



00.00.0000	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
REV. 0000/00	Pag. 1 di 12	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

PROCEDURA 12

GESTIONE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

INDICE:

1. OBIETTIVI
2. DESTINATARI
3. PROCESSI AZIENDALI COINVOLTI
4. PROTOCOLLI DI PREVENZIONE
 - 4.1. DOCUMENTAZIONE INTEGRATIVA
 - 4.2. PROCEDURE DA APPLICARE
 - a) *Servizio Idrico Integrato*
 - b) *Servizio di Igiene Urbana*
 - c) *Servizi Cimiteriali*
 - d) *Trasporto e Mobilità*
 - e) *Energia*
 - f) *Recupero crediti*
 - g) *Verifica circa l'effettività della prestazione*
5. ATTIVITÀ DELL'ODV
6. DISPOSIZIONI FINALI

1. Obiettivi

La presente procedura ha l'obiettivo di definire ruoli e responsabilità, nonché dettare protocolli di prevenzione e controllo, in relazione alla Gestione dell'erogazione del servizio al fine di prevenire, nell'esecuzione di tale attività, la commissione degli illeciti previsti dal D.lgs. 231/2001.

In particolare, la presente procedura intende prevenire il verificarsi delle fattispecie di reato previste nei seguenti articoli del D.lgs. 231/01 (a titolo riassuntivo, rimandandosi per l'analisi dettagliata alla 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 contro l'industria e il commercio (art. 25 bis1 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)
- Delitti contro gli animali (art. 25 undecies D.lgs. 231/01)

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.



00.00.0000	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
REV. 0000/00	Pag. 2 di 12	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

2. Destinatari

La presente procedura, finalizzata alla prevenzione dei reati pocanzi menzionati, trova applicazione nei confronti di tutti coloro che, nell'esercizio dell'attività di propria competenza a favore della società, intervengono nella gestione dell'erogazione del servizio.

In particolare, i processi aziendali sensibili ai fini della presente procedura prevedono il coinvolgimento, secondo le rispettive competenze, dei seguenti soggetti:

- ✓ CdA
- ✓ AD – Datore di Lavoro ex D.Lgs. 81/08
- ✓ Responsabile Funzione SGI;
- ✓ Responsabile Funzione Comunicazione e Segreteria Direzionale;
- ✓ Responsabile Funzione Affari legali, Appalti e Gestione Crediti;
- ✓ Responsabile Affari Societari;
- ✓ Responsabile Funzione Comunicazione e Segreteria Direzionale
- ✓ Procuratore - Responsabile BU Servizio Idrico Integrato
- ✓ BU Servizio idrico Integrato - Responsabile Servizio rapporti con l'Utenza
- ✓ BU Servizio Idrico Integrato – servizio Esercizio e Gestione Impianti
- ✓ BU – Servizio idrico Integrato – Impianti depurazione e sollevamenti e controllo di processi
- ✓ BU Servizio idrico Integrato – Ufficio progettazione e Informatizzazione Reti
- ✓ BU servizio idrico Integrato – Servizio Manutenzione reti
- ✓ BU servizio idrico Integrato – Settore acquedotto
- ✓ BU servizio idrico Integrato – Ufficio tecnico amministrativo- Ufficio Progettazione
- ✓ Procuratore - Responsabile BU Igiene Urbana – Delegato del datore di lavoro ex art. 16 D.lgs. 81/08 – Delegato in materia ambientale – Delegato in materia urbanistico/edilizia
- ✓ BU Igiene Urbana - Capi settore
- ✓ BU Igiene Urbana – Ecocentro
- ✓ BU Igiene Urbana - Ufficio tecnico-Amministrativo
- ✓ Procuratore - Responsabile BU Servizi Cimiteriali – Delegato del datore di lavoro ex art. 16 D.lgs. 81/08 – Delegato in materia ambientale – Delegato in materia urbanistico/edilizia
- ✓ BU Servizi Cimiteriali – Tempio Crematorio
- ✓ BU Servizi Cimiteriali – Servizi Cimiteriali



