

MAPPATURA DEI RISCHI

1.	<i>PRINCIPI GENERALI</i>	<i>3</i>
2.	<i>METODOLOGIA.....</i>	<i>5</i>
3.	<i>MAPPATURA DEI PROCESSI.....</i>	<i>6</i>
4.	<i>VALUTAZIONE DEL RISCHIO.....</i>	<i>8</i>
5.	<i>TRATTAMENTO DEL RISCHIO</i>	<i>9</i>
6.	<i>MONITORAGGIO E AGGIORNAMENTO DEI PROCESSI A RISCHIO E DELLE MISURE DI TRATTAMENTO (riesame 2021).....</i>	<i>10</i>

1. PRINCIPI GENERALI

Il presente documento, che costituisce allegato e parte integrante del Documento di pianificazione e gestione in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione (nel seguito “**Piano**”), si pone l’obiettivo di promuovere l’integrità dei comportamenti e prevenire il verificarsi di eventi corruttivi all’interno di Acea Pinerolese Energia S.r.l. (APE).

A tal fine il documento, muovendo dall’analisi della realtà aziendale, individua misure organizzative concrete e sostenibili, nella prospettiva di impedire la costituzione di un ambiente favorevole alla corruzione.

Ciò con la precisazione che gli eventi corruttivi che si mira a prevenire hanno un’accezione più ampia rispetto alle fattispecie penali tipiche degli artt. 318 e ss., c.p., comprendendo l’intera gamma dei reati contro la Pubblica Amministrazione, nonché le situazioni in cui, a prescindere dalla rilevanza penale, venga in evidenza un malf funzionamento dell’attività causato dall’ingerenza impropria di interessi privati nell’attività stessa (l. 6 novembre 2012, n. 190), e quindi la violazione dei principi di buon andamento e imparzialità dei pubblici uffici (art. 98, co. 2, Cost.).

Merita introdurre una breve premessa intorno alle definizioni di pubblico ufficiale e di incaricato di un pubblico servizio. Ciò in quanto la maggior parte delle ipotesi di reato richiamate nella l. n. 190 del 2012, cit., riveste la natura di reato proprio, cioè integrato soltanto ove il soggetto agente ricopra la qualifica di pubblico ufficiale o di incaricato di un pubblico servizio.

Le definizioni di pubblico ufficiale e incaricato di pubblico servizio sono contenute negli artt. 357 e 358, c.p., secondo una formulazione che attualmente si incentra sul carattere oggettivo dell’attività svolta (mentre la precedente formulazione teneva conto altresì della qualifica soggettiva ricoperta dagli interessati nell’ambito della pubblica amministrazione).

Ai sensi dell’art. 357, c.p., è **pubblico ufficiale** il soggetto che svolge una pubblica funzione legislativa, giudiziaria e amministrativa. La funzione amministrativa si riconosce perché è disciplinata da norme di diritto pubblico e atti autoritativi, ed è caratterizzata dal consistere nelle attività di formazione e manifestazione della volontà dell’amministrazione o nel suo svolgersi attraverso poteri autoritativi o certificativi.

Le pubbliche funzioni possono essere esercitate anche attraverso enti di diritto privato, ancorché sostanzialmente in proprietà pubblica. In tali casi, l’ente rimane disciplinato da una normativa di diritto pubblico e persegue finalità pubbliche, anche se con strumenti privati. Al contempo, lo stesso ente può esercitare sia funzioni pubbliche che compiti privati.

Si tratta pertanto di verificare se la singola specifica attività oggetto di interesse sia disciplinata da norme di diritto pubblico o da atti autoritativi, a prescindere dalla forma giuridica dell’ente per cui il soggetto agisce e della sua costituzione.

Una volta individuata la pubblica funzione, le attività deliberative sono facilmente individuabili. Vale precisare che rientrano nella definizione tutte le attività che concorrano alla formazione e manifestazione della volontà dell’ente, seppure destinata a produrre effetti solo interni al procedimento, e non solo le attività che abbiano rilevanza esterna.

Infine, per poteri autoritativi si intendono le attività che siano esplicazione di un potere pubblico nei confronti di un soggetto che si trovi su un piano non paritetico; per poteri certificativi le attività di documentazione a cui l'ordinamento riconosca efficacia probatoria.

La categoria dell'**incaricato di un pubblico servizio** è individuata dall'art. 358, c.p., in maniera residuale rispetto a quella del pubblico ufficiale. Riveste tale qualifica chi presta un'attività disciplinata nelle stesse forme della pubblica funzione, ma caratterizzata dalla mancanza dei poteri tipici di quest'ultima; in altri termini, l'incaricato di un pubblico servizio non partecipa alla formazione e manifestazione della volontà dell'ente, e non ha poteri autoritativi o certificativi. Per altro verso, deve esercitare effettivamente una pubblica funzione e non semplici mansioni d'ordine o un'opera di natura meramente materiale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo riveste la qualifica di incaricato di pubblico servizio nella società il personale impegnato nella gestione dei servizi di vendita di gas metano ed energia elettrica, nonché nella gestione dei servizi energia nei confronti dei condomini e delle grandi utenze centralizzate.

In base al ruolo svolto nel caso concreto, i soggetti con ruoli apicali in società di diritto privato la cui attività sia disciplinata da una normativa pubblicistica e persegua finalità pubbliche possono essere considerati pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio.

Attesa la natura giuridica della società e le attività che svolge, assumono rilevanza le fattispecie che contemplano quale soggetto attivo l'incaricato di pubblico servizio in relazione ai processi di volta in volta individuati nel prosieguo.

