

01.02.2018	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
REV. 2018/00	Pag. 1 di 8	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 EROGAZIONE DEL SERVIZIO E VENDITA DI BENI

PROCEDURA 12

GESTIONE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO E VENDITA DI BENI

INDICE:

1. OBIETTIVI
2. DESTINATARI
3. PROCESSI AZIENDALI COINVOLTI
4. PROTOCOLLI DI PREVENZIONE
 - 4.1. DOCUMENTAZIONE INTEGRATIVA
 - 4.2. PROCEDURE DA APPLICARE
 - a) erogazione del servizio
 - b) vendita di beni
5. ATTIVITÀ DELL'ODV
6. DISPOSIZIONI FINALI

1. Obiettivi

La presente procedura ha l'obiettivo di definire ruoli e responsabilità, nonché dettare protocolli di prevenzione e controllo, in relazione alla Gestione dell'erogazione del servizio e vendita di beni al fine di prevenire, nell'esecuzione di tale attività, la commissione degli illeciti previsti dal D.Lgs. 231/2001.

In particolare, la presente procedura intende prevenire il verificarsi delle fattispecie di reato previste nei seguenti articoli del D.Lgs. 231/01 (a titolo riassuntivo, rimandandosi per l'analisi dettagliata alla parte speciale del presente MOG 231):

- art. 640 c.p. – truffa aggravata in danno dello Stato e art. 640 ter – frode informatica (art. 24 D.lgs. 231/01)
- delitti contro l'industria e il commercio (art. 25 bis1 d. lgs. 231/01)
- art. 2635 comma 3° c.c. – corruzione tra privati e 2635 bis c.c. – istigazione alla corruzione tra privati (art. 25 ter D.Lgs. 231/01).

La presente procedura è altresì volta a prevenire il reato di cui all'art. 416 c.p. (associazione per delinquere), laddove finalizzato alla commissione dei reati di cui sopra.

01.02.2018	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
REV. 2018/00	Pag. 2 di 8	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 EROGAZIONE DEL SERVIZIO E VENDITA DI BENI

2. Destinatari

La presente procedura, finalizzata alla prevenzione dei reati pocanzi menzionati, trova applicazione nei confronti di tutti coloro che, nell'esercizio dell'attività di propria competenza a favore della società, intervengono nella gestione dell'erogazione del servizio e della vendita di beni agli utenti.

In particolare, i processi aziendali sensibili ai fini della presente procedura prevedono il coinvolgimento, secondo le rispettive competenze, dei seguenti soggetti:

- ✓ CdA
- ✓ AD - Datore di Lavoro ex D.lgs. 81/08 - Gestore ambientale - Delegato in materia fiscale - Delegato in materia urbanistica e vincolistica - Trattamento dei dati personali
- ✓ Direttore Generale
- ✓ Servizio clienti
- ✓ Amministrazione, finanza e controllo - Controllo di gestione
- ✓ Procuratore – Responsabile della Direzione Personale, Organizzazione e Sistemi - delegato ex art. 16 D.lgs. 81/08 (per la propria direzione)
- ✓ Servizio appalti e Approvvigionamenti
- ✓ Servizio Appalti e Approvvigionamenti - Area Appalti
- ✓ Servizio appalti e approvvigionamenti – Approvvigionamenti e magazzino
- ✓ Procuratore – Responsabile della Direzione Servizio Idrico Integrato - delegato ex art. 16 D.lgs. 81/08 (per la propria direzione)
- ✓ Servizio Idrico Integrato
- ✓ Servizio Idrico Integrato - Pianificazione
- ✓ Servizio idrico integrato - Staff tecnico e amministrativo
- ✓ Servizio Idrico Integrato - Laboratorio analisi acque
- ✓ Servizio Idrico Integrato - esercizio reti acquedotto, esercizio impianti acquedotto, esercizio reti fognarie, depurazione acque reflue, monitoraggio reti ed impianti e monitoraggio reti ed impianti - ricerca guasti e perdite
- ✓ Procuratore – Responsabile della Direzione Igiene Ambientale - delegato ex art. 16 D.lgs. 81/08 (per la propria direzione)
- ✓ Servizio di Igiene Ambientale
- ✓ Servizio Igiene Ambientale - Laboratorio analisi ambientali
- ✓ Servizio Igiene ambientale - parco mezzi e manutenzione impianti
- ✓ Servizio Igiene Ambientale - impianti igiene ambientale e sviluppo
- ✓ Servizio Igiene Ambientale - raccolte e spazzamento
- ✓ Procuratore - Responsabile del Servizio Gestione Calore - delegato ex art. 16 D.lgs. 81/08 (per la propria direzione)

