

PROCEDURA DI SEGNALAZIONE c.d. “WHISTLEBLOWING”

**(D. Lgs. n. 24/2023 attuativo della Direttiva Europea
n. 1937/2019)**

REVISIONE	DATA	DESCRIZIONE
0	19.12.2023	Adozione

Sommario

1. PREMESSA.....	3
2. SCOPO.....	3
3. DEFINIZIONI.....	3
4. CHI PUO' SEGNALARE	4
5. COSA SI PUO' SEGNALARE.....	4
6. CANALI DI SEGNALAZIONE INTERNA.....	5
7. COME SI PUO' SEGNALARE	6
8. COSA DEVE CONTENERE LA SEGNALAZIONE	6
9. GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE INTERNA.....	7
10. OBBLIGO DI RISERVATEZZA	8
11. RESPONSABILITA' DEL SEGNALANTE.....	9
12. LE MISURE DI PROTEZIONE.....	10
13. CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	11
14. DIFFUSIONE DELLA PRESENTE PROCEDURA.....	12
ALLEGATO 1.....	13

1. PREMESSA

La presente procedura ha la finalità di disciplinare il processo di segnalazione delle violazioni, nel rispetto delle indicazioni contenute nel decreto legislativo n. 24 del 10 marzo 2023 recante *“Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell’Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali”*.

2. SCOPO

L’istituto del whistleblowing costituisce uno strumento giuridico di tutela per coloro che vogliono segnalare possibili violazioni rispetto alle quali si abbia il ragionevole sospetto o la consapevolezza che integrino illeciti, di cui hanno avuto testimonianza all’interno del proprio contesto di lavoro e/o nell’esercizio delle proprie funzioni.

La *ratio* di tale procedura è quella di definire gli strumenti e le modalità di segnalazione e le tutele al fine di evitare che il soggetto, venuto a conoscenza di condotte illecite o comportamenti censurabili, in ragione del proprio rapporto di lavoro, ometta di segnalarli per il timore di subire conseguenze pregiudizievoli, ritorsive e discriminatorie.

3. DEFINIZIONI

«Fondazione» ossia Fondazione Collegio San Carlo

«OdV» ossia Organismo di Vigilanza nominato ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001.

«Gestore» ossia il soggetto che gestisce il canale di segnalazione interno, destinatario della segnalazione e competente a trattarla.

- **Il Gestore del canale interno di segnalazione in Fondazione Collegio San Carlo è individuato nel nominato OdV composto dal Presidente esterno, Avv. Giovanni Catellani, e dal membro interno, Dott.ssa Liliana Vujicic.**

«Violazioni» ossia comportamenti, atti od omissioni che ledono l’interesse o l’integrità della Fondazione così come indicati nell’art. 2 del D. Lgs. 24/2023.

«Segnalazione» ossia la comunicazione inerente a informazioni sulle violazioni.

«ANAC»: Autorità Nazionale Anticorruzione.

4. CHI PUO' SEGNALARE

Possono effettuare segnalazioni coloro che ritengono di essere venuti a conoscenza di comportamenti illeciti o, comunque, condotte censurabili durante lo svolgimento della propria attività lavorativa, cioè:

- i lavoratori subordinati, anche in prova, gli ex dipendenti (se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite nel corso del rapporto di lavoro)
- i candidati (se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite durante il processo di selezione)
- i tirocinanti e i volontari, anche non retribuiti
- i lavoratori autonomi e i collaboratori che svolgono la propria attività lavorativa per la Fondazione
- i liberi professionisti, fornitori di beni e servizi e i consulenti
- gli azionisti, i soggetti con funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza o rappresentanza presso la Fondazione o altri soggetti della Fondazione, anche qualora tali funzioni siano esercitate in via di mero fatto.

5. COSA SI PUO' SEGNALARE

Oggetto della segnalazione devono essere comportamenti, atti od omissioni che ledono l'interesse o l'integrità della Fondazione e che consistono in condotte illecite rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/2001 o violazioni del Modello Organizzativo e Gestionale adottato dalla Fondazione, incluse violazioni del Codice Etico.

