

## PROCEDURA 12

# GESTIONE DELLE ATTIVITÀ COMMERCIALI ED INDUSTRIALI

### INDICE:

1. OBIETTIVI
2. DESTINATARI
3. PROCESSI AZIENDALI COINVOLTI
4. DOCUMENTAZIONE INTEGRATIVA
5. PROTOCOLLI DI PREVENZIONE
  - a) *rapporti con le altre imprese*
  - b) *erogazione dei servizi*
    - b. 1) *esecuzione dei contratti*
    - b. 2) *esecuzione degli appalti*
  - c) *vendita di beni (compost)*
  - d) *verifica circa l'effettività della prestazione*
6. DISPOSIZIONI FINALI

### **1. Obiettivi<sup>1</sup>**

La presente procedura ha l'obiettivo di definire ruoli e responsabilità, nonché dettare protocolli di prevenzione in relazione alla Gestione delle attività commerciali ed industriali al fine di prevenire 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 all'appendice normativa di parte speciale del presente MOG231):

- indebita percezione di erogazioni, truffa in danno dello Stato, di un ente pubblico o dell'Unione europea o per il conseguimento di erogazioni pubbliche, frode informatica in danno dello Stato o di un ente pubblico e frode nelle pubbliche forniture (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)
- reati tributari (art. 25 quinquiesdecies 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.

---

<sup>1</sup>La presente procedura costituisce altresì misura integrativa per la prevenzione della corruzione, secondo quanto previsto dalla Mappatura dei rischi (allegata al Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2023 - 2025).

## 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 delle attività commerciali ed industriali. In particolare:

- ✓ 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
- ✓ Segreteria generale
- ✓ Servizi legali e affari societari
- ✓ Servizio comunicazione aziendale
- ✓ Servizio clienti
- ✓ Amministrazione, finanza e controllo - Controllo di gestione
- ✓ Amministrazione, finanza e controllo – ciclo attivo
- ✓ Personale Organizzazione Sistemi – gestione patrimonio immobiliare
- ✓ Servizio innovazione ricerca e sviluppo – fundraising
- ✓ 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 - Area 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
- ✓ Servizio idrico integrato - Servizio elettrico e telecontrollo
- ✓ Procuratore – Responsabile della Direzione Igiene Ambientale - delegato ex art. 16 D.lgs. 81/08 (per la propria direzione)
- ✓ Direzione Igiene Ambientale

29.09.2023	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
REV. 2023/00	Pag. 3 di 9	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 <b>ATTIVITA' COMMERCIALI E INDUSTRIALI</b>

- ✓ Servizio Igiene ambientale - Comunicazione ambientale e segreteria
- ✓ Servizio Igiene ambientale – commerciale e servizi gestionali
- ✓ Servizio Igiene ambientale – vendite servizi
- ✓ Servizio Igiene Ambientale - Laboratorio e monitoraggio impianti
- ✓ Servizio Igiene ambientale - parco mezzi
- ✓ Servizio Igiene Ambientale – ufficio tecnico
- ✓ Servizio Igiene Ambientale - raccolte e spazzamento
- ✓ Servizio Igiene ambientale – operations
- ✓ Servizio Igiene ambientale – supporto gestionale
- ✓ Servizio Igiene ambientale – monitoraggio tecnico amministrativo del Polo ecologico
- ✓ Servizio Igiene ambientale – programmazione flussi rifiuti e materiali
- ✓ Servizio Igiene ambientale – manutenzione
- ✓ Servizio Igiene ambientale – customer service
- ✓ Procuratore - Responsabile del Servizio Gestione Calore - delegato ex art. 16 D.lgs. 81/08 (per la propria direzione)
- ✓ Gestione calore
- ✓ 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 delle attività commerciali e industriali (ed a titolo esemplificativo) attraverso i seguenti processi aziendali:

- legale rappresentanza ed esercizio dei poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione
- coordinamento e gestione delle attività aziendali
- supporto alla gestione dell'attività aziendale
- gestione delle attività promozionali e di marketing
- gestione dei rapporti con le altre imprese
- gestione dei rapporti con i clienti
- gestione dei reclami
- gestione delle attività contrattuali
- gestione dell'erogazione del servizio
- gestione dei rapporti con i clienti/utenti
- gestione dei rapporti con i clienti/utenti (contrattualizzazione e gestione del credito)

- gestione delle attività prestate in forza di contratto di service
- gestione impianto di compostaggio, gestione discarica, gestione impianto di valorizzazione e gestione energie rinnovabili
- gestione del patrimonio immobiliare e mobiliare
- comunicazioni all'Osservatorio della Regione Piemonte
- gestione delle analisi acque per i privati
- servizio commerciale di gestione dei rifiuti di privati e vendita compost
- gestione marchi e brevetti.

