017, il quale: (i) ha modificato il reato di corruzione tra privati di cui all'art. 2635 c.c., inasprendo il trattamento sanzionatorio delle persone giuridiche previsto dal D.lgs. 231/2001; (ii) ha introdotto la



- delitti in materia di terrorismo e di eversione dell'ordine democratico, richiamati dall'art. 25-*quater* del Decreto⁸;
- pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili, richiamati dall'art. 25-*quater*¹ del Decreto⁹;
- delitti contro la personalità individuale (quali la prostituzione minorile, la pornografia minorile, la tratta di persone e la riduzione e mantenimento in schiavitù, richiamati dall'art. 25-*quinquies* del Decreto)¹⁰;

fattispecie della istigazione alla corruzione tra privati prevista dall'art. 2635-*bis* c.c. quale nuovo reato presupposto.

⁸ L'art 25-*quater* è stato introdotto nel Decreto dall'art. 3 della legge 14 gennaio 2003, n. 7. Si tratta dei "delitti aventi finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico, previsti dal codice penale e dalle leggi speciali", nonché dei delitti, diversi da quelli sopra indicati, "che siano comunque stati posti in essere in violazione di quanto previsto dall'articolo 2 della Convenzione internazionale per la repressione del finanziamento del terrorismo fatta a New York il 9 dicembre 1999". Tale Convenzione, punisce chiunque, illegalmente e dolosamente, fornisce o raccoglie fondi sapendo che gli stessi saranno, anche parzialmente, utilizzati per compiere: (i) atti diretti a causare la morte - o gravi lesioni - di civili, quando l'azione sia finalizzata ad intimidire una popolazione, o coartare un governo o un'organizzazione internazionale; (ii) atti costituenti reato ai sensi delle convenzioni in materia di: sicurezza del volo e della navigazione, tutela del materiale nucleare, protezione di agenti diplomatici, repressione di attentati mediante uso di esplosivi. La categoria dei "delitti aventi finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico, previsti dal codice penale e dalle leggi speciali" è menzionata dal Legislatore in modo generico, senza indicare le norme specifiche la cui violazione comporterebbe l'applicazione del presente articolo. Si possono, in ogni caso, individuare quali principali reati presupposti l'art. 270-*bis* c.p. (*Associazioni con finalità di terrorismo anche internazionale o di eversione dell'ordine democratico*) il quale punisce chi promuove, costituisce organizza, dirige o finanzia associazioni che si propongono il compimento di atti violenti con finalità terroristiche od eversive, e l'art. 270-*ter* c.p. (*Assistenza agli associati*) il quale punisce chi dà rifugio o fornisce vitto, ospitalità mezzi di trasporto, strumenti di comunicazione a taluna delle persona che partecipano alle associazioni con finalità terroristiche od eversive.

⁹ L'art 25-*quater*¹ è stato introdotto nel Decreto dall'art. 8 della legge 9 gennaio 2006, n. 7. Si tratta del reato di pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili di cui all'art. 583-*bis* c.p.

¹⁰ L'art. 25-*quinquies* è stato introdotto nel Decreto dall'art. 5 della legge 11 agosto 2003, n. 228. Si tratta dei reati di riduzione o mantenimento in schiavitù o in servitù (art. 600 c.p.), tratta di persone (art. 601 c.p.), acquisto e alienazione di schiavi (art. 602 c.p.), reati connessi alla prostituzione minorile e allo sfruttamento della stessa (art. 600-*bis* c.p.), alla pornografia minorile e allo sfruttamento della stessa (art. 600-*ter* c.p.), detenzione di materiale pornografico prodotto mediante lo sfruttamento sessuale dei minori (art. 600-*quater* c.p.), iniziative turistiche volte allo sfruttamento della prostituzione minorile (art. 600-*quinquies* c.p.). Recentemente, l'art. 3 del d.lgs. 4 marzo 2014, n. 39, emanato in attuazione della Direttiva 2011/93/UE relativa alla lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori e la pornografia minorile, ha introdotto nel perimetro di applicazione dell'art. 25-*quinquies* anche il delitto di cui all'articolo 609-*undecies* c.p.. Si tratta del reato di adescamento di minorenni, che punisce con la reclusione da uno a tre anni l'adescamento di un soggetto di età inferiore ai 16 anni al fine di commettere uno dei fatti previsti e puniti dalle fattispecie incriminatrici poste a tutela della sessualità dei minorenni. A norma dell'art. 609-*undecies* c.p. "per adescamento si intende qualsiasi atto volto a carpire la fiducia del minore attraverso artifici, lusinghe o minacce posti in essere anche mediante l'utilizzo della rete internet o di altre reti o mezzi di comunicazione".



- delitti in materia di abusi di mercato, indicati all'art. 25-*sexies* del Decreto¹¹;
- delitti di omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime commessi con violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro, richiamati dall'art. 25-*septies* del Decreto¹²;
- reati transnazionali, indicati dall'art. 10 legge 16 marzo 2006, n. 146¹³;
- reati di ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, nonché di autoriciclaggio, richiamati dall'art. 25-*octies* del Decreto¹⁴;

¹¹ L'art. 25-*sexies* è stato introdotto nel Decreto dall'art. 9 della legge 18 aprile 2005 n. 62. Si tratta dei reati di abuso di informazioni privilegiate (art. 184, d.lgs. 58/1998) e di manipolazione del mercato (art. 185, d.lgs. 58/1998).

¹² L'art. 25-*septies* è stato introdotto nel Decreto dall'art. 300 del d.lgs. 9 aprile 2008, n. 81. Si tratta dei reati di omicidio colposo (art. 589, comma 2, c.p.) commesso con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro e delle lesioni personali gravi o gravissime (art. 590, comma 3, c.p.) commesse con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro.

¹³ La legge 16 marzo 2006, n. 146, di ratifica ed esecuzione in Italia della Convenzione e dei Protocolli contro il crimine organizzato transnazionale, adottati dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite il 15 novembre 2000 ed il 31 maggio 2001 (nota come *Convenzione di Palermo*), ha introdotto, mediante un'autonoma previsione contenuta nel suo art. 10, la responsabilità amministrativa degli enti in relazione a determinate ipotesi di c.d. "reato transnazionale".

La definizione di "reato transnazionale" è contenuta nell'art. 3 della medesima legge 146/2006, laddove si specifica che si considera tale "il reato punito con la pena della reclusione non inferiore nel massimo a quattro anni, qualora sia coinvolto un gruppo criminale organizzato", con l'ulteriore condizione che sussista almeno uno dei seguenti requisiti [art. 3, lett. a), b), c) e d)]:

- "sia commesso in più di uno Stato";
- "sia commesso in uno Stato, ma una parte sostanziale della sua preparazione, pianificazione, direzione o controllo avvenga in un altro Stato";
- "sia commesso in uno Stato, ma in esso sia implicato un gruppo criminale organizzato impegnato in attività criminali in più di uno Stato";
- "sia commesso in uno Stato ma abbia effetti sostanziali in un altro Stato".

La ratifica della convenzione e dei suoi protocolli ha offerto l'occasione per includere numerosi nuovi reati al catalogo di quelli che fanno scattare la responsabilità degli enti.

L'art. 10 della L. 146/2006 dispone – in via di richiamo – nell'ultimo comma che "agli illeciti amministrativi previsti dal presente articolo si applicano le disposizioni di cui al decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231".

I reati transnazionali richiamati dall'art. 10 della L. 146/2006 sono i reati di associazione per delinquere (art. 416 c.p.), associazione di tipo mafioso anche straniera (art. 416-*bis* c.p.), induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria (art. 377-*bis* c.p.), favoreggiamento personale (art. 378 c.p.), associazione per delinquere finalizzata al contrabbando di tabacchi lavorati esteri (art. 291-*quater* D.P.R. 23 gennaio 1973, n. 43), associazione finalizzata al traffico illecito di sostanze stupefacenti o psicotrope (art. 74 D.P.R. 9 ottobre 1990, n. 309), reati concernenti il traffico di migranti (art. 12 d.lgs. 25 luglio 1998, n. 286).

¹⁴ L'art. 25-*octies* è stato introdotto nel Decreto dall'art. 63, comma 3, del d.lgs. 21 novembre 2007, n. 231. Si tratta dei reati di ricettazione (art. 648 c.p.), riciclaggio (art. 648-*bis* c.p.), impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita (art. 648-*ter* c.p.) e autoriciclaggio (art. 648-*ter.1* c.p.).



- delitti in materia di violazione del diritto d'autore, richiamati dall'art. 25-*novies* del Decreto¹⁵;
- reato di induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria, richiamato dall'art. 25-*decies* del Decreto¹⁶;
- reati ambientali, richiamati dall'art. 25-*undecies* del Decreto¹⁷;
- reati connessi allo sfruttamento del lavoro o all'occupazione illegale di cittadini

Con la Legge 15 dicembre 2014 n. 186, è stata introdotta nel Decreto la fattispecie dell'*autoriciclaggio*, prevista dall'art. 648-*ter.1* del codice penale, che attribuisce rilevanza alla condotta di chi, in seguito alla sua commissione di un "delitto non colposo", impieghi, sostituisca, trasferisca, in attività finanziarie, imprenditoriali o speculative, il denaro, i beni o le altre utilità provenienti da tale delitto, in modo da ostacolare concretamente l'identificazione della provenienza delittuosa.

¹⁵ L'art. 25-*novies* è stato introdotto nel Decreto dall'art. 15 della L. 99/2009. Si tratta dei reati previsti dagli artt. 171, 171-*bis*, 171-*ter*, 171-*septies*, 171-*octies*, Legge 22 aprile 1941, n. 633 (Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio).

¹⁶ L'art. 25-*decies* è stato introdotto nel Decreto dall'art. 4 della legge 116/2009 (*"Ratifica ed esecuzione della Convenzione dell'Organizzazione delle Nazioni Unite contro la corruzione, adottata dalla Assemblea generale dell'ONU il 31 ottobre 2003 con risoluzione n. 58/4, firmata dallo Stato italiano il 9 dicembre 2003, nonché norme di adeguamento interno e modifiche al codice penale e al codice di procedura penale"*). La sua numerazione è stata successivamente corretta dall'art. 2 del d.lgs. 121/2011.

¹⁷ L'art. 25-*undecies* è stato introdotto nel Decreto dall'art. 2 del d.lgs. 121/2011. I Reati richiamati in quella sede sono una serie di illeciti di natura ambientale, previsti dal d.lgs. 3 aprile 2006 n. 152 (*Norme in materia ambientale, c.d. Codice dell'Ambiente*), dalla L. 7 febbraio 1992 n. 150 (*Disciplina dei diritti relativi all'applicazione in Italia della convenzione sul commercio internazionale delle specie animali e vegetali in via di estinzione (..) nonché norme per la commercializzazione e la detenzione di esemplari vivi di mammiferi e rettili che possono costituire pericolo per la salute e l'incolumità pubblica*), dalla L. 28 dicembre 1993 n. 549 (*Misure a tutela dell'ozono stratosferico e dell'ambiente*), e dal d.lgs. 6 novembre 2007 n. 202 (*Attuazione della direttiva 2005/35/CE relativa all'inquinamento provocato dalle navi e conseguenti sanzioni*). In particolare, In relazione al Codice dell'Ambiente sono sanzionati, tra gli altri: l'effettuazione di scarichi di acque reflue industriali contenenti sostanze pericolose (art. 137); la raccolta, trasporto, smaltimento, commercio di rifiuti in mancanza di autorizzazione (art. 256); l'inquinamento del suolo, sottosuolo, acque superficiali o sotterranee con il superamento delle concentrazioni soglia (art. 257); la violazione della tenuta dei formulari nel trasporto di rifiuti (art. 258); il traffico illecito dei rifiuti (art. 259); la gestione abusiva di ingenti quantità di rifiuti (art. 260); la falsa indicazione delle caratteristiche dei rifiuti nei certificati e l'utilizzo degli stessi (art. 260-*bis*); il superamento dei valori limite di emissione (art. 279). Il d.lgs. 121/2011 ha inoltre inserito nel codice penale due nuove fattispecie: l'art. 727-*bis* (*Uccisione, distruzione, cattura, prelievo, detenzione di esemplari di specie animali o vegetali selvatiche protette*), e l'art. 733-*bis* (*Distruzione o deterioramento di habitat all'interno di un sito protetto*).

Successivamente, la Legge 22 maggio 2015 n. 68, recante *"Disposizioni in materia di delitti contro l'ambiente"*, ha introdotto nel sistema i c.d. *"Ecreati"*, inserendo nel codice penale il titolo VI-*bis* (*"Dei Delitti contro l'ambiente"*) che disciplina ulteriori fattispecie di reato: l'inquinamento ambientale (art. 452-*bis*) e la sua forma aggravata da morte o lesioni (art. 452-*ter*); il disastro ambientale (art. 452-*quater*); i delitti colposi contro l'ambiente (art. 452-*quinquies*); il traffico e l'abbandono di materiale ad alta radioattività (art. 452-*sexies*); l'impedimento del controllo (art. 452-*septies*); l'omessa bonifica (art. 452-*terdecies*).



- stranieri, richiamati dall'art. 25-*duodecies* del Decreto¹⁸;
- reati di razzismo e xenofobia, richiamati dall'art. 25-*terdecies* del Decreto¹⁹.

1.3 Presupposti per l'imputabilità all'ente della responsabilità amministrativa. L'esimente costituita dall'adozione del modello di organizzazione, gestione e controllo

Come anticipato, ai sensi dell'art. 5 d.lgs. 231/2001, "l'ente è responsabile per i reati commessi nel suo interesse o a suo vantaggio". L'ente, per contro, non risponde del fatto, se l'autore del reato-presupposto ha agito nell'interesse proprio o di terzi.

Inoltre, sempre ai sensi del citato art. 5, l'ente è ritenuto responsabile se il reato viene posto in essere:

- da persone che rivestono *funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell'ente o di una sua unità organizzativa dotata di una sua autonomia finanziaria e funzionale nonché da persone che esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo dello stesso* (i c.d. soggetti "in posizione apicale" o "apicali"; art. 5, comma 1, lett. a), d.lgs. 231/2001);
- da persone *sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti appena menzionati* (i c.d. soggetti sottoposti all'altrui direzione; art. 5, comma 1, lett. b), d.lgs. 231/2001).

¹⁸ L'art. 25-*duodecies* è stato introdotto nel Decreto dall'art. 2 del d.lgs. 109/2012 ("Attuazione della direttiva 2009/52/CE che introduce norme minime relative a sanzioni e a provvedimenti nei confronti di datori di lavoro che impiegano cittadini di Paesi terzi il cui soggiorno è irregolare"). L'art. 25-*duodecies* prevede la responsabilità dell'ente nel caso in cui venga commesso il reato di cui all'art. 22, comma 12-bis, del d.lgs. 286/1998; vale a dire, tutte le volte in cui venga commessa la fattispecie criminosa di cui all'art. 22 del d.lgs. 286/1998 ("Il datore di lavoro che occupa alle proprie dipendenze lavoratori stranieri privi del permesso di soggiorno previsto dal presente articolo, ovvero il cui permesso sia scaduto e del quale non sia stato chiesto, nei termini di legge, il rinnovo, revocato o annullato, è punito con la reclusione da sei mesi a tre anni e con la multa di 5000 euro per ogni lavoratore impiegato") e contestualmente ricorra una delle seguenti condizioni:

- se i lavoratori occupati sono in numero superiore a tre;
- se i lavoratori occupati sono minori in età non lavorativa;
- se i lavoratori occupati sono sottoposti alle altre condizioni lavorative di particolare sfruttamento di cui al terzo comma dell'art. 603-*bis* del codice penale.

¹⁹ L'art. 25-*terdecies* è stato introdotto nel Decreto dall'art. 5 della Legge 20 novembre 2017, n. 167 recante "Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione Europea - Legge Europea 2017". Tale normativa prevede la responsabilità dell'ente nel caso di comportamenti illeciti connessi con la partecipazione ad organizzazioni, associazioni, movimenti o gruppi aventi tra i propri scopi l'incitamento alla discriminazione o alla violenza per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi, nonché la propaganda ovvero l'istigazione e l'incitamento, commessi in modo che derivi concreto pericolo di diffusione, fondati in tutto o in parte sulla negazione, sulla minimizzazione in modo grave o sull'apologia della Shoah o dei crimini di genocidio, dei crimini contro l'umanità e dei crimini di guerra.



Non è detto, tuttavia, che l'ente debba sempre e comunque rispondere in occasione della commissione di un reato-presupposto da parte di un dipendente. Il legislatore fa salva la dimostrazione dell'estraneità dell'ente rispetto alla commissione del reato stesso. In quest'ottica, l'art. 6 d.lgs. 231/2001 stabilisce che l'ente non è chiamato a rispondere dell'illecito nel caso in cui dimostri di aver adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto, “*modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire reati della specie di quello verificatosi*”²⁰.

Affinché il Modello abbia valore esimente la norma richiede la sua formale adozione prima del fatto-reato e la sua efficace attuazione da parte dell'ente.

La medesima norma prevede, inoltre, l'istituzione di un “*organismo di controllo interno all'ente*”, con il compito di vigilare sul funzionamento, sull'efficacia e sull'osservanza del predetto modello di organizzazione, gestione e controllo, nonché di curarne l'aggiornamento.

I modelli in questione devono quindi rispondere alle seguenti esigenze:

- individuare le attività a rischio di reato;
- prevedere specifici protocolli per la prevenzione dei reati;
- individuare, al fine della prevenzione dei reati, le modalità di gestione delle risorse finanziarie;
- prevedere obblighi di informazione all'organismo deputato al controllo sul funzionamento e l'osservanza dei modelli;
- introdurre un sistema disciplinare interno idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello.

Nell'ipotesi di un reato-presupposto commesso da *soggetti apicali*, l'ente non risponderà se prova che:

- (i) l'organo dirigente ha adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto, un modello di organizzazione, gestione e controllo idoneo a prevenire reati della specie di quello verificatosi;
- (ii) il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello e di curarne l'aggiornamento sia stato affidato a un organismo dell'ente dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo;
- (iii) non vi sia stata omessa o insufficiente vigilanza da parte dell'organismo di controllo in ordine al modello;

²⁰ In altri termini, la specifica colpevolezza dell'ente si configurerà quando il reato commesso da un suo organo o sottoposto rientra in una decisione imprenditoriale ovvero quando esso è conseguenza del fatto che l'ente medesimo non si è dotato di un modello di organizzazione idoneo a prevenire reati del tipo di quello verificatosi o ancora che vi è stata al riguardo omessa o insufficiente vigilanza da parte degli organismi dotati di potere di controllo (cosiddetta “*colpa di organizzazione*”).



- (iv) i soggetti abbiano commesso il reato eludendo fraudolentemente il modello, ovvero a proprio ed esclusivo interesse (o vantaggio).

Nel caso in cui, il reato sia stato commesso da *soggetti sottoposti* alla direzione o alla vigilanza del personale apicale, l'ente sarà responsabile del reato solo per carenza colpevole negli obblighi di direzione e vigilanza. Pertanto, l'ente che, prima della commissione del reato, dia attuazione ad un modello idoneo a prevenire reati della specie di quello verificatosi, è esente da responsabilità.

1.4 Le sanzioni previste dal d.lgs. 231/2001 ed il processo di accertamento dell'illecito

Al verificarsi delle condotte rilevanti ex d.lgs. 231/2001 sono previste a carico dell'ente:

- **sanzioni pecuniarie:** fino a un massimo di Euro 1.549.370,69 (e sequestro conservativo in sede cautelare);
- **sanzioni interdittive,**
oltre a:
 - confisca (e sequestro preventivo in sede cautelare);
 - pubblicazione della sentenza (in caso di applicazione di una sanzione interdittiva).

Le sanzioni interdittive hanno una durata non inferiore a tre mesi e non superiore a due anni (con la precisazione che, ai sensi dell'art. 14, comma 1, d.lgs. 231/2001, esse "*hanno ad oggetto la specifica attività alla quale si riferisce l'illecito dell'ente*").

Esse possono consistere in:

- interdizione dall'esercizio dell'attività;
- sospensione o revoca delle autorizzazioni, licenze o concessioni funzionali alla commissione dell'illecito;
- divieto di contrattare con la pubblica amministrazione;
- esclusione da agevolazioni, finanziamenti, contributi o sussidi e l'eventuale revoca di quelli concessi;
- divieto di pubblicizzare beni o servizi.

Le sanzioni interdittive si applicano in relazione ai soli reati per i quali siano espressamente previste²¹, in presenza di una delle seguenti condizioni:

²¹ Si tratta di: reati contro la pubblica amministrazione, di cui agli artt. 24 e 25 d.lgs. 231/2001, delitti informatici e trattamento illecito di dati, di cui all'art. 24-bis d.lgs. 231/2001, taluni reati contro la fede pubblica quali la falsità in monete, di cui all'art. 25-bis d.lgs. 231/2001, delitti in materia di terrorismo e di eversione dell'ordine democratico, di cui all'art. 25-quater d.lgs. 231/2001, pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili, di cui all'art. 25-quater1 d.lgs. 231/2001, delitti contro la personalità individuale, di cui all'art. 25-quinquies d.lgs. 231/2001,



- a) che l'ente abbia tratto dalla consumazione del reato un profitto di rilevante entità e il reato sia stato commesso da soggetti in posizione apicale ovvero da soggetti sottoposti all'altrui direzione quando, in tale ultimo caso, la commissione del reato sia stata determinata o agevolata da gravi carenze organizzative;
- b) in caso di reiterazione degli illeciti.

Le sanzioni interdittive sono applicate all'ente in via definitiva in presenza dei presupposti individuati dall'art. 16 d.lgs. 231/2001. Peraltro, in linea di principio, esse sono applicabili anche in via cautelare.

1.5 Le Linee Guida emanate dall'associazione di categoria (Confindustria)

L'art. 6, comma 3, del Decreto recita: *"I modelli di organizzazione e di gestione possono essere adottati, garantendo le esigenze di cui al comma 2, sulla base di codici di comportamento redatti dalle associazioni rappresentative degli enti, comunicati al Ministero della Giustizia che, di concerto con i Ministeri competenti, può formulare, entro trenta giorni, osservazioni sulla idoneità dei modelli a prevenire i reati"*.

Confindustria ha adottato le *"Linee Guida per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. n. 231/2001"* (le **"Linee Guida di Confindustria"**), la cui ultima versione è stata approvata dal Ministero della Giustizia nel marzo 2014.

Nella predisposizione del Modello di QVC Italia si è avuto riguardo alle disposizioni suggerite dalle citate Linee Guida di Confindustria e alle recenti pronunce giurisprudenziali in materia.

Ai sensi delle Linee Guida di Confindustria, le caratteristiche essenziali per la costruzione di un modello di organizzazione, gestione e controllo adeguato sono:

1. **l'identificazione dei rischi**, ossia l'analisi delle strutture aziendali al fine di evidenziare da dove (in quale area/settore di attività) e secondo quali modalità si possano verificare le ipotesi criminose previste dal Decreto;
2. **la progettazione del sistema di controllo** (c.d. *protocolli*), ossia la valutazione del sistema di controllo esistente e l'eventuale adeguamento, al fine di contrastare efficacemente i rischi precedentemente individuati.

Le componenti di un sistema di controllo preventivo sui rischi di reato sono così individuate:

- adozione di un codice di comportamento con riferimento ai reati considerati;
- adozione di un sistema organizzativo sufficientemente formalizzato e chiaro soprattutto per quanto concerne l'attribuzione delle responsabilità;

delitti di omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime commessi con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro, di cui all'art. 25-*septies* d.lgs. 231/2001, reati di ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, di cui all'art. 25-*octies* d.lgs. 231/2001.



- adozione di procedure manuali e informatiche;
- adozione di un sistema di poteri autorizzativi e di firma;
- adozione di un sistema di controllo di gestione;
- adozione di un sistema di comunicazione e formazione del personale.

Le componenti sopra evidenziate devono ispirarsi ai seguenti principi:

- ogni operazione, transazione, azione deve essere verificabile, documentata, coerente e congrua;
 - nessuno può gestire in autonomia un intero processo;
 - il sistema di controllo deve documentare lo svolgimento dei controlli;
3. **la nomina dell'Organismo di Vigilanza**, ossia dell'organo al quale affidare il compito di vigilare sul funzionamento, sull'efficacia e l'osservanza del modello, nonché di curarne l'aggiornamento;
 4. **la previsione di un autonomo sistema disciplinare** o di meccanismi sanzionatori per le violazioni delle norme del codice di comportamento e del modello di organizzazione, gestione e controllo.

1.6 Reati in materia di salute e sicurezza sul lavoro: cenni e rinvio

Nell'ambito delle valutazioni contenute nel Modello di QVC Italia in merito al rischio di comportamenti illeciti in materia di salute e sicurezza sul lavoro, si deve necessariamente tenere conto della legislazione prevenzionistica vigente e, in particolare, del d.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 (c.d. "*Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro*") e successive modifiche ed integrazioni.

Tale complesso normativo, infatti, delinea un ulteriore "*sistema*" di principi cogenti e adempimenti obbligatori la cui declinazione sul piano della gestione applicativa - laddove opportunamente integrata nel modello organizzativo - può risultare idonea a ridurre ad un livello *accettabile* la possibilità di una condotta di reato colposo commesso mediante violazione delle norme prevenzionistiche.

A tale proposito, si rammenta che QVC Italia si è dotata del proprio Servizio di Prevenzione e Protezione, che svolge la propria attività in collaborazione con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

QVC Italia, in ottemperanza alle prescrizioni di cui al d.lgs. 81/2008 ("*Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro*"), ha elaborato - e provvede ad aggiornare regolarmente - il c.d. "Documento di Valutazione dei Rischi" ai sensi dell'art. 17, comma 1, lett. a) di tale normativa, con riferimento alla globalità del personale e della struttura organizzativa della società, procedendo inoltre alla nomina del Medico Competente.

Infine, presso QVC Italia è operativa una squadra formata mediante idonei corsi ed adibita alla gestione delle emergenze antincendio e pronto soccorso. Gli addetti



incaricati alla gestione delle emergenze sono individuati all'interno del Piano di Emergenza.