2. METODOLOGIA

L'approccio metodologico adottato per individuare e gestire il rischio corruttivo all'interno della società prevede le seguenti fasi:

A) Mappatura dei processi

- esame e studio dell'assetto organizzativo aziendale tramite l'acquisizione della documentazione di riferimento (organigramma, visura, deleghe, procure, mansionari, regolamenti, procedure di cui al Sistema di Gestione Integrato, disposizioni operative, etc.);
- esame e studio delle attività svolte da uffici e sedi e delle procedure in uso per la conduzione delle stesse, a mezzo *audit* presso l'azienda;
- conseguente mappatura dei processi organizzativi aziendali;

B) Valutazione del rischio

- individuazione dei processi a rischio di verificazione di fenomeni di corruzione, in relazione al contesto, alle funzioni e alle attività della società;
- valutazione del rischio per ciascun processo;

C) Trattamento del rischio

- verifica dei regolamenti, delle circolari e in generale delle procedure già in uso, nonché previsione se necessario di ulteriori misure di prevenzione.

D) Monitoraggio e aggiornamento dei processi a rischio e delle misure di trattamento

- monitoraggio sulla diffusione e sull'efficacia delle misure di prevenzione adottate;
- aggiornamento della mappatura e valutazione del rischio corruttivo.

3. MAPPATURA DEI PROCESSI

La mappatura dei processi consiste nell'individuazione e nell'analisi dei processi organizzativi aziendali, con il fine di identificare quelli che risultino potenzialmente esposti a rischi corruttivi. La mappatura ha carattere strumentale ai fini dell'identificazione, della valutazione e del trattamento dei rischi corruttivi.

APE è società partecipata da numerosi Comuni del Pinerolese e svolge in via principale le seguenti attività: vendita di gas metano, nei confronti di utenze civili, *small business* e industriali; servizi di energia, nei confronti di condomini e grandi utenze centralizzate in gestione calore; vendita di energia elettrica, nei confronti di utenze civili e *small business*.

La mappatura dei processi organizzativi aziendali ha permesso l'individuazione dei seguenti processi a possibile rischio di verifica di fenomeni corruttivi:

- I. Acquisizione e gestione del personale;
- II. Progressione di carriera;
- III. Gestione degli acquisti (ivi compreso la gestione dei rapporti con i consulenti);
- IV. Richieste di sovvenzioni;
- V. Gestione dei flussi finanziari (entrate, spese, patrimonio);
- VI. Erogazione del servizio;
- VII. Controlli, verifiche, ispezioni e sanzioni;
- VIII. Gestione dei rapporti con le PP.AA.;
- IX. Incarichi e nomine;
- X. Affari legali e contenzioso.

I processi individuati possono venire riuniti nei seguenti raggruppamenti omogenei, costituenti aree di rischio generale:

- A) Acquisizione e progressione del personale;
- B) Affidamento di lavori, servizi e forniture;
- C) Gestione delle entrate, delle spese e del patrimonio;
- D) Gestione del servizio;
- E) Affari legali, contenzioso e verifiche di legittimità in generale.

Vale ricordare che la società, in relazione alla propria attività, ha ottenuto le seguenti certificazioni: certificato UNI EN ISO 9001:2015, in tema di *standard* produttivi e di soddisfazione del cliente; certificato UNI CEI EN ISO 50001:11, in tema di prestazione energetica, ivi compresi l'efficienza energetica, il consumo e l'uso dell'energia; certificato UNI CEI 11352 (ESCo).

La società ha demandato ad Acea Pinerolese Industriale S.p.A. (API) lo svolgimento alcuni servizi, a mezzo di uno specifico contratto di *service*, e segnatamente: servizi amministrativi, servizi di controllo di gestione, servizi generali, servizi di reperibilità, servizi immobiliari, servizio legale, servizi di gestione appalti, servizi di gestione acquisti, servizi di gestione del personale, servizi informatici, servizio ai clienti, servizi di gestione sicurezza e ambiente, assistenza alle certificazioni ISO ed equivalenti, servizi analisi di laboratorio, servizi elettrici, servizi di progettazione e assistenza alla direzione lavori.

Alcuni servizi sono svolti in maniera continuativa, altri su specifica richiesta.

La presente mappatura dei rischi è stata condotta tenendo conto anche delle attività e dei processi riconducibili alle risorse di API che svolgono la propria attività a favore di APE in virtù di tali contratti.

Al fine di consentire un efficace controllo sui rapporti di *service* e favorire l'omogeneità e la confrontabilità delle procedure, il sistema di prevenzione della corruzione adottato da APE è speculare rispetto a quello di API.

API, nello svolgimento dei servizi in favore di APE, sono tenute a rispettare le proprie procedure di prevenzione della corruzione, unitamente agli eventuali ulteriori presidi previsti nel sistema di APE.

4. VALUTAZIONE DEL RISCHIO

La valutazione del rischio è stata svolta con riguardo a ciascun processo organizzativo aziendale mappato e identificato come potenzialmente esposto al rischio corruttivo, e declinata nelle seguenti fasi:

- identificazione del rischio → ricerca, individuazione e descrizione dei rischi all'interno dei singoli processi;
- analisi del rischio → individuazione dei fattori abilitanti dei rischi corruttivi e stima del livello di esposizione al rischio dei singoli processi, in termini di probabilità che il rischio si verifichi e di conseguenze prodotte ("impatto");
- ponderazione del rischio → valutazione dei rischi in base alle loro caratteristiche, al fine di stabilire le azioni da intraprendere per ridurre l'esposizione ad essi e definire le priorità e le urgenze di trattamento.

L'approccio metodologico utilizzato per stimare il livello di esposizione al rischio è di tipo qualitativo, secondo quanto suggerito dall'ANAC nel PNA 2019.

