

## CALORE VERDE SRL

### CICLO ATTIVO

#### I. 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, a mente del P.T.P.C.;
- 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.

Ai fini di prevenzione delle attività corruttive, i riferimenti qui contenuti all'O.d.V. devono intendersi anche al R.P.C., allo stato coincidente con la persona dell'Amministratore Unico.

#### II. 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.

#### III. RESPONSABILITÀ

E' responsabilità di tutti i destinatari coinvolti nelle attività oggetto del presente protocollo osservarne e farne osservare il contenuto e segnalare tempestivamente all'O.d.V. ogni evento suscettibile di incidere sull'operatività ed efficacia della protocollo medesimo (per es. modifiche normative, mutamenti dell'attività disciplinata, modifiche della struttura aziendale e delle funzioni coinvolte nello svolgimento dell'attività, ecc.), in relazione alla capacità preventiva di reati previsti dal d. lgs. 231/2001.

I destinatari sono altresì tenuti ad informare il RPC delle violazioni che possano comportare un rischio di fenomeni corruttivi.

E' responsabilità dell'A.U. curare la conservazione del protocollo.

Allo scopo di accertare un adeguato grado di conoscenza del presente protocollo, è compito dell'A.U., eventualmente sentito l'O.d.V. o il RPC, per quanto di rispettiva competenza, organizzare periodicamente

appositi incontri obbligatori destinati ai soggetti materialmente chiamati ad applicarla.

Ciascuna funzione aziendale è responsabile della veridicità, autenticità ed originalità della documentazione e delle informazioni rese nello svolgimento dell'attività di propria competenza.

#### IV. 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 previsti nel M.O.G., Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e nel Piano Triennale della Trasparenza e dell'Integrità.

Il rispetto delle previsioni della Carte dei Servizi della Società è vincolante per tutti i destinatari del M.O.G. coinvolti nelle attività oggetto del presente protocollo.

La Società vigila affinché tali obblighi siano rispettati ed applica le sanzioni previste per la loro infrazione.

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

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 la promessa, l'offerta o la corresponsione di indebiti compensi, omaggi, o altre utilità, 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.

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 indicate 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).

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.

Tutte le operazioni sono immediatamente e fedelmente registrate, sulla scorta di evidenze contabili e documentali e devono potersi ricostruire sulla scorta delle documentazioni a supporto. Le evidenze documentali devono corrispondere appieno agli elementi oggettivi e soggettivi dell'operazione. La documentazione deve essere archiviata e conservata a cura di soggetto specificamente individuato, in conformità con le normative in vigore, e con modalità tali da assicurare agevoli controlli e sicurezza negli accessi.

Il compimento di operazioni in violazione di questi principi deve essere immediatamente comunicata da tutti coloro che ne vengano a conoscenza ai propri superiori gerarchici e all'O.d.V. ed è sanzionato a norma del codice disciplinare.

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.

Nei confronti dei soggetti che operano per conto della Società in relazione alle attività oggetto del presente protocollo, si adottano i vincoli contrattuali ed i controlli previsti dal protocollo "Approvvigionamenti" per i soggetti coinvolti in attività sensibili; inoltre, essi sono vincolati a far sì che sia rispettato quanto previsto nei contratti con i clienti.

## V. PRINCIPI DI CONDOTTA

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.

Nella conduzione di qualsiasi attività devono sempre evitarsi situazioni nelle quali i soggetti coinvolti in rapporti posti in essere per conto della società siano, o possano essere, in conflitto di interesse; in particolare, coloro che operano per conto della Società sono tenuti ad evitare ogni situazione di conflitto d'interessi e ad astenersi da ogni attività che possa contrapporre un interesse personale all'interesse della Società e/o a quello pubblico perseguito dalla Società nell'erogazione dei servizi ai quali la Società è preposta, ovvero che possa interferire ed intralciare la capacità di assumere, in modo imparziale ed obiettivo, decisioni nell'interesse della Società medesima o di quello pubblico inerente ai servizi prestati dalla Società.

Pertanto, tali soggetti devono evitare ogni strumentalizzazione della propria posizione ed, in particolare, devono escludere qualsiasi possibilità di sovrapposizione od incrocio di attività economiche nelle quali sussista o possa sussistere un interesse personale e/o familiare con le mansioni ricoperte e/o assegnate dalla Società.

