

CALORE VERDE SRL

CICLO ATTIVO

Ed. dicembre 2023

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, a mente delle misure di prevenzione della corruzione e della trasparenza.
- 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.T, allo stato coincidente con la persona dell'Amministratore Unico.

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

Il rispetto delle previsioni degli STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI INERENTI LA MISURA 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 indicati in modo chiaro e preciso per iscritto. Sono vietate negoziazioni occulte.

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).

E' fatto divieto di ricevere denaro, beni o altre utilità provenienti da delitti non colposi.

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.

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.

Si applicano le disposizioni in materia di conflitto d'interesse contenute nel Codice Etico.

4. PRINCIPI DI CONDOTTA

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.

La Società si conforma alle prescrizioni dell'ARERA applicabili in ragione della sua classificazione dimensionale.

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 dei clienti.

I pagamenti devono essere ricevuti con metodi che ne consentano la tracciabilità. Si applicano, ove previsto da norme legali, 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, che risponde ai requisiti imposti 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.

In considerazione del carattere pubblico del servizio reso, l'A.U. sottopone all'Assemblea dei Soci le modifiche del prezzo del servizio da applicare e le condizioni contrattuali. Queste sono conformi agli standard definiti dall'ARERA applicabili alla Società.

Le applicazioni di sconti e prezzi agevolati devono essere debitamente motivate, sulla base di regole generali pubblicate e di criteri oggettivi.

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 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 previsti dall'ARERA.

La società esegue gli incarichi ricevuti con esattezza e tempestivamente, attenendosi rigorosamente alla disciplina convenzionale stipulata.

Le prestazioni eseguite sono puntualmente monitorate e misurate onde assicurare la piena corrispondenza con quanto previsto dai contratti sottoscritti.

Interruzioni del servizio

Le interruzioni, disattivazioni e limitazioni del servizio sono consentite solo nelle ipotesi e con le modalità consentite dalle disposizioni dell'ARERA e delle altre norme vigenti.

A tal fine, la Società si dota di servizi di pronto intervento, di gestione degli incidenti e di gestione delle emergenze, conformemente alle disposizioni dell'ARERA.

Sempre allo stesso fine, l'Area Tecnica cura l'ispezione della rete in conformità alle disposizioni dell'ARERA (un quinto della rete ad anno mobile). L'attività di ispezione è documentata mediante rapporti.

All'esito delle ispezioni sono richiesti all'AU gli interventi manutentivi non programmati, ovvero inseriti quelli non urgenti nella programmazione dell'anno successivo.

Le interruzioni, disattivazioni e limitazioni per morosità sono attuate in ottemperanza alle prescrizioni contrattuali; esse sono disposte dall'AU, che si assicura della presenza delle condizioni di legge e contratto che le consentano, in particolare: dello stato di morosità e che sia stato inviato all'Utente almeno un sollecito.

Le altre interruzioni dei servizi sono consentite nei limiti di contratto.

Le interruzioni programmate devono seguire a preavvisi comunicati nei modi e tempi previsti dalle disposizioni dell'ARERA e dal contratto.

Fermo quanto previsto dal protocollo Approvvigionamenti, gli interventi programmati sulla rete che possano comportare una limitazione del servizio sono sottoposti dall'Area Tecnica all'autorizzazione dell'A.U., mentre degli altri interventi, l'Area Tecnica informa l'A.U.

Salvi i casi di morosità, si opera in modo tale da limitare i disagi agli utenti derivanti da interruzioni con preavviso e senza preavviso e adottano ogni misura ragionevole e conforme alla legislazione e alla normativa tecnica vigente utile ad evitare il ripetersi di interruzioni a breve distanza di tempo per gli stessi utenti.

L'Area tecnica cura la registrazione degli interventi con preavviso e senza preavviso (dall'inizio al ripristino del servizio), applicando quanto previsto dalle delibere ARERA.

Gli interventi sono eseguiti da o sotto la supervisione di personale aziendale identificato e documentati mediante fogli di lavoro sottoscritti dal responsabile dell'intervento.

Sul foglio di lavoro sono puntualmente riportate tutte le informazioni richieste dall'ARERA per ogni specifico tipo di attività, con identificazione dello specifico intervento

- i. delle utenze interessate
- ii. del giorno e dell'ora della segnalazione (in casi di interventi su chiamata)
- iii. del giorno e dell'ora in cui si è interrotto il servizio, e
- iv. del giorno e dell'ora in cui è stato ripristinato il servizio, oppure l'ora in cui è stato attivato il servizio sostitutivo di emergenza,
- v. dell'ora dell'avviso agli utenti (nel caso di interventi programmati).

Misurazione del calore servito e fatturazione

Sono installati strumenti di misura a norma delle prescrizioni ARERA, 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, alle manutenzioni e alle sostituzioni previste dalle norme tecniche e dall'ARERA vigenti, o comunque richieste dalle norme tecniche e le migliori prassi di settore, al fine di assicurare la corretta misura delle quantità erogate.