Segnatamente, sono stati individuati indicatori di rischio generali, suddivisi tra indicatori di probabilità (discrezionalità, coerenza operativa, livello di opacità del processo, livello di attuazione delle misure del Piano) e indicatori di impatto (impatto sull'immagine dell'azienda, impatto organizzativo o sulla continuità del servizio, danno generato). Per ciascun processo oggetto di analisi sono stati acquisiti ed elaborati i dati e le informazioni rilevanti rispetto a tali indicatori, e, sulla base di essi, si è proceduto alla misurazione di ogni singolo indicatore di rischio applicando una scala di misurazione ordinale (alto, medio, basso). Combinando la misurazione dei singoli indicatori si è pervenuti alla valutazione complessiva del livello di esposizione al rischio di ciascun processo, definita attraverso un giudizio sintetico (alto, medio, basso) e una motivazione esplicativa.

5. TRATTAMENTO DEL RISCHIO

La fase di trattamento del rischio ha ad oggetto la determinazione delle misure idonee a prevenire la verifica di fenomeni corruttivi, basata sui dati emersi in sede di valutazione del rischio.

Si distinguono misure generali e misure specifiche. Le **misure generali** intervengono in maniera trasversale sull'intera organizzazione e si caratterizzano per la loro incidenza sul sistema complessivo della prevenzione della corruzione; le **misure specifiche** agiscono in maniera puntuale su alcuni specifici rischi individuati.

Nel presente documento sono raccolte le **misure specifiche** adottate dalla società.

Tra di esse vengono in rilievo innanzitutto talune procedure del MOG 231.

Le indicate procedure del MOG 231, cioè quelle che costituiscono non soltanto protocolli di prevenzione dei reati tipici *ex d.lgs. n. 231 del 2001, cit.*, ma altresì strumenti idonei a prevenire i fenomeni corruttivi, sono le seguenti:

- Procedura 1 “Gestione dei rapporti con l’OdV”;
- Procedura 2 “Gestione dei flussi finanziari”;
- Procedura 3 “Gestione degli acquisti”;
- Procedura 7 “Anticorruzione e gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione ed i privati”;
- Procedura 8 “Gestione della salute e sicurezza sul lavoro”;
- Procedura 10 “Gestione dei rapporti consulenziali”;
- Procedura 12 “Gestione delle attività commerciali ed industriali”;
- Procedura 13 “Gestione dei rapporti di *service*”;
- Procedura 14 “Selezione, assunzione e gestione delle risorse umane”.

Si tratta in tutti i casi di procedure ad uso di più processi aziendali, per la cui descrizione si rinvia al MOG 231.

Altre misure ad uso di più processi aziendali concernono la tracciabilità dei processi e la segregazione delle funzioni, con cui si intende che, da una parte, occorre tenere traccia degli elementi dei processi in maniera da consentire il controllo anche a posteriori delle azioni svolte, e che, dall'altra, nell'esecuzione dei processi occorre attenersi, ove possibile e con particolare riguardo ai procedimenti complessi, alla distinzione delle funzioni tra coloro che assumono la decisione, coloro che materialmente le danno corso e coloro che sono deputati al controllo.

Ulteriori strumenti sono individuati con riferimento a ciascun processo nel prosieguo di trattazione.

6. MONITORAGGIO E AGGIORNAMENTO DEI PROCESSI A RISCHIO E DELLE MISURE DI TRATTAMENTO (riesame 2021)

L'individuazione e la gestione del rischio corruttivo rappresentano per loro natura un processo che richiede costante aggiornamento.

All'atto della prima elaborazione, il sistema di gestione del rischio corruttivo è stato costruito prendendo a riferimento innanzitutto le fattispecie di reato rilevanti nell'ottica della prevenzione della corruzione e della garanzia del buon funzionamento della società. L'analisi e la ponderazione del rischio erano state condotte assumendo l'approccio quantitativo suggerito dal PNA 2013, Allegato 5.

Nella sede della revisione condotta nell'anno 2020, grazie all'esperienza acquisita nel precedente periodo di applicazione del sistema, e in ragione del monitoraggio attuato sulla diffusione e sull'efficacia delle misure di prevenzione adottate, è stato svolto un approfondimento ulteriore.

Segnatamente: *i)* sono state individuate, per area aziendale ed entro i processi a rischio, le singole attività più delicate; *ii)* per ciascuna, sono state dettagliate le procedure generali e specifiche esistenti a tutela dalla corruzione; *iii)* ove apparso opportuno, sono stati programmati l'aggiornamento e l'implementazione delle procedure medesime.

Infine, nella sede di questa revisione annuale (2021), si è proceduto alla rielaborazione della macro-fase della valutazione del rischio, con applicazione di un approccio metodologico per la stima del livello di esposizione al rischio di tipo qualitativo, come suggerito dall'ANAC nel PNA 2019.

Un'attenzione particolare è stata dedicata alle procedure di selezione a progressione di carriera del personale, di interesse comune alle diverse aree aziendali.

Si riportano di seguito la rappresentazione dell'organigramma della società e dei macro-processi, nonché la **mappatura dei rischi per aree aziendali e per servizi affidati in *service* ad API** e la **mappatura dei rischi nelle procedure di selezione e progressione di carriera del personale**.