CAPITOLO 2 **IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO DI** **QVC ITALIA S.R.L.**

2.1 Premessa. Le azioni poste in essere da QVC Italia S.r.l. ai fini dell'applicazione del d.lgs. 231/2001 presso la Società

Il presente documento (nella sua Parte Generale e nella successiva Parte Speciale) incorpora il modello di organizzazione, gestione e controllo (il "**Modello**") adottato da QVC Italia S.r.l. ("**QVC Italia**", ovvero la "**Società**"). Esso contiene i principi di organizzazione, gestione e controllo elaborati dalla Società nell'ambito dello svolgimento dell'attività sociale, in coerenza con i valori del Gruppo a livello globale, ai fini della prevenzione dei reati da cui discende la responsabilità amministrativa dell'ente ai sensi del d.lgs. 231/2001.

Le attività di predisposizione e di attuazione del Modello di QVC Italia sono state svolte in conformità ai requisiti previsti dal d.lgs. 231/2001 ed in armonia con i principi e con gli elevati standard etici e di efficiente gestione dell'attività aziendale, radicati nella cultura di *governance* della Società e del gruppo di appartenenza²².

Secondo quanto disposto dall'articolo 6, comma 1, lett. a) d.lgs. 231/2001 – che stabilisce che l'adozione e l'efficace attuazione del Modello costituiscono atti di competenza e di emanazione del vertice esecutivo dell'ente – il Modello di QVC Italia è stato formalmente approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione della Società.

Con tale delibera, che ha reso vincolante il Modello per tutti i soggetti appartenenti a QVC Italia che, ai sensi del d.lgs. 231/2001, devono ritenersi destinatari delle sue prescrizioni (i "**Destinatari**"), l'organo amministrativo della Società ha altresì istituito l'organismo preposto all'attività di vigilanza e controllo sul funzionamento e l'osservanza del Modello e sul suo aggiornamento, così come previsto dall'art. 6 d.lgs. 231/2001 (l' "**Organismo di Vigilanza**", ovvero l' "**Organismo**", ovvero ancora l' "**OdV**"), nominandone i primi componenti.

Il consiglio di amministrazione di QVC Italia - previa acquisizione obbligatoria del parere dell'Organismo di Vigilanza - ha la responsabilità e quindi il potere di integrare e/o modificare, mediante apposita delibera, i contenuti del Modello, qualora intervengano

²² In sede di predisposizione del Modello, si è altresì presa visione del "*Position Paper*" dell'Associazione Italiana Internal Auditors datato ottobre 2001, della Circolare n. 68 del 19 novembre 2002 di *Assonime*, nonché delle Linee guida UNI/INAIL per un sistema di gestione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (SGSL) del 28 settembre 2001.



mutamenti organizzativi, normativi o modifiche nell'attività sociale, tali da rendere necessario l'aggiornamento o la modifica del Modello, ovvero nel caso in cui quest'ultimo manifesti lacune o carenze, anche in relazione alle violazioni e/o elusioni riscontrate.

L'organo amministrativo della Società dovrà infine garantire, avvalendosi a tale scopo del supporto e delle segnalazioni dell'Organismo di Vigilanza, il rispetto effettivo dei protocolli preventivi previsti dal Modello nelle aree aziendali "a rischio di reato", da parte di tutti i Destinatari.

I responsabili delle funzioni aziendali di QVC Italia – primo fra tutti, il suo Amministratore Delegato – ciascuno nell'ambito delle proprie competenze, sono tenuti a verificare periodicamente l'efficacia e l'effettività delle procedure finalizzate ad impedire la commissione di reati-presupposto. Essi, qualora riscontrino l'esigenza di modificare e/o aggiornare tali procedure, effettuano una segnalazione documentata all'Organismo di Vigilanza, che provvede di conseguenza secondo quanto disposto dai successivi Capitoli 4 e 6.

Degli aggiornamenti e delle modifiche del Modello è data comunicazione ai Destinatari ai sensi del Capitolo 6.

Gli Allegati al Modello possono essere modificati a cura della funzione aziendale competente anche senza formale emendamento del Modello, previa autorizzazione del Direttore Generale e sentito il parere dell'Organismo di Vigilanza.

2.2 Rilievi generali sulle principali aree di esposizione di QVC Italia ai rischi di commissione di reati-presupposto

Il grado c.d. *overall* di "sensibilità" di QVC Italia alle problematiche relative alla corretta prevenzione dei reati-presupposto può considerarsi, in linea generale, di entità non rilevante, in considerazione delle specifiche tipologie di attività riconducibili al suo oggetto sociale.

In ogni caso, limitando la riflessione alle più significative aree di esposizione della Società a rischi connessi al d.lgs. 231/2001, occorre considerare che:

- a) a causa dei rapporti intrattenuti con enti pubblici ai fini dello svolgimento dell'attività sociale (cfr. oltre, Cap. 3, § 3.1), QVC Italia presenta un (moderato) profilo di rischio di commissione dei *reati contro la P.A.* richiamati dagli artt. 24 e 25 d.lgs. 231/2001:
 - (i) nell'ambito dei quotidiani adempimenti di carattere amministrativo, fiscale, contabile, ecc. ed ai relativi rapporti con enti pubblici istituzionali e territoriali (es. Agenzia delle Entrate, Guardia di Finanza, ecc.);
 - (ii) nell'ambito dei rapporti con soggetti a rilevanza pubblica, sia nazionali (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Autorità garante per la concorrenza ed il mercato, Garante per la Privacy, Ministeri della Salute e



dello Sviluppo Economico, vari enti pubblici territoriali, ecc.), sia internazionali (Rappresentanze Permanenti degli Stati Membri presso l'Unione Europea, ecc.), ai fini dello svolgimento di attività di Lobbying;

- (iii) nell'intrattenimento di rapporti con autorità di vigilanza (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Autorità garante per la concorrenza ed il mercato) per la gestione di problematiche attinenti alla pubblicità commerciale dei prodotti presentati negli shows televisivi e in genere sulle piattaforme proprietarie QVC;
 - (iv) ai fini della gestione delle formalità legate al rilascio di autorizzazioni (es. Ministero della Salute), acquisizione di licenze, pagamento di accise legate alle varie fasi dell'operatività aziendale;
- b) la natura di impresa commerciale per la fornitura di servizi espone QVC Italia, al pari di qualsiasi altra azienda, al rischio potenziale di commissione di taluni dei c.d. *reati societari* di cui all'art. 25-ter d.lgs. 231/2001;
- c) le attività di promozione e commercializzazione di prodotti destinati alla vendita in Italia attraverso le piattaforme QVC espone la Società ad un moderato livello di rischio relativo alla ipotetica commissione di delitti contro l'industria e il commercio ai sensi dell'art. 25-bis.1 d.lgs. 231/2001 e dei reati in materia di violazione del diritto d'autore *ex art. 25-novies* d.lgs. 231/2001, con riferimento alla possibilità di:
- (i) pratiche commerciali scorrette/ingannevoli nell'ambito delle azioni pubblicitarie/promozionali aventi ad oggetto tali prodotti;
 - (ii) non conformità dei prodotti o di parti di essi alle qualità richiamate nell'ambito delle attività di promozione sulle piattaforme proprietarie;
 - (iii) imitazioni servili di altri prodotti, violazione di marchi e brevetti, difformità nelle indicazioni "Made in Italy" e marchi CE, ecc., riscontrabili nei prodotti pubblicizzati sulle piattaforme QVC;
- d) Ai sensi dell'art. 24-bis d.lgs. 231/2001 in materia di delitti informatici e trattamento illecito di dati occorre tenere conto di un'ulteriore area di potenziale esposizione a rischi connessi alla specifica operatività di QVC Italia, per effetto dell'utilizzo di strumenti informatici complessi finalizzati alla gestione dei dati relativi alle attività riconducibili al business della Società (dati di clienti, agenti, fornitori, ecc.).

Le considerazioni di carattere generale appena svolte non esauriscono, peraltro, la trattazione delle aree di rischio peculiari della struttura organizzativa e delle attività svolte da QVC Italia, anche con riferimento ad ulteriori categorie di fattispecie criminose rilevanti *ex d.lgs. 231/2001*, seppure in una misura da considerarsi sostanzialmente marginale.

In questo senso, le risultanze dell'accurata ed esaustiva mappatura del grado di esposizione ai rischi - e la stessa analisi sulla probabile configurazione del rischio - costituiscono la base metodologica del lavoro di predisposizione del presente Modello e



trovano materiale collocazione nelle schede di valutazione dei processi ai fini dell'individuazione delle attività a rischio, definite con riferimento a ciascuna funzione aziendale ritenuta rilevante (cfr. oltre, Cap. 3, § 3.5), nonché in apposite sezioni descrittive delle singole sezioni della Parte Speciale.

2.3 La metodologia seguita per la definizione del Modello

Le attività di analisi del rischio, di elaborazione dei protocolli per la prevenzione dei reati-presupposto nell'ambito della realtà aziendale di QVC Italia, ed in generale di elaborazione delle diverse componenti facenti capo al Modello, sono state svolte con l'ausilio di professionisti esperti nella predisposizione di modelli di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs. 231/2001.

La metodologia definita per eseguire il progetto di predisposizione del Modello, in termini di organizzazione, definizione delle modalità operative, strutturazione in fasi, assegnazione delle responsabilità tra le varie funzioni aziendali, è stata elaborata al fine di garantire la qualità e l'autorevolezza dei risultati, nonché l'efficacia ed efficienza delle soluzioni operative adottate.

L'approccio adottato nello sviluppo del progetto è contraddistinto da una visione sistemica in termini di adeguatezza ed idoneità del risultato, massima aderenza delle disposizioni del Modello al contesto aziendale e potenziale "tenuta" del Modello stesso, con evidenti benefici per la Società sotto il profilo sia della riduzione dei rischi-reato sia dello sviluppo di virtuose sinergie organizzative nell'ambito della Società.

Il progetto si è articolato nelle fasi - identificate sotto il profilo della consequenzialità logico-metodologica, piuttosto che dell'effettiva successione temporale - che si riassumono sinteticamente nella tabella che segue.

Fase 1	<p><i>Avvio del progetto di predisposizione del Modello e individuazione dei processi e attività nel cui ambito possono essere commessi i reati richiamati dal d.lgs. 231/2001</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ definizione del progetto, nella sua complessità, secondo quanto concordato con il <i>top management</i> di QVC Italia;➤ costituzione di un gruppo di lavoro operativo dedicato al progetto;➤ raccolta ed analisi della documentazione rilevante;➤ preliminare individuazione dei processi / attività nel cui ambito possono astrattamente essere commessi i reati richiamati dal d.lgs. 231/2001 (processi / attività c.d. "sensibili").
Fase 2	<p><i>Identificazione delle aree sensibili e dei presidi di controllo</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ identificazione dei soggetti operanti a qualsiasi titolo per conto di QVC Italia, nell'ambito delle sue varie articolazioni organizzative, i quali, in base alle proprie funzioni e responsabilità, sono coinvolti



	<p>nelle aree sensibili riconducibili all'organizzazione e alle attività di QVC Italia;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ raccolta delle informazioni essenziali di pertinenza dei soggetti di cui sopra e delle attività di rispettiva competenza, attraverso: (i) l'analisi della documentazione fornita nel corso della Fase 1, inclusa quella relativa alle procure e deleghe di poteri, agli organigrammi e agli schemi organizzativi delle varie funzioni aziendali di QVC Italia, nonché alle istruzioni operative applicabili a ciascuna di tali funzioni; (ii) una serie di riunioni del gruppo di lavoro operativo, volte all'approfondimento delle questioni più rilevanti aventi ad oggetto il grado di esposizione della Società ai rischi di commissione dei reati-presupposto ex d.lgs. 231/2001. ➤ identificazione dei meccanismi di controllo attualmente in essere, al fine di determinarne l'efficienza sotto il profilo della prevenzione dei reati ed i concreti ambiti di intervento.
Fase 3	<p>Gap Analysis</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ individuazione dei requisiti organizzativi caratterizzanti un idoneo modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs. 231/2001 in relazione alla realtà aziendale oggetto dell'indagine ed alle aree di rischio identificate; ➤ pianificazione delle azioni di "rafforzamento" dell'attuale sistema di controllo (protocolli preventivi, processi e procedure).
Fase 4	<p>Predisposizione del Modello</p> <p>Predisposizione del documento incorporante il Modello, articolato in tutte le sue componenti e regole di funzionamento, in conformità con il dettato normativo e in coerenza con le Linee Guida di Confindustria (per la descrizione dei contenuti generali del Modello, <i>cf.</i> oltre, § 2.5).</p>

I contenuti del Modello sono stati condivisi con i responsabili delle relative funzioni aziendali, onde assicurarne la piena comprensione e applicabilità, nonché facilitarne l'approvazione da parte della Società.

2.4 Principi ispiratori, obiettivi e caratteristiche salienti del Modello di QVC Italia

Il Modello esprime la volontà di QVC Italia di adottare tutte le misure necessarie affinché l'attività svolta dalla Società sia improntata al rispetto della legge ed ispirata a principi di correttezza, trasparenza e tracciabilità.

In particolare, il Modello mira a garantire che tutte le attività di QVC Italia:

- siano poste in essere in perfetta osservanza delle leggi, dei regolamenti e delle procedure interne, nonché dei principi comportamentali fatti propri dal Gruppo (*cf.* oltre, § 2.6);



- perseguano finalità chiare e lecite e non mirino a far conseguire vantaggi illeciti alla Società o ai suoi rappresentanti o dipendenti;
- siano motivate, documentate e quindi controllabili.

A tale scopo, si precisa che eventuali divergenze del Modello di QVC Italia rispetto a talune specifiche indicazioni di cui alle Linee Guida dell'associazione di categoria, se presenti, non inficiano la correttezza di fondo e la validità del Modello stesso. Le direttive emanate dall'associazione di categoria, infatti, hanno per definizione carattere generale, laddove il modello di organizzazione, gestione e controllo deve essere predisposto con riferimento alla realtà concreta dell'ente.

QVC Italia ritiene che l'adozione e, soprattutto, l'effettiva attuazione del Modello debbano consentire alla Società (oltre che di beneficiare dell'esimente prevista dal d.lgs. 231/2001) di tendere verso l'obiettivo del generale miglioramento della struttura organizzativa interna di QVC Italia e del suo funzionamento.

Il Modello ha individuato una serie di protocolli preventivi, finalizzati a far fronte al rischio di commissione di reati-presupposto all'interno di QVC Italia, laddove tale rischio non fosse già adeguatamente fronteggiato dalle regole e misure organizzative già in essere. Insieme a tali protocolli, è stato predisposto un apparato sanzionatorio posto a presidio delle regole, procedure e protocolli facenti capo al Modello.

In definitiva, il Modello di QVC Italia formalizza e chiarisce l'attribuzione di responsabilità, le linee di dipendenza gerarchica e la descrizione dei compiti operativi, con specifica previsione di principi generali di controllo quali, ad es., la segregazione delle funzioni e opportuni meccanismi di controllo reciproco.

Il Modello rappresenta dunque un sistema strutturato ed organico di principi, procedure ed attività di controllo (preventivo ed *ex post*), che coinvolge ogni aspetto dell'attività della Società, attraverso la netta distinzione dei compiti operativi da quelli di controllo. In particolare, i controlli coinvolgono - con ruoli e a livelli diversi - i responsabili delle funzioni aziendali interne della Società e tutti i soggetti svolgenti a diverso titolo attività per conto di QVC Italia, rappresentando in tal modo un attributo imprescindibile dell'attività quotidiana di quest'ultima.

2.5 Struttura del Modello di QVC Italia

Il Modello di QVC Italia è costituito da una "Parte Generale" e da una "Parte Speciale", contenente alcune sezioni predisposte per le diverse categorie di reato contemplate nel d.lgs. 231/2001 e considerate a rischio per la Società.

La Parte Generale del Modello individua gli elementi essenziali della struttura organizzativa di QVC Italia, nonché definisce i principi di carattere generale della gestione, validi nell'ambito dell'intera vita aziendale e non soltanto con riferimento alle attività definite a rischio.



Il presente ed i successivi capitoli della Parte Generale contengono, nell'ordine:

- una sintetica descrizione della struttura organizzativa e delle attività svolte da QVC Italia, nonché del sistema dei controlli applicabili a tali attività;
- i principi ispiratori delle regole, delle misure organizzative e delle procedure finalizzate ad impedire la commissione di reati-presupposto (c.d. *protocolli*);
- le regole riguardanti la costituzione ed il funzionamento dell'Organismo di Vigilanza;
- le sanzioni applicabili in caso di violazioni delle regole e delle prescrizioni contenute nel Modello;
- le regole che disciplinano le modalità di diffusione ed aggiornamento del Modello.

La Parte Speciale del Modello contiene una descrizione relativa:

- alle diverse fattispecie di reato-presupposto concretamente e potenzialmente attuabili in azienda, che si è ritenuto di individuare in ragione delle caratteristiche peculiari dell'attività svolta da QVC Italia;
- ai processi/attività sensibili e relativi protocolli e principi comportamentali specifici;
- ai compiti istituzionali affidati all'Organismo di Vigilanza in relazione alle diverse aree di rischio, nonché agli specifici flussi informativi istituiti tra le varie funzioni aziendali e lo stesso Organismo di Vigilanza.

2.6 Le policies Ethics & Compliance, il Codice di Condotta ed Etica Aziendale e il Global Business Partner Code of Conduct di Gruppo

QVC Italia intende operare secondo principi etici diretti ad improntare lo svolgimento dell'attività, il perseguimento dello scopo sociale e la crescita della Società in Italia nel rispetto delle leggi vigenti. A tale fine, la Società aderisce alle policies emanate in ambito c.d. *Ethics & Compliance* dal Gruppo a livello internazionale (cfr. **Allegato 1** - http://myqvc.qvcdev.qvc.net/it_IT/company/US/ethics), nonché al Codice di Condotta ed Etica aziendale del Gruppo (cfr. **Allegato 2** - http://myqvc.qvcdev.qvc.net/it_IT/company/US/ethics)

Tali strumenti, che sono accessibili a tutti i dipendenti su un'apposita sezione della rete intranet aziendale, mirano a definire una serie di principi di "*deontologia aziendale*" che le società del Gruppo, in linea con i valori riconosciuti dal gruppo stesso a livello internazionale, riconoscono come propri e dei quali esigono l'osservanza da parte degli organi societari, dei dipendenti e di tutti coloro che cooperano a qualunque titolo al perseguimento dei fini aziendali.

QVC Italia é impegnata nella effettiva diffusione delle informazioni relative a normativa e regole comportamentali che devono essere rispettate da tutti i suoi dipendenti al fine di assicurare che l'attività della Società si svolga nel rispetto dei canoni dettati dalle



policies Ethics & Compliance, dal Codice di Condotta ed Etica Aziendale e dalla normativa vigente.

Infine, tenuto conto che le condotte dei partner commerciali della Società e dei rispettivi subappaltatori possono avere impatti sull'azienda e sulla sua reputazione, QVC Italia aderisce altresì al Global Business Partner Code of Conduct di Gruppo (cfr. **Allegato 3**), che identifica gli standard comportamentali a cui devono attenersi i partner commerciali del Gruppo (e più in generale del Qurate Retail Group) e i loro eventuali sub-appaltatori, per garantire di essere in linea con i principi di condotta fatti propri da quest'ultimo.

Se certe disposizioni della legge vigente e le prescrizioni del Global Business Partner Code of Conduct di Gruppo hanno ad oggetto la stessa materia, si richiede ai partner commerciali di rispettare lo standard più elevato.

Il compito di vigilare sulla corretta e costante applicazione aziendale delle policies Ethics & Compliance, del Codice di Condotta ed Etica Aziendale e del Global Business Partner Code of Conduct di Gruppo presso QVC Italia è affidato all'Organismo di Vigilanza di QVC Italia, in collaborazione con le competenti funzioni della Società e con la funzione Ethics and Compliance del Gruppo (e più in generale del Qurate Retail Group).

QVC Italia ribadisce il carattere di cogenza e precettività delle policies Ethics & Compliance, del Codice di Condotta ed Etica Aziendale e del Global Business Partner Code of Conduct di Gruppo, nonché la possibilità di comminare sanzioni disciplinari commisurate alla gravità delle eventuali infrazioni accertate.

2.6.1 Rapporto tra il Modello e gli standard comportamentali vigenti presso il Gruppo (i.e., le policies Ethics & Compliance di Gruppo, il Codice di Condotta ed Etica Aziendale e il Global Business Partner Code of Conduct di Gruppo)

Le prescrizioni del Modello sono coerenti e conformi ai principi di comportamento contenuti nelle policies Ethics & Compliance di Gruppo, nel Codice di Condotta ed Etica Aziendale e nel Global Business Partner Code of Conduct di Gruppo, pur avendo il Modello finalità specifiche di ottemperanza al d.lgs. 231/2001.

Sotto tale profilo, infatti:

- le policies *Ethics & Compliance* di Gruppo, il Codice di Condotta ed Etica Aziendale e il Global Business Partner Code of Conduct di Gruppo rappresentano strumenti suscettibili di applicazione sul piano generale, predisposti allo scopo di formalizzare quei canoni di *deontologia aziendale* che il Gruppo riconosce come propri e che devono essere salvaguardati e rispettati da tutta la popolazione aziendale e da coloro che, a qualsiasi titolo, con essa si relazionano;
- il Modello risponde, invece, a specifiche prescrizioni contenute nel d.lgs. 231/2001, finalizzate a prevenire la commissione dei reati-presupposto come definiti da tale normativa.



Entrambe le categorie di strumenti perseguono, nella loro concreta attuazione, un obiettivo comune: salvaguardare il rispetto della legalità nell'operato aziendale, anche a prescindere da possibili situazioni di responsabilità contestate ai suoi esponenti. Ogni soggetto a cui si applicano i precetti contenuti in tali documenti è consapevole che, in nessun caso, l'intenzione di agire nell'interesse o a vantaggio di QVC Italia giustifica il compimento di atti e comportamenti in contrasto con le prescrizioni del Modello e delle vigenti disposizioni di Gruppo in materia di etica di business, ai quali deve riconoscersi valore indisponibile, prioritario ed assoluto.

2.7 Destinatari del Modello. L'efficace attuazione del Modello di QVC Italia

Si considerano destinatari delle prescrizioni del Modello, ai sensi del d.lgs. 231/2001 e, nell'ambito delle rispettive competenze, sono tenuti alla conoscenza ed osservanza delle stesse (i "**Destinatari**"):

- l'Amministratore Delegato e gli altri membri degli organi sociali di QVC Italia;
- i dirigenti e, in generale, i responsabili delle varie funzioni aziendali della Società, nel dare concreta esecuzione alle attività di direzione, nella gestione delle attività interne ed esterne;
- i dipendenti e tutti i collaboratori di QVC Italia, a qualsiasi titolo, anche occasionali e/o soltanto temporanei;
- tutti coloro che intrattengono rapporti commerciali e/o finanziari di qualsiasi natura con la Società, ovvero agiscono per conto della stessa sulla base di specifici mandati.

I Destinatari - ciascuno nell'ambito delle proprie competenze e delle mansioni ed incarichi svolti a qualsiasi titolo per conto di QVC Italia e, comunque, per quanto di ragione ed in quanto compatibile e coerente con la natura e l'oggetto del rapporto in essere con QVC Italia - sono tenuti a rispettare rigorosamente le prescrizioni del Modello e, in generale, a comportarsi sempre secondo criteri di liceità, correttezza e trasparenza, nonché ad evitare comportamenti, anche omissivi, tali da impedire od ostacolare il rispetto del Modello ed i controlli relativi alla sua applicazione da parte dell'Organismo di Vigilanza.

E' fatto, quindi, divieto ai Destinatari di:

- porre in essere comportamenti costituenti condotte tipiche richiamate dal d.lgs. 231/2001, o comunque contrarie ad una legge in vigore;
- porre in essere comportamenti non conformi alle regole di condotta dettate dalla Società e dal Gruppo, cioè:
 - (i) le procedure interne adottate dalla Società sotto qualsiasi forma (procedure, circolari interne, ordini di servizio, ecc.);
 - (ii) i principi ed i protocolli preventivi del Modello;



- (iii) le prescrizioni contenute nelle policies Ethics & Compliance, nel Codice di Condotta ed Etica Aziendale e nel Global Business Partner Code of Conduct di Gruppo.



CAPITOLO 3

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA ED AZIENDALE DI QVC ITALIA. INDIVIDUAZIONE DELLE AREE A RISCHIO DI REATO

3.1 Breve descrizione della realtà aziendale ed operativa di QVC Italia e del gruppo di appartenenza. Obiettivi e *mission* aziendale

QVC Italia è una società a responsabilità limitata di diritto italiano con unico socio (*i.e.*, la holding QVC Italy Holdings LLP).

QVC, Inc. - fondata nel 1986 e attualmente riconducibile al Qurate Retail Group ("Gruppo"), operativo nel settore del *retailing* multimediale - alla cui direzione e coordinamento QVC Italia è soggetta ai sensi dell'art. 2497-*bis* c.c..

Sin dalla sua costituzione il Gruppo si è specializzato nei settori della vendita al dettaglio tramite trasmissione sulle reti televisive di prodotti sia alimentari sia non alimentari (quali, tra gli altri, capi di abbigliamento e accessori, gioielli, prodotti di bellezza, prodotti per la casa ed articoli di elettronica).

Nel corso dei decenni successivi, l'azienda ha vissuto una forte espansione internazionale, approdando in Europa e in Asia (Gran Bretagna, Giappone, Germania, Italia, Cina e Francia), nonché un allargamento del proprio perimetro operativo a strumenti multimediali diversi dal mezzo televisivo.

QVC Italia, fondata nel 2010, promuove e commercializza sul mercato italiano prodotti di svariate case produttrici locali e internazionali attraverso una piattaforma multicanale, che include non soltanto la trasmissione su canali TV, ma anche il sito web, i social media e le App per dispositivi di telefonia mobile (iOS e Android).

L'oggetto sociale di QVC Italia, come descritto nello Statuto della Società (Art. 4), prevede che quest'ultima operi nei seguenti settori:

(...)