La presente procedura non si applica alle contestazioni, rivendicazioni o richieste legate ad un interesse di carattere personale della persona segnalante o della persona che ha sporto una denuncia all'autorità giudiziaria o contabile che attengono esclusivamente ai propri rapporti individuali di lavoro, ovvero inerenti ai propri rapporti di collaborazione/consulenza.

Tutte le segnalazioni estranee all'ambito applicativo della disciplina Whistleblowing verranno trasmesse dal Gestore ai relativi uffici interni della Fondazione competenti in materia e di tale trasmissione verrà data comunicazione al segnalante, tramite comunicazione secondo le modalità utilizzate dal segnalante e i contatti lasciati, e i soggetti segnalanti non avranno diritto alla tutela prevista dalla normativa Whistleblowing.

6. CANALI DI SEGNALAZIONE INTERNA

La Fondazione ha attivato propri canali di segnalazione interni ed ha individuato l'OdV, nella composizione sopra specificata, quale soggetto Gestore.

L'OdV, quindi, è tenuto a garantire la riservatezza del segnalante e a gestire la segnalazione nel rispetto della normativa.

Le segnalazioni interne devono essere effettuate attraverso uno dei seguenti canali alternativi e possono essere rese anche in forma anonima:

- **in forma scritta tramite posta**, avvalendosi eventualmente del modello di segnalazione (Allegato 1) messo a disposizione, ed inviando una lettera alla c.a. del Presidente dell'OdV, Avv. Giovanni Catellani, al seguente indirizzo: via Guido da Castello n. 33, 42121 Reggio Emilia (RE).

In questo caso si suggerisce di indicare sulla busta "riservata personale" e di inserire all'interno di questa due ulteriori buste: una contenente l'oggetto della segnalazione e l'altra contenente i dati identificativi del segnalante e copia del documento di identità.

- **in forma orale** tramite linea telefonica non registrata all'utenza n. 0522-430808, chiedendo del Presidente dell'OdV, Avv. Giovanni Catellani. Al momento della ricezione della segnalazione, il contenuto della segnalazione sarà documentato tramite verbale che dovrà essere sottoscritto dal segnalante entro 7 giorni lavorativi dall'avvenuta segnalazione, previa verifica ed eventuale rettifica del contenuto. Il Gestore, quindi, fisserà un appuntamento al segnalante per provvedere all'apposizione della sottoscrizione; qualora il segnalante non si presenti all'appuntamento, senza averne dato previa comunicazione, il verbale verrà archiviato e la segnalazione non verrà istruita. Del verbale sottoscritto viene fornita una copia anche al segnalante.
- **mediante incontro diretto** col Presidente dell'OdV, Avv. Giovanni Catellani, che può essere richiesto con le modalità sopra riportate; sarà, quindi, cura del Gestore fissare l'incontro entro un termine ragionevole. Della segnalazione presentata in forma orale, tramite incontro diretto, è redatto apposito verbale da parte del Gestore, sottoscritto dal segnalante. Del verbale sottoscritto viene fornita una copia anche al segnalante.

Nel caso in cui la segnalazione, espressamente identificata come segnalazione Whistleblowing o desumibile come tale, venga presentata ad un soggetto diverso rispetto al Gestore sopra individuato, questa dovrà essere trasmessa, entro sette giorni dal suo ricevimento, al Gestore tramite uno dei canali alternativi sopra individuati, dando contestuale notizia della trasmissione alla persona segnalante, se possibile.

7. COME SI PUO' SEGNALARE

Per individuare il corretto canale di segnalazione, si precisa che le segnalazioni di condotte illecite rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/2001 o di violazioni del Modello Organizzativo e Gestionale adottato, incluse violazioni del Codice Etico, devono avvenire **ESCLUSIVAMENTE** sul canale di segnalazione interno (con una delle modalità sopra indicate).