ORGANIGRAMMA DELLA SOCIETÀ E DEI MACRO-PROCESSI

ORGANIGRAMMA

Amministratore Unico

ATTIVITA' OPERATIVE

MACRO-PROCESSI

ATTIVITA' AFFIDATE CON CONTRATTO DI SERVICE AD API:

Servizi di gestione del personale

Servizi informatici

Servizi generali

Servizi immobiliari

Servizi amministrativi

Servizio legale

Servizio di gestione acquisti / appalti

Servizio di gestione sicurezza e ambiente - Assistenza
alle certificazioni ISO ed equivalenti

Servizi elettrici

Direzione dei servizi

Servizio approvvigionamenti e vendita

Back office

Gestione servizi energia

MAPPATURA DEI RISCHI PER AREE AZIENDALI
E ATTIVITÀ IN *SERVICE*

ANALISI DEL CONTESTO						VALUTAZIONE DEL RISCHIO	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	ATTIVITA'	PROCEDURE IN ATTO	AGGIORNAMENTI / IMPLEMENTAZIONI IN PROGRAMMA	RESPONSABILE PROCESSO	LIVELLO DI RISCHIO	MOTIVAZIONE
	Gestione ordinaria della società - Legale rappresentanza	Accettazione incarichi	Statuto - Codice Etico - Regolamento sulla verifica delle condizioni d'accesso e svolgimento degli incarichi di amministratore e dirigente			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto le dichiarazioni rilasciate sono oggetto di controllo e sono pubblicate sul sito della società nella sezione trasparenza
		Adozione bilancio	Statuto - Codice Etico - Operazione svolta congiuntamente da più uffici - Controllo collegio sindacale e società di revisione			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto la documentazione viene predisposta da più soggetti interni, inoltre sono presenti misure di controllo da parte di soggetti anche esterni
		Approvazione procedure di acquisto	Statuto - Codice Etico - Procedura 3 MOG 231 "Gestione degli Affidamenti di Lavori, Servizi e Forniture"			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da procedure interne e la documentazione viene predisposta da più soggetti interni
		Attività quale datore di lavoro ex d.lgs 81/2008	Codice Etico - Controllo congiunto di più uffici e RSPP - SGQ-ODV			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto le attività svolte quale datore di lavoro sono soggette a controlli sia interni che esterni
		Attività in qualità di gestore ambientale (obblighi normativi in materia ambientale ed energetica)	Codice Etico - Operazioni svolte congiuntamente da più uffici - SGQ			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto la documentazione viene predisposta da più soggetti interni

ANALISI DEL CONTESTO						VALUTAZIONE DEL RISCHIO	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	ATTIVITA'	PROCEDURE IN ATTO	AGGIORNAMENTI / IMPLEMENTAZIONI IN PROGRAMMA	RESPONSABILE PROCESSO	LIVELLO DI RISCHIO	MOTIVAZIONE
Amministratore Unico		Svolgimento delle pratiche relative a imposte dirette e indirette, tasse, contributi	Codice Etico - Operazioni svolte congiuntamente da più uffici - Procedura 2 MOG 231 "Gestione dei Flussi Finanziari"		Amministratore Unico	Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da procedure interne e la documentazione viene predisposta da più soggetti
		Trattamento dati personali	Contratto di <i>service</i> - Codice Etico - Normativa, anche interna, in materia di <i>privacy</i> - <i>Audit</i> periodici DPO			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da procedure interne e sono presenti misure di controllo
		Attività in materia urbanistica e vincolistica	Codice Etico - Operazioni svolte congiuntamente da più uffici			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività viene svolta da più soggetti congiuntamente
		Operazioni bancarie e finanziarie e rapporti con gli enti - Riscossioni e quietanze - Operazioni assicurative - Operazioni relative a controversie giudiziali, stragiudiziali e arbitrali - Attività inerenti contratti gestionali - Attività relative ai contratti di lavoro e gestione del personale - Designazione procuratori generali e speciali	Codice Etico - Procedura 2 MOG 231 "Gestione dei Flussi Finanziari" - Valutazione congiunta e controllo incrociato con altri uffici - Controllo collegio sindacale e società di revisione			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è svolta congiuntamente da più uffici e sono presenti misure di controllo da parte di soggetti anche esterni
	Gestione straordinaria della società - Legale rappresentanza	Operazioni straordinarie	Codice Etico - Controllo soci - Controllo congiunto più uffici - Controllo collegio sindacale, società di revisione e OdV			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto sono presenti misure di controllo anche da parte di soggetti esterni

ANALISI DEL CONTESTO						VALUTAZIONE DEL RISCHIO	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	ATTIVITA'	PROCEDURE IN ATTO	AGGIORNAMENTI / IMPLEMENTAZIONI IN PROGRAMMA	RESPONSABILE PROCESSO	LIVELLO DI RISCHIO	MOTIVAZIONE
Servizi di Gestione del	Personale	Trattamento dati personali	Contratto di <i>service</i> - Normativa, anche interna, in materia di <i>privacy</i> - <i>Audit</i> interni	Predisposizione Regolamento sugli incarichi extra istituzionali	Responsabile Direzione Personale Organizzazione	Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da procedure interne e sono presenti misure di controllo
		Tirocini	Contratto di <i>service</i> - Regolamento selezioni - Procedura Personale P.O.04			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da regolamenti e procedure interne
		Formazione	Contratto di <i>service</i> - Procedura Personale P.O.04			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da procedure interne rese pubbliche ai dipendenti sulla rete intranet aziendale, sono presenti misure di controllo e v'è la supervisione a più livelli gerarchici delle pratiche
		Gestione presenze	Contratto di <i>service</i> - Disposizioni di legge - Regolamento gestione presenze assenze aziendali - Controlli periodici società di revisione			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da regolamenti interni e sono presenti controlli da parte di soggetti esterni
		Adempimenti previdenziali	Contratto di <i>service</i> - Disposizioni di legge - Controlli periodici società di revisione			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto si tratta di adempimenti vincolati e sono presenti controlli da parte di soggetti esterni