00.00.0000	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
REV. 0000/00	Pag. 3 di 12	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- ✓ Procuratore - Responsabile BU Trasporti e Mobilità – Delegato del datore di lavoro ex art. 16 D.lgs. 81/08 – Delegato in materia ambientale – Delegato in materia urbanistico/edilizia
- ✓ BU Trasporti e Mobilità – TPL
- ✓ BU Trasporti e Mobilità – Addetti e operatori di esercizio
- ✓ BU Trasporti e Mobilità – Noleggio
- ✓ BU Trasporti e Mobilità – Responsabile Noleggio
- ✓ BU Trasporti e Mobilità – Programmazione e controllo esercizio
- ✓ BU Trasporti e Mobilità – Responsabile esercizio viaggiatori su strada internazionale
- ✓ BU Trasporti e Mobilità – Manutenzione veicoli trasporti e mobilità
- ✓ Responsabile BU Energia – Delegato del datore di lavoro ex art. 16 D.lgs. 81/08 –

3. Processi aziendali coinvolti

I Destinatari della presente procedura, per quanto rileva ai fini della prevenzione dei reati poc'anzi menzionati, partecipano alla gestione dell'erogazione del servizio (ed a titolo esemplificativo) attraverso i seguenti processi aziendali:

- ordinaria e straordinaria amministrazione
- coordinamento e gestione delle attività aziendali
- gestione delle morosità (piani di rientro e rateizzazioni)
- gestione delle sospensioni del servizio
- gestione del rapporto con i clienti (preventivi, offerte, ...)
- valutazione della conformità (o meno) della merce entrata
- gestione dei reclami e azioni di miglioramento
- predisposizione della contrattualistica (locazioni, capitolati d'appalto, contratti di consulenza)
- gestione del contenzioso
- gestione del SGQ
- gestione dell'erogazione del servizio (servizio idrico integrato - controllo ed analisi acque, controllo processo di depurazione e sollevamenti, conduzione e manutenzione impianti e reti, manutenzione acquedotto; servizio di igiene urbana – raccolta rifiuti e gestione dell'ecocentro; servizi cimiteriali – gestione del tempio crematorio, esumazione, tumulazione e cremazione; trasporto e mobilità – programmazione e controllo attività di TPL, conduzione veicoli TPL, sviluppo e gestione dell'attività di noleggio)
- gestione della procedura espropriativa.

4. Protocolli di prevenzione

	00.00.0000	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
	REV. 0000/00	Pag. 4 di 12	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

4.1. Documentazione integrativa

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

- Statuto
- Codice Etico
- Poteri, deleghe e procure
- Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza;
- Processo gestione crediti
- Manuale del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, e la Sicurezza e la Salute sul luogo di lavoro con particolare - ma non esclusivo - riferimento alle seguenti procedure:
 - Procedura “*Gestione dei rischi per la qualità e l'ambiente*”
 - Procedura “*Gestione servizi di spazzamento*”
 - Procedura “*Gestione servizi di raccolta*”
- Sistema di Gestione per la Qualità, con particolare - ma non esclusivo - riferimento alle seguenti procedure:
 - Procedura “*Manutenzione veicoli igiene urbana*”
 - Procedura “*Sportello Igiene Urbana*”;
 - Procedura “*Gestione Emergenze Ambientali*”;
 - Procedura “*Comunicazione*”
 - Procedura “*Gestione servizi di spazzamento*”
 - Procedura “*Gestione servizi di raccolta*”
 - Procedura “*Gestione servizi vari*”
 - Procedura “*Processi relativi al cliente – Igiene Urbana*”
 - Procedura “*Progettazione servizi Igiene Urbana*”
 - Procedura “*Gestione ecocentro Igiene Urbana*”
 - Procedura “*Servizi cimiteriali - sepolture*”
 - Procedura “*Servizi cimiteriali istituzionali*”
 - Procedura “*Recupero salme – Obitorio – Sala autopsie*”
 - Procedura “*Gestione servizi cimiteriali ausiliari*”
 - Procedura “*Gestione servizi cimiteriali – Tempio crematorio*”
 - Procedura “*Servizi Cimiteriali estumulazioni straordinarie*”
 - Procedura “*Manutenzione autoparco - Trasporti*”
 - Procedura “*Gestione del Noleggio*”