✓ Rappresentante della Direzione - Sistemi di Gestione Qualità Ambiente e Sicurezza

3. Processi aziendali coinvolti

I Destinatari della presente procedura, per quanto rileva ai fini della prevenzione dei reati pocanzi menzionati, partecipano alla gestione dell'erogazione del servizio e vendita di beni (ed a titolo esemplificativo) attraverso i seguenti processi aziendali:

- erogazione del servizio
- rapporto con gli utenti
- vendita di beni.

4. Protocolli di prevenzione

Si precisa che API svolge una serie di servizi a favore di DGN (controllata), APE, APER e ASST come da contratti agli atti della società, cui si rimanda nella loro formulazione attuale e nelle loro eventuali successive modifiche (di cui l'OdV deve essere tempestivamente informato), tra i quali:

- i servizi ai clienti (front office e back office), servizi di analisi di laboratorio, servizi elettrici e servizi di progettazione e assistenza alla direzione lavori.

Al fine di consentire un efficace controllo sui rapporti di service, API e DGN (controllata) nonché le società contrattualmente legate da un contratto di service (APE, APER e ASST) adottano MOG231 e Codice Etico speculari, agevolando la confrontabilità e l'omogeneità delle procedure.

Pertanto, nello svolgimento dei servizi a favore della controllata nonché delle società legate da apposito contratto di service, API è tenuta ad osservare la presente procedura unitamente agli ulteriori presidi previsti nei MOG 231 di DGN, APE, APER ed ASST.

I rapporti di service tra API e DGN, APE, APER e ASST sono regolati nell'apposita procedura (proc. 13) del presente MOG 231, cui si fa rinvio.

4.1. Documentazione integrativa

La presente procedura richiama ed integra quanto già disciplinato nell'ambito della seguente documentazione:

- Codice Etico
- Poteri, deleghe e procure
- Documento di pianificazione e gestione in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione
- Misure integrative per la prevenzione della corruzione
- Regolamento per la disciplina dei contratti
- Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, con particolare - ma non esclusivo - riferimento alle seguenti procedure:

01.02.2018	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
REV. 2018/00	Pag. 4 di 8	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 EROGAZIONE DEL SERVIZIO E VENDITA DI BENI

- PO.05.2 *“Strumenti di controllo/Infrastrutture”*
- PO.05.3 *“Progettazione Infrastrutture Igiene Ambientale”*
- PO.05.3 *“Realizzazione Infrastrutture Igiene Ambientale”*
- PO.05.6 *“Gestione commerciale servizi ambientali”*
- PO.06.1 *“Sorveglianza e misurazioni”*
- PO.CA.05.1 *“Gestione offerte calore”*
- PO.CA.05.2 *“Progettazione impianti termici”*
- PO.CA.05.03 *“Gestione e controllo impianti termici”*
- PO.CA.05.04 *“Istallazione, Consegna e Controllo d’impianto”*
- PO.CA.06.1 *“Gestione delle segnalazioni provenienti dai clienti”*
- PO.CO.05.2 *“Progettazione nuovi prodotti - impianto compostaggio”*
- PO.DI.05.1 *“Piano della qualità per la gestione degli Impianti tecnologici della Discarica”*
- PO.GA.05.2 *“Gestione rete Gas”*
- PO.GA.05.4 *“Gestione lavori c/o clienti”*
- PO.GA.05.05 *“Gestione offerta Distribuzione Gas”*
- PO.GA.05.6 *“Servizio tecnico all’utenza”*
- PO.GA.05.7 *“Progettazione Reti e Impianti”*
- PO.GA.05.8 *“Gestione verifica gruppi di misura”*
- Carta dei Servizi di Igiene Ambientale
- Carta del Servizio Idrico Integrato
- Regolamento del Servizio Idrico Integrato e relativi allegati
- Regolamento d’utenza del servizio idrico integrato (Allegato A deliberazione del 30.05.2005)
- Nota esplicativa ATO3 - Utenze non allacciate alla pubblica fognatura
- Procedura per l’unificazione dei costi di allacciamento all’acquedotto (Allegato A deliberazione n. 246/2006)
- Regolamento per la gestione del fondo economale
- Altre procedure del presente MOG 231 cui si rinvia, per quanto di competenza, con particolare – ma non esclusivo – riferimento a:
 - procedura 1 (gestione dei rapporti con l’OdV) per quanto attiene i flussi informativi verso l’OdV;
 - procedura 2 (gestione dei flussi finanziari) per quanto attiene la tracciabilità dei flussi finanziari;