ANALISI DEL CONTESTO						VALUTAZIONE DEL RISCHIO	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	ATTIVITA'	PROCEDURE IN ATTO	AGGIORNAMENTI / IMPLEMENTAZIONI IN PROGRAMMA	RESPONSABILE PROCESSO	LIVELLO DI RISCHIO	MOTIVAZIONE
Personale		Gestione buste paga	Contratto di <i>service</i> - Disposizioni di legge - Controlli periodici società di revisione	dei dipendenti della società	Organizzazione Sistemi (in <i>service</i>)	Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto si tratta di adempimenti vincolati e sono presenti controlli da parte di soggetti esterni
		Rimborsi spese	Contratto di <i>service</i> - Disposizioni di legge ed applicazione accordi di secondo livello - Controlli periodici società di revisione			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto si tratta di adempimenti vincolati e sono presenti controlli da parte di soggetti esterni
		Sorveglianza sanitaria	Contratto di <i>service</i> - Disposizioni di legge (l. 300/70, d.lgs. 81/08) - Verifiche medico competente ed eventuali soggetti esterni (es. ARPA)			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da disposizioni di legge e sono presenti controlli da parte di soggetti esterni
		Provvedimenti disciplinari	Contratto di <i>service</i> - Procedura Personale P.0.04 - Disposizioni di legge (l. 300/70) e del CCNL di settore - Verifica OO.SS. (es. impugnazioni)			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da disposizioni di legge e da procedure interne, e sono presenti controlli da parte di soggetti esterni
		Pubblicazioni in materia di trasparenza	Contratto di <i>service</i> - Regolamento sull'attività del RTPC - Pianificazione delle pubblicazioni in materia di trasparenza - Intervento di più soggetti nell'estrazione e nella trasmissione dei dati da pubblicare			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da regolamenti interni e viene svolta con la collaborazione di più soggetti interni

ANALISI DEL CONTESTO						VALUTAZIONE DEL RISCHIO	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	ATTIVITA'	PROCEDURE IN ATTO	AGGIORNAMENTI / IMPLEMENTAZIONI IN PROGRAMMA	RESPONSABILE PROCESSO	LIVELLO DI RISCHIO	MOTIVAZIONE
Servizi Informativi	Sistemi informativi	Definizione dei fabbisogni di approvvigionamento di <i>hardware, software</i> , sistemi e servizi a seguito dell'analisi di capacità di quelli esistenti	Contratto di <i>service</i> - Codice Etico - Controllo congiunto più soggetti - Misure di sicurezza informatica		Direzione Personale Organizzazione Sistemi (in <i>service</i>)	Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto sono adottate misure tecniche di protezione e l'attività viene svolta con la collaborazione di più soggetti interni
		Definizione modifiche architetture e infrastrutturali - Introduzione di nuove tecnologie	Contratto di <i>service</i> - Codice Etico - Controllo congiunto più soggetti - Misure di sicurezza informatica			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto sono adottate misure tecniche di protezione e l'attività viene svolta con la collaborazione di più soggetti interni
		Amministrazione sistemi	Contratto di <i>service</i> - Codice Etico - Controllo congiunto più soggetti - Misure di sicurezza informatica			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto sono adottate misure tecniche di protezione e l'attività viene svolta con la collaborazione di più soggetti interni
Servizi Generali - Servizi di Reperibilità	Gestione Assicurazioni	Gestione pratiche sinistri e stipula nuove polizze di assicurazione	Contratto di <i>service</i> - Controllo di più soggetti (<i>broker</i> esterno/compagnie assicuratrici) - Codice Etico		Direzione Personale Organizzazione Sistemi (in <i>service</i>)	Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività viene svolta congiuntamente da più soggetti interni ed esterni
	Gestione cassa aziendale	Gestione pagamenti e spese minute	Contratto di <i>service</i> - Procedura interna per gestione casse economiche - Regolamento interno per gestione fondo economico - Codice Etico			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da regolamenti e procedure interne e sono presenti misure di controllo

ANALISI DEL CONTESTO						VALUTAZIONE DEL RISCHIO	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	ATTIVITA'	PROCEDURE IN ATTO	AGGIORNAMENTI / IMPLEMENTAZIONI IN PROGRAMMA	RESPONSABILE PROCESSO	LIVELLO DI RISCHIO	MOTIVAZIONE
	Presidio aziendale	Attività di vigilanza, accoglienza e portierato	Contratto di <i>service</i> - Codice Etico - Normativa, anche interna, in materia di <i>privacy</i>			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata dalla legge e da norme interne
	Protocollo aziendale	Gestione corrispondenza - Ricezione notifiche e atti giudiziari	Contratto di <i>service</i> - Codice Etico - Normativa, anche interna, in materia di <i>privacy</i> - Procedure interne posta aziendale	Aggiornamento procedura interna posta aziendale		Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da regolamenti e procedure interni
Servizi Immobiliari	Messa a disposizione aree attrezzate	Gestione aree attrezzate	Contratto di <i>service</i> - Approvazione e controllo di più soggetti		Direzione Personale Organizzazione Sistemi (in <i>service</i>)	Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto sono previsti controlli da parte di più soggetti interni
		Tenuta contabilità - Redazione bilanci e relazioni	Contratto di <i>service</i> - Verifiche contabili trimestrali società di revisione e annuali per certificazione bilancio - Rapporti con fiscalista per adempimenti fiscali intrattenuti da più dipendenti (secondo inerenza) e supervisionati da dirigente - Procedura 4 MOG 231 "Gestione Contabile, Societaria e fiscale" - Procedura 9 MOG 231 "Gestione delle Attività Informatiche" - Procedura 13 MOG 231 "Gestione dei Rapporti Infragruppo e di <i>Service</i> "			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto sono previsti controlli da parte di più soggetti anche esterni
		Gestione flussi finanziari - Rapporti con istituti finanziari	Contratto di <i>service</i> - Accessibilità di più dipendenti ai dati di c/c (sistema "multiattore") - Rapporti con istituti di credito - Procedura 2 MOG 231 "Gestione dei Flussi Finanziari" - Procedura 7 MOG 231 "Anticorruzione e Gestione dei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni ed i Privati" - Procedura 13 MOG 231 "Gestione dei Rapporti Infragruppo e di <i>Service</i> "			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività viene svolta con la collaborazione di più soggetti interni ed è disciplinata da procedure interne di programmazione e monitoraggio

