

# PROTOCOLLO 12

## GESTIONE DELLE ATTIVITÀ COMMERCIALI ED INDUSTRIALI

### INDICE:

1. OBIETTIVI
2. DESTINATARI E PROCESSI AZIENDALI COINVOLTI
3. DOCUMENTAZIONE INTEGRATIVA
4. 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*
5. DISPOSIZIONI FINALI

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

Il presente protocollo ha l'obiettivo di definire ruoli e responsabilità, nonché dettare protocolli di prevenzione al fine di prevenire il verificarsi delle fattispecie di reato il cui rischio di commissione – all'esito dell'attività di *risk assessment* – risulta presente, 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).

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

### **2. Destinatari e processi aziendali coinvolti**

Il presente protocollo, finalizzato alla prevenzione dei reati pocanzi menzionati, trova applicazione nei confronti dei seguenti destinatari:

---

<sup>1</sup>Il presente protocollo 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 2025 - 2027).

- ✓ **CdA**, in quanto partecipe del seguente processo a rischio:
  - Legale rappresentanza ed esercizio dei poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione
- ✓ **AD – Direttore Generale - Datore di Lavoro ex D.lgs. 81/08 - Gestore ambientale - Delegato in materia fiscale - Delegato in materia urbanistica e vincolistica - Trattamento dei dati personali**, in quanto partecipe dei seguenti processi a rischio:
  - Coordinamento e gestione delle attività aziendali
  - Gestione dei rapporti con le altre imprese
- ✓ **Segreteria generale**, in quanto partecipe del seguente processo a rischio:
  - Supporto alla gestione dell'attività aziendale
- ✓ **Servizi legali e affari societari**, in quanto partecipe dei seguenti processi a rischio:
  - Supporto nella gestione dell'attività aziendale
  - Gestione delle attività prestate in forza di contratto di service
- ✓ **Servizio comunicazione aziendale**, in quanto partecipe dei seguenti processi a rischio:
  - Supporto alla gestione delle attività aziendali
  - Gestione delle attività promozionali e di marketing
- ✓ **Servizio clienti**, in quanto partecipe dei seguenti processi a rischio:
  - Gestione dei rapporti con clienti/utenti (contrattualistica e gestione del credito)
  - Gestione dei reclami
  - Gestione delle attività prestate in forza di contratto di service
- ✓ **Amministrazione, finanza e controllo - Controllo di gestione**, in quanto partecipe del seguente processo a rischio:
  - Gestione delle attività prestate in forza di contratto di service
- ✓ **Personale Organizzazione Sistemi – gestione patrimonio immobiliare**, in quanto partecipe del seguente processo a rischio:
  - Gestione del patrimonio mobiliare e immobiliare della società
- ✓ **Servizio innovazione ricerca e sviluppo – fundraising**, in quanto partecipe del seguente processo a rischio:
  - Gestione dei brevetti
- ✓ **Procuratore – Responsabile della Direzione Personale, Organizzazione e Sistemi - delegato ex art. 16 D.lgs. 81/08 (per la propria direzione)**, in quanto partecipe del seguente processo a rischio:
  - Gestione delle attività contrattuali
- ✓ **Servizio appalti e Approvvigionamenti**, in quanto partecipe dei seguenti processi a rischio:
  - Gestione delle attività contrattuali
  - Gestione dei rapporti con le altre imprese

