	22.06.2022	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
	REV. 2021-2022/00	Pag. 1 di 7	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 ATTIVITA' COMMERCIALI E INDUSTRIALI

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 del servizio*
 - b.1 esecuzione dei contratti*
 - c) verifica circa l'effettività della prestazione*
6. DISPOSIZIONI FINALI


1. Obiettivi¹

La presente procedura ha l'obiettivo di definire ruoli e responsabilità, nonché dettare protocolli di prevenzione in relazione alla Gestione delle attività commerciali e 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 MOG 231):

- 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)

¹ 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 2022 - 2024).

	22.06.2022	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
	REV. 2021-2022/00	Pag. 2 di 7	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 ATTIVITA' COMMERCIALI E INDUSTRIALI

- 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.

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 e industriali. In particolare:

- ✓ Amministratore Unico - Datore di Lavoro ex D.lgs.81/08
- ✓ Preposto alla gestione tecnica ai sensi del D.M. 37/2008 – Procuratore
- ✓ Procuratore – Responsabile Operativo
- ✓ Servizio back office e billing
- ✓ Operations
- ✓ Servizio Approvvigionamenti e vendite
- ✓ Gestione servizi energetici
- ✓ Servizio clienti di API (SERVICE)

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 (gestione calore, vendita di gas metano ed energia elettrica) (ed a titolo esemplificativo) attraverso i seguenti processi aziendali:

- gestione dei rapporti con le altre imprese
- gestione dell'erogazione del servizio
- gestione delle attività contrattuali
- gestione della centrale idroelettrica e cessione energia elettrica
- gestione della fatturazione attiva (clientela business e clientela relativa ai Servizi di Energia Termica)
- gestione dei rapporti con i clienti
- gestione dei rapporti con i clienti (processo di costituzione in mora e pratiche recupero crediti)


	22.06.2022	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
	REV. 2021-2022/00	Pag. 3 di 7	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 ATTIVITA' COMMERCIALI E INDUSTRIALI

- gestione della fatturazione attiva (anagrafica, cmor, metering,...)
- gestione pratiche bonus e superbonus

4. Documentazione integrativa

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

- Statuto
- Codice Etico
- Sistema di governance
- Misure integrative per la prevenzione della corruzione
- Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2022 - 2024
- Delibere dell'Autorità per l'Energia elettrica, Gas e Servizio Idrico (ARERA)
- Direttiva 2009/28/CE
- Decreto Legislativo 29.12.2003 n. 387 - Attuazione della direttiva 2001/77/CE riguardante le procedure autorizzative di nuovi impianti idroelettrici e prevedente un'autorizzazione unica per il rilascio da parte delle Regioni dell'autorizzazione per gli impianti di produzione di energia elettrica alimentati a fonte rinnovabile
- Decreto ministeriale dello sviluppo economico del 6 luglio 2012 in merito alla riforma delle fonti rinnovabili e meccanismi alternativi di incentivi per impianti sopra il MW (GRIN ex CV)
- *“Piano di azione nazionale per le energie rinnovabili dell'Italia”* 30 giugno 2010
- D.G.R. n. 11710731 del 13 marzo 2007 - Piano di Tutela delle Acque (PTA) volto all'intero sistema idrico superficiale e sotterraneo in applicazione della Direttiva Quadro in materia di acque 2000/60/CE
- D.G.R. n. 53- 11975 del 04 agosto 2009, Piano Paesaggistico della Regione Piemonte (PPR) ove sono definiti gli indirizzi strategici per uno sviluppo sostenibile del territorio
- Provvedimento di concessione – Disciplinare
- Procedure del Sistema di Gestione Integrato (ISO 9001 – ISO 50001), con particolare – ma non esclusivo – riferimento a:
 - PO.SE.05.1 - Gestione offerte calore A.P.E
 - PO.SE.05.2 - Progettazione Impianti termici
 - PO.SE.05.3 - Installazione e Consegna D'Impianto
 - PO.SE.05.4 - Gestione e Controllo Impianti Termici

	22.06.2022	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
	REV. 2021-2022/00	Pag. 4 di 7	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 ATTIVITA' COMMERCIALI E INDUSTRIALI

- PO.SE.05.5 - Esecuzione Letture, Fatturazione e Gestione del credito
 - PO.SE.05.6 - Copertura finanziaria per la riqualificazione di Centrali Termiche
 - PO.SE.05.10 - Guida alla formulazione offerta e contratto EPC
 - PO.SE.06.1 - Gestione della richiesta di informazioni e dei reclami
- 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 e le segnalazioni verso l'OdV;
 - procedura 2 (gestione dei flussi finanziari) per quanto attiene alla tracciabilità dei flussi finanziari;
 - procedura 3 (gestione degli acquisti) 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 la tutela del diritto d'autore;
 - procedura 7 (anticorruzione e gestione dei rapporti con le PP.AA. e i Privati) per quanto attiene i rapporti con i soggetti pubblici e con i soggetti privati;
 - procedura 13 (gestione dei rapporti di service) per quanto attiene i servizi di cui la società usufruisce in forza di contratto di service.