ANALISI DEL CONTESTO						VALUTAZIONE DEL RISCHIO	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	ATTIVITA'	PROCEDURE IN ATTO	AGGIORNAMENTI / IMPLEMENTAZIONI IN PROGRAMMA	RESPONSABILE PROCESSO	LIVELLO DI RISCHIO	MOTIVAZIONE
Servizi di Amministrazione Finanza Controllo	Contabilità generale, bilancio e finanza	Gestione pagamenti	Contratto di <i>service</i> - Condivisione tra personale impiegatizio, dirigente e Amministratore Unico - Collaudo tecnico - Procedura 2 MOG 231 "Gestione dei Flussi Finanziari" - Procedura 7 MOG 231 "Anticorruzione e Gestione dei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni ed i Privati" - Procedura 13 MOG 231 "Gestione dei Rapporti Infragruppo e di <i>Service</i> "		Direzione Amministrazione Finanza Controllo (in <i>service</i>)	Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività viene svolta con la collaborazione di più soggetti interni ed è disciplinata da procedure interne a garanzia dell'oggettività dei pagamenti e della loro tempistica
		Recupero crediti	Contratto di <i>service</i> - Pianificazione delle azioni di incasso o dilazione dei pagamenti - Monitoraggio dell'attività - Procedura 2 MOG 231 "Gestione dei Flussi Finanziari" - Procedura 7 MOG 231 "Anticorruzione e Gestione dei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni ed i Privati" - Procedura 13 MOG 231 "Gestione dei Rapporti Infragruppo e di <i>Service</i> "			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da procedure interne a garanzia della riscossione dei crediti
		Gestione operazioni societarie (aumenti/riduzione capitale, operazioni su partecipazioni, conferimenti, fusioni e scissioni)	Contratto di <i>service</i> - Avallo dell'organo gestorio - Procedura 7 MOG 231 "Anticorruzione e Gestione dei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni ed i Privati" - Procedura 13 MOG 231 "Gestione dei Rapporti Infragruppo e di <i>Service</i> "			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da procedure interne e le operazioni sono subordinate alle indicazioni dell'organo gestorio
	Controllo di gestione	Monitoraggio investimenti e ricavi/costi d'esercizio	Contratto di <i>service</i> - Verifica di coerenza dei dati basati su stime con il responsabile del controllo di gestione - Utilizzo di programma gestionale di tipo integrato - Redazione del <i>budget</i> economico/patrimoniale - <i>Report</i> relazionati/condivisi tra Responsabile Area Amministrativa/Direzione/Responsabili Aree Operative - Procedura 13 MOG 231 "Gestione dei Rapporti Infragruppo e di <i>Service</i> "			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, esistendo controlli sistematici infrannuali di rispetto del <i>budget</i> con analisi degli eventuali scostamenti
		Gestione del precontenzioso	Contratto di <i>service</i> - Valutazione congiunta e controllo incrociato tra ufficio, responsabili di servizio interessati e Amministratore Unico - Codice Etico - Relazioni periodiche a OdV - Per transazioni, relazione su opportunità e congruità del legale incaricato di assistenza in giudizio e trasmissione a OdV e RTPC			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto vi è una scarsa discrezionalità nella gestione dell'attività, e sono presenti controlli

ANALISI DEL CONTESTO						VALUTAZIONE DEL RISCHIO	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	ATTIVITA'	PROCEDURE IN ATTO	AGGIORNAMENTI / IMPLEMENTAZIONI IN PROGRAMMA	RESPONSABILE PROCESSO	LIVELLO DI RISCHIO	MOTIVAZIONE
Servizio Legale	Legale	Assistenza tecnico-giuridica a organo gestorio - Supporto consulenziale interno in materia giuridica per aspetti legali collegati ad attività aziendali - Supporto consulenziale e corretta gestione normativa affari societari - Supporto consulenziale interno in materia di tutela dei dati personali - Supporto consulenziale interno su normative settoriali	Contratto di <i>service</i> - Valutazione congiunta e controllo incrociato tra ufficio e responsabili di servizio interessati - Sottoscrizione di contratti da parte di soggetti muniti di rappresentanza e potere di spesa (distinti da chi li predispone) - Codice Etico		Responsabile Servizio Legale (in <i>service</i>)	Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto vi è una scarsa discrezionalità nella gestione dell'attività
		Assistenza in fase di procedimenti di fronte all'autorità giudiziaria (N.B. RISCHIO CHE SI PUO' VERIFICARE PER TUTTI GLI UFFICI CHE COLLABORANO DURANTE UNA CAUSA IN CORSO)	Contratto di <i>service</i> - Controllo incrociato tra ufficio, responsabili di servizio interessati e Amministratore Unico - Codice Etico - Controllo cause in corso società di revisione	Regolamento contenziosi	Responsabile Servizio Legale (in <i>service</i>) e Responsabile Operativo della società	Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività viene svolta congiuntamente da più soggetti interni e sono presenti controlli anche da parte di soggetti esterni
Servizio di Gestione Acquisti e Appalti	Approvvigionamenti/ Appalti	Definizione e gestione dei fabbisogni - Gestione acquisti (RA/Ordini)	Contratto di <i>service</i> - Procedura P05.1 "Approvvigionamenti e magazzino" - Codice Etico		Responsabile Appalti Approvvigionamenti (in <i>service</i>)	Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da procedure interne e sono presenti misure di controllo
		Adeguamento del sistema di gestione a variazioni normative esterne/normative aziendali e/o organizzazione aziendale	Contratto di <i>service</i> - Manuale integrato, sez. 2 e sez. 3 - Procedura 1 MOG 231 "Gestione dei Rapporti con l'OdV" - Procedura 13 MOG 231 "Gestione dei Rapporti Infragruppo e di <i>Service</i> " - PO.SE.04.1 - "Gestione dei servizi di Staff"			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da procedure interne