- A) *l'esercizio dell'attività radiotelevisiva, editoriale e o comunque attinente all'informazione ed allo spettacolo, la produzione, la gestione e la commercializzazione di canali televisivi, contenitori di programmi e blocchi di programmazione, attraverso tutti i mezzi tecnologici di distribuzione esistenti e da inventare e comunque via etere, via cavo, e via satellite, sia per la ricezione libera da parte degli utenti (in chiaro) che in forma criptata (a pagamento);*
- B) *la produzione, la gestione e la commercializzazione di programmi audiovisivi in qualsiasi forma e per qualsiasi diritto di utilizzo e sfruttamento economico;*



- C) *la produzione, la gestione e la commercializzazione di siti internet e servizi interattivi;*
 - D) *la vendita al dettaglio di beni e servizi in qualsiasi modo effettuata, incluse operazioni di televendita, siti internet, cataloghi e attraverso negozi di vendita al dettaglio;*
 - E) *la produzione di materiale pubblicitario stampato e di pubblicazioni aventi il fine di coadiuvare il perseguimento dell'oggetto sociale, nonché il fine di intraprendere attività promozionali e pubblicitarie nei confronti dei consumatori;*
 - F) *la gestione della raccolta pubblicitaria connessa alle attività indicate precedentemente e/o ad altri mezzi di comunicazione di proprietà di terzi, sia in forma diretta, ossia tramite propria forza vendita, che in forma indiretta, ossia tramite concessione a terzi soggetti specializzati;*
 - G) *la gestione commerciale dei diritti ancillari alle attività sopra indicate, ovvero la gestione autonoma e/o tramite intermediari di attività di merchandising, licensing, distribuzione Home Video;*
 - H) *la realizzazione di edizioni musicali e pubblicazioni relative, esclusi i quotidiani, la produzione e distribuzione di edizioni musicali e discografiche, dischi, cassette e prodotti audiovisivi in genere;*
 - I) *l'ideazione, la produzione, la distribuzione, l'organizzazione, la sponsorizzazione e la commercializzazione di spettacoli nel settore cinematografico, discografico, teatrale, dei film-telefilm e audiovisivi in genere di qualsiasi formato e durata e di ogni altro congegno sonoro e/o visivo conosciuto o di futura invenzione, nonché di spettacoli e manifestazioni artistiche, culturali e ricreative;*
- (...)”.*

Le piattaforme multimediali di QVC Italia offrono 17 ore di diretta al giorno, sette giorni su sette, 364 giorni all'anno, con un Servizio Clienti attivo 24 ore su 24 allo scopo di riscontrare prontamente le richieste provenienti dalla clientela.

QVC Italia offre alla propria clientela anche una serie di servizi di assistenza post-vendita.

La Società occupa circa 660 dipendenti e ha la propria sede legale ed amministrativa in Via Guzzina 18 a Brugherio (MB), dove sono ubicati gli uffici amministrativi, gli studi televisivi e il Call Center.

La Società dispone inoltre di magazzini nel grande polo logistico di Castel San Giovanni (PC).

La Società occupa i propri dipendenti con contratti di lavoro a tempo sia indeterminato che determinato, a seconda dei casi *full time* ovvero *part time*.

3.2 Aspetti salienti dell'organizzazione interna di QVC Italia



La *corporate governance* di QVC Italia, società a responsabilità con un unico socio basata sul modello tradizionale di gestione, è così articolata:

- **Assemblea dei soci**, competente a deliberare in sede ordinaria e straordinaria sulle materie riservate dalla legge;
- **Consiglio di Amministrazione**, investito dei più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della Società, con facoltà di compiere tutti gli atti opportuni per l'attuazione ed il raggiungimento degli scopi sociali, ad esclusione degli atti riservati all'Assemblea.
Il Consiglio di Amministrazione è attualmente composto da due membri, tutti facenti capo all'organizzazione del Gruppo.
- **Consigliere delegato**, il quale coincide con il Presidente del Consiglio di Amministrazione ed esercita i poteri di corrente ed ordinaria amministrazione attribuiti dal Consiglio di Amministrazione. Il Consigliere Delegato rappresenta anche il vertice gerarchico ed organizzativo di QVC Italia e rappresenta la Società nei limiti delle deleghe ricevute, riferendo al Consiglio sull'andamento della gestione, sulla prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo effettuate dalla Società stessa;
- **Collegio Sindacale**, cui spetta il compito di vigilare: a) sull'osservanza della legge e dello statuto; b) sul rispetto dei principi di corretta amministrazione; c) sull'adeguatezza dell'assetto amministrativo, organizzativo e contabile della Società e sul suo concreto funzionamento;
- **Società di revisione esterna**, iscritta nell'albo speciale tenuto dalla Consob e nel Registro istituito presso il Ministero della Giustizia, incaricata dall'Assemblea degli Azionisti dell'attività di controllo contabile della Società.

*

La struttura interna di QVC Italia è descritta e formalizzata attraverso l'**Organigramma**, documento con cui sono definite le unità organizzative e le linee di riporto gerarchico, che evidenzia ruoli, funzioni e responsabilità delle varie funzioni aziendali all'interno della struttura organizzativa della Società (cfr. **Allegato 4**).

La conoscenza e la diffusione dell'Organigramma aziendale all'interno di QVC Italia sono garantiti dalla sua libera consultabilità da parte dei dipendenti.

La Direzione Human Resources trasmette all'Organismo di Vigilanza l'Organigramma aziendale e tutte le modifiche di volta in volta apportate a tale documento, immediatamente a seguito della loro adozione.

La struttura organizzativa di QVC Italia si informa ai seguenti principi:



- a) chiara e precisa determinazione delle mansioni, delle responsabilità ad esse connesse, delle linee gerarchiche;
- b) attribuzione di poteri di rappresentanza generale della Società esclusivamente al Presidente - Amministratore Delegato (CEO), con limiti coerenti e compatibili con le mansioni svolte da quest'ultimo;
- c) ripartizione delle competenze e delle attività tra i procuratori in conformità al piano di ripartizione delle attività deciso dal Consiglio di Amministrazione e dall'Amministratore Delegato, anche sulla base delle direttive di Gruppo;
- d) poteri di spesa conferiti, nell'ambito dell'organizzazione aziendale, in piena coerenza e compatibilità con le mansioni svolte dai titolari di ciascuna responsabilità e per importi in ogni caso non superiori a specifiche soglie con firma singola per ciascun direttore di funzione (con necessità di firma congiunta per l'autorizzazione di spese per importi superiori a tale limite);
- e) chiare linee di riporto gerarchico nell'ambito dell'organigramma aziendale e trama altrettanto definita di riporti funzionali diretti alle figure apicali internazionali a livello di Gruppo.

L'organizzazione interna di QVC Italia è imperniata su una struttura (parzialmente) c.d. "a matrice", nell'ambito della quale le linee di riporto funzionale sono dirette verso figure appartenenti all'organizzazione della società capogruppo QVC, Inc..

La struttura risulta quindi imperniata sul principio della separazione delle funzioni. Sotto questo profilo, il principio applicato è quello della netta segregazione dei comparti commerciali (c.d. "di Mercato") da quelli tecnici e tra questi e le funzioni amministrative, finanziarie e contabili, nonché di gestione delle risorse umane.

In tale ambito, l'Organigramma presenta, appunto, una suddivisione delle Direzioni aziendali in:

- a) funzioni di Mercato;**
- b) funzioni *Global*.**

L'Amministratore Delegato (CEO) di QVC Italia risponde funzionalmente al CEO International (il quale, a sua volta, riferisce al CEO Global) e ad esso riportano direttamente le seguenti funzioni di Mercato di QVC Italia:

- Brand Marketing & Communication;
- Merchandising Planning & Programming;
- TV Sales and Talent
- Broadcasting and Studio Operations
- E-Commerce & Creative Content.



Le funzioni Global, per contro, hanno una linea di riporto funzionale diretto nei confronti dei c.d. "Capi Funzione Global", i quali sono basati presso la capogruppo QVC, Inc. e sono responsabili del mercato statunitense e delle linee guida applicabili al mercato mondiale.

Le funzioni Global di QVC Italia sono:

- Finance & Strategy / Business Planning & Analysis;
- Human Resources;
- Legal Affairs;
- Customer Services (Operations);
- CREWS (Safety, Facility, Security);
- Supply Chain;
- Logistics;
- Information Technology;
- Quality Assurance;
- TV Engineering.

3.3 I servizi in affidamento esterno ("outsourcing") nell'ambito della realtà operativa di QVC Italia

In considerazione della complessità tecnico-organizzativa tipica della tipologia di servizi offerti alla clientela, così come delle dimensioni relativamente contenute della struttura aziendale della Società, QVC Italia procede all'affidamento all'esterno di attività ricomprese nel proprio ciclo operativo, mediante la stipula di accordi negoziali ed il successivo intrattenimento di un rapporto continuativo con soggetti terzi (regime di "*outsourcing*").

Nell'ambito di tale modello, appare di significativa rilevanza l'affidamento in *outsourcing* delle seguenti aree di operatività aziendale:

- A) gran parte dei servizi di logistica e di movimentazione *Inbound* e *Outbound* delle merci, che sono integralmente affidate ad un *Logistic Provider* esterno e gestite da quest'ultimo mediante l'utilizzo di proprio personale (dipendente e somministrato da cooperative terze);
- B) le attività di Procurement, centralizzate presso la società capogruppo statunitense;
- C) quelle attività che, in relazione alla appartenenza della Società al Gruppo su scala internazionale, vengono gestite direttamente a livello di gruppo. Tra tali attività, in particolare, vale la pena di menzionare:
 - (i) l'esternalizzazione presso la società consociata del Gruppo avente sede in Polonia delle attività di gestione della contabilità fornitori e (parzialmente) della contabilità clienti;



- (ii) l'esternalizzazione presso diverse consociate (Polonia, Germania) di parte dei servizi IT (es., IT Helpdesk, servizi di manutenzione dei server, sviluppo di applicazioni IT per la gestione di numerose attività, ecc.).

Sulla base di quanto precisato dalla dottrina più attenta e dalla giurisprudenza²³, nell'ambito della predisposizione e dell'efficace attuazione di un Modello potenzialmente idoneo alla prevenzione dei reati di cui agli artt. 24 e ss. d.lgs. 231/2001, non si può prescindere dal tenere conto delle aree di esposizione al rischio cui QVC Italia incorre per effetto degli accordi negoziali - della tipologia di quelli appena descritti - attraverso i quali essa abbia conferito la gestione di una parte delle attività della propria azienda o l'esecuzione di determinati lavori ad un altro imprenditore/*legal entity*: cosicché nell'ambito di un medesimo processo produttivo di beni e/o servizi vengano ad operare una o più persone giuridiche distinte rispetto all'ente di riferimento.

Tale considerazione si riflette, *in primis*, sulla necessità di procedere ad una accurata attività di mappatura dei rischi specifici derivanti da tali particolari rapporti giuridici e commerciali con enti terzi, con riferimento alla quale si rinvia ai rilievi di cui al successivo § 3.5. Non sarebbe opportuno, infatti, escludere dalla mappatura funzioni *comprese nel ciclo operativo dell'impresa* seppur svolte da soggetti esterni, i quali agiscono in stretto coordinamento con la Società ai fini del perseguimento di un unico disegno imprenditoriale.

Inoltre, all'esito della suddetta attività di mappatura, occorre tenere presente che le procedure applicabili presso QVC Italia devono necessariamente prevedere, quale contenuto minimo per la regolamentazione delle attività facenti capo alle aree di rischio in questione:

- 1) la prescrizione di verifiche preventive della idoneità tecnico-professionale delle imprese appaltatrici o dei lavoratori autonomi in relazione ai lavori, ai servizi e alle forniture da affidare in appalto o mediante contratto d'opera o di somministrazione;
- 2) la comunicazione agli stessi di dettagliate informazioni sui rischi specifici relativi all'ambiente in cui sono destinati ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

3.4 Il sistema dei controlli interni e i principi applicabili nell'ambito della Società e del gruppo di appartenenza

Il sistema dei controlli interni di QVC Italia è l'insieme delle regole, strutture organizzative e procedure che mirano ad assicurare il corretto funzionamento ed il buon andamento dell'impresa, nonché a fornire una ragionevole sicurezza sul raggiungimento degli obiettivi di:

- a. conformità dell'attività di impresa alla normativa vigente ed alle direttive aziendali;

²³ Cfr. Trib. Trani, sez. distaccata Molfetta, 26 ottobre 2009.



- b. attendibilità e integrità del sistema informativo;
- c. efficienza e adeguatezza dei processi aziendali;
- d. salvaguardia del patrimonio della Società e del Gruppo.

Nel perseguimento di tali obiettivi, l'organizzazione interna di QVC Italia si ispira ai seguenti principi generali:

- **separazione di compiti e funzioni:** attraverso una corretta distribuzione delle responsabilità e la previsione di adeguati livelli autorizzativi, allo scopo di evitare sovrapposizioni funzionali o allocazioni operative che concentrino le attività critiche su un unico soggetto;
- **formalizzazione chiara dell'assegnazione di poteri e responsabilità:** con espressa indicazione dei limiti di esercizio in coerenza con le mansioni attribuite e le posizioni ricoperte nell'ambito della struttura organizzativa;
- **esistenza di regole comportamentali** idonee a garantire l'esercizio delle attività aziendali nel rispetto delle leggi e dei regolamenti e dell'integrità del patrimonio aziendale;
- **proceduralizzazione delle attività a rischio di reato**, al fine di:
 - a. definire e regolamentare le modalità e tempistiche di svolgimento delle attività medesime;
 - b. garantire la tracciabilità degli atti, delle operazioni e delle transazioni attraverso adeguati supporti documentali che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione ed individuino i soggetti a vario titolo coinvolti nell'operazione (autorizzazione, effettuazione, registrazione, verifica dell'operazione);
 - c. garantire, ove necessario, l'"oggettivazione" dei processi decisionali e limitare le decisioni aziendali basate su scelte discrezionali non legate a predefiniti criteri oggettivi;
- istituzione, esecuzione e documentazione di *attività di controllo e vigilanza* sui processi e sulle attività a rischio di reato;
- esistenza di *meccanismi di sicurezza* che garantiscano un'adeguata protezione delle informazioni dall'accesso fisico o logico ai dati e agli *asset* del sistema informativo aziendale, in particolare con riferimento ai sistemi gestionali e contabili.

Il Modello, nel prevedere l'istituzione di un autonomo Organismo di Vigilanza (*cf.* oltre, Capitolo 4), garantisce l'integrazione e il coordinamento delle attività di quest'ultimo con il sistema dei controlli interni esistente.

Il Modello, pertanto, non modifica le funzioni, i compiti, e gli obiettivi preesistenti del sistema dei controlli, ma mira a fornire maggiori garanzie circa la conformità delle prassi e delle attività aziendali alla disciplina aziendale delle attività a rischio di reato.

Il personale della Società di qualsiasi funzione e grado viene sensibilizzato sulla necessità dei controlli, sulla esistenza di dette norme e procedure, nonché sulla necessità



di impegnarsi nello svolgimento dei controlli stessi. I meccanismi regolatori sono attuati in tutta la struttura, anche se con diversi livelli di coinvolgimento e di responsabilità.

3.5 Whistleblowing: le segnalazioni di reati o irregolarità di cui i lavoratori siano venuti a conoscenza nello svolgimento delle loro funzioni

Nell'ambito delle iniziative del Gruppo dirette alla valorizzazione dei principi della Responsabilità Sociale d'Azienda, è attivo il c.d. **Sistema Whistleblower**, studiato al fine di permettere ai dipendenti di tutte le società del gruppo di segnalare e denunciare ai vertici aziendali sospetti comportamenti illeciti o violazione delle *policies* e linee guida del Gruppo.

I dipendenti possono utilizzare il Sistema Whistleblower anche allo scopo di fornire spunti utili allo sviluppo di un ambiente di lavoro caratterizzato dai valori della trasparenza, della correttezza e dell'eticità, che devono sempre contraddistinguere l'operato di tutti coloro che operano nell'ambito delle società del Gruppo.

Il Sistema Whistleblower è accessibile su un apposito sito *web* e prevede un indirizzo *e-mail* dedicato per la trasmissione delle segnalazioni.

A questo proposito, si rileva che, in data 15 novembre 2017, il Parlamento Italiano ha approvato definitivamente il Disegno di Legge recante "*Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazione di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato*", meglio nota come Legge in materia di *Whistleblowing*.

La normativa in questione prevede una tutela per i lavoratori appartenenti sia al settore pubblico che al settore privato. In particolare, ha segnato una svolta significativa per una diffusione più pervasiva dei sistemi interni di segnalazione delle violazioni con riguardo al settore privato.

Infatti, è stata estesa al settore privato la tutela del dipendente o collaboratore che segnali illeciti o che riconosca violazioni relative al Modello, di cui sia venuto a conoscenza per ragioni del suo ufficio.

Sulla base di quanto disposto dai tre nuovi commi all'articolo 6 del d.lgs. 231/2001, il Modello deve prevedere:

- adeguati canali informativi che, garantendo la riservatezza dell'identità del segnalante, consentano ai soggetti in posizione apicale e a quelli a loro subordinati di presentare segnalazioni circostanziate di condotte illecite o di violazioni del Modello;
- almeno un canale alternativo di segnalazione che garantisca la riservatezza del segnalante;
- il divieto di atti di ritorsione o discriminatori nei confronti del segnalante per motivi collegati – direttamente o indirettamente – alla segnalazione;



- adeguate sanzioni nei confronti di chi violi le suddette misure di tutela del segnalante nonché nei confronti di chi effettua, con dolo o colpa grave, segnalazioni che si rivelano infondate.

A ulteriore tutela del dipendente segnalante, inoltre, il licenziamento, nonché il demansionamento ritorsivo o discriminatorio sono nulli e, in sede procedimentale, l'onere di provare che le misure negative adottate nei confronti del lavoratore segnalante siano fondate su ragioni estranee alla segnalazione gravi sul datore di lavoro.

3.6 Definizione del perimetro dell'analisi dei rischi. Le "aree sensibili"

Sulla scorta di quanto esposto nei paragrafi precedenti, assume rilievo – ai fini dell'individuazione delle aree a rischio di commissione di reati-presupposto ex d.lgs. 231/2001 in relazione alle attività svolte da QVC Italia – la determinazione dell'ambito d'applicazione della normativa in questione. E' necessario, cioè, identificare le attività e le aree all'interno delle quali vi è il rischio che venga realizzata una condotta illecita dalla quale può derivare l'estensione della responsabilità a carico di QVC Italia.

A tale fine assume preliminare rilievo la determinazione dell'ambito d'applicazione dei presupposti soggettivi del d.lgs. 231/2001. In particolare, è necessario individuare i soggetti dalla cui condotta illecita possa derivare l'estensione della responsabilità a carico di QVC Italia. Più in dettaglio:

- il personale apicale;
- il personale sottoposto ad altrui direzione o vigilanza.

Peraltro, l'attività di analisi deve concentrarsi anche su quei soggetti estranei all'organizzazione aziendale, ma con cui QVC Italia intrattiene rapporti stabili e continuativi, al fine di verificare la concreta esistenza di:

1. poteri di indirizzo da parte di QVC Italia, vale a dire la facoltà di impartire ordini e direttive specifiche e vincolanti riguardanti l'esecuzione dell'incarico conferito e le modalità di attuazione;
2. poteri di controllo sulle diverse fasi di espletamento della prestazione lavorativa;
3. poteri di censura.

La tematica deve essere risolta distintamente, con riguardo alla natura specifica di ciascuna delle diverse figure di interlocutori (*outsourcers*, professionisti esterni, consulenti e fornitori, altri *partners* commerciali).

Con riferimento agli *outsourcers* (cfr. sopra, § 3.2.3: ad es., *Logistic Provider*, società consociate del Gruppo, ecc.), tenuto conto che si tratta di soggetti che prestano servizi continuativi nell'interesse di QVC Italia, si ritiene che i rapporti con gli stessi debbano essere ricompresi nell'ambito dell'attività di mappatura delle aree a rischio, così da consentire una completa ricostruzione della reale operatività della Società.



Peraltro il loro inserimento nell'ambito della mappatura dei rischi di reato effettuata nell'interesse di QVC Italia sarà limitato esclusivamente alla ricostruzione dei meccanismi di operatività che consentano o favoriscano, in ipotesi, la commissione dei reati-presupposto per il tramite/in concorso con soggetti esterni alla stessa.

Alla luce di tali considerazioni, la Società ritiene dunque opportuno estendere l'attività di mappatura delle attività a rischio di reato, includendo nel Modello anche gli *outsourcers* per l'operatività qualificabile come direttamente collegata con il ciclo operativo della Società, mentre ritiene di escludere gli atti posti in essere dagli stessi nell'ambito della tipica attività di auto-organizzazione connessa con la qualifica di imprenditore autonomo.

L'esclusione di tali ultimi soggetti dal novero dei Destinatari del Modello non esclude l'impegno a garantire il rispetto delle procedure e delle policies *Ethics & Compliance* del Gruppo anche da parte dei suddetti soggetti, attraverso idonei strumenti di carattere contrattuale, nonché attraverso una costante attività di informazione e presa visione dei contenuti essenziali del Modello.

Con riferimento ai servizi erogati in favore di soggetti/enti esterni, la Società ritiene che, al fine di escludere il proprio coinvolgimento in eventuali procedimenti a carico degli enti in favore dei quali sono erogati i servizi, particolare attenzione vada opportunamente prestata alle attività e ai processi relativi alla gestione dei rapporti con tali enti, con la stessa considerazione rivolta al monitoraggio delle aree a rischio "interne", allo scopo di prevenire il rischio di configurazione a carico di QVC Italia di profili di responsabilità a titolo di concorso nel reato altrui.

In base alle informazioni assunte in merito alla struttura organizzativa ed alle attività svolte dalle diverse funzioni della Società, sono state definite all'interno di QVC Italia una serie di aree "sensibili" al rischio di commissione di uno o più dei reati-presupposto richiamati dal d.lgs. 231/2001 (le "**Aree Sensibili**").

Per ciascuna delle Aree Sensibili individuate all'interno della Società sono stati individuati:

1. i fattori di rischio;
2. i protocolli preventivi applicabili a ciascuna attività coinvolta al fine di evitare condotte non conformi con i principi espressi dal Modello e dalle policies *Ethics & Compliance* di Gruppo, nonché di ridurre ulteriormente, sino al raggiungimento di una misura accettabile, i rischi legati ai fattori di cui al punto 1;
3. i presidi di controllo.

I descritti elementi sono riportati all'interno delle schede di "Valutazione dei processi ai fini dell'individuazione delle attività a rischio ex d.lgs. 231/2001", predisposte per ciascuna funzione aziendale ritenuta rilevante ai fini del Modello, ed allegate al presente documento (cfr. **Allegato 5**).



Sulla base delle raccomandazioni formulate, di cui comunque l'Organismo di Vigilanza può tener conto nell'espletamento della sua attività, sono stati elaborati i protocolli di cui alla Parte Speciale del Modello, che dovranno essere applicati all'organizzazione dell'attività sociale successivamente all'adozione del Modello.

CAPITOLO 4

L'ORGANISMO DI VIGILANZA

4.1 Identificazione dell'Organismo di Vigilanza

L'articolo 6, lettera b) d.lgs. 231/2001 richiede, quale condizione per ottenere l'esimente dalla responsabilità amministrativa, che il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza delle indicazioni del modello di organizzazione, gestione e controllo, nonché di curarne l'aggiornamento, sia affidato ad un *organismo interno all'ente, dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo*.

Nello specifico, l'autonomia e l'indipendenza richieste da tale norma presuppongono che l'Organismo di Vigilanza di QVC Italia sia posto, nello svolgimento delle sue funzioni, *all'esterno dei processi operativi* della Società, in posizione di staff al Consiglio di Amministrazione di QVC Italia, svincolato da ogni rapporto gerarchico con i singoli responsabili delle strutture operative aziendali.

Il Consiglio di Amministrazione della Società ritiene che, ai fini della scelta dall'Organismo di Vigilanza di QVC Italia, sia opportuno valutare la sussistenza delle seguenti caratteristiche:

- **autonomia ed indipendenza**, intese come:
 - soggettività funzionale autonoma dell'Organismo stesso;
 - possesso di autonomi poteri di iniziativa e controllo;
 - assenza di rilevanti compiti operativi;
 - collocazione in posizione di staff all'organo di vertice;
 - possibilità di relazionarsi direttamente con tutte le funzioni interne di QVC Italia;
- **professionalità**, intesa come bagaglio di conoscenze, strumenti e tecniche che l'Organismo di Vigilanza deve possedere (adeguata competenza specialistica in attività ispettive e consulenziali, campionamento statistico, tecniche di analisi e valutazione dei rischi, misure per il contenimento dei rischi, *flow charting* di procedure, processi, diritto e tecniche amministrativo-contabili, ecc.);
- **continuità di azione**, da realizzarsi attraverso la presenza nell'Organismo di Vigilanza di una persona appartenente all'organizzazione della Società.

In considerazione degli elementi sopra illustrati, si ritiene che la soluzione che meglio garantisce il rispetto dei requisiti previsti dal d.lgs. 231/2001 è rappresentata dal conferimento delle attribuzioni e dei poteri dell'Organismo di Vigilanza ad un organismo collegiale costituito *ad hoc* e composto da:

- un soggetto appartenente all'organizzazione interna della Società, con un profilo caratterizzato da un ragionevole grado di *non operatività diretta* nell'ambito dello svolgimento delle attività facenti capo al *business* dell'azienda, nonché di



adeguate competenze in materia organizzativa, giuridica e di *compliance* aziendale;

- un soggetto appartenente all'organizzazione internazionale del Gruppo, con responsabilità attinenti all'area dei controlli interni e/o dell'Internal Audit e/o della *Compliance* aziendale;
- un professionista esterno indipendente, in possesso dei requisiti di professionalità, onorabilità ed indipendenza previsti dalla legge per i sindaci, nonché di competenze specifiche in ambito legale, amministrativo e gestionale nonché in materia di attuazione dei modelli di gestione, organizzazione e controllo di cui al d.lgs. 231/2001.

4.2 Durata in carica e requisiti per la nomina

Il Consiglio di Amministrazione di QVC Italia provvede alla nomina dell'Organismo di Vigilanza mediante apposita delibera motivata, la quale ne determina la durata in carica, di regola non inferiore ai tre anni (salvo eccezioni motivate) ed il compenso.

È altresì rimessa al suddetto organo amministrativo la responsabilità di valutare periodicamente l'adeguatezza dell'Organismo di Vigilanza in termini di struttura organizzativa e di poteri conferiti, apportando, mediante delibera consiliare, le modifiche e/o integrazioni ritenute necessarie.

