

NOVE S.p.A.

Modello Organizzativo ex d. lgs. 231/2001

PARTE GENERALE

Allegato 4.1

Protocollo Ciclo Attivo

Revisione	Approvazione	Natura della modifica
Rev.0	12/09/2012	Adozione
Rev.1	CDA del 17/03/2020	Aggiornamento complessivo



NOVE S.p.a.

Sommario

1. SCOPO.....	3
2. AMBITO	3
3. PRINCIPI GENERALI	3
4. PRINCIPI DI CONDOTTA	5
5. SANZIONI.....	8



NOVE S.p.a.

1. SCOPO

Scopo del presente protocollo è disciplinare l'attività di produzione e vendita dei beni e dei servizi erogati dalla Società, al fine di:

- a) perseguire il rispetto delle normative vigenti in materia e la ragionevole prevenzione delle ipotesi di reato previste dal D. Lgs. n. 231/2001 e dei fenomeni corruttivi;
- b) stabilire modalità di esecuzione delle attività oggetto del presente protocollo nel rispetto dei seguenti principi:
 - i. la separazione delle funzioni e l'individuazione dei soggetti responsabili di ogni passaggio;
 - ii. ogni operazione deve essere verificabile, documentata, coerente, inerente e congrua;
 - iii. assicurare la correttezza contabile e la massima trasparenza;
 - iv. consentire la tracciabilità della documentazione e dei flussi finanziari;
 - v. rispetto delle disposizioni a tutela del mercato e la terzietà dell'operato della società;
 - vi. legalità, imparzialità e buon andamento della P.A., in relazione alle pubbliche funzioni svolte dalla Società.

2. AMBITO

Il protocollo si applica alle attività di prestazione di beni e di servizi (espressione da intendersi in senso lato, comprensiva di ogni contratto nei confronti dei clienti, siano essi qualificabili come appalto, prestazione d'opera, mandato o altro), dalla richiesta del cliente fino alla verifica dell'esecuzione delle forniture e prestazioni e del relativo incasso.

Il protocollo si rivolge a tutte le funzioni aziendali ed è comunicata a tutti i soggetti coinvolti nelle attività oggetto della medesima.

3. PRINCIPI GENERALI

Lo svolgimento dell'attività in oggetto deve improntarsi al rispetto delle vigenti disposizioni normative, nonché dei principi e delle misure di prevenzione dei reati e dei fenomeni corruttivi.

La Società si adegua alle prescrizioni dell'ARERA relative alla gestione del teleriscaldamento alla medesima applicabili.

La Società si dota di una Carta dei Servizi verso la clientela, in conformità alle previsioni della Dir.P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" vincolante per tutti i destinatari del Modello.

I destinatari del Modello, nei rapporti con la clientela di Nove, sono tenuti a rispettare quanto previsto dalla Carta dei Servizi, anche in quanto strumento utile alla prevenzione di fenomeni corruttivi.

Per qualunque decisione relativa all'oggetto di questo protocollo sono adottati criteri di merito e comunque oggettivi, verificabili e congrui con le finalità e/o l'utilità dell'impresa; i destinatari del Modello agiscono nel



NOVE S.p.a.

rispetto dei criteri e principi di inerenza, congruità, economicità, efficacia, tempestività e correttezza, libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità, nonché di legalità, imparzialità e buon andamento della P.A.

Si applicano le previsioni del Codice Etico in materia di incompatibilità ed astensione.

Al fine di assicurare correttezza e trasparenza, è operata la segregazione delle funzioni lungo tutte le fasi del processo, onde consentire una serie di controlli a catena e l'imputazione delle responsabilità per le scelte compiute. Tutte le operazioni relative all'oggetto della presente sono compiute da soggetti identificabili e sotto la supervisione del superiore gerarchico.

Le attività oggetto del presente protocollo sono improntate ai principi di correttezza, trasparenza e responsabilità delle operazioni compiute, ed al fine di garantire completezza, veridicità, inerenza e congruenza delle informazioni, dei dati e dei documenti utilizzati nell'ambito del sistema amministrativo e contabile della Società, nonché il buon andamento dei servizi pubblici erogati.

