

	13.12.2024	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
	REV. 2023-24/00	Pag. 1 di 8	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 ATTIVITA' COMMERCIALI E INDUSTRIALI

PROCEDURA 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) contrattualizzazione del servizio
 - c) erogazione ed esecuzione del servizio
 - d) verifica circa l'effettività della prestazione
5. DISPOSIZIONI FINALI

1. Obiettivi¹

La presente procedura ha l'obiettivo di definire ruoli e responsabilità, nonché dettare protocolli di prevenzione al fine di 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 informatici e trattamento illecito di dati (art. 24 bis D.Lgs. 231/01)
- delitti contro l'industria e il commercio (art. 25 bis l. 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).

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 2023 - 2025).

	13.12.2024	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
	REV. 2023-24/00	Pag. 2 di 8	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 ATTIVITA' COMMERCIALI E INDUSTRIALI

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 e Processi Aziendali Coinvolti

La presente procedura, finalizzata alla prevenzione dei reati pocanzi menzionati, trova applicazione nei confronti dei seguenti destinatari:

- ✓ **Amministratore Unico - Datore di Lavoro ex D.lgs.81/08**, in quanto partecipa dei seguenti processi a rischio:
 - gestione dei rapporti con le altre imprese
 - gestione della centrale idroelettrica e cessione energia elettrica
 - gestione dei rapporti con i clienti

- ✓ **Preposto alla gestione tecnica ai sensi del D.M. 37/2008 – Procuratore**, in quanto partecipa dei seguenti processi a rischio:
 - gestione tecnica del servizio

- ✓ **Procuratore – Responsabile Operativo**, in quanto partecipa dei seguenti processi a rischio:
 - gestione dell'erogazione del servizio di vendita
 - gestione dei rapporti con i clienti
 - gestione pratiche bonus e superbonus

- ✓ **Servizio back office e billing**, in quanto partecipa dei seguenti processi a rischio:
 - gestione della fatturazione attiva (clientela business e clientela relativa ai Servizi di Energia Termica)
 - gestione dei rapporti con i clienti (processo di costituzione in mora e pratiche recupero crediti)

- ✓ **Agenti Commerciali**, in quanto partecipa dei seguenti processi a rischio:
 - gestione dei rapporti con i clienti
 - gestione delle attività commerciali

	13.12.2024	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
	REV. 2023-24/00	Pag. 3 di 8	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 ATTIVITA' COMMERCIALI E INDUSTRIALI

- ✓ **Operations**, in quanto partecipe dei seguenti processi a rischio:
 - gestione della fatturazione attiva (anagrafica, cmor, metering,...)
 - gestione dei rapporti con i clienti

- ✓ **Servizio Approvvigionamenti e vendite**, in quanto partecipe dei seguenti processi a rischio:
 - gestione dei rapporti con i clienti
 - gestione dei rapporti con le altre imprese

- ✓ **Servizio Appalti e Approvvigionamenti di API (SERVICE)**, in quanto partecipe dei seguenti processi a rischio:
 - gestione delle attività contrattuali

- ✓ **Gestione servizi energetici**, in quanto partecipe dei seguenti processi a rischio:
 - gestione della centrale idroelettrica e cessione energia elettrica
 - gestione dei rapporti con i clienti

- ✓ **Servizio clienti di API (SERVICE)**, in quanto partecipe dei seguenti processi a rischio:
 - gestione dei rapporti con i clienti

3. Documentazione integrativa

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

- Statuto
- Codice Etico
- Procedura Segnalazioni *Whistleblowing*
- Sistema di governance
- Misure integrative per la prevenzione della corruzione
- Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2023 - 2025
- Delibere dell'Autorità per l'Energia elettrica, Gas e Servizio Idrico (ARERA)
- Direttiva 2009/28/CE

	13.12.2024	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
	REV. 2023-24/00	Pag. 4 di 8	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 ATTIVITA' COMMERCIALI E INDUSTRIALI

- 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
- Testo Integrato per la Qualità della Vendita dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (TIQV)
- Procedure del Sistema di Gestione ISO 9001 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
 - 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
 - PO.SE.01.1 - Rischi e opportunità dell'organizzazione
- 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 *whistleblowing*;
 - procedura 2 (gestione dei flussi finanziari) per quanto attiene alla tracciabilità dei flussi finanziari;
 - procedura 3 (gestione degli acquisti) per quanto attiene agli approvvigionamenti;

	13.12.2024	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
	REV. 2023-24/00	Pag. 5 di 8	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 ATTIVITA' COMMERCIALI E INDUSTRIALI

- 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.

4. 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.

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:

	13.12.2024	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
	REV. 2023-24/00	Pag. 6 di 8	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 ATTIVITA' COMMERCIALI E INDUSTRIALI

- 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) contrattualizzazione del servizio

Le trattative commerciali devono avvenire secondo l'ordinaria diligenza, nel rispetto delle leggi nazionali (con particolare – ma non esclusivo riferimento – al D. Lgs. 146/2007), internazionali e dell'Unione Europea, nonché devono rispettare quanto previsto dal Codice Etico, dalla procedura Anticorruzione e Gestione dei rapporti con le PP.AA. ed i Privati (proc. 7) del presente MOG 231 e dalle istruzioni operative interne. E' vietata qualsiasi condotta illecita o lesiva dell'interesse lecito del cliente.

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.

Ogni contratto di fornitura ed eventuali modifiche e/o integrazioni allo stesso devono essere preventivamente approvate e sottoscritte dal cliente e dal Procuratore - Responsabile Operativo.

Per la stipula dei contratti, la Società può avvalersi anche di Agenti Commerciali debitamente incaricati previa verifica della loro iscrizione nell'apposito ruolo istituito presso le Camere di Commercio.

In caso di contratti sottoscritti con l'intermediazione degli Agenti Commerciali, la Società è tenuta a verificare che i contratti conclusi dagli agenti commerciali siano sottoscritti dai clienti prima di provvedere al riconoscimento delle provvigioni, a tal fine verificando la sussistenza di documentazione comprovante la regolarità della trattativa commerciale (quali scambi di mail, proposte contrattuali, documenti identificativi del cliente, etc.).

	13.12.2024	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
	REV. 2023-24/00	Pag. 7 di 8	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 ATTIVITA' COMMERCIALI E INDUSTRIALI

c) erogazione ed esecuzione del servizio

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

Il servizio deve essere prestato a regola d'arte, nel rispetto degli standard specifici e generali di livello di qualità commerciale del servizio di vendita dal gas ai clienti finali, secondo i parametri legislativi vigenti e conformemente alle apposite procedure operative interne.

In particolare, 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:
 - provvedere al sopralluogo dell'impianto;
 - 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;
 - 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 emanante 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.

La Società è tenuta a conservare:

- la documentazione relativa al rapporto commerciale con il cliente (es. contratto, fatture, eventuali reclami e azioni correttive);
- la documentazione a sostegno dell'avvenuta fornitura di servizi (es. schede di intervento tecnico, etc.);
- la documentazione relativa al pagamento del servizio reso (es. distinta di bonifico).

	13.12.2024	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
	REV. 2023-24/00	Pag. 8 di 8	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 ATTIVITA' COMMERCIALI E INDUSTRIALI

La Società è tenuta, inoltre, a rispettare la normativa in materia di privacy, garantendo il diritto di riservatezza nel trattamento dei dati personali.

d) 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.

5. 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).

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.