5. Protocolli di prevenzione


Si precisa che la società ha contrattualmente demandato ad API lo svolgimento di una serie di servizi 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:

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

Al fine di consentire un efficace controllo sui rapporti di service, APE adotta MOG231 e Codice Etico speculari a quello di API, agevolando la confrontabilità e l'omogeneità delle procedure.

API, nello svolgimento dei suddetti servizi in favore di APE, è tenuta a rispettare la speculare procedura 12 (Gestione delle attività commerciali ed industriali) del proprio MOG231, unitamente agli eventuali ulteriori presidi previsti nel presente MOG231.

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

	22.06.2022	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
	REV. 2021-2022/00	Pag. 5 di 7	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 ATTIVITA' COMMERCIALI E INDUSTRIALI

La Società è tenuta a:

- erogare il servizio di gestione calore nel rispetto di quanto previsto dalle procedure di cui al Manuale di qualità, con particolare - ma non esclusivo - riferimento alla procedura PO.SE.05.1 “*Gestione offerte calore*” ed in particolare:
 - o provvedere al sopralluogo dell’impianto;
 - o provvedere alla formulazione del preventivo e all’offerta commerciale a seguito di sopralluogo dell’impianto che tenga conto delle caratteristiche e condizioni d’uso dello stesso, delle esigenze del cliente e della documentazione (eventuale) in suo possesso;
 - o archiviare e conservare tutta la documentazione inerente la trattativa commerciale;
- gestire il servizio di vendita gas metano ed energia elettrica nel rispetto di quanto statuito nelle delibere dell’Autorità per l’Energia Elettrica, Gas e Servizio Idrico (ARERA – già AEEGSI) e relativi allegati, della normativa e dei regolamenti di settore, nonché nel rispetto delle procedure interne;
- procedere all’acquisto dell’energia elettrica nel rispetto delle delibere emanate dall’Autorità per l’Energia Elettrica, Gas e Servizio Idrico (ARERA – già AEEGSI), con particolare – ma non esclusivo – riferimento alla modalità e alle condizioni tecnico-economiche;
- gestire la centrale idroelettrica nel rispetto della normativa europea, nazionale e regionale, del provvedimento di concessione, nonché nel rispetto dei principi condivisi mediante l’adozione del Codice Etico.

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

La Società riconosce la libera concorrenza come valore fondante della propria attività.

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 operative interne.

È vietato:

- utilizzare violenza sulle cose o mezzi fraudolenti per impedire o turbare lo svolgimento di altra attività commerciale, industriale o produttiva;

	22.06.2022	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
	REV. 2021-2022/00	Pag. 6 di 7	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 ATTIVITA' COMMERCIALI E INDUSTRIALI

- 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

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, 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 operative interne.


In ogni caso, è vietato:

- pubblicizzare i propri servizi in maniera non veritiera o comunque idonea a generare un inganno o a viziare la libera scelta del cliente;
- pubblicizzare i propri servizi in maniera idonea ad indurre in errore il cliente circa le caratteristiche del servizio.

b. 1) esecuzione dei contratti

La Società riconosce la soddisfazione dei clienti 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

	22.06.2022	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
	REV. 2021-2022/00	Pag. 7 di 7	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 ATTIVITA' COMMERCIALI E INDUSTRIALI

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 servizi (es. schede di intervento tecnico, etc.);
- documentazione relativa al pagamento del servizio reso (es. distinta di bonifico).

c) verifica circa l’effettività della prestazione

Per ciascuna prestazione è fatto obbligo di:

- verificare la corrispondenza tra il contratto del cliente e la prestazione svolta;
- apporre validazione sulla documentazione inerente al servizio reso 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.

Ciascun Destinatario è tenuto a comunicare/segnalare tempestivamente ogni anomalia/violazione di quanto previsto dalla presente procedura:

- all’OdV, a mezzo degli appositi canali previsti nella Procedura di Gestione dei Rapporti con l’OdV (proc. 1);
- al RPCT, se ed in quanto rilevanti 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.