La documentazione delle operazioni ed il sistema contabile (ed amministrativo) della Società devono garantire la piena tracciabilità e trasparenza delle fonti delle risorse aziendali, l'identificazione delle controparti e consentire la corretta ed immediata identificazione per responsabilità e natura delle vendite e delle prestazioni effettuate dalla loro origine sino alla regolarità del relativo incasso e conseguente corretto e documentato incremento delle risorse finanziarie aziendali, nonché le piene ed agevoli tracciabilità delle operazioni ed effettuazione dei controlli di merito e formali, di inerenza, congruenza e legittimità, ed altresì le agevoli e corrette attribuzione alle controparti effettivamente interessate ai rapporti sottostanti ed imputazione contabile.

E' fatto divieto assoluto a tutti coloro che operano per conto della Società di richiedere o accettare, ovvero indurre, o costringere, taluno a dare o promettere, denaro o altra utilità per il compimento o l'omissione di attività loro assegnate dalla Società, ovvero ancora per il compimento di condotte contrarie ai doveri inerenti alle mansioni loro assegnati.

E' fatto altresì divieto assoluto a tutti coloro che operano per conto della Società di dare o promettere a pubblici ufficiali, incaricati di pubblico servizio o pubblici dipendenti denaro o altra utilità, in relazione alle attività inerenti al loro ufficio, ovvero per il compimento di attività contrarie al loro ufficio, o comunque allo scopo di influenzarne l'operato.

E' vietato a tutti coloro che operano per conto della Società esercitare condotte fraudolente, minacciose o violente, ovvero dirette ad influenzare indebitamente concorrenti, clienti o potenziali tali, quali l'offerta o la corresponsione di indebiti compensi, utilità, omaggi, ad amministratori di condominio, ad amministratori, direttori generali, dirigenti, sindaci o liquidatori di società terze, a titolari di altre imprese, ovvero a persone soggette alla loro vigilanza.

La Società ed i soggetti che agiscono per suo conto operano nel rispetto dei diritti di proprietà industriale, d'autore e degli altri diritti di privativa dei terzi e dei doveri di riservatezza inerenti alle attività compiute.

Le operazioni di vendita devono essere compiute esclusivamente a fronte di congrui corrispettivi.



NOVE S.p.a.

Le fatturazioni e gli incassi devono corrispondere ad operazioni soggettivamente ed oggettivamente vere, congrue ed inerenti ed essere conformi alle previsioni contrattuali ed a prestazioni effettivamente compiute e verificate e trovare riscontro nelle evidenze documentali prodotte.

L'oggetto delle prestazioni e le condizioni di contratto devono essere indicati in modo chiaro e preciso per iscritto. Sono vietate negoziazioni occulte.

Sono vietate operazioni commerciali nei confronti di soggetti dei quali si sia a conoscenza della commissione di reati, quali reati associativi, di terrorismo ed eversione, di frode a Pubbliche Amministrazioni italiane o straniere, contro l'industria o il commercio o in violazione di diritti d'autore. E' fatto in particolare divieto di impiegare, trasferire, sostituire denaro, beni o altre utilità provenienti da delitti non colposi.

E' vietato trattare con soggetti inseriti (o in relazione nota con soggetti inclusi) in black lists governative (sono consultabili sul sito dell'Unione Europea o sul sito della Banca d'Italia).

L'Amministratore Delegato anche su segnalazione dei responsabili di funzioni aziendali valuta quali clienti vincolare ai principi previsti dal modello organizzativo adottato.

I soggetti coinvolti nell'esecuzione delle attività oggetto del protocollo devono assicurare la completezza, la veridicità e la correttezza delle informazioni concernenti l'attività svolta, nonché dei dati e dei criteri adottati per la redazione dei bilanci esercizio, delle situazioni patrimoniali, economiche e finanziarie e delle altre comunicazioni sociali.

La Società ed i soggetti che agiscono per suo conto operano nel rispetto dei diritti di proprietà industriale, d'autore e degli altri diritti di privativa dei terzi e dei doveri di riservatezza inerenti alle attività compiute.

4. PRINCIPI DI CONDOTTA

Trattative e contrattualizzazioni dei rapporti

Il primo contatto con cliente è tenuto:

- Su iniziativa del cliente, dallo sportello
- Su iniziativa della Società, da parte dell'ufficio commerciale

Chi tiene il primo contatto trasmette l'informativa privacy, raccoglie le informazioni sul cliente previste, compie le verifiche del caso al fine dell'inserimento in anagrafica.

I clienti sono inseriti in apposito elenco ("anagrafica clienti") tenuto dall'Amministrazione nel rispetto delle previsioni normative e dell'Autorità Garante della protezione dei dati personali.