In particolare, il consiglio di amministrazione, all'atto dell'istituzione dell'Organismo di Vigilanza e successivamente durante il corso del mandato di quest'ultimo, valuta la presenza dei seguenti requisiti:

- dal momento della nomina e per tutta la durata della carica, i componenti dell'Organismo di Vigilanza:
 1. dovranno svolgere, all'interno della Società, funzioni non strettamente legate alla gestione operativa del *business*;
 2. non dovranno intrattenere rapporti di affari rilevanti con la Società, salvo il rapporto di lavoro subordinato, né intrattenere significativi rapporti di affari con soggetti apicali muniti di deleghe operative, appartenenti all'organizzazione della Società e della sua Società in Italia;
 3. non dovranno essere stati condannati per reati alla cui prevenzione il Modello è strumentale.
- i componenti dell'Organismo di Vigilanza sono tenuti a comunicare immediatamente al Consiglio di Amministrazione ed allo stesso OdV il venir meno dei requisiti di cui al punto precedente;
- il venir meno dei requisiti di eleggibilità, onorabilità e professionalità previsti per la carica di consigliere di amministrazione ai sensi del codice civile comporta la decadenza automatica dalla carica di componente dell'Organismo di Vigilanza;



- rappresentano ipotesi di decadenza automatica i casi di incompatibilità di cui ai precedenti punti 1 - 3 e la sopravvenuta incapacità;
- fatte salve le ipotesi di decadenza automatica, i membri dell'Organismo di Vigilanza non possono essere revocati se non per giusta causa;
- rappresenta un'ipotesi di giusta causa di revoca la mancata partecipazione a più di due riunioni consecutive senza giustificato motivo;
- in caso di dimissioni o decadenza automatica di un membro effettivo dell'OdV, l'altro membro ne darà comunicazione tempestiva al Consiglio di Amministrazione, il quale ultimo provvederà senza indugio alla sua sostituzione. Il nuovo membro così nominato resterà in carica sino alla data di scadenza del mandato triennale in corso al momento della sua nomina.

4.3 Regole di convocazione e funzionamento

Tenuto conto della peculiarità delle responsabilità attribuite all'Organismo di Vigilanza e dei contenuti professionali specifici dalle stesse richieste, nello svolgimento dei compiti di vigilanza e controllo l'OdV è supportato da tutte le funzioni interne aziendali e può inoltre avvalersi del supporto di soggetti esterni il cui apporto di professionalità si renda, di volta in volta, necessario.

QVC Italia fornisce all'Organismo di Vigilanza il supporto segretariale necessario allo svolgimento dell'attività, e mette a disposizione dello stesso un locale presso gli uffici della Società ogni qualvolta l'Organismo di Vigilanza lo richieda.

L'Organismo di Vigilanza disciplina con specifico Regolamento, da esso predisposto ed approvato all'unanimità, le regole per il proprio funzionamento, sulla base dei principi di seguito riportati:

- l'Organismo di Vigilanza è presieduto dal proprio membro esterno. Il Regolamento affida al Presidente compiti di impulso e coordinamento dell'attività;
- l'Organismo di Vigilanza è convocato dal Presidente o in mancanza, quando ritenuto opportuno, anche dall'altro suo componente;
- la convocazione avviene in forma scritta, anche a mezzo fax o posta elettronica, e deve pervenire almeno 5 giorni prima della data stabilita per la riunione, o, in caso di urgenza, almeno 2 giorni prima di tale data. In ogni caso, anche in mancanza di tali formalità, le riunioni si intenderanno validamente convocate se sono presenti entrambi i membri in carica;
- le riunioni potranno svolgersi anche per video- o tele-conferenza, con gli intervenuti dislocati in luoghi diversi, a condizione che siano rispettati il metodo collegiale ed i principi di buona fede e di parità di trattamento dei membri, accertate le identità dei partecipanti ed assicurata la percezione degli interventi da parte di questi ultimi;



- per la validità delle riunioni è richiesto l'intervento della maggioranza dei membri in carica;
- le decisioni dell'Organismo di Vigilanza vengono assunte dai suoi membri a maggioranza; in caso di disaccordo allorché alla riunione partecipino due soli membri, prevale il voto del Presidente;
- L'Organismo di Vigilanza provvede a redigere il verbale di ciascuna riunione, che viene sottoscritto da tutti i suoi membri.

In aggiunta a quanto sopra, al fine di assicurare la continuità dell'azione dell'Organismo di Vigilanza, sia relativamente all'attività di monitoraggio sia relativamente ai suoi rapporti con le funzioni aziendali competenti, il Regolamento dovrà prevedere:

- la pianificazione dei controlli;
- un numero minimo, non inferiore a quattro per anno, di adunanze dell'Organismo di Vigilanza;
- un numero minimo, non inferiore a due per anno, di verifiche delle aree a rischio per riscontrare il rispetto delle procedure;
- la possibilità, per ciascun componente di svolgere, previo accordo con l'altro membro dell'Organismo di Vigilanza, ispezioni individuali in aggiunta alle suddette ispezioni annuali;
- le modalità di predisposizione del piano di spesa e del fondo per interventi urgenti da presentare all'organo amministrativo della Società per l'ottenimento delle risorse finanziarie necessarie allo svolgimento dell'attività;
- le modalità di gestione delle risorse finanziarie e le modalità di predisposizione del rendiconto;
- la tenuta di un archivio che raccolga la documentazione relativa all'attività svolta, nonché le modalità di archiviazione;
- le modalità con cui dare seguito alle comunicazioni, anche anonime, che segnalino circostanze rilevanti per l'attuazione del Modello o per la responsabilità amministrativa della Società;
- il formato ed i contenuti necessari dei documenti, relativi alle aree a rischio, che le funzioni aziendali sono tenute a trasmettere periodicamente all'Organismo di Vigilanza, ovvero su richiesta di quest'ultimo.

4.3.1 Budget dell'Organismo di Vigilanza

All'inizio di ciascun esercizio, il Consiglio di Amministrazione conferisce all'Organismo di Vigilanza la dotazione finanziaria (*budget*) necessaria a quest'ultimo per espletare al meglio la propria funzione, con facoltà per l'OdV di superamento della soglia di volta in volta prevista in presenza di comprovate esigenze e conseguente ratifica *ex post* da parte dell'organo amministrativo.

Dell'utilizzo delle risorse finanziarie concesse dall'organo amministrativo l'Organismo di Vigilanza rende il conto in occasione della presentazione del nuovo piano di spesa per l'anno successivo. Nel rendere il conto l'Organismo di Vigilanza giustifica, descrivendo le



ragioni dell'urgenza e l'eccezionalità delle circostanze, le spese eventualmente sostenute in eccedenza rispetto ai fondi concessi.

4.4 Funzioni e poteri dell'Organismo di Vigilanza

Premesso che la responsabilità ultima dell'adozione del Modello resta in capo al Consiglio di Amministrazione, all'Organismo di Vigilanza è affidato il compito di vigilare:

- a. sull'efficacia e adeguatezza del Modello in relazione alla struttura aziendale ed alla effettiva capacità di prevenire la commissione dei reati;
- b. sull'osservanza delle prescrizioni del Modello da parte dei dipendenti, collaboratori, e, per le prescrizioni di competenza, degli *outsourcers*, agenti, fornitori, e altri soggetti terzi;
- c. sull'opportunità di aggiornamento del Modello, laddove si riscontrino esigenze di adeguamento dello stesso in relazione a mutate condizioni aziendali e/o normative.

Al fine dell'assolvimento dei compiti sopra riportati, l'Organismo di Vigilanza dovrà:

I. con riferimento alla **verifica dell'efficacia del Modello:**

- condurre ricognizioni sull'attività aziendale ai fini dell'aggiornamento della mappatura delle aree e delle attività a rischio di reato;
- coordinarsi con la Direzione Human Resources per la definizione dei programmi di formazione per il personale e del contenuto delle comunicazioni periodiche da farsi ai dipendenti, ai collaboratori e agli *outsourcer*, finalizzate a fornire agli stessi la necessaria sensibilizzazione e le conoscenze di base della normativa di cui al d.lgs. 231/2001;
- monitorare le iniziative per la diffusione della conoscenza e della comprensione del Modello;
- curare l'aggiornamento, in collaborazione con le funzioni aziendali preposte, dello spazio nella rete aziendale interna contenente tutte le informazioni rilevanti in merito al Modello e all'evoluzione della normativa applicabile.

II. con riferimento alla **verifica dell'osservanza del Modello:**

- effettuare periodicamente verifiche ispettive mirate su determinate operazioni o specifici atti posti in essere da QVC Italia nell'ambito delle aree o delle attività a rischio di reato;
- coordinarsi con le funzioni aziendali (anche attraverso apposite riunioni) per un ottimale monitoraggio delle attività. A tal fine l'Organismo di Vigilanza ha libero accesso a tutta la documentazione aziendale che ritiene rilevante e deve essere costantemente informato dal personale di QVC Italia:
 - a) sugli aspetti dell'attività aziendale che possono esporre la Società al rischio di commissione di uno dei reati-presupposto;



- b) sui rapporti con gli *outsourcer* e gli altri soggetti terzi che operano per conto della Società nell'ambito di operazioni sensibili;
- raccogliere, elaborare e conservare le informazioni rilevanti in ordine al rispetto del Modello, nonché aggiornare la lista di informazioni che devono essere trasmesse o tenute a disposizione dell'Organismo di Vigilanza;
 - attivare e svolgere le inchieste interne, raccordandosi di volta in volta con le funzioni aziendali interessate, per acquisire ulteriori elementi di indagine;
 - coordinarsi con la Direzione Human Resources per valutare l'adozione di eventuali sanzioni disciplinari, fermi restando la competenza di tali ultime funzioni per l'irrogazione della sanzione e il relativo procedimento disciplinare.

III. con riferimento all'effettuazione di proposte di **aggiornamento del Modello** e di monitoraggio della loro realizzazione:

- sulla base delle risultanze emerse dalle attività di verifica e controllo, esprimere periodicamente una valutazione sull'adeguatezza del Modello, rispetto alle prescrizioni del d.lgs. 231/2001 e del Modello, nonché sull'operatività dello stesso;
- in relazione a tali valutazioni, presentare periodicamente ai vertici aziendali le proposte di adeguamento del Modello alla situazione desiderata. Particolare rilevanza dovrà essere prestata alle integrazioni ai sistemi di gestione delle risorse finanziarie (sia in entrata che in uscita) necessarie per introdurre accorgimenti idonei a rilevare l'esistenza di eventuali flussi finanziari atipici e connotati da alti margini di discrezionalità;
- verificare periodicamente attuazione ed effettiva funzionalità delle soluzioni / azioni correttive proposte;

Nell'ambito della propria attività, l'OdV dovrà mantenere la massima discrezione e riservatezza, avendo come unico referente il Consiglio di Amministrazione di QVC Italia.

4.5 Il reporting dell'Organismo di Vigilanza all'organo amministrativo di QVC Italia

Ai fini di una piena aderenza ai dettami della legge, l'Organismo di Vigilanza riporta direttamente al Consiglio di Amministrazione di QVC Italia, in modo da garantire la propria piena autonomia ed indipendenza nello svolgimento dei compiti che gli sono affidati.

L'Organismo di Vigilanza riferisce in merito all'attuazione del Modello ed all'emersione di eventuali criticità ad esso connesse. In particolare, provvede a trasmettere al Consiglio di Amministrazione un **rapporto annuale** sullo stato di attuazione del Modello, nel quale sono specificati gli interventi effettuati, le criticità riscontrate e lo stato di implementazione delle misure preventive (protocolli) previste nel Modello, nonché degli *interventi correttivi e migliorativi* suggeriti o pianificati. Ad esso viene allegato il piano delle attività dell'OdV previste per l'anno successivo.



In caso di urgenza o quando richiesto da uno dei suoi membri, l'OdV è tenuto a riferire immediatamente per iscritto gli esiti delle proprie attività al Consiglio di Amministrazione.

In ogni caso, l'OdV dovrà riferire tempestivamente in merito a qualsiasi violazione del Modello, di cui sia venuto a conoscenza per effetto di una segnalazione, ritenuta fondata, come da successivo § 4.6, o che abbia accertato durante lo svolgimento delle proprie attività.

Il Consiglio di Amministrazione di QVC Italia ha la facoltà di convocare in qualsiasi momento l'Organismo di Vigilanza, il quale, a sua volta, ha la facoltà di richiedere, attraverso le funzioni o i soggetti competenti, di essere sentito per motivi urgenti.

L'Organismo di Vigilanza deve, inoltre, coordinarsi con le funzioni competenti di QVC Italia per i diversi profili operativi specifici.

4.6 Il sistema di flussi informativi e segnalazioni verso l'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza deve essere informato, mediante segnalazioni da parte del *management*, dei dipendenti, consulenti, *outsourcer*, agenti e partner commerciali di QVC Italia, in merito ad eventi che potrebbero ingenerare la responsabilità della Società ai sensi del d.lgs. 231/2001.

In ambito aziendale, devono essere comunicati all'OdV:

- *su base periodica*, le informazioni / dati / notizie previamente identificate dall'OdV e/o da quest'ultimo formalmente richieste alle singole strutture di QVC Italia ("**flussi informativi**");
- *su base occasionale*, ogni altra informazione, di qualsivoglia genere, proveniente anche da terzi ed attinente all'attuazione del Modello nelle aree di attività a rischio di reato nonché il rispetto delle previsioni del d.lgs. 231/2001, che possano risultare utili ai fini dell'assolvimento dei compiti dell'OdV ("**segnalazioni**").

Devono, comunque, essere obbligatoriamente segnalate per iscritto o in via telematica all'OdV le informazioni concernenti:

- provvedimenti e/o notizie provenienti da organi di polizia giudiziaria, o da qualsiasi altra autorità, dai quali si evinca lo svolgimento di attività di indagine per i reati-presupposto ai sensi del d.lgs. 231/2001, avviate anche nei confronti di ignoti;
- segnalazioni inoltrate a QVC Italia dai dipendenti in caso di avvio di procedimento giudiziario a loro carico per uno dei reati-presupposto ai sensi del d.lgs. 231/2001;



- rapporti predisposti dalle strutture aziendali nell'ambito della loro attività di controllo, dai quali possano emergere fatti, atti, eventi od omissioni con profili di criticità rispetto alle norme del d.lgs. 231/2001 o alle prescrizioni del Modello;
- l'informativa relativa all'avvio di indagini concernenti il mancato rispetto dei principi di comportamento e dei protocolli previsti dal Modello, nonché l'informativa sulle eventuali sanzioni irrogate.

4.7 Modalità di trasmissione, valutazione e conservazione delle segnalazioni

Con riferimento alle modalità di trasmissione all'Organismo di Vigilanza delle informazioni / dati / notizie di cui sopra, valgono le seguenti prescrizioni:

- i flussi informativi debbono pervenire all'OdV ad opera delle strutture aziendali interessate mediante le modalità e secondo le tempistiche definite dall'OdV medesimo;
- le segnalazioni che hanno ad oggetto l'evidenza o il sospetto di violazione del Modello, dei protocolli in esso contenuti e dei principi sanciti nelle policies *Ethics & Compliance* del Gruppo devono pervenire ad opera delle strutture aziendali per iscritto, anche in forma anonima, o attraverso l'utilizzo della posta elettronica o altri mezzi telematici. All'uopo è attivata una casella di posta elettronica (organismodivigilanza@qvc.com) a cui inviare le segnalazioni a cui possono accedere esclusivamente i membri dell'Organismo di Vigilanza.
- l'Organismo di Vigilanza agisce in modo da garantire gli autori delle segnalazioni di cui al punto precedente contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione o qualsivoglia conseguenza derivante dalle segnalazioni stesse, assicurando la riservatezza circa la loro identità, fatti comunque salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti di QVC Italia o di terzi;
- l'Organismo di Vigilanza valuta le segnalazioni ricevute e l'opportunità di azioni conseguenti, sentendo, se necessario, l'autore della segnalazione e/o il responsabile della presunta violazione.

Ogni informazione o segnalazione prevista dal presente Modello nei confronti dell'Organismo di Vigilanza è conservata a cura di quest'ultimo in un apposito archivio riservato (informatico o cartaceo) per un periodo di 10 anni. L'accesso all'archivio o al *data base*, con poteri di lettura e scrittura, è consentito esclusivamente ai membri dell'Organismo di Vigilanza.



CAPITOLO 5 **IL SISTEMA DISCIPLINARE**

5.1 Premessa

La definizione di un sistema di sanzioni commisurate alla violazione dei protocolli stabiliti nel Modello o delle regole delle policies *Ethics & Compliance* del Gruppo è condizione necessaria allo scopo di garantire l'efficace attuazione del Modello ed un'azione efficiente da parte dell'Organismo di Vigilanza. L'adozione di un siffatto sistema disciplinare costituisce, infatti, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lettera e), d.lgs. 231/2001, un requisito di essenziale importanza ai fini dell'applicazione all'ente dell'esimente da responsabilità amministrativa.

Il sistema disciplinare deve prevedere sanzioni per ogni Destinatario, in considerazione della diversa tipologia di rapporto intrattenuto con l'ente. Tale sistema, così come il Modello, si rivolge infatti a tutto il personale di QVC Italia, compreso il personale apicale, ai collaboratori e ai terzi che operino per conto di QVC Italia, prevedendo adeguate sanzioni di carattere disciplinare in taluni casi e, di carattere contrattuale / negoziale, negli altri.

L'applicazione del sistema disciplinare e delle relative sanzioni è indipendente dall'esistenza e dall'esito del procedimento penale eventualmente avviato dall'autorità giudiziaria, nel caso in cui il comportamento da censurare valga anche ad integrare una fattispecie di reato rilevante ai sensi del d.lgs. 231/2001.

Al fine di esplicitare preventivamente i criteri di correlazione tra le mancanze dei lavoratori ed i provvedimenti disciplinari adottati, le azioni dei dipendenti e di altri soggetti terzi sono classificate in:

1. comportamenti tali da ravvisare una mancata esecuzione degli ordini impartiti da QVC Italia sia in forma scritta che verbale e delle direttive di gruppo, nell'ambito di attività a rischio di reato, quali a titolo di esempio:
 - violazione delle procedure, regolamenti, istruzioni interne scritte o verbali;
 - violazione delle policies *Ethics & Compliance* e/o del Codice di Condotta del Gruppo ;
 - violazione, aggiramento o disattivazione colposa di uno o più protocolli del Modello;

2. comportamenti tali da ravvisare una grave infrazione alla disciplina e/o alla diligenza nel lavoro tali da far venire meno radicalmente la fiducia della Società nei confronti del soggetto che commette l'infrazione, quali l'adozione, nell'espletamento delle attività a rischio di reato, di comportamenti di cui al precedente punto 1 diretti in modo non equivoco al compimento di un reato o a rappresentarne l'apparenza a danno di QVC Italia;



3. comportamenti tali da provocare grave nocumento morale o materiale a QVC Italia, tali da non consentire la prosecuzione del rapporto neppure in via temporanea, quale l'adozione di comportamenti che integrano uno o più reati o presupposti dei reati, ovvero comportamenti di cui al precedente punto 1 commessi con dolo.

5.2 Sanzioni per il personale subordinato

Con riguardo al personale dipendente occorre rispettare i limiti connessi al potere sanzionatorio imposti dall'articolo 7 della legge n. 300/1970 (c.d. "Statuto dei lavoratori") e dai CCNL, sia per quanto riguarda le sanzioni applicabili (che in linea di principio risultano "tipizzate" in relazione al collegamento con specificati indebiti disciplinari) sia per quanto riguarda la forma di esercizio di tale potere.

QVC Italia ritiene che il sistema disciplinare correntemente applicato presso la Società, in linea con le previsioni di cui al vigente CCNL, sia munito dei prescritti requisiti di efficacia e deterrenza.

Il mancato rispetto e/o la violazione dei principi generali del Modello, delle regole di comportamento imposte dalle policies *Ethics & Compliance* di Gruppo, del Codice di Condotta di Liberty Interactive e delle procedure, regolamenti o istruzioni aziendali, ad opera di lavoratori dipendenti di QVC Italia, costituiscono quindi inadempimento alle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro e illecito disciplinare.

Con riferimento alle sanzioni applicabili, si precisa che esse saranno adottate ed applicate nel pieno rispetto delle procedure previste dalle normative collettive nazionali applicabili al rapporto di lavoro. In particolare, per il personale dipendente non dirigente, saranno applicate le seguenti sanzioni: a) richiami verbali; b) ammonizioni scritte; c) multe; d) sospensioni e licenziamenti.

Fermo restando il *principio di correlazione* tra i provvedimenti disciplinari applicabili e le fattispecie in relazioni alle quali le stesse possono essere assunti, nell'applicazione della sanzione disciplinare deve altresì essere necessariamente rispettato il *principio della proporzionalità* tra infrazione e sanzione.

L'adeguatezza del sistema disciplinare alle prescrizioni del d.lgs. 231/2001 deve essere costantemente monitorata dall'Organismo di Vigilanza.

5.3 Sanzioni per il personale dirigente

In caso di violazione, da parte dei dirigenti, dei principi generali del Modello, delle regole di comportamento imposte dalle policies *Ethics & Compliance*, del Codice di Condotta di Liberty Interactive e degli altri protocolli previsti dal Modello, la Società provvederà ad assumere nei confronti dei responsabili i provvedimenti ritenuti idonei in funzione del



rilievo e della gravità delle violazioni commesse, anche in considerazione del particolare vincolo fiduciario sottostante al rapporto di lavoro con il lavoratore con qualifica di dirigente.

In via generale, al personale dirigente potranno essere applicate le seguenti sanzioni: a) multe; b) sospensioni; c) licenziamenti.

Nei casi di gravi infrazioni, la Società potrà procedere alla risoluzione anticipata del contratto di lavoro ovvero all'applicazione di altra sanzione ritenuta idonea in relazione alla gravità del fatto sino alla risoluzione anticipata del contratto di lavoro senza preavviso ai sensi dell'articolo 2119 del codice civile. Ciò in quanto il fatto stesso deve considerarsi essere stato posto in essere contro la volontà della Società nell'interesse o a vantaggio del dirigente e/o di terzi.

5.4 Misure nei confronti degli *outsourcers*, dei fornitori e degli altri soggetti terzi (agenti, procacciatori d'affari, consulenti)

Condizione necessaria per concludere validamente contratti di ogni tipologia con QVC Italia, in particolare contratti di fornitura, *outsourcing*, mandato, agenzia e consulenza, è l'assunzione dell'obbligo da parte del contraente di rispettare i principi del Modello, nonché i principi delle policies *Ethics & Compliance* di Gruppo e il Codice di Condotta di Liberty Interactive.

Tali contratti dovranno prevedere clausole risolutive o diritti di recesso in favore della Società senza alcuna penale in capo a quest'ultima, in caso di realizzazione di reati o commissione di condotte di cui ai reati, ovvero in caso di violazione dei principi del Modello e/o delle policies *Ethics & Compliance* e/o del Codice di Condotta di Liberty Interactive.

La Società si riserva comunque l'eventuale richiesta di risarcimento qualora da tale comportamento derivino danni alla Società, come nel caso di applicazione nei confronti di QVC Italia delle misure sanzionatorie previste dal d.lgs. 231/2001.

5.5 Tabella delle infrazioni del Modello e criteri di commisurazione delle sanzioni

La Società ha individuato qui di seguito alcune tipologie di infrazioni alle quali sono associate sanzioni, mutuata dai CCNL applicati in azienda, applicabili, con le dovute peculiarità e graduazioni, nei confronti di tutti i Destinatari.

Violazioni	Misure sanzionatorie
Inosservanza delle prescrizioni delle policies	<ul style="list-style-type: none">• Richiamo verbale• Richiamo scritto



Violazioni	Misure sanzionatorie
<i>Ethics & Compliance</i> del Gruppo e del Codice di Condotta di Liberty Interactive	<ul style="list-style-type: none"> • Multa non superiore a quattro ore della retribuzione base • Sospensione dal lavoro e dalla retribuzione fino ad un massimo di dieci giorni • Licenziamento con preavviso • Risoluzione del rapporto
Inosservanza degli elementi di controllo di cui ai protocolli del Modello, per negligenza e senza l'esposizione di QVC Italia ad una situazione oggettiva di "pericolo 231"	<ul style="list-style-type: none"> • Richiamo scritto • Multa non superiore a quattro ore della retribuzione base • Sospensione dal lavoro e dalla retribuzione fino ad un massimo di dieci giorni • Licenziamento con preavviso • Risoluzione del rapporto
Omissione di comunicazione dovuta all'OdV come indicata nei protocolli	<ul style="list-style-type: none"> • Richiamo scritto • Multa non superiore a quattro ore della retribuzione base, • Sospensione dal lavoro e dalla retribuzione fino ad un massimo di dieci giorni • Licenziamento con preavviso • Licenziamento senza preavviso con eventuale sospensione cautelare non disciplinare • Risoluzione del rapporto
Comportamento a rischio di reati (così come elencati nel Modello) che determina, anche solo potenzialmente, l'apertura a carico di QVC Italia di un procedimento ex d.lgs. 231/2001	<ul style="list-style-type: none"> • Sospensione dal lavoro e dalla retribuzione fino ad un massimo di dieci giorni • Licenziamento con preavviso • Licenziamento senza preavviso con eventuale sospensione cautelare non disciplinare • Risoluzione del rapporto
Comportamento diretto in modo univoco ed intenzionale al compimento di un reato sanzionato nel d.lgs. 231/2001	<ul style="list-style-type: none"> • Licenziamento con preavviso • Licenziamento senza preavviso con eventuale sospensione cautelare non disciplinare • Risoluzione del rapporto



Violazioni	Misure sanzionatorie
Comportamento che ha determinato l'applicazione a carico di QVC Italia delle misure previste dal d.lgs. 231/2001	<ul style="list-style-type: none">• Licenziamento senza preavviso con eventuale sospensione cautelare non disciplinare• Risoluzione del rapporto

La sanzione adottata deve essere, in ogni caso, commisurata all'infrazione, nella logica di bilanciamento tra condotta trasgressiva e conseguenza disciplinare, sulla base dei seguenti parametri:

- livello di responsabilità ed autonomia del trasgressore;
- eventuale esistenza di precedenti violazioni a carico dello stesso;
- intenzionalità del suo comportamento e gravità del medesimo, intesa come il livello di rischio a cui QVC Italia può ragionevolmente ritenersi esposta a seguito della condotta censurata;
- altre particolari circostanze in cui si è manifestata l'infrazione.