00.00.0000	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
REV. 0000/00	Pag. 5 di 12	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- Procedura “*Progettazione trasporti e mobilità*”
- Procedura “*Gestione del servizio trasporti e mobilità*”
- Procedura “*Gestione del servizio parcheggi*”
- Procedura “*Gestione titoli di viaggio e titoli parcheggio*”
- Procedura “*Trasporti e mobilità - Servizio trasporto extraurbano*”
- Procedura “*Rapporti con l’utenza – Igiene Urbana*”
- Procedura “*Progettazione Servizio Idrico Integrato*”
- Procedura “*Esercizio gestione impianti*”
- Procedura “*Rapporti con l’utenza - SIP*”
- Procedura “*Gestione manutenzioni reti SIP*”
- Procedura “*Tenuta sotto controllo processo di vettoriamiento e dei documenti (informazioni documentate).*”
- Procedura “*Gestione delle non conformità*”
- Procedura “*Azioni Correttive*”
- Procedura “*Processi relativi al cliente (reclami)*”
- Carta del Servizio Idrico Integrato (e riferimenti normativi in materia)
- Regolamento di utenza e condizioni di fornitura del Servizio Idrico Integrato – ATO 5
- Direttive Tecnico Amministrative in materia di approvazione dei progetti delle infrastrutture del servizio idrico integrato nell’ATO5 Astigiano Monferrato
- Carta dei Servizi Igiene Urbana (e riferimenti normativi in materia)
- Carta dei Servizi Cimiteriali (e riferimenti normativi in materia)
- Carta della Mobilità (e riferimenti normativi in materia)
- Regolamento di sicurezza e comportamento in linea
- 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;
 - procedura 2 (gestione dei flussi finanziari) per quanto attiene la tracciabilità dei flussi finanziari;
 - procedura 3 (gestione degli affidamenti di lavori, servizi e forniture) per quanto attiene gli approvvigionamenti;
 - procedura 5 (gestione dei rapporti di industria e commercio) per quanto attiene gli acquisti di macchinari e attrezzature;
 - procedura 7 (anticorruzione e gestione dei rapporti con la p.a. ed i privati) per quanto attiene i rapporti con le autorità pubbliche e con i soggetti privati;
 - procedura 11 (gestione della tutela dell’ambiente) per quanto attiene la gestione dei servizi erogati.

	00.00.0000	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
	REV. 0000/00	Pag. 6 di 12	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- procedura 14 (tutela del dipendente che segnala irregolarità e possibili episodi di corruzione (c.d. Whistleblowing).

4.2. Procedure da applicare

Ai fini della prevenzione dei reati di cui al d.lgs. 231/01, la società è tenuta a:

- rispettare quanto statuito nelle delibere dell'ATO5 e relativi allegati, nella Carta del Servizio Idrico Integrato (e riferimenti normativi in materia), nella Carta della Mobilità (e riferimenti normativi in materia), nella Carta dei Servizi Igiene Urbana (e riferimenti normativi in materia), nella Carta dei Servizi Cimiteriali (e riferimenti normativi in materia);
- gestire le trattative commerciali e curare l'esecuzione del contratto secondo l'ordinaria diligenza astenendosi da condotte illecite o lesive dell'interesse lecito del cliente/utente e in contrasto con quanto contrattualmente pattuito;
- rispettare i principi di cui al Codice Etico, perseguendo i seguenti obiettivi:
 - o eguaglianza e imparzialità di trattamento di tutti i clienti;
 - o economicità, efficienza ed efficacia;
 - o continuità, regolarità del servizio e rapidità dei tempi di svolgimento delle prestazioni;
 - o garantire l'esercizio del diritto di accesso secondo quanto previsto nel Piano triennale della corruzione e della trasparenza 2023-2025
- rispettare la normativa in materia di privacy, garantendo il diritto di riservatezza nel trattamento dei dati personali.
- garantire l'erogazione di tutti i servizi nel rispetto di quanto previsto nelle procedure di cui al Sistema di Gestione per la Qualità di cui al punto 4.1. A tal fine la società:
 - o esegue periodici controlli sull'esecuzione del servizio, eventualmente anche avvalendosi di un valutatore esterno in ossequio a quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità, con particolare riferimento alla procedura "Audit interni";
 - o attiva più canali di ricezione dei reclami (telefonico, cartaceo, mail, web) e provvede al loro trattamento in ossequio a quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità, con particolare riferimento alle procedure "Gestione delle non conformità" e "Processi relativi al cliente – (reclami)" ed alla UNI EN ISO 10002:2015 – Soddisfazione del cliente – Linee Guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni;
 - o identifica, pianifica, applica e verifica l'efficacia delle azioni di miglioramento in ossequio a quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità, con particolare riferimento alle procedure "Gestione delle non conformità" e "Azioni correttive".