L'inserimento in anagrafica del cliente richiede la verifica circa l'esistenza, la denominazione, la sede, un recapito valido, la P.IVA, il codice fiscale.

L'Ufficio Commerciale avvia le trattative, nei limiti di quanto stabilito dall'A.D.

Coloro che agiscono per la Società sono tenuti a fornire alla clientela rappresentazioni dei servizi offerti corrispondenti alla realtà di quanto fornito.



NOVE S.p.a.

I servizi commercializzati devono effettivamente corrispondere a quanto promesso ed essere rispondenti alle caratteristiche richieste dalla legge, dall'ARERA, dai contratti e dalla buona arte.

Concluse le trattative, la società formula l'offerta finale, a firma dell'A.D. Sono verificati i poteri del firmatario (è richiesta delibera di assemblea dei condomini ed è verificato il potere di firma delle imprese mediante visura camerale)

Il rapporto con i clienti è formalizzato con contratto scritto, chiaro e puntuale, contenente quanto previsto dalle prescrizioni dell'ARERA.

Le condizioni contrattuali ed i prezzi applicati sono pubblicati sul sito della Società, in quanto previsto dall'ARERA.

I contratti sono sottoscritti solo dopo verifica che: a) questi siano stipulati nel rispetto della normativa vigente, b) la Società sia in grado di adempiere negli esatti termini e modalità richiesti.

Una volta sottoscritto dal cliente, il contratto è inserito a sistema dall'amministrazione ed il cliente è registrato nell'anagrafica

La gestione degli allacci

1. La funzione Commerciale riceve le richieste di preventivazione dei clienti
2. La funzione Commerciale trasmette la richiesta via e-mail al Socio Operativo
3. Il preventivo è sottoposto all'approvazione dell'AD
4. La funzione Commerciale trasmette il preventivo per il Cliente a quest'ultimo, sottoscritto dall'A.D. e in carta intestata di Nove;
5. Il preventivo, una volta approvato dal Cliente, è trasmesso dal Commerciale via email all'Amministrazione, e alla segreteria tecnica di Nove
6. La Segreteria tecnica richiede l'autorizzazione all'investimento al presidente Nove e una volta ricevuta comunica alle funzioni competenti del Socio Operativo il preventivo sottoscritto dal Presidente Nove, valevole come autorizzazione alle opere;
7. La Segreteria tecnica si assicura che il Controllo di Gestione, il Commerciale e l'Amministrazione abbiano ricevuto l'indicazione del termine dei lavori per l'entrata in servizio della sottostazione, l'inserimento a sistema del contratto e ai fini degli adempimenti verso l'ARERA.
8. L'Amministrazione emette le fatture per il contributo allaccio.

Esecuzione della prestazione e letture

Le prestazioni sono rese in conformità alle previsioni contrattuali, alle disposizioni normative vigenti, alle norme tecniche, alle migliori prassi di settore e alle norme in materia di tutela dell'igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Più specificamente, le prestazioni inerenti alla distribuzione e alla misura del calore devono conformarsi ai principi di non discriminazione tra i clienti e di continuità del pubblico servizio reso, ed essere eseguite nel rispetto degli standard di qualità e delle tempistiche previsti dalla Carta dei Servizi e della disciplina dei rapporti con il cliente e dalle migliori prassi di settore, ove codificate, ovvero, in mancanza, in quanto tecnicamente applicabili, a quelle previste per il servizio idrico.



NOVE S.p.a.

Le prestazioni eseguite sono puntualmente monitorate e misurate onde assicurare la piena corrispondenza con quanto previsto dalla convenzione stipulata.

La Società sottopone i misuratori del calore ceduto alle tarature, alle verifiche e alle sostituzioni previste dalla migliore tecnica del momento e le disposizioni vigenti.

Le fatturazioni e le richieste di pagamento corrispondono al valore delle prestazioni pattuite ed effettivamente eseguite.

L'Amministrazione accede al portale delle telettture dei contatori. Laddove questo non sia possibile, riceve le letture fornite dal Servizio Tecnico.

La fine di verificare la correttezza delle fatturazioni da emettere, compie un raffronto con lo storico del cliente.

Fatturazioni ed incassi.

L'amministrazione provvede ad effettuare l'emissione delle conseguenti fatture sulla base della documentazione resa disponibile in coerenza con le norme citate, a conservare tutta la documentazione ed ad archivarla secondo le stesse disposizioni normative.

