

# **LE SEGNALAZIONI INTERNE IN FORMA ORALE**

## **BREVE GUIDA PRATICA**

Documento aggiornato il 24 novembre 2025

La normativa sul whistleblowing prevede che, insieme ai canali di segnalazione interna in forma scritta, siano previsti dei canali di segnalazione interna in forma orale. Le segnalazioni scritte e orali sono diverse e nascono per rispondere a principi diversi. La ratio dietro all'obbligo di avere differenti tipologie di canali è quella di permettere ai segnalanti di poter scegliere le modalità di segnalazione con cui si trovano più a loro agio, in modo da incentivare le segnalazioni nel complesso.

La segnalazione in forma orale nasce per rispondere all'esigenza di quei segnalanti che non se la sentono di scrivere, che non sono a proprio agio con il computer, o che preferiscono avere davanti un interlocutore. Questa modalità è dunque fondamentale per garantire maggiore accessibilità del sistema ma presenta alcune criticità che vanno considerate.

Questa breve guida pratica si rivolge agli enti pubblici e alle organizzazioni private che sono tenute a implementare un sistema di whistleblowing e intende fornire loro le indicazioni necessarie per predisporre al meglio un canale orale, in linea con le prescrizioni normative, e che tenga in considerazione sia le esigenze di gestione dei soggetti riceventi che, soprattutto, i bisogni della persona segnalante prima, durante e dopo la segnalazione. Di seguito i temi che verranno affrontati:

1. Normativa;
2. Come scegliere la tipologia di canale orale;
3. Come conservare le segnalazioni trasmesse in forma orale;
4. Possibili soluzioni offerte con il progetto WhistleblowingIT.

### **1. Normativa**

Il quadro normativo è definito da:

#### **[Direttiva \(UE\) 2019/1937](#)**

La direttiva ha definito degli standard normativi minimi comuni a tutti gli stati membri al fine di garantire una tutela uniforme della persona segnalante. Rispetto alla materia delle segnalazioni orali, ha definito dei principi di carattere generale, in particolare:

- Considerando 47: sottolinea l'importanza della segnalazione interna secondo la ratio di incoraggiare quanto più possibile la segnalazione al soggetto più vicino all'origine del problema e di garantire una buona comunicazione all'interno dell'organizzazione;
- Considerando 53: rimette a ciascun ente la facoltà di individuare diversi canali di segnalazione, per effettuare la segnalazione in forma scritta e/o in forma orale. Tali canali devono apparire idonei a garantire il principio di riservatezza posto a fondamento dell'istituto;
- Art. 5 (3): dà una definizione di "segnalazione" e "segnalare" come "la comunicazione scritta od orale di informazioni sulle violazioni", richiamando così le modalità alternative in cui può avvenire la segnalazione;
- Art. 9.1 (a): fornisce indicazioni generali sulle caratteristiche di ogni tipologia di canale implementato per ricevere le segnalazioni, richiedendo che siano progettati, realizzati e gestiti in modo sicuro e tale da garantire la riservatezza dell'identità della persona segnalante e la protezione degli eventuali terzi citati nella segnalazione, e da impedire l'accesso da parte del personale non autorizzato;
- Art. 9.2: fornisce indicazioni generali sulle tipologie di canali orali che possono essere adottate, precisamente:
  - Linee telefoniche
  - Altri sistemi di messaggistica vocale
  - Incontro diretto, qualora il segnalante lo richieda ed entro un termine ragionevole. Dalla lettura del testo questo canale non è alternativo ai primi due ma deve essere sempre garantito.

#### [Decreto Legislativo 10 marzo 2023, n. 24](#)

La normativa europea è stata recepita in Italia con il decreto legislativo 24/2023 e ha previsto, sul tema, i seguenti articoli:

- Art. 4.1: specifica che i canali di segnalazione devono garantire, anche tramite il ricorso a strumenti di crittografia, la riservatezza dell'identità della persona segnalante, della persona coinvolta e della persona comunque menzionata nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione;
- Art. 4.3: sottolinea che le segnalazioni possono essere effettuate in forma scritta oppure in forma orale. In particolare, le modalità indicate per le segnalazioni interne in forma orale sono, in modo alternativo:
  - Linee telefoniche;
  - Sistemi di messaggistica vocale
  - Incontro diretto, su richiesta della persona segnalante e fissato entro un termine ragionevole. A differenza del testo europeo, la trasposizione italiana rende tutte le tipologie di canale alternative tra di loro, incluso l'incontro diretto.

