

PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E TRASPARENZA
ALLEGATO 2

Analisi e Gestione del Rischio rev. 4 Data 24/01/2020

Aree di identificazione del Rischio									Valutazione pre-mitigazione				Mitigazione				Valutazione post-mitigazione							
No		Contesto	AREA DI RISCHIO (generale o specifica)	Descrizione del Rischio	ipotesi di comportamento illecito	Opportunità	Applicabile [SI/ NO]	STAKEHOLDER	Impatto	Probabilità	NPR	Respons	AZIONE RICHIESTA	STRATEGIA	AZIONE	INDICATORE	Impatto	Probabilità	NPR	Respons	RESPONSABILE	TEMPISTICA	NOTE	
1		ESTERNO	NORME E REGOLAMENTAZIONE	Controlli, verifiche, ispezioni e sanzioni	GESTIONE DEL RAPPORTO CON I PUBBLICI FUNZIONARI (ASL, ARPA, ENTI TERRITORIALI) E CON GLI ENTI CERTIFICATORI E CON AUTHORITY	Alterazione, manipolazione, utilizzo improprio di informazioni e documentazione	SI	Azionisti, Istituzioni, Utenti, Lavoratori, Associazioni consumatori/ambientaliste	4	3	12	ALTO RISCHIO	SI	Mitigazione / Prevenzione (Probabilità)	PROTOCOLLI STABILITI DA REGOLAMENTI E PROCEDURE INTERNE: Il Responsabile di Area che ha seguito l'evento ha l'obbligo di trasmettere tempestivamente il verbale alla Direzione e all'OdV	verifica è effettuata in sede di audit interni, di riesame e di rendicontazione periodica all'OdV INDICATORE: n.ro di controllo effettuati /n.ro di provvedimenti ricevuti	3	1	3	BASSO RISCHIO	DG E TUTTI I RESPONSABILI DI AREA OGNUNO PER LE PROPRIE COMPETENZE	AD EVENTO		
2		ESTERNO	AMBIENTE E TERRITORIO	contratti pubblici	REATI AMBIENTALI - SANZIONI SU PRESCRIZIONI LEGISLATIVE	Alterazione, manipolazione, utilizzo improprio di dati e documenti (Mancato rispetto delle prescrizioni contenute nei provvedimenti autorizzativi; scarichi di acque con sostanze pericolose; scarichi su suolo, gestione rifiuti non autorizzati, violazione degli obblighi di comunicazione, contraffazione dei registri obbligatori e dei formulari, inquinamento ambientale per malfunzionamento degli impianti)	SI	Azionisti, Istituzioni, Business partner, Utenti, Lavoratori, Associazioni consumatori/ambientaliste	4	3	12	ALTO RISCHIO	SI	Mitigazione / Prevenzione (Probabilità)	CORRETTA GESTIONE DEGLI IMPIANTI E CONTROLLI ANALITICI - CORRETTO FLUSSO INFORMATIVO VERSO ENTI DI CONTROLLO - RISPETTO SCADENZE PROCEDURE: DEP-PR-01, DEP-IO-01, DEP-IO-02, DEP-IO-03 DIR-PR-03 "Gestione delle prescrizioni legali e verifica della conformità legislativa", DIR-IO-01 "Comunicazioni agli Enti di controllo" , Procedure Laboratorio sistemi informatizzati che non consentano alterazioni dei dati	verifica è effettuata in sede di audit interni, di riesame e di rendicontazione periodica all'OdV INDICATORE: n.ro di controllo effettuati /n.ro di provvedimenti ricevuti	3	2	6	RISCHIO MEDIO	DG/ Resp. Area Tecnica RPC/RSGI	annuale secondo le scadenze previste dalle autorità di controllo		
3		ESTERNO	AMBIENTE E TERRITORIO	contratti pubblici	QUALITA' ACQUA POTABILE	Alterazione, manipolazione, utilizzo improprio di dati e documenti(fornitura di acqua non potabile imputabile a carenze nei controlli o per possibile omissione della comunicazione del dato non conforme proveniente dal laboratorio, nella carenza di pianificazione di misure preventive e di potabilizzazione)	SI	Azionisti, Istituzioni, Utenti, Lavoratori, Associazioni consumatori/ambientaliste, Media	4	3	12	ALTO RISCHIO	SI	Mitigazione / Prevenzione (Probabilità)	definizione di un adeguato piano di analisi chimiche e microbiologiche • prevede all'esecuzione delle analisi all'interno di un sistema di regole e procedure di laboratorio certificate ISO 9001 -17025 • verifica prontamente l'esito delle analisi comunicandone i risultati ai soggetti definiti nella procedura (interni ed esterni, nel caso di dati non conformi) • attiva immediatamente le misure correttive previste in procedura, in caso di fuori standard CONTROLLI SUL CORRETTO FUNZIONAMENTO DEGLI IMPIANTI E CONTROLLI ANALITICI PROCEDURE: ACQ-PR-01 , ACQ-IO-03, varie IO di gestione impianti acquedotto , Procedure Laboratorio, DIR-IO-01	INDICATORE ANALISI : M3 (a-b-c-) RISPETTO DEL PROGRAMMA DEI CONTROLLI ANALITICI (sw gestione analisi)	4	1	4	RISCHIO MEDIO	Responsabile Area Tecnica	VEDI PIANO DI MIGLIORAMENTO 2019 PUNTO 7		