01.02.2018	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
REV. 2018/00	Pag. 5 di 8	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 EROGAZIONE DEL SERVIZIO E VENDITA DI BENI

- procedura 3 (gestione degli affidamenti di lavori, servizi e forniture) per quanto attiene gli approvvigionamenti;
- procedura 5 (gestione dei rapporti di industria e commercio) per quanto attiene gli acquisti di macchinari e attrezzature;
- procedura 7 (anticorruzione e gestione dei rapporti con la p.a.) per quanto attiene i rapporti con le autorità pubbliche e con i soggetti privati;
- procedura 11 (gestione della tutela dell'ambiente) per quanto attiene la gestione del servizio idrico integrato e dei servizi di igiene ambientale;
- procedura 13 (gestione dei rapporti infragruppo e di service) per quanto attiene i servizi prestati in forza di contratto di service.

4.2. Procedure da applicare

a) erogazione del servizio

Ai fini della prevenzione dei reati di cui al d.lgs. 231/01, la società è tenuta a:

- rispettare quanto statuito nelle delibere dell'ATO3 e relativi allegati, nella Carta dei Servizi di Igiene Ambientale, nella Carta del Servizio Idrico Integrato, nel Regolamento del servizio idrico integrato e relativi allegati, nel Regolamento d'utenza del servizio idrico integrato, nella Nota esplicativa ATO3 - Utenze non allacciate alla pubblica fognatura, nella Procedura per l'unificazione dei costi di allacciamento all'acquedotto, nonché nelle procedure di cui al Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, con particolare - ma non esclusivo - riferimento alla procedura PO.CA.05.1 "*Gestione offerte calore*" per quanto riguarda la gestione del servizio di erogazione calore;
- gestire le trattative commerciali e curare l'esecuzione del contratto secondo l'ordinaria diligenza astenendosi da condotte illecite o lesive dell'interesse lecito dell'utente e in contrasto con quanto contrattualmente pattuito;
- rispettare i principi di cui al Codice Etico, perseguendo i seguenti obiettivi:
 - o economicità, efficienza ed efficacia;
 - o continuità, regolarità del servizio e rapidità dei tempi di svolgimento delle prestazioni;
 - o estensione del servizio idrico integrato, del servizio di igiene ambientale e del servizio di gestione calore a tutto il territorio di competenza garantendo imparzialità ed uguaglianza di trattamento a tutti gli utenti;
 - o garantire l'esercizio del diritto di accesso secondo quanto previsto nel Documento di pianificazione e gestione in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione e relativi regolamenti allegati;
- rispettare la normativa in materia di privacy, garantendo il diritto di riservatezza nel trattamento dei dati personali;

01.02.2018	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
REV. 2018/00	Pag. 6 di 8	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 EROGAZIONE DEL SERVIZIO E VENDITA DI BENI

- garantire la qualità dell'acqua destinata al consumo umano nel rispetto dei requisiti minimi definiti della normativa vigente, con particolare riferimento al D. Lgs. n. 236 del 1988 e al D.Lgs. n. 31 e ss.mm.ii.;
- garantire l'erogazione del servizio di gestione calore nel rispetto di quanto previsto dalle procedure di cui al Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, con particolare - ma non esclusivo - riferimento alla procedura PO.CA.05.1 "*Gestione offerte calore*" ed in particolare:
 - o provvedere al sopralluogo dell'impianto;
 - o provvedere alla predisposizione dell'offerta per l'erogazione del servizio tenendo conto dei costi di acquisto dei materiali, di conduzione, di manutenzione impianti e della manodopera; ogni acquisto deve avvenire nel rispetto della procedura di Gestione degli Affidamenti di Lavori, Servizi e Forniture (proc. 3) del presente MOG 231;
 - o archiviare e conservare tutta la documentazione inerente la trattativa commerciale.

E' fatto divieto di procedere all'emissione dell'offerta in assenza di autorizzazione del Direttore Generale.

La determinazione delle tariffe del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione deve avvenire in linea con quanto definito dalla competente Autorità ai sensi della Legge 36/94 e ss.mm.ii..