CAPITOLO 6

DIFFUSIONE ED AGGIORNAMENTO DEL MODELLO

6.1 Formazione ed informazione al personale di QVC Italia

QVC Italia, consapevole dell'importanza degli aspetti formativi e informativi in funzione di protocollo preventivo di primario rilievo, opererà al fine di garantire la conoscenza da parte del personale sia del contenuto del d.lgs. 231/2001 e degli obblighi derivanti dal medesimo, sia del Modello.

Ai fini dell'attuazione del Modello, la formazione, le attività di sensibilizzazione e quelle di informazione nei confronti del personale sono gestite dalla competente funzione aziendale in stretto coordinamento con l'Organismo di Vigilanza e con i responsabili delle altre funzioni aziendali coinvolte nell'applicazione del Modello.

L'attività di formazione, sensibilizzazione e di informazione riguarda tutto il personale, compreso quello apicale, e dovrà essere prevista e realizzata sia all'atto dell'assunzione o dell'inizio del rapporto, sia in occasione di mutamenti di funzione della persona, ovvero di modifiche del Modello o delle ulteriori circostanze di fatto o di diritto che ne determinino la necessità al fine di garantire la corretta applicazione delle disposizioni previste dal d.lgs. 231/2001.

In particolare, a seguito dell'approvazione del presente documento è prevista:

- una comunicazione iniziale a tutto il personale in forze allo stato, circa l'adozione del Modello da parte di QVC Italia;
- successivamente, la consegna ai nuovi assunti di un "kit" informativo, contenente (oltre al materiale indicato da ulteriori policy o procedure aziendali, in materia di *privacy* e sicurezza delle informazioni, igiene e sicurezza sul lavoro, ecc.), il CCNL, il testo del d.lgs. 231/2001, il presente documento "*Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001*" e le policies *Ethics & Compliance* del Gruppo, con il quale assicurare agli stessi le conoscenze considerate di primaria rilevanza.
- La sottoscrizione da parte dei dipendenti di QVC Italia di un apposito modulo per presa di conoscenza ed accettazione;
- Una specifica attività di formazione da organizzarsi periodicamente in corsi d'aula (con soluzioni che garantiscano il riscontro dell'avvenuta formazione), sotto la supervisione dell'Organismo di Vigilanza.

Le azioni di comunicazione e formazione dovranno riguardare, in particolare, strumenti quali i poteri autorizzativi, le linee di dipendenza gerarchica, le procedure, i flussi di informazione e tutto quanto contribuisca a dare trasparenza nell'operare quotidiano, oltre ai contenuti delle policies *Ethics & Compliance* del Gruppo.



Tutte le azioni di comunicazione e formazione traggono la loro origine nella volontà dei vertici aziendali e richiedono la massima partecipazione e attenzione da parte dei relativi destinatari.

Al fine di garantire l'effettiva diffusione del Modello e l'informazione del personale di QVC Italia con riferimento ai contenuti del d.lgs. 231/2001 ed agli obblighi derivanti dall'attuazione del medesimo, dovrà essere predisposta una specifica area della rete aziendale interna dedicata all'argomento e aggiornata a cura dell'Organismo di Vigilanza (nella quale siano presenti e disponibili, oltre i documenti che compongono il *kit* informativo precedentemente descritto, anche la modulistica e gli strumenti per le segnalazioni all'Organismo di Vigilanza ed ogni altra documentazione eventualmente rilevante).

6.2 Informazione ai soggetti terzi

Agli ulteriori soggetti aventi rapporti contrattuali con QVC Italia, in particolare agenti e altri procacciatori di affari, fornitori, consulenti e soggetti esterni all'organizzazione d'impresa che gestiscono in regime di *outsourcing* attività appartenenti al ciclo operativo di QVC Italia, sono fornite da parte delle funzioni aziendali aventi contatti istituzionali con gli stessi, in coordinamento con l'Organismo di Vigilanza, apposite informative sulle politiche e le procedure adottate da QVC Italia sulla base del Modello, sui contenuti delle policies *Ethics & Compliance* del Gruppo, nonché sulle conseguenze che comportamenti contrari alle previsioni del Modello o alla normativa vigente possono avere, con riferimento ai rapporti contrattuali.

Laddove possibile, sono inserite nei testi contrattuali specifiche clausole dirette a disciplinare tali conseguenze, quali clausole risolutive o diritti di recesso in caso di comportamenti contrari alle policies *Ethics & Compliance* e/o a protocolli definiti dal Modello.

6.3 Aggiornamento ed adeguamento del Modello

Il Consiglio di Amministrazione delibera in merito all'aggiornamento del Modello e del suo adeguamento in relazione a modifiche e/o integrazioni che si dovessero rendere necessarie in conseguenza di:

- a. violazioni delle prescrizioni del Modello;
- b. modificazioni dell'assetto interno di QVC Italia e/o delle modalità di svolgimento delle sue attività;
- c. modifiche normative ed evoluzioni dottrinali e giurisprudenziali sui temi giuridici rilevanti ai sensi del d.lgs. 231/2001;
- d. risultanze dei controlli dell'Organismo di Vigilanza.

Una volta approvate, le modifiche e le istruzioni per la loro immediata applicazione sono comunicate all'Organismo di Vigilanza, il quale vigilerà affinché le stesse modifiche siano



sollecitamente rese operative da parte di QVC Italia e curerà la corretta comunicazione dei relativi contenuti all'interno e all'esterno della struttura aziendale.

L'Organismo di Vigilanza provvederà, altresì, mediante apposita relazione, ad informare il Consiglio di Amministrazione di QVC Italia circa l'esito delle attività intraprese in ottemperanza alla delibera che dispone l'aggiornamento e/o adeguamento del Modello.

L'Organismo di Vigilanza conserva, in ogni caso, precisi compiti e poteri in merito alla cura, sviluppo e promozione del costante aggiornamento del Modello.

In particolare, al fine di garantire che le variazioni del Modello siano operate con la necessaria tempestività ed efficacia, all'Organismo di Vigilanza è delegato il compito di apportare con cadenza periodica, ove risulti necessario, le modifiche al Modello che attengano ad aspetti di carattere descrittivo, nonché ai contenuti degli Allegati al Modello.

In occasione della presentazione della relazione riepilogativa annuale l'Organismo di Vigilanza (cfr. sopra, Cap. 4) un'apposita nota informativa delle variazioni apportate in attuazione della delega ricevuta al fine di farne oggetto di apposita delibera di ratifica da parte dei vertici aziendali.

Rimane, in ogni caso, di esclusiva competenza del Consiglio di Amministrazione la delibera di aggiornamento e/o di adeguamento del Modello dovuti ai seguenti fattori:

- a. intervento di modifiche normative o di evoluzioni giurisprudenziali e dottrinali in tema di responsabilità amministrativa degli enti;
- b. identificazione di nuove attività sensibili, o variazione di quelle precedentemente identificate, anche eventualmente connesse all'avvio di nuove attività di QVC Italia;
- c. formulazione di osservazioni da parte del Ministero della Giustizia a norma dell'art. 6 del d.lgs. 231/2001 e degli artt. 5 e ss. del D.M. 26 giugno 2003, n. 201;
- d. commissione dei reati richiamati dal d.lgs. 231/2001 da parte dei Destinatari o, più in generale, di significative violazioni del Modello;
- e. riscontro di carenze e/o lacune nelle previsioni del Modello a seguito di verifiche sull'efficacia del medesimo.

Il Modello sarà, in ogni caso, sottoposto a procedimento di revisione periodica sulla base di apposite proposte di aggiornamento formulate dall'Organismo di Vigilanza.



**MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO
AI SENSI DEL D. LGS. 231/2001
DI
QVC ITALIA S.R.L.**

PARTE SPECIALE



Premessa

* * *

La presente Parte Speciale è stata predisposta sulla base delle risultanze della mappatura effettuata ai fini dell'individuazione delle aree sensibili alla commissione di reati-presupposto ai sensi e per gli effetti del decreto legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001 (recante la "*Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300*", pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 140 del 19 giugno 2001, e le sue successive modificazioni e/o integrazioni: il "**d.lgs. 231/2001**") in relazione alle attività svolte da QVC Italia S.r.l. ("**QVC Italia**", ovvero la "**Società**"). Tale mappatura ha condotto all'identificazione delle attività e delle aree aziendali nel cui ambito si manifesta - in grado più o meno elevato - il rischio che venga realizzata una condotta dalla quale può derivare l'estensione della responsabilità a carico della Società (*cfr.* Parte Generale, Cap. 3, § 3.6).

La Parte Speciale, che riporta una serie di prescrizioni comportamentali e protocolli preventivi applicabili alle attività tipiche del *business* esercitato da QVC Italia (*cfr.* Parte Generale, Cap. 3, § 3.1), si applica ai Destinatari del Modello, come definiti nella Parte Generale.

Sono altresì tenuti all'osservanza delle medesime norme, principi e regole di seguito definiti tutti i consulenti, i collaboratori, gli *outsourcers* della Società, ecc., che svolgano per conto della stessa attività ricomprese nel ciclo operativo delle attività svolte da QVC Italia.

Nello specifico, la Parte Speciale ha lo scopo di:

- definire i protocolli preventivi e le regole di condotta che i dipendenti ed i collaboratori della Società devono osservare al fine di applicare correttamente le prescrizioni del Modello;
- supportare l'Organismo di Vigilanza della Società ed i responsabili delle altre funzioni aziendali nell'espletamento delle attività di controllo, monitoraggio e verifica.

La presente Parte Speciale va messa in relazione con le policies emanate in ambito c.d. *Ethics & Compliance* dal Gruppo a livello internazionale, con le disposizioni del Codice di Condotta ed Etica Aziendale e del Global Business Partner Code of Conduct, nonché - più in generale - con i principi comportamentali contenuti nelle norme aziendali e di gruppo e nei documenti di compliance specifici che indirizzano i comportamenti dei Destinatari nelle varie aree operative, con lo scopo di prevenire comportamenti scorretti o non in linea con le direttive della Società.

Per una compiuta descrizione delle fattispecie di reato richiamate dal d.lgs. 231/2001 che assumono teorica rilevanza con riferimento alla realtà aziendale e operativa di QVC Italia, si rinvia integralmente alla trattazione contenuta nell'apposito "Elenco dei Reati" di cui all'**Allegato 6** al Modello.

Per contro, in questa sede ci si limiterà a menzionare concisamente tali fattispecie e, ove necessario, a riportare alcuni esempi concreti di possibili comportamenti illeciti.



1. I REATI NEI RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

1.1 Ambito di applicazione

La presente sezione della Parte Speciale ha l'obiettivo di illustrare i criteri e di regolamentare ruoli, responsabilità e norme comportamentali cui i Destinatari devono attenersi nella gestione dei rapporti e degli adempimenti verso la Pubblica Amministrazione (Stato, aziende ed amministrazioni pubbliche ad ordinamento autonomo, enti locali e loro consorzi e associazioni, Camere di Commercio, ecc.) e le Autorità pubbliche di Vigilanza (Garante della Privacy, Autorità Antitrust, ecc.), ai fini della prevenzione dei reati nei rapporti con la Pubblica Amministrazione di cui agli artt. 24 e 25 del d.lgs. 231/2001.

1.2 Aree di attività ritenute sensibili

I protocolli contenuti nel presente documento si applicano a tutte le funzioni organizzative di QVC Italia ed agli altri soggetti che svolgono attività per conto della Società, i quali, nell'espletamento dei compiti di propria competenza, si trovino a gestire rapporti e adempimenti verso soggetti pubblici, ivi inclusi i pubblici ufficiali, gli incaricati di pubblico servizio e le Autorità pubbliche di Vigilanza (d'ora in poi "Pubblica Amministrazione"), ovvero a svolgere attività riconducibili all'oggetto sociale di QVC Italia nell'ambito di rapporti con persone fisiche o giuridiche legate, anche in via indiretta, ad enti aventi rilevanza pubblica.

Ai fini del presente documento si intendono per **Pubblica Amministrazione**, in via esemplificativa:

- i soggetti pubblici, ossia, principalmente, i membri del Parlamento della Repubblica Italiana, le amministrazioni pubbliche, quali le amministrazioni dello Stato, le aziende ed amministrazioni ad ordinamento autonomo, le Regioni, le Province, i Comuni e loro consorzi e associazioni, le istituzioni universitarie, le Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura, gli enti pubblici non economici nazionali, regionali e locali, le amministrazioni, le aziende e gli enti del Servizio Sanitario Nazionale;
- i pubblici ufficiali, ossia coloro che - pubblici dipendenti o privati - possano o debbano formare e manifestare la volontà della Pubblica Amministrazione, ovvero



esercitare poteri autoritativi¹ o certificativi², nell'ambito di una potestà di diritto pubblico;

- gli incaricati di pubblico servizio, ossia coloro che prestano un servizio pubblico ma non sono dotati dei poteri del pubblico ufficiale ovvero che, pur agendo nell'ambito di un'attività disciplinata nelle forme della pubblica funzione, non esercitano i poteri tipici di questa e non svolgono semplici mansioni d'ordine né prestano opera meramente materiale;
- le Autorità pubbliche di Vigilanza, ossia quegli enti dotati di particolare autonomia ed imparzialità il cui obiettivo è la tutela di alcuni interessi di rilievo costituzionale, quali, in via generale, il buon andamento della Pubblica Amministrazione, la libertà di concorrenza, la tutela della sfera di riservatezza professionale, ecc.: Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), Autorità garante per la concorrenza ed il mercato (AGCM), Garante per la Privacy, ecc..

In via meramente esemplificativa, si precisa che i rapporti e gli adempimenti di cui al presente documento vengono in rilievo in occasione di:

- intrattenimento di rapporti con enti pubblici italiani e internazionali/comunitari per lo svolgimento di attività di Lobbying (in via diretta o tramite consulenti esterni specializzati in Public Affairs);
- partecipazione a procedure ad evidenza pubblica e/o a procedure alternative indette da enti pubblici (procedure aperte o ristrette);
- acquisizione e gestione di contributi/sovvenzioni/finanziamenti erogati da enti pubblici o a rilievo pubblicistico a favore della Società;
(Esempio: rapporti con Confindustria, Assolombarda, Federmanager, partecipazione a bandi per la formazione di Fondimpresa, Fondirigenti, ecc.)
- gestione degli affari legali, fiscali e societari;
(Esempio: rapporti con Camera di Commercio, Tribunali, Ufficio del Registro, notai, ecc.)
- gestione amministrativa, previdenziale ed assistenziale del personale;
(Esempio: rapporti con Ministero del Lavoro, INPS, INAIL, Ispettorato del Lavoro, Centro provinciale per l'Impiego, rapporti con le Università degli Studi per la gestione di *stage*, ecc.)
- ottenimento e/o rinnovo di autorizzazioni, concessioni, licenze, ecc.;
(Esempio: rapporti con Ministero della Salute, SIAE, Dogana, autorità locali, ARPA, ATS Milano, ASL Monza e Brianza, VV.FF., ente preposto alla tenuta del Registro

¹ Rientra nel concetto di poteri autoritativi non solo il potere di coercizione ma ogni attività discrezionale svolta nei confronti di soggetti che si trovano su un piano *non paritetico* rispetto all'autorità (cfr. Cass., Sez. Un. 11/07/1992, n. 181).

² Rientrano nel concetto di poteri certificativi tutte quelle attività di documentazione cui l'ordinamento assegna efficacia probatoria, quale che ne sia il grado.



nazionale dei soggetti obbligati al finanziamento dei sistemi di gestione dei RAEE ai sensi del Regolamento n. 185/2007, ecc.)

- visite ispettive, procedure istruttorie e simili;
(Esempio: Guardia di Finanza per lo smaltimento/distruzione di prodotti destinati alla vendita sulle piattaforme, INPS, INAIL, Ispettorato del Lavoro, ATS Milano, ASL Monza e Brianza, NAS, funzionari competenti in materia di ambiente, sanità e sicurezza, ecc.)
- rapporti con rappresentanti del Governo o degli enti territoriali (es., Ministeri della Salute e dello Sviluppo Economico, Regione Lombardia, Provincia di Monza e Brianza, Comune di Brugherio), ecc.;
(Esempio: rapporti con autorità locali, controparti contrattuali pubbliche o enti pubblici ospiti dell'evento, ecc.)
- gestione del contenzioso giudiziale (cause di lavoro, vertenze tributarie, contenzioso con concorrenti, agenti / consulenti esterni / *partner* commerciali, *outsourcer*, fornitori di beni e servizi, contenzioso societario ecc.);
(Esempio: rapporti con autorità giudiziarie, funzionari del Tribunale, ecc.)
- rapporti con Autorità pubbliche di Vigilanza: (i) rapporti ordinari e continuativi – anche in caso di ispezioni - relativi allo svolgimento delle attività regolate dalla normativa di riferimento; (ii) rapporti per l'ottenimento di autorizzazioni, licenze e permessi ai fini dell'esercizio delle attività della Società; (iii) comunicazione di dati societari / aziendali di qualsiasi natura;
(Esempio: rapporti con l'AGCM e con l'AGCOM per la gestione di problematiche inerenti alla pubblicità commerciale dei prodotti presentati negli shows televisivi, rapporti con l'Autorità Garante per la Privacy, ecc.)
- (i) gestione di applicativi *software* di enti pubblici o di Autorità di Vigilanza o forniti da terzi per conto di questi ultimi, nonché collegamenti telematici (in entrata e in uscita); (ii) trasmissione di dati su supporti informatici ad amministrazioni pubbliche, enti pubblici o Autorità di Vigilanza;
(Esempio: Agenzia delle Entrate, amministrazione finanziaria, Autorità Garante per la Privacy, ecc.)

1.3 Esempificazioni di condotte criminose rilevanti in relazione alla realtà aziendale della Società, con riferimento alle fattispecie dei reati nei rapporti con la Pubblica Amministrazione

A seguire sono riportate le tipologie di reati potenzialmente rilevanti ed esempi di condotte criminose riferite alle fattispecie di cui agli artt. 24 e 25 del d.lgs. 231/2001.

Malversazione a danno dello Stato (art. 316-bis c.p.)



➤ **Esempio**

Tale fattispecie si potrebbe configurare quando, a seguito di finanziamenti connessi all'assunzione di personale, all'adeguamento delle strutture aziendali o all'attività di formazione del personale o di ausiliari (presentatrici, modelle, agenti, *outsourcer*), la Società utilizzasse tali fondi per scopi diversi da quelli ai quali era legato il finanziamento.

Indebita percezione di erogazioni a danno dello Stato (art. 316-ter c.p.)

➤ **Esempio**

Tale fattispecie si potrebbe configurare nel caso in cui la Società percepisce finanziamenti a seguito della produzione di documenti o del rilascio di dichiarazioni non veritieri (ad es. con riferimento al numero di partecipanti a corsi di formazione o al numero di dipendenti appartenenti a categorie speciali).

Truffa aggravata (art. 640 c.p.)

➤ **Esempio**

La fattispecie sarebbe configurabile nel caso di produzione, da parte della Società, di informazioni non veritiere (ad esempio, supportate da documentazione artefatta) ai fini della partecipazione ad una procedura ad evidenza pubblica indetta da un ente della P.A., oppure ai fini dell'elusione di contestazioni mosse a seguito di ispezione di un'Autorità di Vigilanza.

Truffa aggravata per il conseguimento di erogazioni pubbliche (art. 640-bis c.p.)

Frode informatica (art. 640-ter c.p., 2° comma)

➤ **Esempio**

La Società (anche attraverso i propri consulenti, agenti, collaboratori o *outsourcer*) potrebbe, ad es., violare il sistema informativo di un'Autorità di Vigilanza al fine di manipolare alcune informazioni in esso contenute, ovvero il sistema informativo dell'archivio dell'Agenzia delle Entrate, al fine di modificare (riducendolo) l'eventuale debito a proprio carico.

Corruzione

Corruzione per l'esercizio della funzione (art. 318 c.p.)

Istigazione alla corruzione (art. 322 c.p.)

Corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio (art. 319 c.p.)

Corruzione in atti giudiziari (art. 319-ter c.p., 2° comma)

Corruzione di persona incaricata di un pubblico servizio (art. 320 c.p.)

➤ **Esempio**

Vi è potenziale rischio di corruzione nell'ambito delle attività che vedono i dipendenti della Società gestire i contatti con funzionari pubblici in occasione dello svolgimento di attività di Lobbying e/o finalizzate all'ottenimento di autorizzazioni/certificazioni ecc.: ad esempio, è ipotizzabile la promessa di benefici a pubblici funzionari dei Ministeri della Salute e dello Sviluppo Economico, oppure a funzionari pubblici contattati in via diretta o per il tramite di un intermediario incaricato di gestire attività di Pubbliche Relazioni), al fine di acquisire



rassicurazioni su determinate politiche regolatorie o sul rilascio di un provvedimento autorizzativo.

Un rischio di analogia portata potrebbe manifestarsi in occasione di visite ispettive effettuate dalla Guardia di Finanza, visite relative alla sicurezza sul lavoro ai sensi del d.lgs. 81/2008, visite effettuate dall'INAIL, ecc., al fine di indurre il funzionario incaricato ad ignorare eventuali inadempimenti di legge oppure ad omettere/attenuare l'irrogazione di sanzioni conseguenti ad eventuali rilievi.

Nell'ambito della gestione dei rapporti con fornitori, agenti, consulenti, controparti contrattuali o *outsourcer*, il rischio di corruzione potrebbe manifestarsi in conseguenza della possibilità di favorire soggetti legati - direttamente o indirettamente - a pubblici ufficiali (ad esempio, accordando a consulenti commerciali e/o pubblicitari provvigioni molto più alte rispetto agli standard di mercato ovvero distraendo somme di denaro a favore di soggetti legati alla Pubblica Amministrazione).

Ulteriori modalità di corruzione potrebbero verificarsi nell'ambito del processo di selezione, assunzione e gestione del percorso di carriera del personale dipendente, in presenza di comportamenti miranti a favorire soggetti collegati direttamente o indirettamente alla Pubblica Amministrazione italiana o a enti pubblici internazionali/comunitari.

Concussione (art. 317 c.p.)

➤ ***Esempio***

L'ipotesi di reato si differenzia da quella di corruzione poiché nel reato di concussione il privato subisce la condotta del pubblico ufficiale/incaricato di pubblico servizio, che esercita pertanto una condotta intimidatoria nei confronti del privato stesso.

Induzione indebita a dare o promettere utilità (art. 319-*quater* c.p.)

➤ ***Esempio***

L'ipotesi di reato si colloca in una linea intermedia tra corruzione e concussione, caratterizzandosi per la condotta di induzione proveniente dal pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio nei confronti del privato.

Peculato, concussione, corruzione, induzione indebita a dare o promettere utilità e istigazione alla corruzione di membri degli organi delle Comunità europee e di funzionari dell'Unione Europea e di Stati esteri (art. 322-bis c.p.)

➤ ***Esempio***

Le fattispecie di rischio potrebbero manifestarsi nell'ambito dell'intrattenimento dei consueti rapporti con le Rappresentanze Permanenti degli Stati Membri presso l'Unione Europea ai fini delle azioni di Lobbying.

1.4 Principi procedurali per la gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione in relazione alla realtà aziendale di QVC Italia



Di seguito sono elencati alcuni dei principi operativi da considerarsi applicabili ai Destinatari del Modello (nonché a tutti i consulenti, agenti, *outsourcer* della Società, ecc., che svolgano per conto della stessa attività ricomprese nel ciclo operativo delle attività svolte da QVC Italia).

Rapporti diretti ed indiretti con la Pubblica Amministrazione, con enti pubblici internazionali e con qualsiasi soggetto a rilevanza pubblica

Tutti i Destinatari del presente Modello sono tenuti, nella gestione dei rapporti – diretti ed indiretti – con la Pubblica Amministrazione, a rispettare le seguenti regole di comportamento:

- I rapporti con la Pubblica Amministrazione devono essere improntati alla massima trasparenza, collaborazione, disponibilità e nel pieno rispetto del suo ruolo istituzionale e delle previsioni di legge esistenti in materia, delle norme comportamentali richiamate nel Codice di Condotta ed Etica Aziendale di Gruppo e nella Global Anti-Corruption Policy di QVC, nonché della presente Parte Speciale, dando puntuale e sollecita esecuzione alle sue prescrizioni ed agli adempimenti richiesti.
- I rapporti con la Pubblica Amministrazione devono essere gestiti esclusivamente da soggetti debitamente abilitati in base al sistema di poteri in essere.
- Nei casi in cui si verificano eventi straordinari, ossia criticità non risolvibili nell'ambito della ordinaria gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione, il personale è tenuto a segnalare immediatamente la situazione al proprio rispettivo superiore gerarchico e all'Organismo di Vigilanza, per le azioni del caso.
- Il personale non può dare seguito e deve immediatamente segnalare al rispettivo superiore gerarchico e all'Organismo di Vigilanza, per le azioni del caso, qualunque tentativo di ottenere indebiti benefici da parte di un funzionario della Pubblica Amministrazione di cui dovesse essere destinatario o semplicemente a conoscenza.
- L'eventuale partecipazione, in via diretta ovvero per il tramite di agenti e/o consulenti e/o intermediari, a procedure ad evidenza pubblica deve essere condotta in conformità ai principi, criteri e disposizioni dettate dal Codice di Condotta ed Etica Aziendale e dalle policy e procedure aziendali, con particolare riferimento alla Global Anti-Corruption Policy di QVC.
- Non sono consentite deroghe alle condizioni contrattuali economiche e giuridiche standard che siano condizionate dalla circostanza di avere come controparte un soggetto che riveste la qualifica di ente pubblico/Pubblica Amministrazione, pubblico ufficiale o incarico di pubblico servizio, ovvero un soggetto legato, anche in via indiretta, a enti a rilevanza pubblica.
- In presenza di visite ispettive da parte di pubblici ufficiali o di incaricati di pubblico servizio (es., ispezioni giudiziarie, tributarie, amministrative, ecc.), la gestione di tali contatti deve sempre avvenire alla presenza di almeno due soggetti appartenenti all'organizzazione della Società, di pari livello gerarchico, a ciò espressamente delegati, i quali sono tenuti ad informare tempestivamente l'Organismo di Vigilanza in merito ad ogni attività ispettiva, mediante apposita comunicazione interna.