Le Linee Guida di ANAC, approvate con [Delibera n. 311 del 12 luglio 2023](#) richiamano le diverse modalità (scritta e orale) in cui possono essere effettuate le segnalazioni interne, e riprendono i termini previsti dalla legge appena esposti, senza indicare ulteriori specificazioni.

In conclusione, prevedere un **canale orale per le segnalazioni interne è un obbligo normativo** e il solo canale scritto non è sufficiente per essere adempienti alla normativa e per garantire i diritti dei potenziali segnalanti.

## 2. Come scegliere la tipologia di canale orale

Quando si sceglie il canale orale da implementare, bisogna innanzitutto riflettere sulle caratteristiche che deve avere. Devono essere le stesse dei canali in forma scritta oppure possono essere diverse?

La legge prevede il principio generale della **riservatezza** (art. 4.1 del D. Lgs. 24/2023), sia nel caso di canali in forma scritta che in forma orale, e questa si applica all'identità del segnalante, alle persone coinvolte e/o menzionate nella segnalazione, al contenuto della segnalazione e alla documentazione.

Se la piattaforma informatica crittografata, prevista e raccomandata dalla legge e da ANAC come canale scritto è sicuramente il canale migliore per garantire la riservatezza, è comunque possibile fare una riflessione sulle migliori tipologie di canali che si possono adottare alla luce di questo principio e degli altri aspetti che possono incentivare la segnalazione, migliorarne la qualità e quindi semplificarne la gestione.

Di seguito le tipologie di canali orali che possono essere implementati e le loro caratteristiche:

- **Telefonata/Videochiamata:** è il mezzo di comunicazione in forma orale più semplice, che permette di ottenere una segnalazione guidata tra segnalante e ricevente. Da un punto di vista tecnologico, le telefonate tradizionali non garantiscono particolare riservatezza né in termini di tutela di tutela dello scambio informativo né di tutela dell'identità, tutele che possono invece essere offerte solo attraverso telefonia crittografata da telefono a telefono (end-to-end), tramite l'uso di applicazioni telefoniche specifiche quali ad esempio Signal o WhatsApp;
- **Messaggio su segreteria telefonica:** da un punto di vista di sicurezza valgono le stesse considerazioni della telefonata, con il *minus* legato al fatto che il messaggio su segreteria non permette di ricevere una segnalazione guidata;
- **Messaggio vocale su piattaforma informatica crittografata:** è sicuramente la tipologia di canale orale più sicura da un punto di vista tecnologico in quanto la segnalazione è crittografata, non direttamente tracciabile e, qualora previsto, può anche consentire l'anonimizzazione della voce. Tuttavia, come nel caso di un più comune messaggio su segreteria telefonica, questa tipologia non permette di guidare il segnalante e questo può comportare una qualità notevolmente inferiore delle informazioni raccolte e dunque una maggiore difficoltà per il soggetto ricevente nel processarle;
- **Incontro diretto:** non garantisce la stessa riservatezza di una piattaforma informatica ma è comunque un buon canale e fornisce adeguate garanzie al segnalante. Ha il

3

vantaggio di mettere la persona che segnala a proprio agio grazie all'interazione diretta e permettere di guidare il segnalante nella sua segnalazione. Può essere limitante fornire solo questo come canale orale perché i potenziali segnalanti potrebbero avere limitazioni nel raggiungere facilmente la sede dell'incontro e perché possono essere resi fisicamente visibili a colleghi e quindi essere esposti. La possibilità di segnalare tramite incontro diretto deve ad ogni modo essere sempre garantita al segnalante nel momento in cui ne fa richiesta e risulta l'unico canale orale obbligatorio per legge, anche qualora fossero state implementate altre tipologie di canali orali. Per questo motivo, deve essere prevista nelle procedure interne dell'ente o organizzazione.

In sintesi, è necessario impostare un sistema che permetta al ricevente di avere una segnalazione qualitativamente buona, ovvero che sia processabile e accertabile dal soggetto ricevente e che, allo stesso tempo, possa garantire al segnalante un buon livello di sicurezza e confidenzialità.