Coloro che agiscono per conto della Società si astengono dal prendere decisioni o svolgere attività inerenti alle sue mansioni in situazioni di conflitto, anche potenziale, di interessi con interessi personali, del coniuge, di conviventi, di parenti, di affini entro il secondo grado. Il conflitto può riguardare interessi di qualsiasi natura, anche non patrimoniali, come quelli derivanti dall'intento di voler assecondare pressioni politiche, sindacali o dei superiori gerarchici.

Essi si astengono dal partecipare all'adozione di decisioni o ad attività che possano coinvolgere interessi propri, ovvero di suoi parenti, affini entro il secondo grado, del coniuge o di conviventi, oppure di persone con le quali abbia rapporti di frequentazione abituale, ovvero, di soggetti od organizzazioni con cui egli o il coniuge abbia causa pendente o grave inimicizia o rapporti di credito o debito significativi, ovvero di soggetti od organizzazioni di cui sia tutore, curatore, procuratore o agente, ovvero di enti, associazioni anche non riconosciute, comitati, società o stabilimenti di cui sia amministratore o gerente o dirigente. Essi si astengono in ogni altro caso in cui esistano gravi ragioni di convenienza.

Tra i comportamenti che determinano conflitto di interessi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, rientrano: la cointeressenza del dipendente o del collaboratore o dei loro familiari in attività concernenti la posizione dei fornitori, clienti, concorrenti, finanziatori, nonché l'utilizzo di informazioni acquisite nello svolgimento dell'attività per conto della Società a vantaggio proprio o di terzi e comunque in contrasto con gli interessi societari.

Tutti coloro che agiscono per conto della Società sono tenuti a comunicare, inoltre, all'Amministratore Unico e all'O.d.V. ogni situazione in potenziale conflitto d'interesse con la P.A.; in particolare sono tenuti a comunicare se essi o un parente entro il secondo grado, partecipi, abbia partecipato, o possa partecipare personalmente ad attività della P.A. riguardanti la società, vagliato richieste effettuate dalla Società (p.es. concessioni di contributi o verifica di rendicontazioni) o la posizione della Società medesima in relazione ad un adempimento di legge.

L'A.U. deve valutare espressamente la situazione sottoposta alla sua attenzione e sollevare l'interessato dall'incarico oppure motivare espressamente e per iscritto le ragioni che consentono comunque l'espletamento dell'attività da parte dell'interessato. Nel caso in cui sia necessario sollevare il dipendente dall'incarico esso dovrà essere affidato ad altro dipendente, ovvero, in carenza di dipendenti professionalmente idonei, l'A.U. dovrà avocare a sé ogni compito relativo a quel procedimento.

L'Amministratore Unico è tenuto a comunicare immediatamente la presenza di interessi, anche non in conflitto con la Società, ai Soci, e, per quanto di rispettiva competenza di questi, all'O.d.V. ed al R.P.C. I Soci assumeranno le determinazioni del caso, a norma dell'art. 2479 c.c. e di statuto.

L'A.U. è tenuto a vigilare sul rispetto delle disposizioni aziendali per i casi di conflitti d'interesse da parte dei dipendenti e di coloro che operano per conto della Società.

Delle misure è informato l'O.d.V.

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

In assenza di una disciplina di settore, per quanto non già previsto dalla Carta dei Servizi e/o disciplinato da specifiche previsioni contrattuali con i clienti, il servizio di teleriscaldamento è reso in conformità agli standard previsti per l'erogazione del servizio idrico, in relazione all'avvio, alla continuità e regolarità ed all'interruzione del servizio, alla fatturazione, alla misurazione delle prestazioni rese, alla trasparenza nei rapporti con l'utenza, in quanto essi siano tecnicamente compatibili.

Il sistema contabile della società deve 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.

Pertanto la documentazione relativa a ciascuna operazione deve recare un codice identificativo che consenta l'agevole riconduzione dei documenti all'operazione e la tracciabilità piena di quest'ultima.

Gli incassi devono avvenire mediante sistemi che ne assicurano la tracciabilità (quali bonifici o assegni) ed accompagnati da causali che consentano l'agevole riscontro circa l'inerenza e congruenza dei medesimi, la corrispondenza alle pattuizioni strette e la provenienza e destinazione delle esatte controparti legittimate a ciò. 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 accolti 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 DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO AI CLIENTI FINALI

I clienti sono inseriti in apposito elenco ("anagrafica clienti") tenuto dall'amministrazione nel rispetto delle norme a tutela dei dati personali e dell'Autorità Garante della protezione dei dati personali.