- L'esito di ciascuna visita ispettiva viene esaminato dall'Organismo di Vigilanza, il quale ne dà atto nei propri verbali, allegando copia della documentazione che ritiene rilevante ai fini del Modello.
- Le informazioni raccolte dal personale della Società durante lo svolgimento della propria attività, qualunque sia il ruolo ricoperto, nell'ambito dei rapporti commerciali con soggetti terzi, dovranno sempre intendersi come “riservate e confidenziali”. Tali informazioni non dovranno quindi essere comunicate a terzi (inclusi soggetti legati direttamente o indirettamente alla Pubblica Amministrazione) con lo scopo di concedere una qualsiasi potenziale forma di beneficio.
- L'assunzione di nuovo personale o di collaboratori a qualsiasi titolo di QVC Italia dovrà essere gestita dalla Direzione Human Resources, in coordinamento con l'Amministratore Delegato, sulla base di obiettive regole di valutazione della professionalità. La retribuzione complessiva della risorsa neo-assunta sarà in linea con quanto già applicabile a figure di analoga funzione e responsabilità, evitando di privilegiare soggetti che, direttamente o indirettamente, potrebbero svolgere attività o ruoli legati alla Pubblica Amministrazione.
- Ogni aspetto del processo di selezione e assunzione di figure manageriali di rilievo deve sempre avvenire sotto la supervisione e con il coinvolgimento delle funzioni internazionali competenti del Gruppo.
- La gestione dei fornitori dei prodotti destinati alla vendita sulle piattaforme proprietarie QVC deve basarsi su più preventivi di spesa prodotti da diverse controparti, confrontabili tra loro per tipologia di prodotti/servizi offerti, valutando il miglior rapporto esistente tra qualità e prezzo. Le regole per la individuazione dei fornitori devono prevenire il rischio che la scelta del fornitore avvenga sulla base di condizionamenti o nella speranza di ottenere vantaggi attraverso la selezione di fornitori “vicini” a soggetti legati alla Pubblica Amministrazione.
- Nessun nuovo acquisto di prodotti o servizi destinati alla vendita sulle piattaforme proprietarie QVC può essere effettuato dai Buyers senza la preventiva autorizzazione da parte del responsabile della Direzione Merchandising Planning & Programming.
- Nell'ambito delle attività di Lobbying in Italia o all'estero, i Destinatari - agendo in veste di rappresentanti della Società - non devono cercare di influenzare il giudizio di alcun dipendente o rappresentante della Pubblica Amministrazione, o soggetto ad esso collegato, promettendo o elargendo denaro, doni o prestiti, né con altri incentivi illegali.
- La gestione di eventuali omaggi a soggetti terzi rispetto all'organizzazione di QVC Italia deve attenersi rigorosamente agli standard di condotta del Gruppo, alle prescrizioni della Gifts and Hospitality Offering Policy e ai principi espressi dal Codice di Condotta ed Etica Aziendale di Gruppo. Gli omaggi sono autorizzati dall'Ethics & Compliance Manager di Gruppo.
- La documentazione prodotta nell'ambito della gestione degli omaggi deve essere debitamente conservata, al fine di assicurare la tracciabilità degli atti svolti.



- Nel caso in cui la Società ricorra a sovvenzioni o finanziamenti da parte della Pubblica Amministrazione per l'organizzazione di corsi di formazione o aggiornamento dedicati ai dipendenti, la funzione Learning & Development provvede alla predisposizione della documentazione a supporto della partecipazione al bando sotto la stretta supervisione del responsabile della Direzione Human Resources, assicurando la correttezza e completezza delle informazioni riportate nella documentazione allegata, al fine di evitare di fornire informazioni non veritiere o fuorvianti.
- I responsabili della gestione e dell'utilizzo delle risorse ottenute dovranno assicurare, in stretto coordinamento con le funzioni competenti della Direzione Finance & Strategy, che tali risorse vengano utilizzate nel rispetto della destinazione ad esse attribuita.
- Eventuali donazioni o finanziamenti da parte di QVC Italia in favore di organizzazioni terze operanti in attività di beneficenza devono essere previamente autorizzati dalle funzioni competenti (in particolare, dall'Ethics & Compliance Manager di Gruppo). Nel caso di organizzazioni estere, la gestione dei contributi deve attenersi scrupolosamente alla Charitable Contributions to Foreign Charities Policy del Gruppo.
- Ciascuna funzione aziendale - sia facente capo all'organigramma interno di QVC Italia, sia riconducibile a funzioni esternalizzate presso altre società del Gruppo - nonché ciascun ente terzo operante per conto della Società ovvero incaricato della gestione in regime di *outsourcing* di attività rientranti nel ciclo operativo d'impresa della Società (es., consulente fiscale, operatore esterno incaricato dei servizi di logistica, ecc.) è responsabile dell'archiviazione e della conservazione di tutta la documentazione prodotta nell'ambito della (propria) attività disciplinata nella presente sezione della Parte Speciale, ivi inclusa quella trasmessa a enti pubblici in via telematica o elettronica. Tra questa, a mero titolo esemplificativo:
 - tutta la documentazione prodotta nell'ambito della partecipazione ad eventuali procedure a rilevanza pubblica (es. domande di partecipazione, auto-certificazioni, fidejussioni, referenze bancarie, ecc.);
 - le licenze, autorizzazioni e simili connesse all'attività della Società o ottenute ad altri fini, nonché gli accordi con le controparti contrattuali - soggetti pubblici (es. certificazioni/attestazioni dell'agente multimandatario competente per la Dogana, documentazione attinente alla tenuta del Registro RAEE, ecc.);
 - atti, verbali, bilanci, moduli, dichiarazioni ecc. relativi alla gestione degli affari legali, fiscali e societari oppure alla gestione amministrativa, previdenziale ed assistenziale del personale.
- Nell'ambito dell'attività di gestione dei rapporti con i fornitori dei prodotti destinati alla vendita sulle piattaforme proprietarie QVC, le funzioni competenti assicurano che sia scongiurata la possibilità di realizzazione di accordi sottobanco con determinati fornitori/gruppi di fornitori di derivazione pubblicistica, oltre che di indebite pressioni allo scopo dell'inserimento nella lista fornitori dei medesimi operatori.



- La definizione delle provvigioni da accordare a consulenti esterni per le attività di Lobbying in Italia e all'estero, ai procacciatori di affari, alle agenzie di P.R., alle agenzie per la gestione di spazi pubblicitari e/o ad altri consulenti esterni incaricati di gestire (in via esclusiva o parziale) rapporti con qualsiasi soggetto terzo legato, anche in via indiretta, a enti della Pubblica Amministrazione e/o comunque a rilevanza pubblica, avviene nel rispetto di parametri quantitativi oggettivi, definiti a garanzia della trasparenza dell'operato delle funzioni incaricate.
- Tutti i dipendenti della Società che intrattengono rapporti con la Pubblica Amministrazione e/o con soggetti legati alla stessa anche in via indiretta, anche per il tramite delle relazioni con intermediari/consulenti di varia natura, sono tenuti, oltre che a rispettare tutti i principi e le regole indicate nel presente Modello, a sottoscrivere a richiesta una descrizione delle operazioni sensibili svolte.
- nei contratti stipulati con agenti, consulenti esterni e operatori in regime di *outsourcing* deve essere contenuta un'apposita dichiarazione a mezzo della quale gli stessi affermino di essere a conoscenza della normativa di cui al d.lgs. 231/2001 e delle sue implicazioni per la Società, nonché un'apposita clausola che regoli le conseguenze della violazione da parte degli stessi della medesima normativa (es. clausole risolutive espresse, penali).
- Nello svolgimento dell'attività finalizzata all'individuazione dei potenziali fornitori, anche in via mediata attraverso agenti o procacciatori di affari, i soggetti preposti assicurano la piena documentabilità relativa alla situazione dei rapporti in corso con gli stessi, mediante il regolare aggiornamento delle relative informazioni e, se richiesti, emissione di appositi rapporti scritti per ciascun periodo di riferimento.
- Nell'ambito delle attività di *Business Development* realizzate sia in via autonoma che in collaborazione con eventuali *Partner* commerciali (agenti, procacciatori di affari, ecc.), ciascun incontro con soggetti terzi facenti capo alla Pubblica Amministrazione ovvero indirettamente collegabile a qualsiasi ente pubblico italiano o internazionale è opportunamente tracciato attraverso la redazione di appositi *meeting report*, dettaglianti l'agenda dell'incontro, il luogo, i partecipanti, i contenuti discussi ed eventuali decisioni ivi maturate.
- In ogni caso, di tali contatti è garantita la piena tracciabilità, mediante la conservazione di copia delle comunicazioni e scambi di dati e informazioni da e verso l'esterno.
- La Direzione Brand Marketing & Communication si coordina con l'Amministratore Delegato e con le funzioni preposte del Gruppo ai fini della definizione delle attività promozionali, di marketing e di pubbliche relazioni commerciali, definendo un apposito *budget*, nell'ambito del quale gli eventi promozionali sono autorizzati da una funzione diversa da quella che li organizza operativamente.
- La documentazione relativa ai criteri di accreditamento dei *Partner* commerciali ai fini delle attività di marketing deve essere costantemente aggiornata e completa.
- In relazione alla liquidazione a qualsiasi titolo di somme di danaro in favore di persone fisiche o giuridiche legate in via diretta o indiretta alla Pubblica Amministrazione, il



personale competente della Direzione Finance & Strategy è tenuto a fornire evidenza, con la cadenza periodica definita dall'Organismo di Vigilanza, dello svolgimento di una puntuale attività di riconciliazione tra gli importi finanziari liquidati ed i pagamenti effettivamente eseguiti.

- I soggetti terzi operanti in *outsourcing* per conto della Società nell'ambito dell'attività riconducibili al ciclo operativo di quest'ultima (*in primis*, i responsabili delle funzioni competenti dell'operatore esterno incaricato dei servizi di logistica) garantiscono la soddisfazione di tutte le richieste di approfondimento e di chiarimenti in merito a quanto sopra, avanzate dalla Società e/o dall'Organismo di Vigilanza, a fronte di verifiche periodiche, secondo quanto espressamente previsto a livello contrattuale/di policy di gruppo e con le modalità ivi regolamentate.
- Inoltre, i soggetti terzi operanti in regime di *outsourcing* in favore di QVC Italia sono tenuti ad assicurare con puntualità un'informazione completa ed esaustiva in merito a qualsiasi altro elemento rilevante relativamente all'esecuzione delle attività in favore della Società.

Gestione degli adempimenti nei confronti della Pubblica Amministrazione

Tutti i Destinatari del Modello, nonché gli altri soggetti tenuti al rispetto delle presenti prescrizioni, devono osservare le seguenti regole di comportamento nella gestione degli adempimenti nei confronti della Pubblica Amministrazione:

- Gli adempimenti nei confronti della Pubblica Amministrazione e la predisposizione della relativa documentazione devono essere effettuati nel rispetto delle previsioni di legge esistenti in materia, delle norme comportamentali di cui alle policy c.d. *Ethics & Compliance* dal Gruppo a livello internazionale, delle disposizioni del Codice di Condotta ed Etica Aziendale e del Global Business Partner Code of Conduct, oltre che delle prescrizioni della presente sezione della Parte Speciale.
- Gli adempimenti nei confronti della Pubblica Amministrazione devono essere effettuati con la massima diligenza e professionalità, in modo da fornire informazioni chiare, accurate, complete, fedeli e veritiere evitando e comunque segnalando, nella forma e nei modi idonei, situazioni di conflitto di interesse. I documenti devono essere elaborati in modo puntuale ed in un linguaggio chiaro, oggettivo ed esaustivo.
- Tutta la relativa documentazione deve essere verificata e sottoscritta da parte del responsabile competente.
- Laddove gli adempimenti siano effettuati utilizzando un sistema informatico / telematico della Pubblica Amministrazione, si fa divieto di alterare lo stesso ed i dati in esso contenuti in qualsivoglia modo procurando eventualmente un danno alla Pubblica Amministrazione stessa.
- Con riferimento ai rapporti con le Autorità pubbliche di Vigilanza, la Società adotta adeguate procedure di protocollatura della relativa attività e definisce le regole più opportune al fine di assicurare la tempestiva evasione di ciascun adempimento.



- Le comunicazioni ed i versamenti effettuati agli enti previdenziali ed assistenziali (ad esempio: INPS, INAIL, assistenza integrativa personale) devono essere veritieri e corretti. I soggetti incaricati della predisposizione e/o raccolta delle informazioni agiscono sotto la stretta supervisione del responsabile della Divisione Human Resources & Workplace Services, assicurando la quadratura dei dati ottenuti con le fonti che le alimentano, e garantendo che tali fonti riportino tutte le informazioni necessarie o ottenendo l'assicurazione di tale correttezza dai soggetti responsabili della produzione delle informazioni necessarie.

1.5 Flussi Informativi Verso l'Organismo di Vigilanza

Le funzioni organizzative della Società nonché i soggetti esterni all'organizzazione aziendale cui sia stata affidata in *outsourcing* la gestione di funzioni ricomprese nel ciclo operativo dell'impresa assicurativa della Società (cfr. sopra), i quali, nello svolgimento della propria attività, si trovino a dover gestire rapporti con esponenti di enti pubblici italiani o internazionali o con soggetti a diverso titolo legati agli stessi, provvedono a comunicare all'Organismo di Vigilanza, con la periodicità definita da quest'ultimo, le seguenti informazioni minime:

- A) con riferimento alla gestione dei rapporti con le Autorità pubbliche di Vigilanza:
- situazioni particolarmente rilevanti che abbiano dato origine a rilievi/ricieste di riscontri da parte delle Autorità, relativamente a comunicazioni effettuate dalla Società, dettagliando:
 - Autorità pubblica di Vigilanza;
 - struttura aziendale coinvolta;
 - oggetto della comunicazione;
 - data della comunicazione;
 - tipo di rilievo formulato / riscontro richiesto dall'Autorità.
- B) con riferimento ad ogni altra tipologia di rapporti con rappresentanti della Pubblica Amministrazione:
- criticità emerse nel corso del processo (es. adempimenti non andati a buon fine e relativo motivo, rilievi effettuati nel corso di visite ispettive e relative sanzioni comminate alla Società, richieste illecite subite dal personale da parte di funzionari della Pubblica Amministrazione, ecc.);
 - ogni nuova attività a rischio e/o ogni variazione alle attività a rischio esistenti di propria competenza;
 - ogni deroga, violazione o sospetto di violazione di propria conoscenza rispetto alle modalità esecutive e/o comportamentali disciplinati dal presente protocollo, dalle norme di legge in materia nonché dalle prescrizioni delle policy c.d. *Ethics & Compliance* del Gruppo, del Codice di Condotta ed Etica Aziendale e del Global Business Partner Code of Conduct.



In aggiunta ai flussi informativi specificamente definiti: (i) nell'ambito dei principi comportamentali di cui al § precedente, con riferimento alle attività oggetto della presente Parte Speciale; (ii) all'interno delle policy adottate dalla Società, l'Organismo di Vigilanza acquisisce, tra gli altri, i seguenti documenti/informazioni:

- da ciascuna delle Direzioni competenti, la lista degli omaggi e liberalità eccedenti le normali pratiche commerciali e di cortesia o contrastanti con le procedure operative e le direttive aziendali con indicazione di chi le ha concesse e di chi le ha ricevute;
- dalla Direzione Merchandising Planning & Programming, su richiesta ai fini di controlli a campione, copia della documentazione relativa ai processi di selezione dei fornitori di prodotti destinati alla vendita sulle piattaforme proprietarie di QVC;
- dalla Direzione Merchandising Planning & Programming, su richiesta ai fini di controlli a campione, copia della documentazione prodotta dai fornitori nell'ambito della gestione del rapporto contrattuale di fornitura di beni e/o servizi;
- dalle funzioni aziendali competenti, la lista dei documenti e delle comunicazioni trasmesse alle Autorità Pubbliche di Vigilanza;
- dalla Direzione Finance & Strategy, copia della corrispondenza con enti/funzionari pubblici diversa da quella relativa ad adempimenti fiscali periodici;
- dalle funzioni aziendali competenti, gli elenchi degli incarichi di consulenza conferiti a terzi, con indicazione dell'oggetto e specificazione di quelli che non hanno seguito l'*iter* autorizzativo ordinario e delle motivazioni di tali deroghe;
- dalla Direzione Human Resources, copia delle domande di partecipazione a gare per l'ottenimento di finanziamenti pubblici per la formazione del personale.

L'Organismo di Vigilanza effettua periodicamente controlli a campione sui data base dei sistemi informativi che supportano la esecuzione di tutte le attività oggetto della presente sezione della Parte Speciale.



2. I REATI SOCIETARI E I REATI DI RICETTAZIONE, RICICLAGGIO E IMPIEGO DI DANARO, BENI O UTILITÀ DI PROVENIENZA ILLECITA, NONCHÉ DI AUTORICICLAGGIO

2.1 Ambito di applicazione

La presente sezione della Parte Speciale ha l'obiettivo di illustrare i criteri e di regolamentare ruoli, responsabilità e norme comportamentali cui i Destinatari devono attenersi nella gestione delle attività a rischio connesse con le fattispecie di reato previste dall'art. 25-*ter* e dall'art. 25-*octies* del d.lgs. 231/2001.

2.2 Aree di attività ritenute sensibili

Le principali attività sensibili in relazione ai suddetti reati rilevate presso la Società sono le seguenti:

1. area della tenuta della contabilità e predisposizione del bilancio di esercizio;
2. gestione dei rapporti con le Autorità pubbliche di Vigilanza.
3. gestione degli acquisti e dei pagamenti;
4. rapporti con i vari *partner* commerciali e finanziari, attività con clienti finali e/o fornitori (nell'ambito di contratti di acquisto e/o di vendita con controparti e di transazioni finanziarie);
5. flussi finanziari in entrata;
6. movimentazioni economiche relative ad ogni genere di rapporti;
7. rapporti infragruppo (contratti infragruppo di collaborazione, prestazione di servizi, gestione in outsourcing di attività attinenti al ciclo operativo aziendale, acquisto e/o vendita; gestione dei flussi finanziari nell'ambito dei rapporti intercorrenti con altre società del Gruppo).

2.3 Esempificazioni di condotte criminose rilevanti in relazione alla realtà aziendale della Società, con riferimento alle fattispecie dei reati societari e di ricettazione, riciclaggio/autoriciclaggio, impiego di danaro, beni o utilità di provenienza illecita

A seguire sono riportate alcune tipologie di reati potenzialmente rilevanti ed esempi di condotte criminose riferite alle fattispecie di cui agli artt. 25-*ter* e 25-*octies* del d.lgs. 231/2001.

False comunicazioni sociali (art. 2621 c.c.)



➤ **Esempio**

- vendite o acquisti fittizi di beni in Italia o all'estero (realizzate attraverso meccanismi di falsa fatturazione, falsificazione delle quantità cedute o acquisite e dei loro prezzi, ecc.);
- emissione di false fatture per prestazioni di servizi, effettuate allo scopo di aumentare gli importi percepiti;
- vendita di beni a prezzi fittizi, con inserimento nel bilancio di tali dati non reali;
- sovrastima del valore delle immobilizzazioni materiali e immateriali (costi di impianto e ampliamento, spese di pubblicità, costi di marketing, diritti di utilizzazione di opere dell'ingegno ecc.);
- sottostima dell'importo delle quote di ammortamento, sia delle immobilizzazioni immateriali sia di quelle materiali;
- errata valutazione del valore delle immobilizzazioni finanziarie, dei crediti, delle rimanenze e di altre poste;
- operazioni commerciali e/o finanziarie con entità estere del Gruppo, al fine di realizzare degli aggiustamenti "artificiali" dei prezzi (attraverso un utilizzo distorto del meccanismo del *transfer pricing*).

Impedito controllo (art. 2625 c.c.)

➤ **Esempio**

- non ottemperanza da parte degli amministratori alla richiesta di informazioni da parte del Collegio Sindacale o del revisore circa l'applicazione alla Società di una specifica normativa mediante l'occultamento, anche accompagnato da artifici, della documentazione utile a rappresentare i processi applicativi in sede aziendale di tale legge;
- esibizione parziale o alterata da parte degli amministratori della documentazione richiesta dal Collegio Sindacale o dal revisore.

Ostacolo all'esercizio delle funzioni delle autorità pubbliche di vigilanza (art. 2638 c.c.)

➤ **Esempio**

La fattispecie si concreta in ogni forma di ostacolo all'esercizio delle funzioni di vigilanza, sia omissivo: (i) invio, da parte della Società, di comunicazioni false o fuorvianti alle Autorità pubbliche di Vigilanza: Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), Autorità garante per la concorrenza ed il mercato (AGCM), Garante per la Privacy, ecc.; (ii) occultamento di comunicazioni dovute.

Corruzione tra privati (art. 2635 c.c.)

➤ **Esempio**

Il reato può realizzarsi quando qualsiasi soggetto appartenente alla Società, ovvero che agisce per conto di quest'ultima, dà o promette denaro o altra utilità, nell'interesse o a vantaggio di quest'ultima, ad altro soggetto con il quale intrattiene rapporti contrattuali finalizzati alla commercializzazione/distribuzione dei prodotti sulle piattaforme proprietarie di QVC o alla prestazione dei suoi servizi (i.e., rapporti con un cliente/consumatore finale, fornitore, partner commerciale, intermediario, *outsourcer*, ecc.), il quale a sua volta, violando gli obblighi inerenti



al proprio ufficio o gli obblighi di fedeltà, cagiona un nocumento alla propria società di appartenenza.

Il rischio di corruzione potrebbe manifestarsi in conseguenza di comportamenti finalizzati ad accordare a consulenti commerciali e/o pubblicitari provvigioni molto più alte rispetto agli standard di mercato ovvero distraendo somme di denaro a favore di determinati soggetti terzi. Ulteriori modalità di corruzione potrebbero verificarsi nell'ambito del processo di selezione, assunzione e gestione del percorso di carriera del personale dipendente, in presenza di comportamenti miranti a favorire soggetti collegati direttamente o indirettamente a determinati soggetti terzi.

A titolo esemplificativo, esponenti della Società potrebbero porre in essere comportamenti a rischio attraverso:

- o diretta dazione di denaro;
- o elargizione di regalie di valore significativo;
- o assunzione di impegni, nell'ambito del processo di negoziazione di una *partnership* commerciale, a condizioni fuori mercato;
- o liquidazione di importi superiori a quelli effettivamente dovuti, nell'ambito della gestione del rapporto contrattuale;
- o concessione di dilazioni di pagamento ingiustificate per importi e tempistiche significative nell'ambito della gestione del rapporto contrattuale.

Ricettazione (art. 648 c.p.)

Riciclaggio (art. 648-bis c.p.)

Impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita (art. 648-ter c.p.)

Autoriciclaggio (art. 648-ter.1 c.p.)

➤ **Esempio**

- stipulazione di contratti fittizi di vendita di beni strumentali di proprietà della Società;
- emissione di fatture per operazioni inesistenti o per prestazioni di servizio in realtà non garantite;
- movimentazioni economiche finalizzate al riciclaggio di somme di provenienza illecita e relative ad ogni genere di rapporti di fornitura di beni della società;
- utilizzo di somme provenienti da un precedente reato tributario per acquistare una partita di nuove attrezzature nell'interesse della società;
- impiego di beni di provenienza illecita (ad esempio, oggetto di furto) che poi vengono utilizzati o trasferiti alla società controllante.

I reati di cui all'art. 25-*octies* d.lgs. 231/2001 sono configurabili soltanto in presenza, in capo al soggetto agente, della consapevolezza circa la provenienza illecita del denaro e/o dell'altra utilità. Tuttavia, ai fini della ricettazione è sufficiente che l'atto persegua soltanto una generica finalità di ottenere un profitto. Al contrario, le fattispecie di cui agli artt. 648-bis, 648-ter e 648-ter.1 c.p. richiedono la specifica finalità di far perdere le tracce dell'origine illecita.



Inoltre, per la configurazione del reato di impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita è necessario che il suddetto scopo sia perseguito mediante l'impiego delle risorse in attività economiche o finanziarie.

2.4 Principi procedurali per la prevenzione dei rischi di commissione dei Reati Societari, di corruzione tra privati, di Ricettazione, Riciclaggio e impiego di danaro, beni o utilità di provenienza illecita, nonché di Autoriciclaggio, nell'ambito del contesto aziendale della Società

Di seguito sono elencati alcuni dei principi operativi da considerarsi applicabili sia ai collaboratori della Società che a tutti i soggetti terzi con i quali esse intrattengono rapporti contrattuali (consulenti esterni, *Business Partners*, *outsourcers*, ecc.).

Tenuta della contabilità, predisposizione dei bilanci, relazioni, comunicazioni sociali in genere

La registrazione, la redazione ed il controllo delle scritture contabili, nonché la predisposizione di bilanci, relazioni, comunicazioni sociali previste dalla legge sono disciplinate da procedure ispirate ai seguenti principi:

- E' fatto divieto di porre in essere azioni finalizzate a fornire informazioni fuorvianti con riferimento all'effettiva rappresentazione della situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società.
- E' fatto divieto di porre in essere azioni finalizzate a ledere gli interessi di soci e creditori della Società, attraverso azioni mirate e fraudolente.
- Ai fini delle registrazioni contabili, si utilizza un *software* che - tramite sistemi di accesso differenziato a seconda delle mansioni svolte e per mezzo di percorsi ad avanzamento guidato e vincolato - garantisca l'inserimento completo delle informazioni rilevanti ed impedisca qualsiasi rettifica senza evidenza di autore, data, e registrazione originaria.
- Il personale preposto della Società assicura che siano rispettati i principi contabili e che le eventuali deroghe agli stessi, se ingiustificate, siano tempestivamente segnalate al responsabile della Direzione Finance & Strategy e all'Organismo di Vigilanza.
- E' fatto espresso divieto a tutti i Destinatari di compiere qualsivoglia operazione o iniziativa qualora sia ipotizzabile a loro carico, in connessione con la medesima operazione o iniziativa, una situazione di conflitto di interessi, attuale o potenziale, con la Società.
- La Società adotta ed applica adeguate regole di segregazione dei compiti tra il soggetto che di volta in volta effettua l'operazione, chi la registra in contabilità e chi effettua il relativo controllo.