___ - gestire i rapporti con le altre imprese nel rispetto della procedura di gestione dei rapporti di industria e commercio (proc. 5) del presente MOG 231.

	00.00.0000	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
	REV. 0000/00	Pag. 7 di 12	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Con particolare riferimento a ciascuna BU, la società è tenuta a:

a) Servizio Idrico Integrato

- progettare, pianificare ed eseguire le opere pubbliche destinate all'erogazione dei servizi connessi al SII secondo quanto previsto dal Codice dei Contratti Pubblici, , dalle procedure “*Appalti*” e “*Progettazione Servizio Idrico Integrato*” del Sistema di Gestione per la Qualità e dalla procedura affidamento lavori, servizi e forniture (proc. 3) del MOG 231;
- gestire gli impianti di captazione, potabilizzazione e adduzione eseguendo periodici controlli sulle prestazioni dei medesimi per garantirne l'efficienza, nonché sulla qualità dell'acqua anche avvalendosi di un laboratorio esterno convenzionato, in ossequio alle procedure “*Servizio idrico integrato – esercizio gestione impianti (captazione, potabilizzazione, adduzione)*” e “*Servizio idrico integrato – gestione manutenzione reti*”;
- eseguire la manutenzione ordinaria e straordinaria e gli interventi sulle reti idriche, sugli impianti e sulla rete fognaria ed i relativi controlli in ossequio alle procedure “*Servizio idrico integrato – gestione manutenzione reti*”, e “*Tenuta sotto controllo processo di vettoriamento e depurazione acque reflue*” del Sistema di Gestione per la Qualità, nel rispetto della procedura affidamenti lavori, servizi e forniture (proc.3) per quanto attiene gli approvvigionamenti di materiali e della procedura anticorruzione e rapporti con le PP.AA. ed i Privati (proc. 7) per quanto attiene i rapporti con l'utenza (lettura contatori e iter di allacciamento alla rete fognaria) e con le PP.AA. (richiesta delle autorizzazioni) del MOG 231;
- redigere i progetti relativi ad interventi del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e impianti di depurazione) conformemente alla programmazione dell'Autorità d'Ambito e alle Direttive tecnico amministrative in materia di approvazione dei progetti delle infrastrutture del servizio idrico integrato nell'ATO5 Astigiano Monferrato;
- garantire la qualità dell'acqua destinata al consumo umano nel rispetto dei requisiti minimi definiti della normativa vigente, con particolare riferimento al D.lgs. n. 31 del 2001 e ss.mm.ii. A tal fine, la società effettua periodici controlli avvalendosi di un laboratorio esterno. La frequenza e le modalità di controllo sono concordate con l'ASL-AT SIAN. In merito alla gestione dei rapporti con l'ASL-AT SIAN si fa rinvio alla procedura anticorruzione e gestione dei rapporti con le PP.AA. ed i Privati (proc. 7 del MOG 231);
- svolgere tutti i servizi nel rispetto delle procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture (proc. 3), industria e commercio (proc. 5), anticorruzione e rapporti con le PP.AA. ed i Privati (proc. 7), salute e sicurezza sul lavoro (proc. 8) e tutela dell'ambiente (proc. 11) del MOG 231.

La determinazione delle tariffe del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione deve avvenire in linea con quanto definito dalla competente Autorità dal D.lgs. 152/2006 e ss.mm.ii..

