



Tutela dell'integrità personale presso Swisscom

**L'essenziale in
breve**

Le violazioni dell'integrità personale compromettono il benessere e la salute delle persone interessate nonché la collaborazione in seno all'azienda e non sono, quindi, tollerate presso Swisscom. Ciò vale soprattutto per mobbing, molestie sessuali e discriminazione.

Sostegno per le vittime – i tuoi referenti

▪ Consulenza confidenziale presso Care Gate

Chi vuole confidarsi con qualcuno riguardo alla situazione vissuta può rivolgersi in qualsiasi momento all'organo di mediazione interno Care Gate.



○ Reclamo formale presso HR Advisory

Possibile immediatamente o dopo una consulenza confidenziale presso Care Gate.



Importante: Se informi le persone che esercitano una funzione direttiva oppure HR Advisory o altri responsabili HR in merito a situazioni problematiche, questi non possono garantirti che le informazioni siano trattate in modo confidenziale in quanto, in base al loro obbligo di diligenza, sono tenuti a occuparsi della situazione e a provvedere affinché sia chiarita.

Effetto

- Essendo tenuto al segreto professionale, Care Gate può aiutare a chiarire e risolvere una situazione problematica in modo discreto. Care Gate fornisce anche informazioni sul reclamo formale e sui centri di consulenza esterni.
- Qualsiasi azione intrapresa da Care Gate avviene d'intesa e con il consenso della persona interessata.
- In caso di sospetto di violazione dell'integrità personale, con la presentazione di un reclamo formale viene avviata un'indagine ufficiale dei fatti da parte di Swisscom. Questa viene eseguita a livello interno o esterno.
- In tal modo le persone interessate vengono ascoltate e pertanto informate in merito al reclamo.
- In linea di principio, il reclamo non può più essere ritirato.



Informazioni dettagliate nella direttiva.

Direttiva sulla tutela dell'integrità personale sul posto di lavoro

Responsabile	GHR-ER
Approvazione	Lisa Lamanna Merkt, Head of Employment Relations
Entrata in vigore	1° gennaio 2022

1.	Principi per la tutela dell'integrità personale dei collaboratori	3
1.1.	Scopo della direttiva	3
1.2.	Campo di applicazione della direttiva	3
2.	Comportamenti problematici e inaccettabili	3
2.1.	Definizioni	3
2.1.1.	Mobbing / molestie / violenza fisica	3
2.1.2.	Molestie sessuali	4
2.1.3.	Discriminazione	4
2.1.4.	Violenza	5
3.	Responsabilità	5
3.1.	Datore di lavoro	5
3.2.	Superiori	6
3.3.	Collaboratori	6
4.	Procedura da seguire in caso di problemi	6
4.1.	Procedura informale e confidenziale	6
4.1.1.	Persona di fiducia (Care Gate)	6
4.1.2.	Organo di mediazione esterno	7
4.2.	Procedura formale	7
4.2.1.	Servizio formale di assistenza e di reclamo	7
4.2.2.	Compiti del servizio di assistenza e di reclamo (HR Advisory)	7
4.2.3.	Documentazione	8
4.2.4.	Chiusura della procedura	8
4.2.5.	Possibili sanzioni	8
4.2.6.	Comunicazione	8
5.	Disposizione finale	9

1. Principi per la tutela dell'integrità personale dei collaboratori

1.1. Scopo della direttiva

Per la Direzione del gruppo di Swisscom è importante che ogni persona si senta rispettata e apprezzata in azienda.

La presente direttiva si prefigge di tutelare i collaboratori di Swisscom da qualsiasi tipo di violazione dell'integrità personale come discriminazione, molestie sessuali, mobbing e violenza sul posto di lavoro.

La direttiva descrive:

- i comportamenti problematici e inaccettabili
- le responsabilità del datore di lavoro, dei superiori e dei collaboratori in materia di tutela dell'integrità personale
- la procedura da seguire in caso di problemi
- le basi legali per la tutela dell'integrità personale

1.2. Campo di applicazione della direttiva

La direttiva si applica a tutti i collaboratori di Swisscom SA, Swisscom (Svizzera) SA, Swisscom Broadcast SA, Swisscom Services SA, Swisscom Trust Services SA, Worklink AG e cablex SA (di seguito «Swisscom»). Per collaboratori si intendono anche gli apprendisti e i collaboratori esterni.