- I soggetti preposti dal responsabile della Direzione Finance & Strategy assicurano, nell'ambito della gestione dei rapporti con i revisori contabili, la tracciabilità delle richieste pervenute e di quelle evase, con evidenza della documentazione prodotta.
- E' assicurata un'adeguata gestione degli archivi relativi alla contrattualistica con i fornitori, i consulenti e i *Business Partners*.
- La Società monitora affinché il sistema gestione in *outsourcing* dell'anagrafica fornitori garantisca l'inaccessibilità della stessa da parte dei soggetti deputati ad effettuare la registrazione o il pagamento delle fatture passive.
- La sequenzialità delle fatture attive e della registrazione delle fatture passive è soggetta a verifica a campione almeno trimestrale.
- La correttezza delle registrazioni contabili è soggetta a verifica a campione almeno trimestrale.
- Il responsabile della Direzione Finance & Strategy riferisce all'Organismo di Vigilanza in merito agli esiti delle suddette verifiche.
- Le buste paga del personale sono sempre soggette all'autorizzazione del responsabile della Direzione Human Resources.

Adempimenti di oneri informativi obbligatori per legge e/o per disposizioni dell'Autorità di Vigilanza; visite ispettive dell'Autorità di Vigilanza

Tutti i Destinatari del presente Modello sono tenuti a rispettare le seguenti regole di comportamento:

- Il personale preposto della Società assicura che siano tempestivamente e correttamente effettuate, in modo veritiero e completo, le comunicazioni previste dalla legge e dai regolamenti nei confronti delle Autorità pubbliche di Vigilanza, del mercato o dei soci.
- E' fatto divieto di porre in essere azioni dilatorie o ostruzionistiche finalizzate ad ostacolare, rallentare o fuorviare le attività di vigilanza e controllo svolte dalle Autorità pubbliche di Vigilanza.
- Il personale preposto della Società assicura che sia prestata completa e immediata collaborazione alle Autorità pubbliche di Vigilanza, fornendo puntualmente ed esaustivamente la documentazione e le informazioni richieste.
- La Società individua, all'interno della propria struttura organizzativa, un soggetto responsabile per la gestione delle visite ispettive da parte di ciascuna Autorità pubblica di Vigilanza e definisce apposite procedure che disciplinino la tracciabilità delle richieste ricevute e della consegna della documentazione all'Autorità di Vigilanza, l'archiviazione e conservazione delle informazioni fornite, l'obbligo di segnalazione iniziale e di relazione sulla chiusura delle attività.



- L'Organismo di Vigilanza effettua le verifiche più opportune sulla correttezza dei dati e delle informazioni trasmessi alle Autorità pubbliche di Vigilanza dalle funzioni preposte, ai fini della verifica della completezza e veridicità della documentazione prodotta.

Prevenzione dei rischi di commissione del reato di corruzione tra privati

Tutti i Destinatari del presente Modello sono tenuti a rispettare le seguenti regole di comportamento:

- I rapporti con la clientela e, più in generale, gli adempimenti afferenti al c.d. "ciclo attivo" della Società devono essere improntati alla massima trasparenza, collaborazione, disponibilità e nel pieno rispetto delle previsioni di legge esistenti in materia, delle norme comportamentali di cui alle policy c.d. *Ethics & Compliance* dal Gruppo a livello internazionale, di quelle del Codice di Condotta ed Etica Aziendale e del Global Business Partner Code of Conduct, nonché di quelle definite nella presente sezione Parte Speciale, dando puntuale e sollecita esecuzione alle relative prescrizioni ed agli adempimenti richiesti.
- E' garantita una netta distinzione dei ruoli tra la gestione delle attività di assistenza alla clientela (Call Center) e le responsabilità nella definizione di eventuali soluzioni transattive in caso di contestazioni di qualsiasi genere sui prodotti (Supervisor).
- I rapporti con i clienti, i fornitori e gli altri partner commerciali di QVC Italia devono essere gestiti esclusivamente da soggetti a ciò debitamente abilitati in base al sistema di poteri in essere. Il processo di negoziazione delle condizioni commerciali con le controparti contrattuali è condotto secondo le specifiche policy aziendali e/o di gruppo della Società, sulla base di precisi criteri generali di ripartizione delle competenze, di definizione dei ruoli coinvolti, ecc..
- La valutazione dei nuovi *partners* commerciali di qualsiasi genere avviene sulla base di criteri oggettivi e trasparenti e mediante la rigorosa applicazione delle Business Associates Due Diligence Procedures del Gruppo.
- Nei casi in cui si verificano eventi straordinari, ossia criticità non risolvibili nell'ambito della ordinaria gestione dei rapporti con gli interlocutori commerciali della Società e con gli intermediari commerciali, il personale è tenuto a segnalare immediatamente la situazione al proprio rispettivo superiore gerarchico e all'Organismo di Vigilanza, per le azioni del caso.
- Il personale non può dare seguito e deve immediatamente segnalare al rispettivo superiore gerarchico e all'Organismo di Vigilanza, per le azioni del caso, qualunque tentativo di ottenere indebiti benefici da parte di un cliente/fornitore/altro *partner* commerciale/intermediario/consulente/*outsourcer*, di cui dovesse essere destinatario o semplicemente a conoscenza.
- Nell'ambito dei rinnovi contrattuali con i fornitori e *partner* commerciali del Gruppo in Italia, la valutazione delle condizioni tecniche e la determinazione della relativa quotazione economica, dev'essere eseguita dalle funzioni preposte nel rigoroso rispetto



dei criteri e dei limiti stabiliti dalla Società e/o dettati dalle linee guida del Gruppo, nonché in ottemperanza alle circolari e alle procedure aziendali.

- Le informazioni che possono essere raccolte dal personale della Società durante lo svolgimento della propria attività, qualunque sia il ruolo ricoperto, dovranno sempre intendersi come “riservate e confidenziali”. Tali informazioni non dovranno quindi essere comunicate a terzi (inclusi soggetti legati direttamente o indirettamente a clienti, concorrenti e/o fornitori della Società) con lo scopo di concedere una qualsiasi potenziale forma di beneficio.
- L’assunzione, da parte di QVC Italia, di personale o collaboratori dovrà seguire precise e trasparenti regole di valutazione della professionalità e la retribuzione complessiva sarà in linea con quanto già applicabile a figure di analoga funzione e responsabilità, evitando di privilegiare soggetti i quali, direttamente o indirettamente, potrebbero svolgere attività o ruoli legati ad attuali e/o potenziali clienti, concorrenti e/o fornitori di QVC Italia.
- La scelta dei fornitori dei prodotti destinati alla vendita sulle piattaforme proprietarie di QVC deve basarsi su preventivi di spesa chiari, completi e confrontabili per tipologia di prodotti/servizi offerti, valutando il miglior rapporto esistente tra qualità e prezzo.
- In quanto operanti per conto della Società, i Destinatari non devono tentare di influenzare il giudizio dei soggetti vicini a/collegati a/operanti per conto di attuali e/o potenziali clienti, concorrenti e/o fornitori di QVC Italia, promettendo o elargendo denaro, omaggi o prestiti, né con altri incentivi illegali.
- Per garantire la massima conformità alle regole appena enunciate, su tutti i regali che siano valutati, per qualsiasi voglia motivo, non pienamente in linea con quanto precedentemente esposto deve essere preventivamente acquisito il parere dell’Organismo di Vigilanza.
- La gestione di eventuali omaggi a soggetti terzi rispetto all’organizzazione di QVC Italia deve attenersi rigorosamente agli standard di condotta del Gruppo. Gli omaggi sono autorizzati dall’Ethics & Compliance Manager di Gruppo.
- La documentazione prodotta nell’ambito della gestione degli omaggi deve essere debitamente conservata, al fine di assicurare la tracciabilità degli atti svolti.
- In caso di iniziative da parte di fornitori della Società, miranti a fornire un supporto a QVC Italia sul fronte del procacciamento di alcuni affari o della facilitazione dei rapporti commerciali con uno o più clienti privati della Società, la/e funzione/i destinataria/e delle relative offerte avrà/anno cura di interessare il Legal Department e di acquisire il previo parere dell’Organismo di Vigilanza.
- La definizione di eventuali provvigioni da accordare agli intermediari commerciali di qualsiasi genere avviene nel rispetto di parametri quantitativi oggettivi, definiti a garanzia della trasparenza dell’operato delle funzioni incaricate.



Prevenzione dei rischi di commissione dei reati di ricettazione, riciclaggio e impiego di danaro, beni o utilità di provenienza illecita, nonché di condotte di autoriciclaggio

I Destinatari del Modello e tutti i soggetti terzi con i quali la Società intrattiene rapporti contrattuali sono tenuti a rispettare le seguenti regole di comportamento:

- tenere un comportamento corretto, trasparente e collaborativo, nel rispetto delle norme di legge e delle *policy*/procedure aziendali interne e/o di gruppo, in tutte le attività finalizzate alla gestione anagrafica di fornitori/clienti/*partners* commerciali, anche stranieri;
- non intrattenere rapporti commerciali con soggetti (fisici o giuridici) dei quali sia conosciuta o sospettata l'appartenenza ad organizzazioni criminali o comunque operanti al di fuori della liceità quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, persone legate all'ambiente del riciclaggio, al traffico di droga, all'usura;
- non utilizzare strumenti anonimi per il compimento di operazioni di trasferimento di importi rilevanti;
- effettuare un costante monitoraggio dei flussi finanziari aziendali, con particolare riferimento all'idonea gestione della cassa centrale e delle casse periferiche, promuovendo la diffusione, documentazione e corretta applicazione di adeguate procedure;
- procedere all'identificazione e registrazione dei dati delle persone fisiche e giuridiche diverse dalle controparti riconducibili alla Pubblica Amministrazione, con cui la Società concluda accordi contrattuali, anche all'estero, e verificare che tali soggetti non abbiano sede o residenza ovvero qualsiasi collegamento con paesi considerati come non cooperativi dal Gruppo di Azione Finanziaria contro il riciclaggio di denaro (GAFI). Qualora le controparti di cui alla presente area di rischio siano in alcun modo collegate ad uno di tali Paesi, sarà necessario che le relative decisioni ottengano l'espressa autorizzazione del responsabile della Direzione Finance & Strategy;
- garantire che le sottoscrizioni di tutti gli accordi con controparti commerciali prevedano la regolazione della transazione mediante pagamenti a mezzo bonifico bancario o carte di credito.

Con riferimento ai rapporti di QVC Italia con fornitori e *partners* commerciali/finanziari di varia tipologia:

- verificare l'attendibilità commerciale e professionale dei suddetti soggetti terzi;
- corrispondere ai produttori dei beni destinati alla vendita sulle piattaforme di QVC Italia il relativo prezzo di acquisto esclusivamente a mezzo bonifico bancario, sul c/c intrattenuto dal fornitore presso la banca indicata da quest'ultimo successivamente al perfezionamento delle singole pratiche;
- verificare che fornitori e *partner* commerciali e finanziari non abbiano sede o residenza ovvero qualsiasi collegamento con paesi considerati come non cooperativi dal Gruppo di



Azione Finanziaria contro il riciclaggio di denaro (GAFI); qualora fornitori e partner siano in alcun modo collegati ad uno di tali Paesi, sarà necessario che le relative decisioni ottengano l'espressa autorizzazione del responsabile della Direzione Finance & Strategy;

- garantire trasparenza e tracciabilità degli accordi con altre imprese per la realizzazione di eventuali investimenti;
- verificare la congruità economica degli eventuali investimenti effettuati in *joint venture* (rispetto dei prezzi medi di mercato, utilizzo di professionisti di fiducia per le operazioni di *due diligence*, ecc.).

Con riferimento alla gestione dei flussi finanziari in entrata ed al controllo del credito:

- effettuare controlli formali e sostanziali dei flussi finanziari aziendali in entrata; tali controlli devono tener conto della sede legale della società controparte (ad es. paradisi fiscali, Paesi a rischio di terrorismo ecc.), degli istituti di credito utilizzati (sede delle banche coinvolte nelle operazioni) e di eventuali schermi societari e strutture fiduciarie utilizzate per eventuali operazioni straordinarie;
- non accettare denaro e titoli al portatore (assegni, vaglia postali, certificati di deposito, ecc.) per importi complessivamente superiori a Euro 5.000, se non tramite intermediari a ciò abilitati, quali banche, istituti di moneta elettronica e Poste Italiane S.p.A.;
- mantenere evidenza, in apposite registrazioni su archivi informatici, delle transazioni effettuate su conti correnti aperti presso Stati in cui permangono regole di trasparenza meno restrittive per importi superiori, complessivamente, a Euro 5.000;
- assicurare, da parte della funzione Corporate Finance, il rispetto di criteri oggettivi e formalizzati ai fini della gestione del recupero dei crediti, con particolare riferimento a tempi e modi dell'affidamento delle relative pratiche a consulenti legali esterni.

2.5 Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza

I Destinatari che, nello svolgimento della propria attività, si trovino a dover gestire attività sensibili ai sensi dell'art. 25-ter e/o dell'art. 25-octies del D.lgs. 231/2001, provvedono a comunicare all'Organismo di Vigilanza, con periodicità definita da quest'ultimo, le seguenti informazioni minime:

- con riferimento alla gestione dei rapporti con le Autorità pubbliche di Vigilanza, riportare le informazioni circa:
 - situazioni particolarmente rilevanti che abbiano dato origine a rilievi / richieste di riscontri da parte dell'Autorità di Vigilanza, relativamente a comunicazioni effettuate dalla Società, dettagliando:
 - struttura aziendale coinvolta;
 - oggetto della comunicazione;
 - data della comunicazione;
 - tipo di rilievo formulato / riscontro richiesto dall'Autorità di Vigilanza.



- situazioni particolarmente rilevanti, relativamente alle visite ispettive / controlli dell'Autorità pubblica di Vigilanza in corso, dettagliando:
 - data dell'ispezione / controllo;
 - oggetto dell'ispezione / controllo;
 - struttura aziendale referente per l'ispezione / controllo;
 - esiti / prescrizioni.
- con riferimento al conferimento e gestione di incarichi professionali a terzi, riportare le informazioni relative ai contratti sottoscritti nel periodo;
- segnalare ogni eventuale mancanza nel rispetto dei principi di tracciabilità e segregazione delle funzioni;
- segnalare ogni deroga, violazione o sospetto di violazione di propria conoscenza rispetto alle modalità esecutive e/o comportamentali disciplinate dalla presente procedura e dal Modello;
- segnalare proposte di modifiche da apportare alle procedure/protocolli di propria competenza, a seguito delle anomalie e criticità riscontrate nel corso dei controlli effettuati;
- segnalare ogni nuova attività a rischio e/o ogni variazione alle attività a rischio esistenti;
- segnalare ogni deroga, violazione o sospetto di violazione di propria conoscenza rispetto alle modalità esecutive e/o comportamentali disciplinate dal presente protocollo, dalle norme di legge in materia nonché dalle procedure e dal Modello.

Con riferimento al bilancio di esercizio ed alle altre comunicazioni sociali di QVC Italia, in considerazione della circostanza che lo stesso è sottoposto a certificazione da parte della società di revisione, i compiti dell'Organismo di Vigilanza sono i seguenti:

- a. monitoraggio sull'efficacia delle procedure interne e delle regole di governo societario per la prevenzione dei reati di false comunicazioni sociali;
- b. esame di eventuali segnalazioni specifiche provenienti dai Destinatari e disposizione degli accertamenti ritenuti necessari o opportuni in conseguenza di tali segnalazioni;
- c. vigilanza sull'effettivo mantenimento da parte della società di revisione dell'indipendenza necessaria a garantire il reale controllo sui documenti predisposti da QVC Italia.



3. I REATI CONTRO L'INDUSTRIA ED IL COMMERCIO E I REATI IN VIOLAZIONE DEL DIRITTO D'AUTORE

3.1 Ambito di applicazione

La presente sezione della Parte Speciale ha l'obiettivo di illustrare i criteri e di regolamentare ruoli, responsabilità e norme comportamentali cui i Destinatari devono attenersi nell'ambito della gestione delle attività a rischio connesse con: (i) le fattispecie di reato contro l'industria ed il commercio di cui agli artt. 473 e 474 c.p., richiamate dall'art. 25-*bis* del d.lgs. 231/2001; (ii) i reati-presupposto contro l'industria ed il commercio di cui all'art. 25-*bis.1* del D.lgs. 231/2001; (iii) i delitti in materia di violazione del diritto d'autore, di cui all'art. 25-*novies* del D.lgs. 231/2001.

3.2 Attività sensibili nell'ambito dei reati sopra descritti

Le principali attività sensibili al rischio di commissione di delitti in materia di violazione del diritto d'autore rilevate presso la Società sono le seguenti:

- (i) attività di promozione e commercializzazione di prodotti mediante la vendita negli shows televisivi e attraverso le altre piattaforme QVC, ed in genere svolgimento dell'attività commerciale tipica di QVC Italia;
- (ii) organizzazione e pianificazione delle attività inerenti alla diffusione di notizie/informazioni e/o alla pubblicità relativa al brand QVC;
- (iii) acquisizione di materiale coperto da diritto d'autore (da utilizzare sia in relazione ai prodotti destinati alla vendita negli shows, sia a fini pubblicitari e promozionali);
- (iv) ideazione e realizzazione di campagne pubblicitarie, iniziative di Brand Awareness, Partnership commerciali, operazioni di Branded Content, offerte commerciali alla clientela finale, in varie forme (materiale cartaceo/telematico, organizzazione eventi, telepromozioni, ecc.);
- (v) sviluppo di contenuti per gli shows;
- (vi) attività di punzonatura dei gioielli presentati negli shows;
- (vii) gestione del sistema informatico e telematico aziendale e delle licenze *software*.

3.3 Esempificazioni di condotte criminose in relazione alla realtà aziendale della Società, con riferimento alle fattispecie rilevanti dei reati contro l'industria ed il commercio e ai delitti in materia di violazione del diritto d'autore

A seguire sono riportate le tipologie di reati potenzialmente rilevanti ed esempi di condotte



criminose.

Turbata libertà dell'industria o del commercio (art. 513 c.p.)

Illecita concorrenza con minaccia o violenza (art. 513-bis c.p.)

Frodi contro le industrie nazionali (art. 514 c.p.)

Frode nell'esercizio del commercio (art. 515 c.p.)

Vendita di sostanze alimentari non genuine come genuine (art. 516 c.p.)

Vendita di prodotti industriali con segni mendaci (art. 517 c.p.)

Fabbricazione e commercio di beni realizzati usurpando titoli di proprietà industriale (art. 517-ter c.p.)

Contraffazione di indicazioni geografiche o denominazioni di origine dei prodotti agroalimentari (art. 517-quater c.p.)

➤ **Esempi**

- presentazione ingannevole dei prodotti e/o di determinate caratteristiche tecniche degli stessi, nell'ambito degli shows televisivi o sulle altre piattaforme di QVC Italia;
- commercializzazione sulle piattaforme di QVC Italia di prodotti non conformi alle caratteristiche indicate o pattuite, contraffatti, contraddistinti da segni mendaci e/o lesivi di altrui diritti di privativa;
- punzonatura dei gioielli presentati negli shows riportante dati mendaci.

Fattispecie di cui all'Art. 171, 171-bis, 171-septies e 171-octies L.A.

➤ **Esempi**

- utilizzazione illecita di contenuti coperti dal diritto d'autore (loghi, marchi, *slogan*, ecc.), facenti capo ad operatori commerciali terzi ovvero a soggetti privati, nell'ambito di attività di vendita o all'interno di offerte di carattere promozionale connesse all'attività di QVC Italia;
- utilizzazione, per scopi lavorativi, programmi non originali ai fine di risparmiare il costo derivante dalla licenza per l'utilizzo di un *software* originale.

3.4 Principi procedurali per la prevenzione dei rischi di commissione dei reati sopra descritti in relazione alla realtà aziendale della Società

QVC Italia assicura la massima attenzione nella gestione delle aree sensibili delineate nel precedente § 3.2, sia in sede di vendita dei prodotti sulle piattaforme proprietarie, sia nell'ambito della propria attività promozionale/pubblicitaria.

In tale contesto, in particolare:



- La Società effettua, nella instaurazione di rapporti commerciali attivi o passivi, tutte le verifiche imposte dai regolamenti, protocolli e procedure aziendali, o che appaiano comunque opportune in ragione delle caratteristiche soggettive del soggetto terzo con cui la Società venga in contatto e/o delle caratteristiche oggettive della prestazione oggetto del rapporto negoziale, anche mediante la rigorosa applicazione delle Business Associates Due Diligence Procedures del Gruppo.
- La funzione Advertising Compliance collabora con il Buyer di riferimento (in stretto coordinamento con la funzione Quality Assurance, per quanto riguarda le verifiche operative sui prodotti) durante tutta la fase di acquisizione dei prodotti destinati alla vendita sulle piattaforme QVC, con l'obiettivo di monitorare in via preventiva che le caratteristiche dei medesimi prodotti siano in linea con le qualità promesse.
- Le persone incaricate di presentare i prodotti nel corso degli shows televisivi si attengono rigorosamente alle linee guida fornite e agli *scripts* predisposti dalla funzione Advertising Compliance allo scopo di prevenire episodi di pubblicità ingannevole e/o la comunicazione di caratteristiche tecniche in modo falso e/o non completo.
- La funzione Advertising Compliance conduce verifiche a campione sulla corretta applicazione da parte dei presentatori negli shows televisivi degli *scripts* concordati durante le trasmissioni in diretta, nonché il loro rispetto delle linee guida di riferimento.
- La Società assicura che ai presentatori ingaggiati per gli shows televisivi sia erogata una formazione adeguata, completa e dettagliata sui temi di competenza (per linee di prodotto).
- Tutte le funzioni competenti osservano rigorosamente la normativa aziendale disciplinante le attività di approvvigionamento dei prodotti destinati alla vendita sulle piattaforme proprietarie QVC, nonché le modalità di presentazione alla clientela e di gestione dei rapporti con la stessa.
- Ai fini di un adeguato controllo in merito alla provenienza dei beni acquistati da terzi, la Società si dota di apposite procedure interne finalizzate alla prevenzione del rischio di acquisto di prodotti da fornitori terzi senza titolo, anche in occasione di sostituzioni di prodotto, nonché alla verifica della qualità e certificazione dei prodotti e della titolarità da parte dei terzi cedenti dei relativi diritti di privativa industriale.
- I Destinatari si astengono da qualsiasi comportamento nei confronti di clienti e soggetti concorrenti della Società che possa integrare una violenza o una minaccia, ed in genere da comportamenti non conformi alla correttezza professionale idonei a creare indebiti effetti distorsivi della concorrenza;
- Le funzioni competenti verificano la provenienza e le qualità dei beni acquisiti dai fornitori di qualsiasi tipo, onde accertare al di là di ogni ragionevole dubbio che non si tratti di beni non conformi alle caratteristiche indicate o pattuite, contraffatti, contraddistinti da segni mendaci e/o lesivi di altrui diritti di privativa.

Costituisce presidio generale in ordine alla prevenzione di reati in materia di violazione dei diritti di autore relativi ad opere dell'ingegno, l'espresso divieto di mettere a disposizione di



terzi, diffondere, duplicare, riprodurre, trasmettere, immettere sulle piattaforme QVC ai fini della commercializzazione e/o la promozione, mediante il canale televisivo, la piattaforma internet o altri canali, o comunque sfruttare - in mancanza delle necessarie autorizzazioni - qualsiasi opera dell'ingegno protetta, immagini, opere di qualsiasi genere, e comunque di utilizzare illecitamente *software* o banche dati di terzi.

Costituisce altresì presidio generale ai fini di cui sopra la rigorosa applicazione, da parte di tutti i Destinatari, delle prescrizioni del Gruppo per la tutela dei *software* di proprietà di soggetti terzi.

Con riferimento alla prevenzione dei comportamenti di illecito utilizzo di *software* e banche dati, la Direzione Human Resources e la funzione Information Technology, nell'ambito delle rispettive competenze, assicurano:

- la responsabilizzazione di ogni singolo utente riguardo le attività di salvataggio e memorizzazione di dati, nell'ambito dei più ampi presidi posti dalla Società a tutela della sicurezza, della integrità, e della riservatezza dei dati;
- l'espreso divieto di installazione ed utilizzo di qualsiasi *software* in mancanza di apposita regolare licenza d'uso;
- l'espreso divieto, salvo autorizzazioni particolari comprovate da ragioni di servizio, di connessione, e conseguente consultazione, navigazione, *streaming* ed estrazione mediante *downloading*, a siti *web* che siano da considerarsi illeciti alla luce delle disposizioni organizzative interne in argomento (in particolare, siti che consentano violazione della *privacy* di persone fisiche e giuridiche, riconducibili ad attività di pirateria informatica, ovvero che violino le norme dettate in materia di *copyright* e di proprietà intellettuale);
- la previsione del divieto di modifica delle configurazioni standard di *software* ed *hardware* aziendale;
- l'espreso divieto di aggirare le regole di sicurezza imposte sugli strumenti informatici aziendali e sulle reti di collegamento interne ed esterne.

Inoltre, si applicano le seguenti prescrizioni:

- Nella gestione dei rapporti con gli operatori esterni incaricati direttamente da QVC Italia dello sviluppo del lavoro creativo sulle campagne promozionali, la Società garantisce un attento monitoraggio (anche attraverso apposite istruzioni alle agenzie esterne di volta in volta coinvolte) sul corretto utilizzo di qualsiasi materiale identificativo/distintivo riconducibile a soggetti terzi.
- La Società assicura, in via generale, il pieno rispetto della normativa in materia di diritto di autore nell'ambito della programmazione, gestione ed esecuzione delle attività di predisposizione ed invio di comunicazioni ed offerte promozionali, anche attraverso un opportuno coordinamento con le agenzie specializzate incaricate della predisposizione



(in tutto o in parte) del materiale e/o dei contenuti diretti al mercato.

3.5 Ruolo dell'Organismo di Vigilanza

Fermo restando il potere discrezionale dell'Organismo di Vigilanza di attivarsi con specifiche verifiche a seguito delle segnalazioni ricevute, l'OdV effettua periodicamente controlli a campione sulle attività sensibili descritte nel precedente § 3.2, diretti a verificare la corretta esplicazione delle stesse in relazione ai principi espressi nella presente sezione della Parte Speciale.