ANALISI DEL CONTESTO						VALUTAZIONE DEL RISCHIO	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	ATTIVITA'	PROCEDURE IN ATTO	AGGIORNAMENTI / IMPLEMENTAZIONI IN PROGRAMMA	RESPONSABILE PROCESSO	LIVELLO DI RISCHIO	MOTIVAZIONE
Sistemi Gestione Qualità Ambiente - Sicurezza - Assistenza Certificazioni ISO ed Equivalenti	Sistemi di gestione	Intercettazione non conformità di sistema in <i>Audit</i> interni	Contratto di <i>service</i> - Manuale integrato, sez. 6 - Qualificazione <i>Auditor</i> - PO.06.2 "Gestione incidenti, non conformità e azioni correttive" - Procedura 13 MOG 231 "Gestione dei Rapporti Infragruppo e di <i>Service</i> " - PO.AS.04.1 "Gestione dei servizi di Staff"		Responsabile Sistemi Gestione Qualità Ambiente Sicurezza (in <i>service</i>)	Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività l'attività è disciplinata da procedure interne ed è documentata con il supporto di evidenze
		Trattamento non conformità sistema o altri rilievi	Contratto di <i>service</i> - Manuale integrato, sez. 6 - PO.06.2 "Gestione incidenti, non conformità e azioni correttive" - IT.06.11 "Gestione programma rilievi" - <i>Software</i> "Gestione rilievi" - Procedura 1 MOG 231 "Gestione dei Rapporti con l'OdV" - Procedura 13 MOG 231 "Gestione dei rapporti Infragruppo e di <i>Service</i> " - PO.SE.04.1 "Gestione dei servizi di Staff"			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività l'attività è disciplinata da procedure interne ed è documentata con il supporto di evidenze
		Comunicazione requisiti di sistema applicabili ad aree aziendali	Contratto di <i>service</i> - Manuale Integrato, sez. 2 - Procedura 1 MOG 231 "Gestione dei Rapporti con l'OdV" - Procedura 12 MOG 231 "Gestione delle Attività Commerciali e Industriali" - Procedura 13 MOG 231 "Gestione dei Rapporti Infragruppo e di <i>Service</i> " - PO.SE.04.1 "Gestione dei servizi di Staff"	Implementazione del Programma Formazione che consente l'invio automatizzato di notifiche di emissione nuovi documenti di sistema (si prevede a regime nel dicembre 2021)		Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da procedure interne e sono in fase di implementazione sistemi automatizzati di trasferimento delle informazioni all'interno delle unità operative
		Rischi generali di servizio	Contratto di <i>service</i> - Codice Etico - Procedura 7 MOG 231 "Anticorruzione e Gestione dei Rapporti con la P.A. ed i Privati" - Procedura 13 MOG 231 "Gestione dei Rapporti Infragruppo e di <i>Service</i> " - PO.SE.04.1 "Gestione dei servizi di Staff"			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da procedure interne ed è conosciuta la fonte interna delle informazioni

ANALISI DEL CONTESTO						VALUTAZIONE DEL RISCHIO	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	ATTIVITA'	PROCEDURE IN ATTO	AGGIORNAMENTI / IMPLEMENTAZIONI IN PROGRAMMA	RESPONSABILE PROCESSO	LIVELLO DI RISCHIO	MOTIVAZIONE
	Sicurezza prevenzione e protezione	Valutazione rischi sicurezza sul lavoro - Individuazione del rischio	Contratto di <i>service</i> - Verbalizzazione degli incontri - Riunioni periodiche tra dirigenti, RLS, MC - Procedura 8 MOG 231 "Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro" - Flussi informativi tra OdV e soggetti del SPP - Manuale integrato, sez. 6 - Sopralluogo MC e verbale - Codice Etico		Responsabile Sistemi Gestione Qualità Ambiente Sicurezza (in <i>service</i>)	Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata dalla legge (d.lgs. 81/08 e normaiva tecnica) e da procedure interne e sono presenti misure di controllo da parte di soggetti interni
		Gestione pratiche e segnalazioni relative a dipendenti	Contratto di <i>service</i> - Procedura 8 MOG 231 "Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro" - Circolari aziendali su sicurezza e procedure operative specifiche - Supervisione a più livelli gerarchici delle pratiche - Flussi informativi tra OdV e soggetti del SPP - Codice Etico			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da procedure interne rese pubbliche ai dipendenti sulla rete <i>intranet</i> aziendale, sono presenti misure di controllo da parte di soggetti esterni, e v'è la supervisione a più livelli gerarchici delle pratiche. V'è inoltre certificazione UNI EN ISO 9001:2015
Servizio Clienti	Servizio clienti	Gestione del credito utenza - Gestione reclami e <i>back office</i> commerciale - Gestione utenza	Contratto di <i>service</i> - Regolamenti e carte del servizio - Deliberazioni Autorità di regolazione - Diffusione nuove procedure e documentazione operative tramite attività informativa/formativa del personale - Controllo di più attori (Unità di APE/altri settori aziendali/responsabili, soggetti esterni quali ad esempio società di revisione) anche a mezzo <i>Audit</i> - Rendicontazione e comunicazione dati, invio documentazione ad Autorità competenti, pubblicazione dati, possibili controlli/ispezioni da parte di Autorità di regolazione e competenza - Adesione a procedure previste dalle Autorità competenti a tutela del consumatore - <i>Report</i> trimestrali Anticorruzione		Responsabile Servizio Clienti (in <i>service</i>)	Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto v'è una scarsa discrezionalità nella gestione dell'attività, inoltre l'attività stessa è disciplinata dalla legge, dai regolamenti e dalle procedure interni, oltre che con la collaborazione di più soggetti interni