2. Comportamenti problematici e inaccettabili

Le violazioni dell'integrità personale compromettono il benessere e la salute delle persone interessate nonché la collaborazione in seno all'azienda e non sono, quindi, tollerate. Sono considerate tali:

- mobbing, molestie, violenza fisica (queste nozioni vengono spesso utilizzate come sinonimo di esclusione sociale e di vessazioni)
- molestie sessuali
- discriminazione

Swisscom fa tutto il possibile per tutelare i collaboratori da violenze fisiche e verbali esercitate da persone esterne (clienti, fornitori, partner commerciali, ecc.).

2.1. Definizioni

2.1.1. Mobbing / molestie / violenza fisica

Il mobbing (fenomeno noto anche come molestie o violenza psicologica) è definito dal Tribunale federale come un comportamento sistematico, ostile e ricorrente per un periodo prolungato, che intende isolare ed emarginare una persona sul posto di lavoro o persino allontanarla dallo stesso.

Secondo la giurisprudenza del Tribunale federale, singoli atti o comportamenti ostili non costituiscono mobbing, poiché manca il presupposto della sistematicità.

Non sussiste mobbing neanche quando scoppia un conflitto di lavoro o l'atmosfera di lavoro è negativa, quando un collaboratore è sotto pressione perché deve rispettare i suoi obblighi contrattuali o quando un superiore non rispetta pienamente i suoi doveri nei confronti dei collaboratori.

Il mobbing, che di solito è ad opera di soggetti interni all'organizzazione, può comportare aggressioni sia verbali che fisiche, così come atti più subdoli come l'isolamento sociale con l'obiettivo di vessare, umiliare e minacciare la persona molestata o minarne la dignità.

Possono ad esempio essere considerate mobbing le azioni tese ad intaccare

- la possibilità di comunicare o ricevere informazioni: non lasciar parlare, interrompere, gridare, non fornire informazioni;
- le relazioni sociali: rifiutare il contatto generale, ignorare, escludere, isolare;
- l'immagine sociale: ridicolizzare, spargere voci infondate, prendere in giro, offendere, fare commenti sprezzanti;
- la qualità della situazione professionale e privata: attribuire mansioni dequalificanti e umilianti, criticare ingiustamente, togliere compiti importanti;
- la salute: minacce di violenza fisica, aggressioni.

2.1.2. Molestie sessuali

Per molestie sessuali sul posto di lavoro si intende qualsiasi comportamento di carattere sessuale che, per una delle parti, risulta indesiderato e lede la sua dignità.

Sono considerate tali in particolare:

- le insinuazioni a carattere sessuale o i commenti degradanti sul fisico di un collaboratore o di una collaboratrice,
- le osservazioni di natura sessista o le barzellette su caratteristiche, comportamenti o orientamenti sessuali di singole persone,
- la presentazione o la diffusione di materiale pornografico,
- gli inviti indesiderati a sfondo sessuale,
- i contatti fisici indesiderati,
- il pedinamento di collaboratori all'interno o all'esterno dell'azienda,
- i tentativi di approccio accompagnati da promesse di vantaggi o minacce di ritorsioni,
- le aggressioni sessuali, coazione sessuale o stupro.

2.1.3. Discriminazione

È considerata discriminazione qualsiasi dichiarazione o azione volta a pregiudicare, trattare in maniera differente o discreditarne una persona, senza valido motivo, a causa dell'origine, della razza, del sesso, dell'età, della lingua, della posizione sociale, del modo di vita, delle convinzioni religiose, filosofiche o politiche, dell'orientamento sessuale o di menomazioni fisiche, mentali o psichiche.

2.1.4. Violenza

La violenza "dall'esterno" comprende in generale la violenza fisica¹ nonché le offese verbali o le minacce esercitate o pronunciate da esterni (ad esempio clienti) nei confronti di collaboratori o collaboratrici sul lavoro, che ne compromettono la salute, la sicurezza o il benessere. La violenza può anche essere accompagnata da atti di razzismo o di carattere sessuale.

Sono atti aggressivi o violenti:

- i comportamenti scortesi – mancanza di rispetto nei confronti di altri,
- la violenza fisica o verbale – intenzione di ferire una persona,
- le aggressioni contro terzi – intenzione di danneggiare una persona.

3. Responsabilità

3.1. Datore di lavoro

In qualità di datore di lavoro Swisscom è tenuta, per legge, a tutelare l'integrità personale (legge sul lavoro: art. 6; codice delle obbligazioni: art. 328).