L'inserimento in anagrafica del cliente richiede la verifica circa l'esistenza, la denominazione, le sedi operative e legale, la P.IVA, il codice fiscale, i legali rappresentanti, l'affidabilità e la capacità finanziaria, l'effettivo bisogno della prestazione richiesta, l'assenza di motivi che facciano sospettare condotte illecite.

L'O.d.V. ha accesso all'anagrafica clienti.

I pagamenti devono essere ricevuti con metodi che ne consentano la tracciabilità. Si applicano le disposizioni contenute nell'art. 3 della Legge 13/8/2010 n. 136, riguardante la documentazione e tracciabilità dei flussi finanziari.

Il rapporto con i clienti è formalizzato con contratto scritto, chiaro e puntuale, nel quale: a) si descrive con precisione il contenuto della prestazione; b) si indicano le modalità di esecuzione del servizio; c) si specificano presupposti, modalità e tempi per gli allacciamenti alla rete; d) si specificano presupposti, tempi e modalità per i distacchi dalla rete; e) si specificano presupposti, modalità e tempi per le interruzioni di servizi; f) si individuano e comunicano strumenti agevoli e di pronto utilizzo per la presentazione di reclami e/o richieste di intervento; g) si disciplinano i corrispettivi delle prestazioni in modo tale che questi non inducano o favoriscano la violazione della legge, puntualizzandone quantità, condizioni e termini di pagamento delle prestazioni; h) l'oggetto delle prestazioni e le condizioni economiche, i requisiti di qualità, affidabilità e sicurezza offerti.

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.

In considerazione del carattere pubblico del servizio reso, l'A.U. sottopone all'Assemblea dei Soci le modifiche della tariffa da applicare e le condizioni contrattuali. Queste sono conformi agli standard definiti dall'AEEGSI. In assenza di standard specifici di settore, si applicheranno quelli per il servizio idrico.

Ai clienti è applicata la tariffa previste al momento della stipula del contratto (fermi restando eventuali aumenti o decrementi automatici previsti dal tariffario medesimo o dai contratti, quali quelli collegati al prezzo del gasolio da riscaldamento).

Le applicazioni di sconti e tariffe agevolate devono essere debitamente motivate, sulla base di regole generali pubblicate e di criteri oggettivi, previamente resi pubblici.

Si applicano le norme sulla trasparenza amministrativa applicabili alla Società.

Al contratto è assegnato un identificativo univoco e correlato all'utente ed al numero di contatore.

Le fatture sono emesse 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 generale ed analitica e corrispondentemente sulla sezionale clienti, nonché ai fini della liquidazione iva.

La società esegue gli incarichi ricevuti con esattezza e tempestivamente, attenendosi rigorosamente alla disciplina convenzionale stipulata. Le fatturazioni e le richieste di pagamento corrispondono al valore delle prestazioni pattuite ed effettivamente eseguite. Le vendite sono svolte nel rispetto delle proprietà intellettuali o industriali e dei diritti di privativa della Società e di terzi.

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.

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

Le prestazioni di distribuzione e misurazione del calore e dei vettori di esso sono corrisposte a fronte delle tariffazioni previste dagli accordi sottoscritti.

Sono installati strumenti di misure a norma delle disposizioni legali e tecniche vigenti.

E' fatto divieto di manomettere gli strumenti di misura o comunque di alterarne il funzionamento.

Nel corso delle verifiche alla rete è controllato altresì che i misuratori non siano stati manomessi.

La Società sottopone i misuratori del calore ceduto alle tarature, alle verifiche e alle sostituzioni previste dalle disposizioni vigenti, o comunque richieste dalle norme tecniche e le migliori prassi di settore, al fine di assicurare la corretta misura delle quantità erogate.

#### *Misurazione del calore servito e fatturazione*

Le rilevazioni sono compiute a norma di legge ed in conformità alle disposizioni dell'Autorità di Vigilanza.

Il calore fornito è misurato a cura dell'ufficio tecnico. Il calore è rilevato al punto di scambio presso il cliente, con l'utilizzo di strumenti rilevatori conformi alle norme legali e tecniche vigenti. I dati sono raccolti attraverso il sistema di telecontrollo. Laddove questo non operi, sono raccolti direttamente dall'ufficio tecnico.