8. COSA DEVE CONTENERE LA SEGNALAZIONE

La segnalazione deve essere fondata su elementi di fatto precisi e concordanti di cui il soggetto segnalante sia venuto a conoscenza, anche in modo casuale, nell'ambito del proprio contesto lavorativo.

Il segnalante deve fornire tutti gli elementi utili a consentire al Gestore di procedere alle dovute e appropriate verifiche ed accertamenti a riscontro della fondatezza della segnalazione.

In particolare, la segnalazione dovrebbe contenere i seguenti elementi:

- generalità (nome, cognome, recapiti a cui contattare il segnalante) del soggetto che effettua la segnalazione, con indicazione della posizione o funzione svolta;
- una chiara e completa descrizione delle condotte oggetto di segnalazione;
- le circostanze di tempo e di luogo in cui sono state commesse le condotte in ipotesi illecite;
- se conosciute, le generalità o altri elementi utili a identificare il soggetto/i che ha/hanno posto/i in essere le condotte oggetto della segnalazione;
- se conosciuti, l'indicazione di eventuali altri soggetti che possono riferire sulle condotte oggetto di segnalazione;
- se noti, l'indicazione o l'allegazione di eventuali documenti che possono confermare la fondatezza delle condotte oggetto della segnalazione;
- ogni altra informazione o documentazione che possa fornire un utile riscontro circa la sussistenza delle condotte oggetto della segnalazione.

Le segnalazioni anonime, vale a dire prive di dati identificativi del segnalante, se dettagliate e circostanziate in modo da consentirne l'istruttoria saranno ugualmente prese in esame e verificate dal Gestore.

Saranno, invece, oggetto di archiviazione le segnalazioni che all'esito di un vaglio preventivo del Gestore risultino improcedibili e cioè, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, per:

- manifesta infondatezza per l'assenza di elementi di fatto riconducibili alle violazioni tipizzate;
- accertato contenuto generico della segnalazione di illecito tale da non consentire la comprensione dei fatti, ovvero segnalazione di illeciti corredata da documentazione non appropriata o inconferente tale da non far comprendere il contenuto stesso della segnalazione;
- produzione di sola documentazione in assenza della segnalazione di condotte illecite o inappropriate;
- manifesta infondatezza per mancanza di elementi di fatto essenziali idonei a giustificare accertamenti.

Negli accertati casi di improcedibilità il Gestore sarà comunque tenuto a motivare l'archiviazione della segnalazione predisposta e a darne comunicazione al segnalante, tramite i contatti lasciati dal segnalante, e al Consiglio di Amministrazione.

9. GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE INTERNA

- Avviso di ricevimento della segnalazione

Entro sette giorni dal ricevimento della segnalazione il Gestore rilascia al segnalante avviso di ricevimento, a conferma della presa in carico, tramite comunicazione ai contatti lasciati dal segnalante.

- Avvio dell'istruttoria della segnalazione

Il Gestore avvia l'istruttoria in tempi ragionevoli dalla ricezione della segnalazione, dando diligente seguito alla segnalazione ricevuta.

Il Gestore provvede alla verifica dei fatti segnalati nel rispetto dei principi di obiettività e riservatezza, inclusa l'eventuale audizione del segnalante e di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti segnalati.

In tal senso, il Gestore mantiene le interlocuzioni con la persona segnalante, tramite i contatti lasciati dal segnalante, e può richiedere, se necessario, integrazioni e/o documentazione.

Il Gestore deve, nel rispetto della riservatezza della segnalazione (e dell'identità del segnalante), effettuare ogni attività ritenuta necessaria al fine di valutare la fondatezza della segnalazione, avvalendosi, eventualmente, nell'espletamento delle attività istruttorie, del supporto e della collaborazione delle competenti strutture aziendali e, all'occorrenza, di eventuali soggetti esterni.

Oltre ai casi di improcedibilità della segnalazione, di cui sopra, la segnalazione sarà senz'altro archiviata nelle seguenti ipotesi:

- 1) infondatezza a seguito di istruttoria;
- 2) segnalazione estranea rispetto all'oggetto di competenza del Gestore;
- 3) impossibilità di proseguire l'istruttoria per mancato riscontro di richiesta di integrazioni (informazioni e/o documenti) da parte del segnalante.