Swisscom si impegna a favore della tutela dell'integrità personale dei suoi collaboratori e collaboratrici e non ammette pertanto alcuna forma di mobbing, molestia, discriminazione o violenza né da parte di collaboratori interni o esterni né da parte di clienti, fornitori e partner commerciali.

Swisscom provvede affinché vi siano una comunicazione aperta e rapporti interpersonali corretti onde promuovere una cultura aziendale che consenta di superare in modo costruttivo eventuali divergenze.

Swisscom sensibilizza e informa tutti i quadri dirigenti e i collaboratori sui comportamenti che ledono l'integrità personale.

Swisscom provvede affinché ogni collaboratore/trice che si sente leso/a nella sua integrità personale riceva sostegno.

Gli autori di mobbing, molestie sessuali, discriminazione o violenza incorrono in sanzioni in conformità con la sezione 4.2.5. Lo stesso si applica anche alle persone che, deliberatamente, accusano a torto altri di adottare un comportamento scorretto.

Swisscom garantisce che i collaboratori che in buona fede accusano altri di tali comportamenti scorretti non subiscano conseguenze negative sul loro rapporto di lavoro. I collaboratori che fungono da testimoni e testimoniano in modo veritiero sono tutelati da Swisscom allo stesso modo da conseguenze negative per il loro rapporto di lavoro. La liberazione dei denunciati o dei testimoni durante un'indagine o il loro trasferimento a un altro posto di lavoro ragionevole nella stessa azienda dopo la conclusione di un'indagine non è considerata una conseguenza negativa per il loro rapporto di lavoro, a condizione che

¹ Vedere anche [safety regola 066 - Violenza sul posto di lavoro](#).

Swisscom lo ritenga necessario nell'esercizio del suo dovere di diligenza e al fine di mantenere un'atmosfera lavorativa positiva.

3.2. Superiori

I superiori devono garantire, nel loro ambito di competenza, un clima di lavoro privo di molestie e discriminazioni. Devono opporsi con fermezza a qualsiasi comportamento che possa ledere la stima o l'integrità personale e intervenire quando sentono che un collega viene emarginato o è oggetto di allusioni o commenti sprezzanti. Segnalano ai loro subordinati i principi comportamentali in vigore presso Swisscom e intervengono senza indugio in caso di inosservanza.

3.3. Collaboratori

I collaboratori di Swisscom contribuiscono affinché vi sia un ambiente di lavoro privo di molestie e discriminazioni, si comportano con riguardo e rispettano la dignità e l'integrità degli altri. Tutti i collaboratori devono essere presi sul serio, con i loro pregi e difetti.

Le persone che si sentono bersagliate da continue vessazioni o molestie, marginalizzate o private di informazioni sono invitate a

- porre chiari limiti all'autore delle molestie e comunicargli che il suo comportamento non è tollerato,
- rivolgersi a una persona di fiducia per discutere dell'accaduto,
- denunciare la situazione al proprio superiore o al superiore della persona che esercita nei loro confronti mobbing o molestie.

4. Procedura da seguire in caso di problemi

4.1. Procedura informale e confidenziale

4.1.1. Persona di fiducia (Care Gate)

Chi vuole confidarsi riguardo alla situazione vissuta può rivolgersi alla persona di fiducia (Care Gate) in qualsiasi momento. I collaboratori del Care Gate sottostanno all'obbligo del dovere di discrezione.

Informazione importante: le persone che esercitano una funzione direttiva e i responsabili HR non possono garantire che le informazioni siano trattate in modo confidenziale in quanto, in base al loro obbligo di diligenza, se vengono a conoscenza di una situazione problematica sono tenuti a occuparsi di tale situazione e a provvedere affinché sia chiarita.

Essendo tenuto al dovere di discrezione, la persona di fiducia (Care Gate) può aiutare una persona in cerca di consigli a chiarire e a risolvere una situazione problematica in modo discreto. Qualsiasi azione intrapresa dal consulente dell'organo di mediazione avviene d'intesa e con il consenso della persona interessata.

I compiti della persona di fiducia (Care Gate) sono in particolare i seguenti:

- ascoltare la persona in questione nell'esposizione del problema,
- aiutarla a delineare un quadro della situazione,
- indicarle le possibili procedure da seguire e le relative conseguenze,
- spiegarle la situazione giuridica o rinviarla all'ufficio giuridico competente,
- sostenere la persona nella procedura scelta,
- informarla sulle offerte esterne di coaching, di consulenza e di sostegno medico.