### **3. Come conservare le segnalazioni trasmesse in forma orale**

Il D. Lgs. 24/2023 ha previsto all'art. 14 le modalità di conservazione della documentazione relativa alle segnalazioni. In particolare, i commi 2, 3 e 4 forniscono precisazioni in merito alla conservazione delle segnalazioni avvenute in forma orale:

- In caso di canali che prevedono la registrazione (art. 14 c. 2), la segnalazione è documentata e conservata su un dispositivo idoneo, previo consenso della persona segnalante, oppure mediante trascrizione integrale.
- In caso di canali che non prevedono la registrazione (art. 14 c. 3), la documentazione e conservazione avviene sempre mediante trascrizione.
- In caso di incontro di persona (art. 14 c. 4), la segnalazione è documentata e conservata tramite registrazione su un dispositivo idoneo, previo consenso della persona segnalante, oppure mediante verbale.

Anche la norma ISO 37002:2021 – Whistleblowing Management Systems – Guidelines, che rappresenta un riferimento utile per la progettazione e gestione dei canali di segnalazione, prevede che per ragioni di efficacia ed accessibilità vengano predisposti molteplici canali di segnalazione ammettendo anche la modalità verbale e l'incontro diretto (cl. 3.10) e che queste modalità siano incluse nel sistema di gestione (cl. 4.4), e progettate per essere sicure, accessibili e confidenziali (cl. 7.4.5). Raccomandano inoltre che tutte le segnalazioni siano documentate in modo accurato e trattate con particolare attenzione alla protezione dei dati personali (cl. 7.4.4) e alla riservatezza dell'identità dei soggetti coinvolti (cl. 8.4.2).

#### **Registrazione**

La registrazione dell'incontro di persona non è obbligatoria in quanto si può procedere con la verbalizzazione, ma risulta sicuramente una pratica molto tutelante degli interessi del segnalante in quanto garantisce l'esatta raccolta della comunicazione.

La conservazione della registrazione deve avvenire su un dispositivo idoneo sia alla conservazione che all'ascolto, e che fornisca adeguate garanzie di protezione; in particolare si ritiene, laddove possibile, che i dispositivi impiegati ai sensi di legge debbano implementare crittografia e che gli stessi debbano essere protetti o videosorvegliati per inibire accessi non autorizzati alle registrazioni.

### **Trascrizione, verbalizzazione, verifica e sottoscrizione**

La trascrizione implica la stesura di un resoconto fedele e integrale di quanto trasmesso in forma orale, mentre la verbalizzazione (prevista per il solo incontro di persona) permette di fare una sintesi dei contenuti più importanti e di organizzarli in una maniera funzionale alla gestione della segnalazione. È consigliabile che la verbalizzazione, ove possibile, avvenga direttamente durante l'incontro, in modo da facilitare il processo di gestione e l'avvio degli accertamenti.

In tutti i casi in cui è prevista la trascrizione o la verbalizzazione, la legge prevede che la persona segnalante possa verificare, rettificare o confermare il contenuto della trascrizione o del verbale mediante la propria sottoscrizione.

Queste previsioni rispondono a due necessità: da un lato quella del ricevente di documentare il processo di gestione ed evitare fraintendimenti che possano compromettere la corretta gestione della segnalazione, creare problemi di attribuzione di responsabilità nel caso in cui vi siano contestazioni, ed esporre il segnalante, e dall'altro lato il diritto del segnalante stesso di poter verificare che le informazioni trasmesse siano state effettivamente ricevute in modo corretto.

A tale scopo, una volta che la segnalazione è stata trascritta o verbalizzata, il ricevente deve poter mettere il segnalante nelle condizioni di verificare il contenuto, richiedere correzioni in caso di inesattezze o mancanze, e sottoscriverlo una volta accertata la correttezza. Per quanto non indicato dalla normativa, è ragionevole prevedere un termine temporale per un riscontro da parte del segnalante, oltre il quale il ricevente può voler procedere con la gestione della segnalazione anche in assenza di sottoscrizione.

## **4. Raccomandazioni**

Come evidenziato nelle sezioni precedenti, i canali di segnalazione in forma orale presentano alcune criticità rispetto ai canali in forma scritta, e alla piattaforma informatica crittografata in particolare che rimane il canale raccomandato per questa tipologia di segnalazioni, che possono essere così riassunte:

- Alcuni tipi di canali in forma orale prevedono una narrazione libera, meno mediata ed è dunque più complicato ricevere segnalazioni circoscritte;
- La segnalazione in forma orale deve essere trascritta, verbalizzata e sottoscritta dal segnalante affinché il ricevente possa procedere con la gestione del caso e tale attività può essere onerosa in termini di tempo e risorse;
- Il livello di confidenzialità che si può garantire a una segnalazione orale è più basso.