#### 4. Documentazione integrativa

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

- Statuto
- Codice Etico
- Sistema di governance
- Procedura *Segnalazioni Whistleblowing*
- Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2023 - 2025
- Regolamento per la disciplina dei contratti
- Procedure del Sistema di Gestione Integrato (ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 45001), con particolare - ma non esclusivo - riferimento alle seguenti procedure:
  - PO.05.2 “*Strumenti di controllo/Infrastrutture*”
  - PO.05.3 “*Progettazione 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.06.1 “*Gestione delle segnalazioni provenienti dai clienti*”
  - PO.CO.05.2 “*Progettazione nuovi prodotti - impianto compostaggio*”
- 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 ai flussi informativi e alle segnalazioni verso l'OdV;
  - procedura 2 (gestione dei flussi finanziari) per quanto attiene alla tracciabilità dei flussi finanziari;
  - procedura 3 (gestione degli affidamenti di lavori, servizi e forniture) per quanto attiene agli approvvigionamenti;
  - procedura 4 (gestione contabile, societaria e fiscale) per quanto attiene alla gestione della fatturazione attiva;
  - procedura 5 (gestione della proprietà intellettuale) per quanto attiene alla proprietà industriale e alla tutela del diritto d'autore;
  - procedura 7 (anticorruzione e gestione dei rapporti con la PA e i privati) per quanto attiene ai rapporti con i soggetti pubblici e con i soggetti privati;
  - procedura 11 (gestione della tutela dell'ambiente) per quanto attiene alla gestione del servizio idrico integrato e dei servizi di igiene ambientale;
  - procedura 13 (gestione dei rapporti infragruppo e di service) per quanto attiene ai servizi prestati in forza di contratto di service.

## 5. Protocolli di prevenzione

Si precisa che API svolge una serie di servizi a favore di DGN (controllata), APE 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 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 ed ASST.

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

\*\*\*

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 interne;
- i principi condivisi mediante l'adozione del Codice Etico;
- il Regolamento per la gestione del fondo economale.

È, inoltre, tenuta a garantire la qualità dell'acqua destinata al consumo umano nel rispetto nel rispetto dei requisiti minimi definiti della normativa vigente, con particolare riferimento al vale a DPR n. 236 del 1988 e al D.Lgs. n. 31 e ss.mm.ii..

Ai fini della prevenzione dei reati di cui al D.Lgs. 231/01, oltre al rispetto della documentazione integrativa sopra riportata, occorre conformarsi a quanto segue:

*a) rapporti con le altre imprese*

I rapporti con le altre imprese devono essere improntati alla legalità, correttezza e onestà e devono avvenire nel rispetto dei principi stabiliti in materia di industria e commercio dalle leggi nazionali (con particolare – ma non esclusivo riferimento – al D.Lgs. 145/2007) ed internazionali e dell'Unione Europea, nonché nel rispetto delle procedure e delle istruzioni operative interne.

È vietato:

- utilizzare violenza sulle cose o mezzi fraudolenti per impedire o turbare lo svolgimento di altra attività commerciale, industriale o produttiva;
- porre in essere comportamenti violenti o intimidatori idonei ad impedire ad altre imprese concorrente di autodeterminarsi nell'esercizio delle proprie attività commerciali, industriali o produttive;
- compiere atti di concorrenza contrari agli usi onesti in materia industriale o commerciale;
- compiere atti idonei a creare confusione con l'attività di altra impresa;
- diffondere notizie e/o informazioni sull'attività di altre imprese ovvero porre in essere pubblicità non veritiera e/o denigratoria idonea a determinare il discredito delle stesse.

Per quanto concerne i rapporti con le altre imprese mediante l'utilizzo delle apparecchiature informatiche, si rinvia alla procedura di Gestione delle attività informatiche (proc. 9) del presente MOG 231.



*b) erogazione del servizio*

API è società *in house providing* affidataria diretta di servizi pubblici locali di rilevanza economica nei settori del servizio idrico integrato, del servizio di teleriscaldamento e del servizio di igiene urbana in un mercato non sottoposto alla libera concorrenza.

La Società è tenuta a:

- operare con lealtà, correttezza, diligenza e trasparenza, nel rispetto dei principi stabiliti mediante l'adozione del Codice Etico ed in ossequio alla procedura Anticorruzione e Gestione dei rapporti con le PP.AA. ed i Privati (proc. 7) del presente MOG 231;
- gestire le trattative commerciali secondo l'ordinaria diligenza e astenendosi da condotte illecite o lesive dell'interesse lecito del cliente, nonché in conformità a quanto previsto dalle procedure e dalle istruzioni operative interne;
- conservare tutta la documentazione inerente all'erogazione del servizio (contratto, formulari, fatture, eventuali reclami e azioni correttive) in apposito fascicolo (anche telematico);
- prestare il servizio a regola d'arte, secondo i parametri legislativi vigenti e conformemente alle apposite procedure e istruzioni operative interne.

Nello svolgimento dell'attività di recupero/smaltimento rifiuti, la Società è tenuta a:

- smaltire e trattare i rifiuti nel rispetto di quanto previsto dalla normativa di settore, dalle procedure e dalle istruzioni operative interne, nonché dalla procedura di gestione della tutela dell'ambiente (proc. 11) del presente MOG 231;
- utilizzare infrastrutture (macchinari, attrezzature, impianti) conformi alla normativa di settore con particolare riferimento alla Direttiva macchine, nel rispetto della procedura di gestione della proprietà intellettuale (proc. 5) e della procedura di gestione della salute e sicurezza (proc. 8) del presente MOG231;
- gestire l'impianto mediante l'impiego di mezzi e tecnologie che non danneggino l'ambiente, nel rispetto della procedura di gestione della tutela dell'ambiente (proc. 11) del presente MOG231.