La persona di fiducia (Care Gate) sostiene e segue la persona in cerca di consigli, ma non svolge alcuna indagine.

4.1.2. Organo di mediazione esterno

Anche i seguenti centri esterni possono offrire consulenza confidenziale:

- Aiuto alle vittime
- Telefono amico
- Centri di consulenza specializzati: ad es. in materia di mobbing, parità dei diritti

4.2. Procedura formale

La procedura formale permette di chiarire i fatti e si prefigge di risolvere la situazione o di porre termine al comportamento che lede l'integrità personale del collaboratore.

4.2.1. Servizio formale di assistenza e di reclamo

Chi intende avviare una procedura formale può presentare reclamo presso l'**HR Advisory**. Presentando reclamo la persona interessata dà il proprio consenso all'avvio di un'indagine dei fatti eseguita internamente o esternamente.

Non è obbligatorio andare alla persona di fiducia (Care Gate). Un reclamo formale può essere presentato direttamente a HR Advisory in qualsiasi momento.

4.2.2. Compiti del servizio di assistenza e di reclamo (HR Advisory)

Il servizio di assistenza e di reclamo (HR Advisory) ha gli stessi doveri nei confronti di tutti i collaboratori. Tratta i problemi segnalati il più rapidamente possibile e assume una posizione neutrale e imparziale.

Il servizio formale di assistenza e di reclamo (HR Advisory) svolge in particolare i seguenti compiti:

- chiarire e risolvere quanto prima il problema se si tratta di un caso evidente di violazione della personalità (esempio: affissione di un manifesto sessista)
- svolgere un'indagine per chiarire la segnalazione, ossia:
 - ascoltare la/e persona/e che ha/hanno presentato il reclamo
 - ascoltare la/e persona/e accusata/e
 - interpellare gli uffici tecnici interni come ad es. l'ufficio legale del gruppo
 - cercare e interrogare eventuali testimoni (possibilmente indipendenti)

- redigere un resoconto dell'indagine
- adottare provvedimenti
- svolgere colloqui di mediazione per cercare una soluzione comune o per analizzare quanto è avvenuto
- fornire alla/e persona/e coinvolta/e informazioni sulle possibilità di supporto e sull'elaborazione personale della situazione vissuta

Se necessario il servizio formale di assistenza e di reclamo (HR Advisory) può delegare l'indagine a un ufficio neutrale esterno. È possibile coinvolgere specialisti esterni anche per aiutare gli interessati a elaborare l'accaduto al termine dell'indagine.

4.2.3. Documentazione

I colloqui d'indagine, di mediazione e di conciliazione sono messi a verbale. Il verbale e gli eventuali altri documenti del colloquio devono essere firmati dalle parti in conflitto.

Al termine dell'indagine i verbali vengono archiviati e conservati per 5 anni nel dossier personale dei collaboratori che hanno presentato reclamo e dei collaboratori accusati.

4.2.4. Chiusura della procedura

Nel quadro dei colloqui di mediazione e di conciliazione possono essere concordate soluzioni o misure adeguate, ad esempio supervisione, coaching, scuse scritte, intensificazione delle misure di prevenzione in azienda o misure organizzative.

4.2.5. Possibili sanzioni

I collaboratori che molestano o discriminano altre persone, ma anche coloro che accusano deliberatamente e a torto altri di adottare un talo comportamento scorretto possono essere sanzionati.

Tra le possibili sanzioni vi sono le seguenti:

- ammonimento
- trasferimento
- menzione nel dossier personale, a titolo preventivo
- cambiamento di funzione
- minaccia di licenziamento in caso di recidiva
- licenziamento ordinario o in tronco

Le pretese in materia civile e penale di una persona vittima di molestie sussistono indipendentemente da tali sanzioni.

4.2.6. Comunicazione

La direzione dell'azienda, su richiesta e d'intesa con la persona discriminata o ingiustamente accusata, può comunicare l'esito della procedura agli altri collaboratori. In tal modo tutela nel miglior modo possibile i diritti della personalità e altri interessi degni di protezione dei partecipanti alla procedura.

5. Disposizione finale

La presente direttiva entra in vigore il 1° gennaio 2022.

È pubblicata in Intranet.