Alla luce di questi aspetti, e considerato l'obbligo di implementare un canale orale per garantire quella accessibilità alla segnalazione che sta alla base della norma, proponiamo alcune raccomandazioni sulla scelta del canale e sulla gestione della segnalazione che speriamo possano aiutare gli enti e le organizzazioni a bilanciare tutte le esigenze fin qui richiamate:

- **Garantire pluralità dei canali orali:** In base alla legge, l'incontro di persona, che deve essere sempre garantito, può bastare come canale orale. Tuttavia, per garantire maggiore accessibilità suggeriamo di prevedere anche altre tipologie di canali orali.
- **Informare e indirizzare il segnalante nella scelta del canale:** La scelta di canali orali addizionali all'incontro diretto e le modalità di diffusione ai potenziali segnalanti dipendono da ciascuna organizzazione in ragione della propria dimensione e delle capacità organizzative dell'organo preposto alla ricezione. Il timore di ricevere troppe segnalazioni orali rispetto a quelle scritte non è necessariamente fondato e tale rischio può essere gestito attraverso adeguate modalità di comunicazione. È dunque importante e sempre possibile includere nelle procedure e nei materiali informativi indicazioni circa i canali implementati e le caratteristiche di ciascun canale, incentivando una forma piuttosto che un'altra. La scelta del canale deve rispondere alle esigenze dell'ente e seguire le procedure adottate. A titolo di esempio, un ente che riceve poche segnalazioni potrebbe aumentare i canali a disposizione per incentivarle, mentre un ente che ne riceve tante potrebbe limitare l'implementazione al solo incontro diretto, prediligendo la ricezione tramite questa tipologia affiancata ad una piattaforma informatica, che può permettergli di filtrare e ricevere segnalazioni in modo più organizzato.
- **Indirizzare verso la piattaforma informatica:** Quando un segnalante sceglie il canale orale, si può ragionevolmente presumere che abbia valutato le diverse opzioni disponibili e individuato quella più adatta alle proprie esigenze. Tuttavia, ciò non avviene sempre: per incentivare l'utilizzo della modalità scritta, può essere utile orientare fin dall'inizio il segnalante verso questa soluzione, in particolare verso la piattaforma informatica, di cui potrebbe non essere a conoscenza. In ogni caso, è fondamentale rispettare le preferenze del segnalante e procedere in forma orale qualora questa risulti la modalità prescelta.
- **Informare il segnalante del percorso di segnalazione orale:** È fondamentale che il segnalante sia preventivamente messo a conoscenza delle regole e della procedura che verranno seguite nel percorso di segnalazione orale, in modo che sia consapevole dei suoi diritti, di come si sviluppa (soprattutto nel caso in cui avviene in più passaggi e in momenti diversi) e sia collaborativo durante tutto il processo. A tal fine, suggeriamo di curare con attenzione le procedure e le pagine informative relative al whistleblowing, così come le informazioni comunicate attraverso i canali di segnalazione stessi, dal personale incaricato o attraverso i dispositivi predisposti.

- **Usare la piattaforma per la conservazione delle segnalazioni orali:** Anche quando la piattaforma informatica non viene scelta come canale di segnalazione, essa può comunque rappresentare uno strumento utile per la conservazione delle segnalazioni raccolte oralmente. Il dialogo con il segnalante può proseguire in forma orale, ma l'inserimento delle informazioni sulla piattaforma (come previsto dal software GlobaLeaks e illustrato nella sezione successiva) consente al segnalante di consultare quanto inizialmente comunicato e, se necessario, integrarlo successivamente.

## 5. Possibili soluzioni offerte con il progetto WhistleblowingIT

Il progetto WhistleblowingIT, basato sul software open-source [GlobaLeaks](#), oltre a supportare l'invio di segnalazioni in forma scritta, mette a disposizione alcune soluzioni per la ricezione delle segnalazioni orali.