I dati raccolti sono registrati e conservati, per tutto il tempo previsto dalle norme vigenti per la conservazione delle scritture contabili e della documentazione fiscale.

Gli strumenti di misura ed il sistema di telecontrollo sono soggetti alle manutenzioni previste dalle norme vigenti, dalle norme tecniche e dalle migliori prassi di settore.

Sono previste otto fatturazioni l'anno, nei mesi di gennaio, febbraio, marzo, aprile, settembre, ottobre, novembre e dicembre. Le ripartizioni dei consumi nei condomini sono compiute dalle imprese incaricate da questi.

#### *Gestione del recupero del credito*

L'Ufficio Amministrazione procede ad un primo sollecito bonario scritto, chiedendo il pagamento delle fatture invase entro 15 giorni. IN caso di mancata ottemperanza, procede alla costituzione in mora e a trasmettere, con il consenso dell'A.U., al legale per il recupero forzoso.

Lo storno anche parziale dei crediti e l'emissione di note di credito deve essere autorizzato motivatamente dall'A.U., in relazione a riscontrati errori di fatturazione.

#### *Gestione dei reclami*

L'ufficio Amministrazione riceve i reclami dagli utenti finali, li registra ed apre un fascicolo.

Se il reclamo non è immediatamente risolto a cura dell'ufficio Amministrazione, copia del reclamo è al responsabile dell'Ufficio Tecnico, affinché siano compiute le verifiche e gli interventi del caso.

L'ufficio redige mensilmente un rapporto sui reclami, nel quale sono indicate le segnalazioni (specificando segnalatore, oggetto e data) e gli esiti delle verifiche e degli interventi.

#### *Sospensioni del servizio per interventi sugli impianti*

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.

Quanto alla sospensione per lavori devono essere autorizzate dall'A.U. l'Ufficio Tecnico predispone i piani di intervento. L'A.U. verifica che le sospensioni siano giustificabili, non altrimenti evitabili, e vigila che esse siano ridotte al minor tempo possibile.

#### *Allacciamenti e distacchi*

Gli allacciamenti devono essere espressamente autorizzati per iscritto dall'A.U., in seguito alla richiesta del responsabile della funzione preposta alle vendite o dell'utente, ricevuta e registrata dall'amministrazione, ed esclusivamente dopo che sia stata verificata, con il supporto delle funzioni competenti, la sussistenza dei presupposti tecnici e giuridici, al fine di impedire abusi o discriminazioni.

La verifica dei presupposti è documentata e la documentazione è conservata nell'archivio tenuto dall'amministrazione.

Il compimento di operazioni in violazione di questi principi deve essere immediatamente comunicata da tutti coloro che ne vengano a conoscenza ai propri superiori gerarchici e all'O.d.V. ed è sanzionato a norma del codice disciplinare.

Il distacco e la sospensione dei servizi per morosità sono disposti dal C.d.A., una volta verificata, in collaborazione con le funzioni competenti, la presenza dei presupposti contrattuali. Dei distacchi è tenuta registrazione da parte dell'Ufficio Contabilità clienti.

### GESTIONE DELLA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA (CERTIFICATI VERDI)

Per la richiesta ed il ritiro dei Certificati Verdi si applicano le disposizioni vigenti in materia, nonché le prescrizioni del GSE (procedure applicative, manuali operativi e modulistica reperibili sul sito del GSE).

Per l'installazione e la manutenzione degli strumenti di misura si applicano le prescrizioni dell'AEEGSI. E' fatto divieto di manomettere gli strumenti di misura o comunque di alterarne il funzionamento.

Nel corso delle ispezioni alla centrale idroelettrica è verificato altresì che i misuratori non mostrino evidenti segni di manomissione.

Nel caso siano riscontrate anomalie queste sono annotate in apposito registro e comunicate all'A.U. e all'Ufficio Amministrazione.

E' compito del responsabile dell'Ufficio Tecnico, sotto la supervisione dell'A.U., rilevare i dati dell'energia lorda e netta prodotta, ai fini dei controlli successivi alla comunicazione del conguaglio dei Certificati Verdi.

I dati sono registrati e conservati presso l'archivi dell'Ufficio Amministrazione, per un periodo non inferiore a quello previsto per la conservazione dei documenti contabili e fiscali (se non inferiore a quello previsto dalle disposizioni dell'AEEGSI).

L'Ufficio Amministrativo verifica la coerenza dei dati raccolti con lo storico e la capacità produttiva dell'impianto e li trasmette al Consulente Fiscale.