*b. 1) esecuzione dei contratti*

La Società riconosce la soddisfazione dei clienti/utenti come valore fondante della propria attività.

I rapporti con i clienti – tanto nella fase della trattativa che dell'esecuzione del contratto – devono essere improntati alla diligenza e devono rispettare le leggi nazionali (con particolare – ma non esclusivo riferimento – al D. Lgs. 146/2007), internazionali e dell'Unione Europea, la procedura anticorruzione e di gestione dei rapporti con le PP.AA. e privati (proc. 7) del presente MOG 231, i principi condivisi mediante l'adozione del Codice Etico, nonché le procedure interne.

Per ogni commessa deve essere possibile risalire - a mezzo documentale - a:

- documentazione relativa all'ordine da parte del cliente; la sottoscrizione del contratto con il cliente deve avvenire a cura di soggetto all'uopo autorizzato o delegato; ogni variazione e/o integrazione contrattuale deve avvenire in forma scritta e deve essere debitamente approvata per iscritto dal cliente;

- documentazione a sostegno dell'avvenuta fornitura di beni e/o servizi (es. schede di intervento tecnico, etc.);
- documentazione relativa al pagamento del bene e/o del servizio reso (es. distinta di bonifico).

#### b. 2) esecuzione degli appalti

L'AD/Direttore Generale (sulla base del sistema di *governance*) delibera la partecipazione della società alla gara.

È fatto obbligo di:

- predisporre la documentazione di gara;
- verificare la veridicità di quanto autocertificato;
- conservare nel fascicolo di gara la documentazione comprovante i dati autocertificati; detta documentazione non deve risalire a più di sei mesi antecedenti il momento di presentazione dell'offerta di gara;
- rispettare quanto previsto dalla procedura di Gestione dei Flussi Finanziari (Proc. 2), di Gestione degli Affidamenti di Lavori, Servizi e Forniture (proc. 3) e Anticorruzione e Gestione dei rapporti con le PP.AA. ed i Privati (proc. 7) del presente MOG 231;

L'AD/Direttore Generale (sulla base del sistema di *governance*) provvede alla sottoscrizione dell'offerta e alla firma del relativo contratto.

Per ciascuna gara deve essere approntato un fascicolo (anche telematico) contenente:

- bando di gara e del disciplinare di gara pubblicati;
- istanza di partecipazione alla gara;
- dichiarazioni e autocertificazioni presentate;
- offerta economica presentata;
- comunicazioni intercorse con la stazione appaltante;
- indicazione del Responsabile della Gara;
- schede di apertura commessa previste dalle apposite procedure operative interne;
- contratto;
- documentazione inerente all'acquisto dei materiali;
- piano di lavoro;
- stato avanzamento lavori.

La società è tenuta a predisporre un elenco delle gare cui partecipa.



È fatto obbligo di comunicare all'OdV ogni anomalia a mezzo degli appositi canali previsti nella Procedura di Gestione dei rapporti con l'OdV (proc. 1) del presente MOG 231.

*c) vendita di beni (compost)*

La società è tenuta a:

- consegnare ai clienti prodotti conformi a quanto contrattualmente previsto;
- eseguire a campione controlli qualitativi sui prodotti e a gestire i reclami provenienti dai clienti.

È vietato:

- consegnare al cliente un prodotto di origine, provenienza, qualità o quantità diverse da quella dichiarata o pattuita;
- pubblicizzare i propri prodotti in maniera non veritiera o comunque idonea a generare un inganno o a viziare la libera scelta del cliente.

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.

*d) verifica circa l'effettività della prestazione*

Il responsabile di Servizio o soggetto all'uopo individuato (sulla base dell'organigramma) è tenuto a:

- verificare la corrispondenza tra l'ordine/contratto del cliente e la prestazione svolta;
- apporre validazione sulla documentazione inerente al servizio reso/bene venduto comprovante l'effettivo svolgimento della prestazione.

Per quanto attiene la gestione della fatturazione attiva si rinvia alla procedura di gestione contabile, societaria e fiscale (proc. 4) del presente MOG 231.

## 6. Disposizioni finali

Tutti i Destinatari hanno la responsabilità di osservare e far osservare il contenuto della presente procedura.

Fermo quanto previsto dalla procedura di Gestione dei Rapporti con l'OdV (Proc. 1), ciascun Destinatario è tenuto a comunicare/segnalare tempestivamente ogni anomalia/violazione di quanto previsto dalla presente procedura a mezzo degli appositi canali previsti nella Procedura di Gestione dei Rapporti con l'OdV (proc. 1) e nel sistema adottato ai sensi della Legge 190/2012.

La violazione della presente procedura e dei suoi obblighi di comunicazione e segnalazione costituisce violazione del MOG231 e illecito disciplinare passibile di sanzione ai sensi di legge e del CCNL applicabile.