- Gestione delle attività prestate in forza di contratto di service
- ✓ **Servizio Appalti e Approvvigionamenti - Area Appalti**, in quanto partecipe dei seguenti processi a rischio:
  - Gestione delle attività contrattuali
  - Gestione delle attività prestate in forza di contratto di service
- ✓ **Servizio Appalti e Approvvigionamenti - Area approvvigionamenti e magazzino**, in quanto partecipe dei seguenti processi a rischio:
  - Supporto alla gestione dell'erogazione del servizio
  - Gestione dei rapporti con i clienti
- ✓ **Procuratore – Responsabile della Direzione Igiene Ambientale - delegato ex art. 16 D.lgs. 81/08 (per la propria direzione)**, in quanto partecipe del seguente processo a rischio:
  - gestione delle attività contrattuali
- ✓ **Direzione Igiene Ambientale**, in quanto partecipe del seguente processo a rischio:
  - gestione dell'erogazione del servizio
- ✓ **Servizio Igiene ambientale - Comunicazione ambientale e segreteria**, in quanto partecipe dei seguenti processi a rischio:
  - gestione dei reclami
  - gestione delle attività promozionali
- ✓ **Servizio Igiene ambientale – commerciale e servizi gestionali**, in quanto partecipe dei seguenti processi a rischio:
  - servizio commerciale di gestione rifiuti privati e vendita compost
  - gestione delle attività promozionali
  - gestione rapporto con gli utenti (prenotazione ritiro ingombranti)
- ✓ **Servizio Igiene ambientale – vendite servizi**, in quanto partecipe dei seguenti processi a rischio:
  - gestione delle attività promozionali
  - gestione del rapporto con gli utenti
- ✓ **Servizio Igiene Ambientale - Laboratorio e monitoraggio impianti**, in quanto partecipe dei seguenti processi a rischio:
  - gestione delle attività prestate in forza di contratto di service
  - supporto alla gestione dell'attività aziendale
- ✓ **Servizio Igiene ambientale - parco mezzi**, in quanto partecipe del seguente processo a rischio:
  - supporto alla gestione dell'erogazione del servizio
- ✓ **Servizio Igiene Ambientale – ufficio tecnico**, in quanto partecipe dei seguenti processi a rischio:
  - supporto alla gestione dell'erogazione del servizio

- gestione marchi e brevetti
- ✓ **Servizio Igiene Ambientale - raccolte e spazzamento**, in quanto partecipe del seguente processo a rischio:
  - gestione dell'erogazione del servizio
- ✓ **Servizio Igiene ambientale – operations**, in quanto partecipe del seguente processo a rischio:
  - gestione impianto di compostaggio, gestione discarica, gestione impianto di valorizzazione e gestione energie rinnovabili
- ✓ **Servizio Igiene ambientale – supporto gestionale**, in quanto partecipe del seguente processo a rischio:
  - supporto alla gestione dell'attività aziendale
- ✓ **Servizio Igiene ambientale – monitoraggio tecnico amministrativo del Polo ecologico**, in quanto partecipe del seguente processo a rischio:
  - supporto alla gestione dell'attività aziendale
- ✓ **Servizio Igiene ambientale – programmazione flussi rifiuti e materiali**, in quanto partecipe del seguente processo a rischio:
  - supporto alla gestione dell'attività aziendale
- ✓ **Servizio Igiene ambientale – manutenzione**, in quanto partecipe del seguente processo a rischio:
  - supporto alla gestione dell'attività aziendale
- ✓ **Servizio Igiene ambientale – customer service**, in quanto partecipe dei seguenti processi a rischio:
  - supporto alla gestione dell'attività aziendale
  - progettazione nuovi servizi (porta a porta)
- ✓ **Procuratore - Responsabile del Servizio Gestione Calore - delegato ex art. 16 D.lgs. 81/08 (per la propria direzione)**, in quanto partecipe del seguente processo a rischio:
  - gestione delle attività contrattuali
- ✓ **Gestione calore**, in quanto partecipe del seguente processo a rischio:
  - gestione dell'erogazione del servizio
- ✓ **Rappresentante della Direzione - Sistemi di Gestione Qualità Ambiente e Sicurezza**, in quanto partecipe del seguente processo a rischio:
  - gestione dell'erogazione del servizio
- ✓ **Direttore dell'esecuzione/Direttore dei Lavori**, in quanto partecipe del seguente processo a rischio:
  - gestione della fase di affidamento (esecuzione)