Laddove vi siano scostamenti, ne sono informati l'A.U. e l'Ufficio Tecnico, che procedono alle verifiche del caso.

La fatturazione dell'energia ceduta è compiuta utilizzando le istruzioni operative del GSE, attraverso il sito di quest'ultimo. Spetta al consulente incaricato dell'emissione delle fatture attribuire data e numero di fattura.

Le fatture sono conservate a norma di legge, a cura dell'Ufficio Amministrazione.

#### *Dichiarazione annuale di consumo all'Agenzia delle Dogane*

L'Ufficio Amministrazione trasmette i dati dei consumi rilevati al Consulente Fiscale, il quale provvede a redigere la dichiarazione ed inoltrarla tramite il sistema telematico dell'Agenzia delle Dogane.

## VI. ITER OPERATIVI

### GESTIONE DEL TELERISCALDAMENTO AI CLIENTI FINALI

#### *Predisposizione dell'offerta*

- 1) La tariffa applicata è calcolata sulla base del prezzo del gasolio da riscaldamento rilevato dal prezzario della CCIAA di Cuneo e parametrato al potere calorifero di questo.
- 2) L'A.U. approva il modello standard di contratto, che lo sottopone all'attenzione dell'Assemblea dei Soci.

#### *Inserimento in anagrafica*

- 3) L'Amministratore Unico conduce le trattative con il supporto degli uffici.
- 4) Le offerte formulate sono registrate e conservate dall'Ufficio Amministrazione.

#### *Trattative e stipula del contratto*

- 5) Prima della firma del contratto, sono verificati i poteri di firma del cliente.
- 6) L'Ufficio Amministrazione verifica che tutte le offerte siano restituite controfirmate, prima dell'inizio di erogazione del calore.
- 7) Il contratto è archiviato nell'Ufficio Amministrazione.

#### *Rinnovi contrattuali*

- 8) Si procede come sopra. Durante la fase delle trattative non può essere disposta la sospensione o l'interruzione del servizio, se non per morosità, nei limiti sopra previsti.

#### *Fatturazioni*

- 9) L'Ufficio Tecnico riceve i dati relativi al calore ceduto ai punti di consegna mediante il telecontrollo
- 10) Il responsabile dell'Ufficio compila una tabella excell, riportando i dati raccolti e lo storico delle rilevazioni, e trasmette i dati al consulente contabile. I dati delle rilevazioni sono visibili all'Ufficio Amministrazione.
- 11) Il consulente contabile, controllati i calcoli, elabora le fatture e le trasmette all'Ufficio Amministrazione.
- 12) L'Ufficio Amministrazione verifica la corrispondenza delle fatture con i dati rilevati e provvede alla materiale spedizione

- 13) Delle fatture sono trattenute due copie: una presso la contabilità e una presso l'ufficio Amministrazione.

*Attività c.d. "Post Vendita"*

- 14) Eventuali reclami sono gestiti dall'Ufficio Amministrazione il quale:
- a. registra le segnalazioni,
  - b. apre un fascicolo apposito, aggiornato con le evoluzioni della pratica,
  - c. provvede per quanto possibile e di competenza,
  - d. trasmette la segnalazione alla funzione competente
  - e. riporta all'AU, per iscritto, con periodicità mensile.
- 15) L'Ufficio Amministrazione cura la gestione ed il recupero dei crediti:
- 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.U., la pratica al legale per il recupero forzoso
  - d. informa per iscritto le funzioni competenti e l'A.U. di eventuali contestazioni dei clienti
  - e. riporta, per iscritto, all'A.U. con periodicità mensile.

Il distacco e la sospensione dei servizi per morosità sono disposti dall'A.U. una volta verificata, in collaborazione con le funzioni competenti, la presenza dei presupposti contrattuali. Dei distacchi è tenuta registrazione da parte dell'Ufficio Amministrazione.

#### VII RINVII

- A) Carta dei Servizi
- B) Il Codice Etico della Società
- C) Il P.T.P.C. e disposizioni in materia di trasparenza
- D) I protocolli del Modello:
  - a. Contabilità, bilancio, archivi
  - b. Sistemi informatici
  - c. C.d.A.
  - d. Approvvigionamenti

#### VIII. 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.

#### IX. 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 normative e prescrizioni dell'AEEGSI e del GSE in materia di "conto energia" e certificati verdi.