ANALISI DEL CONTESTO						VALUTAZIONE DEL RISCHIO	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	ATTIVITA'	PROCEDURE IN ATTO	AGGIORNAMENTI / IMPLEMENTAZIONI IN PROGRAMMA	RESPONSABILE PROCESSO	LIVELLO DI RISCHIO	MOTIVAZIONE
Direzione dei Servizi	Gestione operativa	Acquisti energia	Codice Etico – Gestione congiunta tra più uffici – Controllo collegio sindacale		Responsabile Operativo	Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività viene svolta da più soggetti congiuntamente ed è oggetto di controlli
		Gestione crediti	Codice Etico – Gestione congiunta tra più uffici – Controllo collegio sindacale			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività viene svolta da più soggetti congiuntamente ed è oggetto di controlli
Servizio Approvvigionamenti e Vendita	Approvvigionamento	Acquisiti energia	Codice Etico - Gestione congiunta tra più uffici - <i>Audit</i> società revisione – Controllo collegio sindacale		Responsabile Servizio Approvvigionamenti e Vendite	Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività viene svolta da più soggetti congiuntamente ed è oggetto di controlli
	Consulenza	Attività di consulenza	Codice Etico - Gestione congiunta tra più uffici - Pubblicazione dei dati nella sezione amministrazione trasparente del sito <i>web</i> della società			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività viene svolta da più soggetti congiuntamente
	Vendita	Attività di vendita	Codice Etico - Gestione congiunta tra più uffici - Deliberazioni ARERA			Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da deliberazioni dell'ARERA e viene svolta da più soggetti congiuntamente

ANALISI DEL CONTESTO						VALUTAZIONE DEL RISCHIO	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	ATTIVITA'	PROCEDURE IN ATTO	AGGIORNAMENTI / IMPLEMENTAZIONI IN PROGRAMMA	RESPONSABILE PROCESSO	LIVELLO DI RISCHIO	MOTIVAZIONE
<i>Back office</i>	Fatturazione	Gestione fatturazione utenza	Codice Etico - Gestione congiunta più uffici - Deliberazioni ARERA		Responsabile <i>Back Office</i>	Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da deliberazioni dell'ARERA e viene svolta da più soggetti congiuntamente
Gestione Servizi Energia	Gestione servizi calore	Gestione tecnico-amministrativa impianti di climatizzazione - Gestione rapporti con enti/fornitori - Gestione rapporti con imprese installatrici/manutentrici - Gestione sistemi di qualità	Codice Etico - Gestione congiunta tra più uffici - Sistemi di qualità		Responsabile Servizi Energia	Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da procedure interne e viene svolta da più soggetti congiuntamente
	Centrale idroelettrica	Gestione tecnico-	Codice Etico - Gestione congiunta tra più uffici - Sistemi di qualità			Rischio	Il rischio individuato si

**MAPPATURA DEI RISCHI NELLE PROCEDURE
DI SELEZIONE E PROGRESSIONE DI CARRIERA
DEL PERSONALE**

ANALISI DEL CONTESTO						VALUTAZIONE DEL RISCHIO	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	ATTIVITA'	PROCEDURE IN ATTO	AGGIORNAMENTI / IMPLEMENTAZIONI IN PROGRAMMA	RESPONSABILE PROCESSO	LIVELLO DI RISCHIO	MOTIVAZIONE
Ricerca Selezione Sviluppo Personale	Ricerca e selezione del personale	Richiesta di nuovo personale	Contratto di <i>service</i> - Regolamento Selezioni e Procedura Personale P.O.04 - <i>Audit</i> interni - Codice Etico		Direzione Personale Organizzazione Sistemi / Responsabile Servizio richiedente	Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da regolamenti e procedure interni e sono presenti misure di controllo da parte di soggetti interni
		Valutazione dei candidati (gruppo di valutazione)	Contratto di <i>service</i> - Regolamento Selezioni e Procedura Personale P.O.04 - <i>Audit</i> interni - Codice Etico		Direzione Personale Organizzazione Sistemi / Membro del gruppo di valutazione formato dai dipendenti, individuati dal Regolamento Interno	Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da regolamenti e procedure interni e sono presenti misure di controllo
	Sviluppo del personale	Proposte di politica retributiva e formative	Contratto di <i>service</i> - Procedura Personale P.O.04 - <i>Audit</i> interni e dell'OdV - Codice Etico - Condivisione dell'attività a più livelli gerarchici		Direzione Personale Organizzazione Sistemi / Responsabile Servizio richiedente	Rischio minimo	Il rischio individuato si posiziona in fascia bassa, in quanto l'attività è disciplinata da procedure interne rese pubbliche ai dipendenti sulla rete intranet aziendale, sono presenti misure di controllo e v'è la supervisione a più livelli gerarchici delle attività