Nel caso in cui, all'esito dell'istruttoria espletata, la segnalazione dovesse risultare fondata, fermo il rispetto della riservatezza sull'identità del segnalante, il Gestore informerà il Consiglio di Amministrazione che provvederà alternativamente o congiuntamente, a seconda della natura dell'oggetto della segnalazione, a:

- 1) presentare denuncia all'autorità giudiziaria competente;
- 2) adottare i provvedimenti opportuni, sollecitando l'eventuale azione disciplinare;
- 3) decidere in merito ai provvedimenti necessari a tutela della Fondazione.

Qualora la segnalazione risulti infondata, il Gestore provvede all'archiviazione della stessa, dando comunque avviso al Consiglio di Amministrazione in merito all'esito dell'istruttoria e sulle ragioni dell'archiviazione, nel rispetto degli obblighi di riservatezza della segnalazione e dell'identità del segnalante.

- Conclusione della procedura

L'istruttoria deve concludersi entro tre mesi dalla data di invio dell'avviso di ricevimento della segnalazione.

Al termine dell'istruttoria, il Gestore dovrà inviare, tramite i contatti lasciati dal segnalante, un riscontro alla persona segnalante in merito all'esito dell'istruttoria e alle relative motivazioni, anche in caso di archiviazione.

Nel caso in cui, per qualsiasi motivo, l'istruttoria della segnalazione non consenta di rispettare il termine sopra indicato, il Gestore dovrà comunque inviare al segnalante, entro il predetto termine di tre mesi, una comunicazione interlocutoria, tramite i contatti lasciati dal segnalante, avvisando della necessità di proseguire le opportune verifiche del caso.

10. OBBLIGO DI RISERVATEZZA

I dati forniti saranno trattati nell'ambito e nel rispetto delle norme di legge.

Il Gestore è tenuto a rispettare ed assicurare 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.

L'identità del segnalante e qualsiasi altra informazione da cui può evincersi, direttamente o indirettamente, tale identità non possono essere rivelate senza il consenso espresso della persona segnalante, a persone diverse da quelle competenti a ricevere o a dare seguito alle segnalazioni.

L'identità del segnalante non può essere rivelata, salvo i casi previsti dall'art. 12 D. Lgs. 24/2023, per la quale viene richiesto all'uopo espresso consenso.

Nell'ambito del procedimento disciplinare scaturito all'esito dell'istruttoria, l'identità del segnalante non può essere rivelata, ove la contestazione dell'addebito disciplinare sia fondata su accertamenti distinti e ulteriori rispetto alla segnalazione, ancorché conseguenti ad essa. Qualora la segnalazione sia fondata, in tutto o in parte, sulla segnalazione e la conoscenza dell'identità del segnalante sia indispensabile per la difesa dell'incolpato, la segnalazione sarà utilizzabile ai fini del procedimento disciplinare solo in presenza del consenso espresso del segnalante alla rivelazione della propria identità raccolto dal Gestore. In tale ipotesi, è onere del Gestore della segnalazione comunicare al segnalante, le ragioni per cui la rivelazione della sua identità è ritenuta indispensabile nei termini di cui sopra.

La violazione degli obblighi di riservatezza del segnalante comporta la violazione del Modello Organizzativo e Gestionale con la conseguente responsabilità disciplinare, in aggiunta all'irrogazione delle relative sanzioni amministrative da parte di ANAC.

11. RESPONSABILITA' DEL SEGNALANTE

La presente procedura lascia inalterata la responsabilità penale del segnalante nel caso di segnalazioni calunniöse o diffamatorie.

La tutela del segnalante non trova applicazione in caso di responsabilità penale (calunnia o diffamazione) o civile (danno ingiusto causato da dolo o colpa).