	00.00.0000	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
	REV. 0000/00	Pag. 8 di 12	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

b) Servizio di Igiene Urbana

- progettare la realizzazione di nuovi servizi legati all’igiene urbana secondo le tempistiche, le caratteristiche tecniche contrattualmente previste ed in ossequio alla procedura “*Progettazione servizi igiene urbana*” del Sistema di Gestione per la Qualità;
- gestire il servizio di spazzamento, in ossequio alla procedura “*Gestione servizi di spazzamento*” ed alle istruzioni operative relative ai vari servizi (*Attività di Spazzamento Manuale/Spazzamento Meccanizzato/Lavaggio Strade/Svuotamento dei Cestelli*) del Sistema di Gestione per la Qualità;
- gestire il servizio di raccolta, in ossequio alla procedura “*Gestione servizi di raccolta*” ed alle istruzioni operative relative ai vari servizi (*Attività di raccolta sacco manuale/raccolta a cassonetti “ad aggancio manuale” e “ad aggancio automatico a monoperatore”/raccolta a campane/raccolta cassoni scarrabili/lavaggio cassonetti*) del Sistema di Gestione per la Qualità;
- gestire il servizio di raccolta rifiuti ingombranti in ossequio alla procedura “*Gestione servizi di raccolta – Raccolta rifiuti ingombranti*” del Sistema di Gestione per la Qualità;
- pianificare ed eseguire controlli periodici sulle attività inerenti al servizio di igiene urbana in ossequio alle procedure “*Gestione servizi di spazzamento*” e “*Gestione servizi di raccolta*” del Sistema di Gestione per la Qualità;
- eseguire la manutenzione dei veicoli di igiene urbana (gestione delle riparazioni dei veicoli, manutenzione in efficienza dell’autoparco) in ossequio alla procedura “*Manutenzione veicoli igiene urbana*” del Sistema di Gestione per la Qualità;
- gestire i conferimenti presso la stazione ecologica “Ecocentro” in ossequio alla procedura “*Gestione ecocentro Igiene Urbana*” del Sistema di Gestione per la Qualità;
- erogare gli ulteriori servizi, quali (I) accalappiamento cani randagi, su richiesta di intervento da parte della Polizia Municipale, (II) copertura di scritte abusive su richiesta del cliente, , (III) servizio di diserbo cordoli stradali secondo una pianificazione annuale, in ossequio alla procedura “*Gestione servizi vari*” del Sistema di Gestione per la Qualità;
- svolgere tutti i servizi nel rispetto delle procedure di industria e commercio (proc. 5), anticorruzione e rapporti con le PP.AA. ed i Privati (proc. 7), salute e sicurezza sul lavoro (proc. 8) e tutela dell’ambiente (proc. 11) del MOG 231;

c) Servizi Cimiteriali

- raccogliere le richieste di inumazione e tumulazione e pianificare le conseguenti attività di sepoltura in ossequio al contratto di servizio con il Comune di Asti ed alla procedura “*Servizi cimiteriali – sepolture*” del Sistema di Gestione per la Qualità. Si precisa che l’esecuzione del servizio di sepoltura è affidato ad una società esterna,



00.00.0000	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
REV. 0000/00	Pag. 9 di 12	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

sottoposta a periodici controlli circa il corretto e puntuale svolgimento di tale servizio, in ossequio alla procedura “*Servizi cimiteriali – sepolture*”;