Di seguito sono elencate le funzionalità offerte dal software

- **Richiesta contatto diretto:** questa soluzione offre al segnalante la possibilità di richiedere un appuntamento telefonico o un incontro diretto, con la possibilità di lasciare i propri recapiti. Processare questa richiesta tramite piattaforma garantisce nella fase iniziale una maggiore riservatezza dei dati trasmessi (i dati identificativi e le informazioni, molto sensibili, relative a data e luogo dell'incontro) e una maggiore tutela del segnalante che, pur preferendo una modalità di interazione diretta, potrebbe sentirsi inizialmente meno esposto e quindi più incentivato.
- **Invio messaggio vocale:** tramite questa modalità di segnalazione orale, il segnalante può registrare un messaggio vocale direttamente sulla piattaforma, che viene salvato e conservato come registrazione audio e protetto crittograficamente, secondo le stesse modalità che proteggono il contenuto delle segnalazioni scritte inviate tramite piattaforma. Questa soluzione prevede anche un sistema di deformazione e anonimizzazione della voce per tutelare al meglio l'identità della persona segnalante. Non è invece prevista la trascrizione automatica dei messaggi vocali perché richiederebbe l'impiego di tecniche di riconoscimento vocale basate su intelligenza artificiale ritenute inapplicabili nel contesto di riferimento a causa di un elevato rischio in termini di privacy e per la carenza di componenti open-source che non richiedano di interfacciarsi con terze parti.

Si precisa che queste funzionalità, incluse nelle versioni personalizzate offerte nel progetto WhistleblowingIT, non sono al momento incluse nella versione gratuita WhistleblowingPA perché difficilmente applicabili indifferentemente a tutte le pubbliche amministrazioni aderenti.

Tutti gli enti e organizzazioni aderenti al progetto, incluse le pubbliche amministrazioni che beneficiano della soluzione gratuita, possono invece utilizzare la piattaforma informatica a supporto della gestione della segnalazione o della comunicazione orale con il segnalante. Le modalità previste sono le seguenti:

- **Inserire una segnalazione sulla piattaforma:** Nel caso in cui il segnalante abbia trasmesso la propria segnalazione, anche oralmente, tramite altri canali (es. incontro diretto, telefonata, segreteria telefonica) e/o non disponga di un dispositivo o delle competenze necessarie per utilizzare autonomamente la piattaforma, il ricevente può decidere di inserire la segnalazione al posto del segnalante. Questo permette di mantenere tutte le segnalazioni raccolte in un unico spazio centralizzato, tecnologicamente sicuro.

Il ricevente può accedere alla piattaforma e inserire la segnalazione seguendo lo stesso percorso previsto per il segnalante, compilando il modulo pubblico come se fosse il segnalante stesso. Questa modalità è utile quando non è necessario mantenere un collegamento interno tra il ricevente e la segnalazione.

Qualora invece il segnalante, che ha utilizzato un canale alternativo alla piattaforma, sia interessato e consenziente ad accedere successivamente alla piattaforma per verificare la trascrizione della segnalazione, allegare nuovi contenuti o proseguire la comunicazione con il ricevente tramite questo strumento, il ricevente può effettuare il primo inserimento per suo conto tramite l'apposita funzionalità interna "[Inserisci una segnalazione](#)".

Questa funzione, disponibile accedendo alla propria piattaforma come ricevente e accessibile nel menu della pagina contenente l'elenco delle segnalazioni, permette di aprire una pagina con la stessa procedura offerta al segnalante. In questo modo è possibile registrare i contenuti della segnalazione nella medesima modalità offerta dalla piattaforma.

Al termine della procedura, il sistema rilascia un codice univoco che si può trasmettere al segnalante (es. per telefono) per permettergli di accedere ai contenuti della segnalazione inserita dal ricevente. Il codice è utilizzabile una sola volta al primo accesso da parte del segnalante (per inibire l'accesso ad altri soggetti che possano intercettare la chiamata). Una volta effettuato questo accesso, il sistema genera un nuovo codice univoco definitivo che permetterà al segnalante di accedere nuovamente alla segnalazione e continuare a monitorare l'andamento della stessa.

- **Richiedere un dialogo fuori dalla piattaforma in modo sicuro:** Nel caso in cui il segnalante, dopo aver inviato una segnalazione tramite piattaforma, voglia proseguire il dialogo al di fuori di essa, il sistema di messaggistica disponibile all'interno della segnalazione inviata permette di scambiare informazioni per richiedere e organizzare un incontro di persona o telefonico. In questo modo, i dati sensibili che vengono condivisi rimangono protetti dal sistema di crittografia.

Ricordiamo infine che, in tutti questi casi, è fondamentale apportare le necessarie modifiche alle informative sul trattamento dei dati personali affinché siano in linea con le modalità di segnalazione attivate e le procedure di gestione previste.