### 3. Documentazione integrativa

Il presente protocollo 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 2025 - 2027
- 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.05.10 “*Processo di produzione di biometano sostenibile*”
  - 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.05.5 “*Fatturazione dei corrispettivi*”
  - PO.CA.06.1 “*Gestione delle segnalazioni provenienti dai clienti*”
  - PO.CO.05.2 “*Progettazione nuovi prodotti - impianto compostaggio*”
  - PO.DE.05.10 “*Processo di produzione di biogas sostenibile*”
  - PO.ES.05.1 “*Gestione servizi energetici*”
  - PO.ES.05.6 “*Progettazione e gestione commessa*”
- Carta dei Servizi di Igiene Ambientale
- Regolamento per la gestione del fondo economale
- Altri protocolli del presente MOG 231 cui si rinvia, per quanto di competenza, con particolare – ma non esclusivo – riferimento a:
  - protocollo 1 (gestione dei rapporti con l'OdV) per quanto attiene ai flussi informativi e alle segnalazioni *whistleblowing*;
  - protocollo 2 (gestione dei flussi finanziari) per quanto attiene alla tracciabilità dei flussi finanziari;

22.12.2025	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
REV. 2025/00	Pag. 6 di 10	PARTE SPECIALE PROTOCOLLO 2.12 <b>ATTIVITA' COMMERCIALI E INDUSTRIALI</b>

- protocollo 3 (gestione degli affidamenti di lavori, servizi e forniture) per quanto attiene agli approvvigionamenti;
- protocollo 4 (gestione contabile, societaria e fiscale) per quanto attiene alla gestione della fatturazione attiva;
- protocollo 5 (gestione della proprietà intellettuale) per quanto attiene alla proprietà industriale e alla tutela del diritto d'autore;
- protocollo 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 (anche in veste di potenziali concorrenti o partner nell'ambito della partecipazione a gare e/o licitazioni private);
- protocollo 11 (gestione della tutela dell'ambiente) per quanto attiene alla gestione dei servizi di igiene ambientale;
- protocollo 13 (gestione dei rapporti infragruppo e di service) per quanto attiene ai servizi prestati in forza di contratto di service.

#### 4. 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), 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 dei protocolli.

Pertanto, nello svolgimento dei servizi a favore della controllata nonché delle società legate da apposito contratto di service, API è tenuta ad osservare il presente protocollo 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'apposito protocollo (prot. 13) del presente MOG 231, cui si fa rinvio.

\*\*\*

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.

22.12.2025	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
REV. 2025/00	Pag. 7 di 10	PARTE SPECIALE PROTOCOLLO 2.12 <b>ATTIVITA' COMMERCIALI E INDUSTRIALI</b>

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 al protocollo di Gestione delle attività informatiche (prot. 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 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 al protocollo Anticorruzione e Gestione dei rapporti con le PP.AA. ed i Privati (prot. 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 dal protocollo di gestione della tutela dell'ambiente (prot. 11) del presente MOG 231;
- utilizzare infrastrutture (macchinari, attrezzature, impianti) conformi alla normativa di settore con particolare riferimento alla Direttiva macchine, nel rispetto del protocollo di gestione della proprietà intellettuale (prot. 5) e del protocollo di gestione della salute e sicurezza (prot. 8) del presente MOG231;



- gestire l'impianto mediante l'impiego di mezzi e tecnologie che non danneggino l'ambiente, nel rispetto del protocollo di gestione della tutela dell'ambiente (prot. 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, il protocollo anticorruzione e di gestione dei rapporti con le PP.AA. e privati (prot. 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 dal protocollo di Gestione dei Flussi Finanziari (Prot. 2), di Gestione degli Affidamenti di Lavori, Servizi e Forniture (prot. 3) e Anticorruzione e Gestione dei rapporti con le PP.AA. ed i Privati (prot. 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 nel protocollo di Gestione dei rapporti con l'OdV (prot. 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;
- visionare/validare la documentazione inerente al servizio reso/bene venduto comprovante l'effettivo svolgimento della prestazione.



22.12.2025	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
REV. 2025/00	Pag. 10 di 10	PARTE SPECIALE PROTOCOLLO 2.12 <b>ATTIVITA' COMMERCIALI E INDUSTRIALI</b>

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

## **5. Disposizioni finali**

Tutti i Destinatari hanno la responsabilità di osservare e far osservare il contenuto del presente protocollo.

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

La violazione del presente protocollo 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.