- gestire l’obitorio e la sala autoptica in ossequio alla procedura “*Gestione recupero salme, obitorio e sala autopsie*” del Sistema di Gestione per la Qualità. Si precisa che il servizio di recupero salme e le attività dei necrofori sono affidati a società esterne, sottoposta a periodici controlli circa il corretto e puntuale svolgimento di tale servizio, in ossequio alla procedura “*Gestione recupero salme, obitorio e sala autopsie*”;
- gestire i servizi di verifica feretri e gestione edicole (limitatamente al rilascio dell’autorizzazione all’ingresso al cimitero) in ossequio alla procedura “*Gestione recupero salme, obitorio e sala autopsie*” del Sistema di Gestione per la Qualità;
- gestire le operazioni necroscopiche in ossequio al contratto di servizio con il Comune di Asti ed alla procedura “*Servizi cimiteriali istituzionali*” del Sistema di Gestione per la Qualità. Si precisa che i servizi di polizia mortuaria (estumazione, esumazione, traslazione, mancata tenuta del feretro) sono affidati a società esterne, sottoposte a periodici controlli circa il corretto e puntuale svolgimento di tale servizio, in ossequio alla procedura “*Servizi cimiteriali istituzionali*”;
- gestire e pianificare l’erogazione dei servizi di cremazione e consegna ceneri in ossequio al contratto di servizio con il Comune di Asti ed alla procedura “*Gestione servizi cimiteriali – tempio crematorio*” del Sistema di Gestione per la Qualità;
- gestire i servizi ausiliari (manutenzione del verde, manutenzione ordinaria e straordinaria, raccolta rifiuti, gestione delle lapidi, gestione delle attività di guardiania, gestione dell’attività di pulizia del cimitero e dell’illuminazione votiva) in ossequio al contratto di servizio con il Comune di Asti, ed alle istruzioni operative del Sistema di gestione per la Qualità.;
- svolgere tutti i servizi nel rispetto delle procedure anticorruzione e rapporti con le PP.AA. ed i Privati (proc. 7), salute e sicurezza sul lavoro (proc. 8), tutela dell’ambiente (proc. 11) del MOG 231.

La determinazione delle tariffe avviene, in base ai servizi, secondo il tariffario stabilito dal Comune di Asti o approvato dal CdA di ASP.

d) Trasporto e Mobilità

- pianificare, erogare e gestire i servizi di trasporto, mobilità e noleggio in ossequio alle procedure “*Gestione del servizio trasporti e mobilità*” e “*Gestione del noleggio*” del Sistema di gestione per la Qualità. Nel caso si verificassero emergenze o situazioni critiche nel corso dello svolgimento del servizio, gli operatori di esercizio ed addetti all’esercizio sono tenuti a rispettare quanto previsto nel Regolamento di sicurezza e comportamento in linea;
- pianificare ed eseguire controlli periodici del servizio di trasporto in ossequio alle procedure “*Gestione del servizio trasporti e mobilità*” e “*Trasporti e mobilità – gestione del servizio trasporto extraurbano*” del Sistema di gestione per la Qualità. Si precisa che periodicamente vengono effettuati controlli a bordo per verificare che



00.00.0000	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
REV. 0000/00	Pag. 10 di 12	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

i passeggeri siano in possesso di un valido titolo di viaggio; nell'esecuzione di tali controlli, l'addetto è tenuto a rispettare quanto previsto nelle procedure "*Gestione del servizio trasporti e mobilità*" e "*Trasporti e mobilità – gestione del servizio trasporto extraurbano*" nonché la procedura flussi finanziari (proc. 2) e anticorruzione e rapporti con le PP.AA. ed i Privati (proc. 7) del MOG 231;

- gestire il servizio "progetto taxibus" in ossequio alla convenzione con il Comune di Asti ed alla procedura "*Gestione del servizio trasporti e mobilità*" del Sistema di gestione per la Qualità;
- progettare i nuovi servizi di trasporto urbano, extraurbano e parcheggi, nonché le modifiche ai servizi esistenti in ossequio alla procedura "*Progettazione trasporti e mobilità*" del Sistema di gestione per la Qualità;
- gestire la vendita dei titoli di viaggio e di parcheggio (ivi compresa la vendita e la ricarica di apparecchi Neos Park) in ossequio alla procedura "*Gestione titoli di viaggio e titoli di parcheggio*", alla procedura gestione dei flussi finanziari (proc. 2) e anticorruzione e rapporti con le PP.AA. ed i Privati (proc. 7) del MOG 231;
- eseguire la manutenzione dei veicoli (gestione delle riparazioni dei veicoli, manutenzione in efficienza, pulizie) in ossequio alla procedura "*Manutenzione – Veicoli Trasporti e Mobilità*" del Sistema di Gestione per la Qualità;
- gestire i parcometri, le relative manutenzioni ed i controlli circa la regolarità della sosta in ossequio alla procedura "*Gestione del servizio parcheggi*" del Sistema di Gestione per la Qualità;
- pianificare ed eseguire controlli periodici dei parcometri e delle attività degli ausiliari del traffico in ossequio alla procedura "*Gestione del servizio parcheggi*" del Sistema di Gestione per la Qualità;
- pianificare il servizio di noleggio