La Società, inoltre, è tenuta a:

- eseguire il controllo del servizio conformemente a quanto previsto dal Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, con particolare - ma non esclusivo - riferimento alla procedura PO.CA.05.04 "*Istallazione, Consegna e Controllo d'impianto*" e PO.06.1 "*Sorveglianza e misurazioni*";
- gestire i reclami conformemente a quanto previsto dal Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, con particolare - ma non esclusivo - riferimento alla procedura PO.CA.06.1 "*Gestione delle segnalazioni provenienti dai clienti*";
- eseguire gli audit e le registrazioni della qualità conformemente a quanto previsto dal Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza PO.DI.05.1 "*Piano della qualità per la gestione degli Impianti tecnologici della Discarica*";
- gestire le non conformità e le attività di miglioramento conformemente a quanto previsto dal Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, con particolare - ma non esclusivo - riferimento alla procedura PO.CA.06.1 "*Gestione delle segnalazioni provenienti dai clienti*".

b) vendita di beni

Ai fini della prevenzione dei reati di cui al d.lgs. 231/01, la società è tenuta a:

- agire secondo l'ordinaria diligenza astenendosi da condotte illecite o lesive dell'interesse dell'utente e in contrasto con quanto contrattualmente pattuito;

- rispettare quanto previsto dal Sistema Qualità, Ambiente e Sicurezza, con particolare - ma non esclusivo - riferimento alla procedura PO.05.6 “*Gestione commerciale servizi ambientali*”;
- rispettare il Regolamento per la gestione del fondo economale;
- provvedere alla formulazione di preventivo commerciale, a cura di soggetto all’uopo autorizzato, contenente:
 - scadenza del pagamento della fattura
 - modalità di pagamento
 - validità delle condizioni commerciali proposte,
- provvedere alla compilazione, trasmissione, accettazione e archiviazione del preventivo conformemente a quanto previsto nel Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, con particolare - ma non esclusivo - riferimento alla procedura PO.05.6 “*Gestione commerciale servizi ambientali*”.

In generale, per ogni bene deve essere possibile risalire a mezzo documentale a:

- origine del bene,
- lavorazione cui il bene è stato sottoposto,
- documentazione relativa all’ordine da parte dell’utente,
- documentazione di consegna del bene all’utente,
- documentazione relativa al pagamento del bene.

La società verifica la conformità, la qualità e la quantità dei beni venduti; eventuali non conformità rilevate devono essere tempestivamente segnalate all’OdV redigendo report (avvalendosi del *Report 2.1.1. – Flussi informativi verso l’OdV* ovvero tramite altra forma scritta comunque idonea).

Per quanto attiene lo svolgimento dell’attività contrattuale della società avente ad oggetto l’alienazione di beni mobili ed immobili, si fa rinvio al Regolamento per la disciplina dei contratti.

5. Attività dell'OdV

Premessi i generali poteri di iniziativa e controllo, l’OdV ha facoltà di visionare tutta la documentazione relativa alla gestione del servizio erogato e/o al bene venduto.

In particolare, l’OdV ha facoltà di verificare la corrispondenza tra il tipo di servizio contrattualizzato/bene venduto, il servizio effettivamente reso/bene venduto e l’importo fatturato, pertanto l’OdV ha facoltà di verificare:

- la documentazione relativa all’esecuzione del servizio
- il preventivo e/o il contratto stipulato con l’utente
- la fatturazione relativa al servizio reso e/o al bene venduto.



01.02.2018	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
REV. 2018/00	Pag. 8 di 8	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 EROGAZIONE DEL SERVIZIO E VENDITA DI BENI

6. Disposizioni finali

Tutte le funzioni aziendali coinvolte hanno la responsabilità di osservare e far osservare il contenuto della presente procedura.

Ciascun Destinatario è tenuto a comunicare tempestivamente all'OdV, oltre a quanto espressamente previsto dalla procedura di Gestione dei Rapporti con l'OdV (Proc. 1), ogni presunta violazione di quanto previsto dalla presente procedura a mezzo di apposito report (*Report 2.1.1 – Flussi Informativi verso l'OdV*) ovvero in altra forma scritta comunque idonea.

La violazione della presente procedura e dei suoi obblighi di comunicazione costituisce violazione del MOG 231 e illecito disciplinare passibile di sanzione ai sensi di legge e del contratto collettivo nazionale di lavoro applicabile.