Quando è accertata, anche con sentenza di primo grado, la responsabilità penale della persona segnalante per i reati di diffamazione o di calunnia o comunque per i medesimi reati commessi con la denuncia all'autorità giudiziaria o contabile ovvero la sua responsabilità civile, per lo stesso titolo, nei casi di dolo o colpa grave, le tutele di cui al D. Lgs. n. 24/2023 non sono garantite e alla persona segnalante o denunciante è irrogata una sanzione disciplinare.

12. LE MISURE DI PROTEZIONE

Le misure di protezione, oltre che al segnalante, si applicano:

- a) al facilitatore (persona fisica che assiste il segnalante nel processo di segnalazione, operante all'interno del medesimo contesto lavorativo);
- b) alle persone del medesimo contesto lavorativo della persona segnalante, di colui che ha sporto una denuncia o di colui che ha effettuato una divulgazione pubblica e che sono legate ad essi da uno stabile legame affettivo o di parentela entro il quarto grado;
- c) ai colleghi di lavoro della persona segnalante o della persona che ha sporto una denuncia o effettuato una divulgazione pubblica, che lavorano nel medesimo contesto lavorativo della stessa e che hanno con detta persona un rapporto abituale e corrente;
- d) agli enti di proprietà della persona segnalante o della persona che ha sporto una denuncia all'autorità giudiziaria o contabile o che ha effettuato una divulgazione pubblica o per i quali le stesse persone lavorano, nonché agli enti che operano nel medesimo contesto lavorativo delle predette persone.

In caso di segnalazioni anonime, se la persona segnalante è stata successivamente identificata e ha subito ritorsioni, le misure di protezione si applicano anche a quest'ultima.

Divieto di ritorsione

I soggetti segnalanti non possono subire alcuna ritorsione, discriminazione o comunque non possono essere oggetto di penalizzazioni, dirette o indirette, per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione.

Il segnalante non potrà, in ragione della segnalazione, essere sanzionato, demansionato, licenziato, trasferito o sottoposto ad altra misura organizzativa avente effetti negativi, diretti o indiretti, sulle condizioni di lavoro.

Il licenziamento ritorsivo o discriminatorio, il mutamento di mansioni o qualsiasi altra misura distorsiva nei confronti del soggetto segnalante sono nulli ai sensi degli art. 17 e 19 del D. Lgs. 24/2023.

L'adozione di misure ritenute distorsive nei confronti del segnalante può essere segnalata dall'interessato all'ANAC per l'emissione delle conseguenti sanzioni ovvero può essere adita la competente Autorità Giudiziaria o Amministrativa per la tutela delle posizioni giuridiche soggettive lese.

Misure di sostegno

È, inoltre, istituito presso l'ANAC l'elenco degli enti del Terzo settore che forniscono alle persone segnalanti misure di sostegno. L'elenco, pubblicato dall'ANAC sul proprio sito, riporta i nominativi degli enti del terzo settore che esercitano, secondo le previsioni dei rispettivi statuti, le attività di cui all'articolo 5, comma 1, lettere v) e w), del decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117, e che hanno stipulato convenzioni con ANAC.

Le misure di sostegno fornite dagli enti consistono in informazioni, assistenza e consulenze a titolo gratuito sulle modalità di segnalazione e sulla protezione dalle ritorsioni offerta dalle disposizioni normative nazionali e da quelle dell'Unione europea, sui diritti della persona coinvolta, nonché sulle modalità e condizioni di accesso al patrocinio a spese dello Stato.

13. CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

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

Tutta la documentazione cartacea relativa alla segnalazione sarà raccolta, utilizzata, conservata e archiviata nel rispetto della vigente normativa in materia privacy. I dati personali trattati nell'ambito della gestione di segnalazioni devono essere protetti con misure di sicurezza tecniche ed organizzative adeguate secondo il livello di rischio connesso. In tale ottica, pertanto, vengono messe in atto misure tecniche ed organizzative idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio del trattamento dei dati personali. A tal riguardo, anche in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico e tecnologico, alla natura dei dati personali trattati e alle caratteristiche delle operazioni di trattamento, dovranno essere tenuti in conto in special modo i rischi che derivano dalla distruzione, dalla perdita, dalla modifica, dalla divulgazione non autorizzata o dall'accesso non autorizzato, anche accidentale, ai dati personali.