La determinazione delle tariffe avviene secondo quanto stabilito dal Comune.

e) Energia

Si precisa che i servizi di teleriscaldamento ed illuminazione sono svolti da Asti Energia e Calore S.p.a. (AEC).

f) Recupero crediti

In caso di mancato pagamento, l'Ufficio Recupero Crediti è tenuto a:

- gestire il recupero crediti (sollecito e gestione del piano di rientro) in ossequio alla procedura "*Gestione del recupero crediti*" del Sistema di Gestione per la Qualità; in caso di sospensione dell'erogazione del servizio idrico, si rinvia, altresì al Regolamento di utenza e condizioni di fornitura del servizio idrico integrato;
- gestire i rapporti con i clienti nel rispetto dei principi del Codice Etico e della procedura anticorruzione e rapporti con le PP.AA. ed i Privati (proc. 7) del MOG



00.00.0000	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
REV. 0000/00	Pag. 11 di 12	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

231; le comunicazioni con i clienti devono avvenire in forma scritta e devono essere conservate in apposito fascicolo (anche telematico);

- formalizzare, in ossequio a quanto previsto dalla procedura “*Gestione del recupero crediti*” del Sistema di Gestione per la Qualità, i piani di rientro per iscritto, recanti la firma del cliente, del Responsabile Funzioni Affari legali, Appalti e Gestione Crediti e dell’AD (in base alle deleghe conferitegli).

Nel caso di conferimento di incarichi a professionisti, si fa rinvio alle procedure affidamenti lavori, servizi e forniture (proc. 3) e gestione dei rapporti consulenziali (proc. 10) del MOG 231.

.....

Nell’esecuzione di ogni servizio, è vietato:

- accettare la promessa o la dazione di denaro o altra utilità diretta ad influenzare l’esecuzione del servizio; in tal caso, è fatto obbligo di fare immediata segnalazione al Responsabile della BU di riferimento/AD ed all’RPCT a mezzo apposita “*Procedura per la tutela del dipendente che segnala irregolarità e possibili episodi di corruzione*” (c.d. Whistleblowing) (proc. 14)
- abusare della propria qualità o dei propri poteri al fine di ottenere la promessa o la dazione di denaro o altra utilità indebiti.

g) Verifica circa l’effettività della prestazione

Il responsabile di BU o soggetto all’uopo individuato è tenuto a:

- verificare la corrispondenza tra l’ordine/contratto del cliente e la prestazione svolta;
- apporre validazione sulla documentazione (es. d.d.t. o altra documentazione) comprovante l’effettivo svolgimento della prestazione.

Per quanto attiene la gestione della fatturazione attiva si rinvia alla procedura di gestione contabile, fiscale e societaria (proc. 4) del presente MOG 231.

5. Attività dell’OdV

Premessi i generali poteri di iniziativa e controllo, l’OdV ha facoltà di visionare tutta la documentazione relativa alla gestione dei servizi erogati.

In particolare, l’OdV ha facoltà di verificare la corrispondenza tra il tipo di servizio contrattualizzato/bene venduto, il servizio effettivamente reso/bene venduto e l’importo fatturato, pertanto l’OdV ha facoltà di verificare:

- la documentazione relativa all’esecuzione del servizio
- il preventivo e/o il contratto stipulato con i clienti
- i reclami ricevuti dai clienti e le conseguenti azioni correttive

	00.00.0000	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. 231/01	
	REV. 0000/00	Pag. 12 di 12	PARTE SPECIALE PROCEDURA 2.12 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- la documentazione relativa all'attività di gestione del recupero crediti.

6. Disposizioni finali

Tutte le funzioni aziendali coinvolte 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 all'RPCT ogni anomalia/violazione di quanto previsto dalla presente procedura mediante gli appositi canali previsti nella *“Procedura per la tutela del dipendente che segnala irregolarità e possibili episodi di corruzione (c.d. Whistleblowing)”* (proc. 14).

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 contratto collettivo nazionale di lavoro applicabile.