A tal fine, all'Organismo di Vigilanza viene garantito libero accesso a tutta la documentazione aziendale rilevante, con particolare riferimento alla gestione della clientela finale, delle attività di acquisizione e cessione di prodotti di qualsiasi tipo, di gestione del materiale promozionale e pubblicitario e dei rapporti eventualmente intrattenuti con operatori terzi per attività connesse, della gestione dei rapporti con i Mass Media e con i consulenti esterni in materia di *marketing*, ecc..



4. I DELITTI INFORMATICI

4.1 Ambito di applicazione

La presente sezione della Parte Speciale ha l'obiettivo di illustrare i criteri e di regolamentare ruoli, responsabilità e norme comportamentali cui i Destinatari devono attenersi ai fini della prevenzione dei delitti informatici di cui all'art. 24-*bis* del d.lgs. 231/2001.

4.2 Aree di attività ritenute sensibili

La principale area sensibile al rischio di commissione di delitti informatici rilevata presso la Società consiste nella gestione e monitoraggio degli accessi ai sistemi informatici e telematici, nell'ambito della quale sono ricompresi i processi relativi a:

- gestione del profilo utente e del processo di autenticazione;
- gestione e protezione della postazione di lavoro;
- gestione degli accessi verso l'esterno;
- gestione e protezione delle reti;
- gestione e protezione dei *Data Warehouse*;
- gestione degli *output* di sistema e dei dispositivi di memorizzazione;
- sicurezza fisica (sicurezza cablaggi, dispositivi di rete, ecc.).

4.3 Esempificazioni di condotte criminose in relazione alla realtà aziendale della Società, con riferimento alle fattispecie rilevanti dei delitti informatici

A seguire sono riportate le tipologie di reati potenzialmente rilevanti ed esempi di condotte criminose riferite alle fattispecie di cui all'art. 24-*bis* del d.lgs. 231/2001.

Falsità materiale commessa dal pubblico ufficiale in atti pubblici (art. 476 c.p.)

Falsità materiale commessa dal pubblico ufficiale in certificati o autorizzazioni amministrative (art. 477 c.p.)

Falsità materiale commessa dal pubblico ufficiale in copie autentiche di atti pubblici o privati e in attestati del contenuto di atti (art. 478 c.p.)

Falsità ideologica commessa dal pubblico ufficiale in atti pubblici (art. 479 c.p.)



Falsità ideologica commessa dal pubblico ufficiale in certificati o in autorizzazioni amministrative (art. 480 c.p.)

Falsità ideologica in certificati commessa da persone esercenti un servizio di pubblica necessità (art. 481 c.p.)

Falsità materiale commessa dal privato (art. 482 c.p.)

Falsità ideologica commessa dal privato in atto pubblico (art. 483 c.p.)

Falsità in registri e notificazioni (art. 484 c.p.)

Falsità in scrittura privata (art. 485 c.p.)

Falsità in foglio firmato in bianco. Atto privato (art. 486 c.p.)

Falsità in foglio firmato in bianco. Atto pubblico (art. 487 c.p.)

Altre falsità in foglio firmato in bianco. Applicabilità delle disposizioni sulle falsità materiali (art. 488 c.p.)

Uso di atto falso (art. 489 c.p.)

Soppressione, distruzione e occultamento di atti veri (art. 490 c.p.)

Falsità commesse da pubblici impiegati incaricati di un servizio pubblico (art. 493 c.p.)

➤ **Esempi**

- in generale, commissione da parte di dipendenti o collaboratori di QVC Italia di azioni integranti una delle fattispecie di falso al fine di modificare un documento informatico avente efficacia probatoria;
- inserimento su memorie elettroniche, che comprovano operazioni economiche, di dati non conformi al vero;
- commissione, nel corso di rapporti privati con controparti contrattuali della Società (clienti, rivenditori, fornitori) condotti mediante strumenti espressivi informatici, di comportamenti finalizzati a comprometterne la genuinità;
- contraffazione del programma informatico, intesa come riproduzione senza autorizzazione dell'originale del programma, attraverso la realizzazione di: (i) copie servili (utilizzo di un programma eseguibile, cui non si ha diritto di accedere, al fine di ottenere copie identiche all'originale); (ii) copie derivate (effettuate partendo da un programma sorgente, cui attingere per realizzare un nuovo programma con funzioni complementari all'originale).

Accesso abusivo ad un sistema informatico o telematico (art. 615-ter c.p.)

➤ **Esempi**

- accesso abusivo nel sistema informatico di un concorrente / fornitore, al fine di conoscere informazioni riservate e/o sottrarre dati contenuti in tale sistema (anche se la sottrazione non sia materialmente avvenuta);



- accesso da parte di un dipendente ad aree del *server* aziendale, alle quali non potrebbe accedere attraverso il suo *username* e la sua *password*;
- riproduzione non autorizzata, in copia, di programmi aziendali e notizie riservate compiuto mediante accesso al sistema operativo aziendale di un concorrente / cliente;
- accesso senza titolo ad una banca dati privata contenente le notizie / informazioni contabili di un'azienda terza, anche se priva di chiavi di accesso o altre protezioni interne (essendo consuetamente indubitabile, pur in assenza di tali meccanismi di protezione, la volontà dell'avente diritto di escludere gli estranei).

Detenzione e diffusione abusiva di codici di accesso a sistemi informatici o telematici (art. 615-*quater* c.p.)

Diffusione di apparecchiature, dispositivi o programmi informatici diretti a danneggiare o interrompere un sistema informatico o telematico (art. 615-*quinqies* c.p.)

➤ **Esempi**

- produzione, importazione, riproduzione e diffusione di apparecchiature, dispositivi o programmi finalizzati a danneggiare un sistema informatico o ad alterarne il funzionamento: condotte particolarmente insidiose in quanto vanno ad alimentare il mercato illecito attraverso l'introduzione dei dispositivi;
- un dipendente di QVC Italia, venuto a conoscenza dei codici di accesso ad un sistema informatico di un ente terzo, li detiene o li diffonde abusivamente;
- un dipendente di QVC Italia danneggia il sistema informatico della stessa, al fine di distruggere i dati ivi contenuti e costituente prove di illeciti ipoteticamente commessi dalla Società;
- un dipendente/collaboratore si procura codici di accesso a sistemi informatici al fine di accedere al sistema interno o a sistemi di pertinenza di clienti per effettuare operazioni che portino vantaggi alla Società.

Intercettazione, impedimento o interruzione illecita di comunicazioni informatiche o telematiche (art. 617-*quater* c.p.)

Installazione d'apparecchiature per intercettare, impedire od interrompere comunicazioni informatiche o telematiche (art. 617-*quinqies* c.p.)

➤ **Esempi**

- installazione abusiva di c.d. *spyware*, vale a dire di *software* che permetta di acquisire le più svariate informazioni relative al sistema informatico attaccato;
- invio ad un *server* di un'elevata quantità di dati fino a causarne il blocco o comunque un rallentamento che ne impedisca l'utilizzo (c.d. *denial of service*);



- attacco ad un *server web* con sostituzione della pagina iniziale del concorrente / cliente con un'altra (c.d. *defacing*);
- installazione abusiva di apparecchiature idonee ad interrompere le comunicazioni relative ad un sistema informatico, al fine di impedire la partecipazione di un concorrente ad una gara.

Danneggiamento (art. 635 c.p.)

Danneggiamento di informazioni, dati e programmi informatici (art. 635-*bis* c.p.)

Danneggiamento di informazioni, dati e programmi informatici utilizzati dallo Stato o da altro ente pubblico o comunque di pubblica utilità (art. 635-*ter* c.p.)

Danneggiamento di sistemi informatici o telematici (art. 635-*quater* c.p.)

Danneggiamento di sistemi informatici o telematici di pubblica utilità (art. 635-*quinqües* c.p.)

➤ ***Esempi***

- un dipendente della Società diffonde *virus* nel sistema informatico di una società concorrente al fine di danneggiarlo/renderlo inservibile;
- vengono installati abusivamente programmi la cui specifica finalità è quella del danneggiamento ovvero dell'alterazione di funzionamento di un sistema informatico altrui.

Indebito utilizzo senza esserne titolare, falsificazione o alterazione di carte di credito o di pagamento, ovvero qualsiasi altro documento analogo che abiliti al prelievo di denaro contante o all'acquisto di beni o alla prestazione di servizi, possesso, cessione o acquisizione di tali carte o documenti di provenienza illecita o comunque falsificati o alterati, nonché produzione di ordini di pagamento a mezzo degli stessi (art. 55, comma 9, d.lgs. 231/2007)

4.4 Principi procedurali per la prevenzione dei rischi di commissione dei delitti informatici in relazione alla realtà aziendale della Società

Con specifico riguardo alle problematiche connesse al rischio informatico, la Società, consapevole della continua evoluzione delle tecnologie applicabili e dell'elevato impegno operativo, organizzativo e finanziario richiesto a tutti i livelli della struttura aziendale, si pone come obiettivo l'adozione di efficaci politiche di sicurezza informatica. In particolare, tale sicurezza viene perseguita attraverso: (i) la protezione dei sistemi e delle informazioni da potenziali attacchi (secondo una direttrice organizzativa, mirata alla creazione di una cultura aziendale attenta agli aspetti della sicurezza e a una direttrice tecnologica, attraverso l'utilizzo di strumenti atti prevenire e a reagire a fronte delle diverse tipologie di attacchi); (ii) la garanzia della massima continuità del servizio.



Di seguito sono elencati alcuni dei principi operativi da considerarsi applicabili sia ai collaboratori di QVC Italia che a tutti i soggetti terzi che operano per conto della Società (agenti, consulenti esterni, *outsourcers*, ecc.).

A tutti i Destinatari del presente Modello (limitatamente agli obblighi contemplati, rispettivamente, nelle procedure aziendali e nelle specifiche clausole contrattuali) è fatto divieto di porre in essere comportamenti, collaborare o darne causa alla realizzazione, che possano rientrare nelle fattispecie di reato considerate ai fini dell'articolo 24-*bis* del Decreto.

Ai Destinatari è fatto, in particolare, divieto di:

- alterare documenti informatici, pubblici o privati, aventi efficacia probatoria;
- accedere abusivamente al sistema informatico o telematico di soggetti pubblici e privati;
- accedere abusivamente al proprio sistema informatico o telematico al fine di alterare e /o cancellare dati e/o informazioni;
- detenere e utilizzare abusivamente codici, parole chiave o altri mezzi idonei all'accesso ad un sistema informatico o telematico di aziende concorrenti o di clienti, pubblici o privati, al fine di acquisire informazioni riservate;
- detenere e utilizzare abusivamente codici, parole chiave o altri mezzi idonei all'accesso al proprio sistema informatico o telematico al fine di acquisire informazioni riservate;
- svolgere attività di approvvigionamento e/o produzione e/o diffusione di apparecchiature e/o *software* allo scopo di danneggiare un sistema informatico o telematico, di soggetti pubblici o privati, le informazioni, i dati o i programmi in esso contenuti, ovvero di favorire l'interruzione, totale o parziale, o l'alterazione del suo funzionamento;
- svolgere attività fraudolenta di intercettazione, impedimento o interruzione di comunicazioni relative a un sistema informatico o telematico di soggetti, pubblici o privati, al fine di acquisire informazioni riservate;
- installare apparecchiature per l'intercettazione, impedimento o interruzione di comunicazioni di soggetti pubblici o privati;
- modificare e/o cancellare dati, informazioni o programmi di soggetti privati o di soggetti pubblici o comunque di pubblica utilità;
- danneggiare informazioni, dati e programmi informatici o telematici altrui;
- distruggere, danneggiare, rendere inservibili sistemi informatici o telematici di pubblica utilità.

Pertanto, i Destinatari sono tenuti a:



1. attenersi a quanto disposto dalle *policy* e procedure aziendali in materia di:
 - utilizzo del personal computer;
 - utilizzo della rete aziendale;
 - gestione delle *password*;
 - utilizzo dei supporti magnetici;
 - utilizzo dei PC portatili;
 - uso della posta elettronica, della rete internet e dei relativi servizi;
 - gestione degli accessi ai sistemi informativi di soggetti terzi e delle relative limitazioni in base alla tipologia di servizi;
 - protezione dei dati personali e riservatezza del *know-how*;
2. utilizzare le informazioni, le applicazioni e le apparecchiature per motivi di lavoro / ufficio, ovvero per motivi personali nei limiti di quanto consentito dalle vigenti procedure aziendali;
3. non prestare o cedere a terzi qualsiasi apparecchiatura informatica, senza la preventiva autorizzazione della funzione Information Technology;
4. in caso di smarrimento o furto, informare tempestivamente la funzione Information Technology e presentare denuncia all'autorità giudiziaria;
5. evitare di introdurre e/o conservare in azienda (in forma cartacea, informatica e mediante utilizzo di strumenti aziendali), a qualsiasi titolo e per qualsiasi ragione, documentazione e/o materiale informatico di natura riservata e di proprietà di terzi, salvo nel caso in cui siano stati acquisiti con l'espresso consenso di questi ultimi, nonché applicazioni/*software* che non siano state preventivamente approvate dalla funzione Information Technology o la cui provenienza sia dubbia;
6. evitare di trasferire all'esterno dell'azienda e/o di trasmettere *file*, documenti, o qualsiasi altra documentazione riservata di proprietà della Società o di altra società del Gruppo se non per finalità strettamente attinenti allo svolgimento delle proprie mansioni e, comunque, previa autorizzazione del proprio superiore gerarchico;
7. evitare di lasciare incustodito e/o accessibile ad altri il proprio PC oppure consentire l'utilizzo dello stesso ad altre persone (colleghi, parenti, amici, ecc.);
8. evitare l'utilizzo della *password* di altro utente aziendale, neanche per l'accesso ad aree protette in nome e per conto dello stesso, salvo espressa autorizzazione della funzione Information Technology; qualora un utente venisse a conoscenza della *password* di un altro utente, è tenuto a darne immediata notizia alla funzione Information Technology;
9. evitare l'utilizzo di strumenti *software* e/o *hardware* atti a intercettare, falsificare, alterare o sopprimere il contenuto di comunicazioni e/o documenti informatici;
10. utilizzare la connessione internet per gli scopi e il tempo strettamente necessario allo svolgimento delle attività che rendono necessario il collegamento;



11. rispettare le procedure e gli standard previsti in materia di utilizzazione delle risorse informatiche, segnalando senza ritardo alle funzioni competenti eventuali utilizzi e/o funzionamenti anomali di queste ultime;
12. astenersi dall'utilizzare gli strumenti informatici a disposizione al di fuori delle prescritte autorizzazioni;
13. attenersi scrupolosamente alle procedure applicabili in materia di richiesta di autorizzazione all'accesso ai sistemi informativi in base alla necessità aziendale, anche con riferimento al rispetto delle autorizzazioni da rilasciarsi da parte dei clienti per i servizi che necessitano l'accesso ai sistemi informatici di pertinenza di questi ultimi;
14. osservare ogni altra norma specifica riguardante gli accessi ai sistemi e la protezione del patrimonio di dati e applicazioni della Società;
15. utilizzare l'apposito *software* di protezione fornito dalla Società, per l'accesso ad internet con *laptop* aziendali da remoto (tramite reti non QVC Italia);
16. osservare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali per la protezione e il controllo dei sistemi informatici.

4.5. Ruolo dell'Organismo di Vigilanza

L'attività dell'Organismo di Vigilanza è svolta in stretta collaborazione con la funzione Information Technology, nonché - per gli aspetti di competenza - con i responsabili della Direzione Human Resources e del Legal Department. In tal senso dovrà essere previsto un flusso informativo completo e costante tra dette unità organizzative e l'Organismo di Vigilanza al fine di ottimizzare le attività di verifica e lasciando all'Organismo di Vigilanza il precipuo compito di monitorare il rispetto e l'adeguatezza del Modello.

I controlli svolti dall'Organismo di Vigilanza sono diretti a verificare la conformità delle attività aziendali ai principi espressi nella presente sezione della Parte Speciale, nonché alle procedure interne in essere ed a quelle che saranno adottate in futuro, in attuazione della stessa Parte Speciale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Organismo di Vigilanza:

- monitora l'adeguamento e l'aggiornamento costante delle suddette procedure alla luce dei principi di controllo espressi dalla presente sezione della Parte Speciale;
- assicura che le misure attuate dalla Società ai fini della sicurezza dei dati trattati e della prevenzione di potenziali violazioni di diritti di terzi siano applicate adeguatamente anche presso tutte le unità organizzative della Società;



- promuove la corretta formalizzazione di adeguate procedure interne per la gestione degli accessi ai sistemi informatici e telematici, affinché le mansioni svolte da ciascun dipendente di QVC Italia siano correlate in modo coerente ed obiettivo con le rispettive necessità di accesso ai suddetti sistemi e le richieste di accesso siano conseguentemente sottoposte ad autorizzazione da rilasciarsi sulla base di tali esigenze;

A tal fine, all'Organismo di Vigilanza deve essere garantito libero accesso a tutta la documentazione aziendale rilevante con riferimento alle attività sensibili qui considerate.



5. I REATI DI OMICIDIO COLPOSO E LESIONI COLPOSE GRAVI O GRAVISSIME, COMMESSI CON VIOLAZIONE DELLE NORME SULLA TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

5.1 Ambito di applicazione

La presente sezione della Parte Speciale ha l'obiettivo di illustrare i criteri e di regolamentare ruoli, responsabilità e norme comportamentali cui i Destinatari devono attenersi ai fini della prevenzione dei reati di cui all'art. 25-*septies* del d.lgs. 231/2001.

5.2 Aree di attività ritenute sensibili

Attività sensibili rispetto alla commissione dei reati di omicidio colposo e di lesioni colpose gravi o gravissime commessi con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro, sono in linea generale costituite, presso la Società, da tutte le attività svolte da dipendenti e collaboratori della stessa all'interno dei locali aziendali.

Peraltro, i concreti profili di esposizione ai rischi relativi alle fattispecie in questione sono caratterizzati da un grado tendenzialmente piuttosto basso di probabilità di accadimento delle relative condotte, in considerazione della tipologia organizzativa e strutturale di QVC Italia e del settore nell'ambito del quale essa svolge le attività riconducibili al proprio oggetto sociale.

5.3 Esempificazioni di condotte criminose in relazione alla realtà aziendale della Società, con riferimento alle fattispecie rilevanti dei reati di omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime, commessi con violazione delle norme sulla tutela della Salute e Sicurezza sul Lavoro

A seguire sono riportate le tipologie di reati potenzialmente rilevanti ed esempi di condotte criminose.

Omicidio colposo: (art. 589 c.p.)

Lesioni personali colpose gravi o gravissime (art. 590, terzo comma, c.p.)

N.B.: Tali reati rilevano ai fini in esame allorché siano commessi in violazione delle norme antinfortunistiche, per la prevenzione degli infortuni sul lavoro o relative all'igiene del lavoro.

• ***Esempio:***

Tali fattispecie potrebbero verificarsi allorquando vengano colposamente cagionate la morte di una o più persone appartenenti al personale di quest'ultima ovvero lesioni gravi o gravissime o una malattia professionale, per la mancata predisposizione di adeguate misure per la tutela



della salute e della sicurezza dei lavoratori durante lo svolgimento dell'attività lavorativa, secondo la normativa di tempo in tempo vigente.

I gravi pericoli per le persone potrebbero scaturire dalla mancata predisposizione / osservanza di adeguate procedure di emergenza, oppure dalla mancata realizzazione / manutenzione di impianti tecnologici ed elettrici così come previsto dalle norme vigenti.

Si evidenzia che i reati citati hanno natura colposa, a differenza di tutti gli altri reati richiamati dal d.lgs. 231/2001, aventi, invece, natura esclusivamente dolosa.

5.4 Principi procedurali per la prevenzione dei rischi di commissione dei reati sopra descritti in relazione alla realtà aziendale della Società

Di seguito sono elencati alcuni dei principi di carattere generale applicabili ai Destinatari del Modello.

- I** E' fatto divieto di porre in essere, collaborare o dare causa alla realizzazione di comportamenti che possano rientrare nelle fattispecie di reato considerate ai fini dell'articolo 25-*septies* d.lgs. 231/2001 e dell'art. 300 d.lgs. 81/2008.
- II** Nell'ambito dei citati comportamenti a tutti i Destinatari è in particolare fatto obbligo di:
 - a. operare nel rispetto delle leggi e delle normative nazionali ed internazionali vigenti;
 - b. rispettare le regole della presente sezione della Parte Speciale, le norme interne e direttive aziendali e di gruppo e le prescrizioni contenute nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) di QVC Italia;
 - c. a seconda delle rispettive competenze, adoperarsi per fruire della formazione erogata periodicamente dalla Società anche al fine dell'aggiornamento sull'evoluzione della normativa qui richiamata.
- III** Al fine della prevenzione dei rischi di commissione dei reati di omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime, tutti i soggetti tenuti al rispetto degli obblighi stabiliti dal d.lgs. 81/2008 e in base ad attribuzioni interne di compiti e responsabilità debitamente formalizzate, per quanto a ciascuno di essi applicabile nei rispettivi ruoli e competenze, dovranno istituire e mantenere gli strumenti preventivi delle condotte qui rilevanti. A titolo esemplificativo, quindi, tali soggetti dovranno, per quanto di rispettiva competenza:
 - a. individuare e programmare misure di prevenzione e protezione al fine di rispettare quanto previsto dal d.lgs. 81/2008 in merito alle attività di natura organizzativa, quali emergenze, primo soccorso, riunioni periodiche di sicurezza, consultazioni dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, ecc.;
 - b. porre in essere le necessarie attività di sorveglianza sanitaria e le attività di informazione e formazione dei lavoratori;



- c. effettuare annualmente una valutazione dei rischi in tema di tutela della salute e sicurezza sul lavoro ai fini del rispetto di quanto previsto dal d.lgs. 81/2008 in merito agli standard tecnico-strutturali relativi ad attrezzature, impianti, luoghi di lavoro, agenti chimici, fisici e biologici, predisponendo le misure di prevenzione e protezione conseguenti. A tale proposito, le strutture competenti dovranno attivare un piano aziendale di controllo sistematico, che contempli aree e attività aziendali da verificare, modalità di esecuzione delle verifiche, modalità di rendicontazione;
- d. controllare che le misure di prevenzione e protezione programmate siano attuate, assicurando il monitoraggio delle situazioni di rischio e dell'avanzamento dei programmi di intervento previsti dal documento di valutazione dei rischi;
- e. dare la possibilità al Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, nel rispetto delle norme di legge in materia, di accedere alla documentazione aziendale inerente la valutazione dei rischi e le misure di prevenzione relative e di chiedere informazioni al riguardo;
- f. far sottoporre gli ambienti di lavoro a visite e valutazioni da parte di soggetti in possesso dei requisiti di legge e di adeguata formazione tecnica. Il Medico Competente ed il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione visitano i luoghi di lavoro ove sono presenti lavoratori esposti a rischi specifici ed effettuano a campione sopralluoghi negli altri ambienti;
- g. prevedere un'adeguata attività di vigilanza e verifica sull'applicazione e l'efficacia delle procedure adottate e delle istruzioni di lavoro in sicurezza impartite;
- h. approntare un adeguato sistema di sanzioni disciplinari che tenga conto delle peculiarità delle violazioni di cui ai punti precedenti;
- i. adottare una condotta trasparente e collaborativa nei confronti degli enti preposti al controllo (es., Ispettorato del Lavoro, A.S.L., VV.FF., etc.) in occasione di accertamenti/procedimenti ispettivi;
- j. favorire e promuovere l'informazione e formazione interna in tema di rischi connessi allo svolgimento delle attività, alle misure ed attività di prevenzione e protezione adottate, alle procedure di pronto soccorso, alle misure antincendio ed alla evacuazione dei lavoratori;
- k. prevedere, nell'ambito dei contratti di somministrazione, appalto e fornitura, disposizioni atte ad imporre alle controparti obblighi di rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza del lavoro.

Tutti i Destinatari devono rispettare, in ogni caso, le seguenti principali regole di comportamento:

- IV** osservare le disposizioni di legge, la normativa interna e le istruzioni impartite dalle strutture aziendali e dalle autorità pubbliche competenti;



- V utilizzare correttamente gli strumenti, le apparecchiature, gli utensili, i mezzi di trasporto e le altre attrezzature di lavoro, nonché i dispositivi di sicurezza;
- VI segnalare immediatamente ogni situazione di pericolo potenziale o reale, adoperandosi direttamente, in caso di urgenza, nell'ambito delle proprie competenze e possibilità, per eliminare o ridurre tale situazione di pericolo.

5.5 Ruolo dell'Organismo di Vigilanza

Con riguardo al settore della salute e sicurezza sul lavoro, l'Organismo di Vigilanza svolge i compiti di seguito indicati:

- vigila sull'adeguatezza e sull'osservanza del Modello e delle procedure aziendali in materia di sicurezza e salute sul luogo di lavoro;
- esamina le segnalazioni concernenti le eventuali violazioni del Modello, ivi incluse le segnalazioni, non riscontrate tempestivamente dai soggetti competenti, concernenti eventuali deficienze o inadeguatezze dei luoghi, delle attrezzature di lavoro ovvero dei dispositivi di protezione messi a disposizione dalla Società, ovvero riguardanti una situazione di pericolo connesso alla salute ed alla sicurezza sul lavoro all'interno dei locali aziendali;
- monitora la funzionalità del complessivo sistema preventivo adottato da QVC Italia con riferimento al settore della salute e della sicurezza sul lavoro;
- propone ai vertici della Società gli aggiornamenti del Modello, del sistema preventivo ovvero delle procedure aziendali vigenti, che si rendano necessari o opportuni in considerazione di eventuali inadeguatezze riscontrate, ovvero a seguito di significative violazioni o di cambiamenti della struttura organizzativa, in relazione al progresso scientifico e tecnologico.

All'Organismo di Vigilanza deve essere inviata copia della reportistica periodica in materia di salute e sicurezza sul lavoro, e segnatamente:

1. il verbale della riunione periodica di cui all'art. 35 d.lgs. 81/2008;
2. tutti i dati relativi agli infortuni sul lavoro occorsi presso la Società.