Inoltre, i dati personali non manifestamente utili al trattamento di una specifica segnalazione non devono essere oggetto di raccolta ovvero, ove raccolti, devono essere prontamente cancellati.

14. DIFFUSIONE DELLA PRESENTE PROCEDURA

La Fondazione provvede a dare visibilità alla presente procedura tramite pubblicazione sul sito web della Fondazione reperibile, nonché tramite affissione nei luoghi di lavoro.

Della presente procedura viene effettuata apposita attività formativa ed informativa.

ALLEGATO 1

Trasmessa a mezzo posta

MODELLO DI SEGNALAZIONE

Dati del segnalante (nel caso in cui non volesse rimanere anonimo)

Inserire i dati del segnalante.

Nome e cognome del segnalante: _____

Posizione lavorativa o ruolo assunto esternamente rispetto alla Fondazione: _____

Indicazione di contatto per successivi contatti tra il Gestore e il segnalante.

Indicare il canale tramite cui essere contattato e ricevere aggiornamenti dal Gestore.

E-mail: _____

Indirizzo: _____

Indicare se si vuole effettuare la segnalazione tramite incontro diretto con il Gestore.

Sì

No

Informazioni Preliminari

In che modo si è venuti a conoscenza dell'illecito/violazione oggetto di segnalazione?

L'ho visto accadere

Mi è stato riportato da un collega

Mi è stato riportato da una persona esterna alla Fondazione

L'ho scoperto casualmente da documento/file

Altro (specificare): _____

L'illecito/violazione oggetto della segnalazione è già stato segnalato internamente alla Fondazione?

Sì. Indicare il destinatario e la data della segnalazione:

No

È già stato, invece, segnalato ad autorità esterne? (es. Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza, Procura della Repubblica, Autorità Nazionale AntiCorruzione)

Sì. Quali sono stati gli esiti delle eventuali precedenti segnalazioni? _____

No

Che tipo di illecito o violazione si vuole segnalare?

Chi riguarda la segnalazione?

Descrizione dei fatti.

Inserire una descrizione di quanto è successo in modo esteso.

Contesto temporale.

Quando si è verificato l'illecito/violazione oggetto della presente segnalazione?

Beneficio e Danneggiamento.

Chi ha tratto beneficio dall'illecito/violazione oggetto di segnalazione?

Chi è stato danneggiato dall'illecito/violazione oggetto di segnalazione?

Qual è il livello di coinvolgimento nell'accaduto?

Nessuno

Sono vittima

Sono testimone

Altro (specificare): _____

Ne ha già parlato con qualcuno?

- Amici
 Parenti
 Colleghi
 Superiore gerarchico
 Altro (specificare): _____

Ulteriori informazioni per verificare la segnalazione.

Possono essere fornite ulteriori informazioni, dettagli o anche documentazione utile al fine di verificare la veridicità della segnalazione in oggetto.

ATTENZIONE

Si ricorda che prima di effettuare una segnalazione è necessario prendere attentamente visione della Procedura di segnalazione c.d. Whistleblowing adottata dalla Fondazione, in particolare:

- a chi arriva e come viene gestita la segnalazione;
- quali sono le tutele per il segnalante previste dall'azienda.

Infine, si ricorda che la segnalazione è istruita e verificata solo se ben circostanziata e documentata.

Informativa sul trattamento dei dati personali forniti con la richiesta (ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679)

Il sottoscritto è consapevole che i dati personali sono oggetto di trattamento informatico e/o manuale e potranno essere utilizzati esclusivamente per gli adempimenti di legge e per l'attivazione e trattazione della segnalazione ai sensi del D. Lgs. n. 24/2023. I dati saranno trattati da Fondazione Collegio San Carlo, in qualità di titolare, nonché dai soggetti coinvolti e a tal fine autorizzati, ai fini e nel rispetto delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679.

Luogo e data _____

Firma _____