I misuratori sono, inoltre, sottoposti a verifica a richiesta degli utenti, applicando le disposizioni ARERA e quanto previsto a contratto. In caso di guasti, i misuratori sono sostituiti nei tempi previsti dall'ARERA. Gli interventi sono documentati e la documentazione è conservata presso la sede operativa per il periodo richiesto per le scritture contabili dalle norme vigenti civilistiche e fiscali.

Per ogni richiesta di verifica dei misuratori, l'Area Tecnica annota su apposito registro le informazioni richieste dall'ARERA:

1. Tempo di intervento per la verifica del misuratore, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di effettuazione del sopralluogo per la verifica del misuratore.
2. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore intercorrente tra la data di effettuazione del sopralluogo per la verifica del misuratore e la data di invio, ovvero di messa a disposizione all'utente stesso del relativo esito.
3. Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione all'utente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

Il tempo delle prestazioni sopra elencati è calcolato secondo i criteri previsti dall'ARERA.

Le verifiche sono compiute presso laboratori certificati allo scopo.

Le sostituzioni sono documentate.

Le rilevazioni del calore ceduto del sono compiute a norma di legge ed in conformità alle disposizioni dell'ARERA.

Il calore fornito è misurato a cura dell'Area Tecnica Il calore è rilevato al punto di scambio presso il cliente, con l'utilizzo dei misuratori installati. I dati sono raccolti attraverso il sistema di telecontrollo. I dati sono registrati e conservati, applicando i protocolli IT e Contabilità, bilancio ed archivi e le disposizioni dell'ARERA, per il periodo richiesto per le scritture contabili dalle norme vigenti civilistiche e fiscali.

Laddove la telelettura non operi, i dati sono preferibilmente raccolti direttamente dall'Area Tecnica, come previsto dall'ARERA. Le validazioni delle letture tramite operatore e delle autoletture dell'utente sono compiute dall'Area Tecnica sulla base delle serie storiche in possesso alla Società.

Laddove il misuratore risulti guasto, il calore ceduto è stimato attenendosi alle prescrizioni contrattuali e dell'ARERA.

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.

Le fatturazioni e le richieste di pagamento corrispondono al valore delle prestazioni pattuite ed effettivamente eseguite. Esse comprendono altresì gli indennizzi automatici derivanti dal mancato rispetto degli standard di qualità imposti dall'ARERA.

Le fatture sono emesse sulla base della documentazione resa disponibile in coerenza con le norme citate, a conservare tutta la documentazione e 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 compie le registrazioni contabili e le informazioni previste dall'ARERA.

Gestione dei reclami e delle richieste di informazioni

L'Area tecnica cura la tenuta (e l'aggiornamento) di un apposito registro nel quale sono annotati, separatamente, le richieste di informazioni scritte ed i reclami scritti ricevuti. Nel dubbio le richieste di informazioni sono considerate e trattate come reclami.

Per ogni richiesta di informazione scritta e per ogni reclamo scritto sono annotati:

- il numero progressivo di ogni anno
- la data di ricezione
- il nominativo dell'utente
- l'oggetto dell'informativa o del reclamo
- la data di risposta.

Il registro deve essere conforme ai requisiti dell'ARERA.

Di ogni reclamo o richiesta di informazione, l'Area Tecnica informa prontamente l'Amministrazione e l'A.U. L'area funzionale competente predispone la bozza di risposta e la sottopone all'attenzione dell'AU per la firma e l'invio.

Esse sono a firma del legale rappresentante della Società e devono essere messe a disposizione del reclamante o richiedente nei termini previsti dall'ARERA in relazione alla classificazione dimensionale della Società.

I reclami, le richieste di informazioni, le risposte, la documentazione a supporto di queste, e le relative missive, con le date di ricezione e invio, sono conservati in apposito archivio, presso la sede operativa, per il tempo previsto per la corrispondenza societaria a supporto delle scritture contabili in modo ordinato ed accessibile. Si applica il protocollo Contabilità, bilancio ed archivi.

Gestione delle morosità e del recupero del credito

Il soggetto incaricato della contabilità informa l'A.U., alla scadenza dei termini di pagamento delle morosità. La Società procede come da contratto e disposizioni normative vigenti.

La sospensione dei servizi per morosità è disposta dall'A.U. una volta verificata, in collaborazione con le funzioni competenti, la presenza dei presupposti contrattuali.

Per la ripresa del servizio dopo il pagamento del dovuto, si applicano le previsioni contrattuali e le prescrizioni dell'ARERA. La contabilità informa prontamente l'AU e l'Area Tecnica dell'avvenuto pagamento e l'Area Tecnica provvederà alla riattivazione nei termini previsti dall'ARERA.

Lo storno anche parziale dei crediti e l'emissione di note di credito devono essere autorizzati motivatamente dall'A.U.

VI. ITER OPERATIVO

La gestione del teleriscaldamento si articola lungo queste fasi:

1. Predisposizione dell'offerta
2. Inserimento in anagrafica
3. Trattative e stipula del contratto
4. Rinnovi contrattuali
5. Fatturazioni
6. Gestione delle morosità