L'amministrazione provvede all'emissione della fattura, previa verifica della corrispondenza alle pattuizioni contrattuali ed alle prestazioni effettivamente eseguite, riportando tutti i dati fiscali necessari, le pertinenti codifiche, le modalità e le condizioni di pagamento e viene registrata in contabilità.

Gli incassi devono avvenire mediante sistemi che ne assicurano la tracciabilità (quali bonifici o assegni) Essi devono essere diretti a conti intestati alla società e provenire da soggetto identificato ed effettivamente e formalmente interessato dal sottostante rapporto. Non sono accettate delegazioni di pagamento o accoli di debiti, se non accompagnati da elementi di riscontro che consentano di accertare l'attualità di effettivo interesse dell'accollante/delegato e di escludere operazioni di nascondimento dell'effettivo titolare del rapporto, operazioni in frode a terzi (ivi compreso il fisco) ovvero attività non lecite.

Gestione reclami

I reclami sono gestiti ricorrendo ad apposita procedura con misure che assicurino il rispetto delle prescrizioni dell'ARERA, quali:

- l'individuazione della funzione incaricata a ricevere le richieste di informazioni e i reclami ed alla loro classificazione
- la tempestiva ed immodificabile registrazione del tempo esatto di arrivo e del loro contenuto
- detti tempi di esame e di risposta
- il rispetto dei contenuti minimi di risposta dettati dall'ARERA
- la tempestiva ed immodificabile registrazione del tempo esatto della risposta e del suo contenuto
- il rispetto degli obblighi di indennizzo automatico previsto
- la documentazione ed archiviazione degli adempimenti agli obblighi previsti dall'ARERA

Sospensioni del servizio per interventi sugli impianti



NOVE S.p.a.

Le sospensioni del servizio sono consentite solo nelle ipotesi e con le modalità stabilite dalle disposizioni vigenti e dai contratti sottoscritti e se non altrimenti evitabili.

Il Servizio Tecnico informa dell'intervento il commerciale il quale provvede ad informare la clientela interessata

Recupero credito e gestioni delle morosità

L'Amministrazione cura la gestione ed il recupero dei crediti. Essa:

- a. elabora e cura lo scadenziario dei crediti, sulla base delle scadenze contrattuali,
- b. provvede ai solleciti ed alle intimazioni
- c. trasmette, su indicazione dell'A.D., la pratica al legale per il recupero forzoso
- d. informa per iscritto le funzioni competenti e l'A.D. di eventuali contestazioni dei clienti

L'Amministrazione, verificato il mancato pagamento di una fattura, ne sollecita il cliente al saldo per iscritto. Laddove il pagamento non avvenga nei termini richiesti dal sollecito (ovvero non si concordi un piano di rientro), l'Amministrazione avvisa l'utenza morosa della possibilità che il servizio sia sospeso, allo scadere di un ulteriore termine per il saldo.

La sospensione dei servizi per morosità è disposta, una volta constatato il verificarsi delle condizioni sopra descritte.

L'A.D. conferisce mandato al legale per il recupero del credito in via giudiziale.

Eventuali stralci anche parziali dei crediti sono concessi solo ove ciò risulti opportuno in ragione dei tempi e/o dei costi e/o del rischio di recupero a firma o con l'autorizzazione scritta dell'A.D.

Riattivazione

La Società riattiva il servizio nei termini previsti dall'ARERA. L'Amministrazione informa dell'avvenuto pagamento il Commerciale e l'Area Tecnica per gli adempimenti necessari.

5. SANZIONI

La violazione delle disposizioni qui contenute è sanzionata in base al sistema disciplinare adottato dalla società ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e L. 300/1970.

6. NORME DI RIFERIMENTO

DPR 633/72; DPR 600/73; Codice Civile; D. Lgs. 231/2001; D. Lgs. 81/2008; Codice di condotta e loro successive modificazioni ed integrazioni; Disposizioni ARERA in materia di teleriscaldamento

RINVII

- A) Deliberazioni ARERA



NOVE S.p.a.

- B) Carta dei Servizi
- C) Il Codice Etico della Società
- D) Misure di prevenzione della corruzione e trasparenza
- E) I protocolli del Modello:
 - a. Contabilità, bilancio, archivi
 - b. Sistemi informatici
 - c. C.d.A.
 - d. Approvvigionamenti