4		ESTERNO	GESTIONE OUTSOURCING E FORNITORI	Contratti pubblici	PROCEDURE PER LAVORI SERVIZI E FORNITURE - PROCEDURE DI ACQUISIZIONE DI BENI E SERVIZI	• accordi collusivi tra le imprese partecipanti a una gara volti a manipolarne gli esiti, utilizzando il meccanismo del subappalto come modalità per distribuire i vantaggi dell'accordo a tutti i partecipanti allo stesso; • definizione dei requisiti di accesso alla gara e, in particolare, dei requisiti tecnico-economici dei concorrenti al fine di favorire un'impresa (es.: clausole dei bandi che stabiliscono requisiti di qualificazione); • uso distorto del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, finalizzato a favorire un'impresa; • utilizzo della procedura negoziata e abuso dell'affidamento diretto al di fuori dei casi previsti dalla legge al fine di favorire un'impresa; • elusione delle regole di affidamento degli appalti, mediante l'improprio utilizzo del modello procedurale dell'affidamento delle concessioni al fine di agevolare un particolare soggetto; • abuso del provvedimento di revoca del bando al fine di bloccare una gara il cui risultato si sia rivelato diverso da quello atteso o di concedere un indennizzo all'aggiudicatario	SI	Azionisti, Istituzioni, Utenti, Lavoratori, Fornitori	4	3	12	ALTO RISCHIO	SI	Mitigazione / Prevenzione (Probabilità)	una corretta gestione dei fornitori e degli affidamenti consente una maggiore qualità e trasparenza sul servizio reso alle utenze e agli Enti di controllo	Applicazione della normativa in vigore e delle Procedure ISO 9001 e 45001 adottate APP-PR-01 "Gestione degli approvvigionamenti"; APP-PR-02 "Qualifica e valutazione fornitori"; utilizzo della piattaforma digitale per la gestione dell'elenco fornitori e professionisti e per la gestione delle gare telematiche Codice etico - MOG 231 - AUDIT ODV	verifica è effettuata in sede di audit interni, di riesame e di verifica della tempestività di pubblicazione dei dati	3	1	3	BASSO RISCHIO	DG/ Resp. Area Tecnica RPC/RSGI	annuale	
5		ESTERNO	GESTIONE OUTSOURCING E FORNITORI	Incarichi e nomine	affidamento incarichi professionisti esterni	• motivazione generica circa la sussistenza dei presupposti di legge per il conferimento di incarichi professionali allo scopo di agevolare soggetti particolari. • utilizzo della procedura negoziata e abuso dell'affidamento diretto al di fuori dei casi previsti dalla legge al fine di favorire un professionista.	SI	Azionisti, Istituzioni, Fornitori	4	3	12	ALTO RISCHIO	SI	Mitigazione / Prevenzione (Probabilità)	Applicazione della normativa in vigore e delle Procedure ISO 9001 e 45001 adottate APP-PR-01 "Gestione degli approvvigionamenti"; APP-PR-02 "Qualifica e valutazione fornitori"; utilizzo della piattaforma digitale per la gestione dell'elenco fornitori e professionisti e per la gestione delle gare telematiche Codice etico - MOG 231 - AUDIT ODV	verifica è effettuata in sede di audit interni, di riesame e di verifica della tempestività di pubblicazione dei dati	3	1	3	BASSO RISCHIO	DG/ Resp. Area Tecnica RPC/RSGI	annuale		
6		INTERNO	GESTIONE FINANZIARIA	. Gestione delle entrate, delle spese e del patrimonio	nelle attività di gestione degli adempimenti connessi ai contratti di conto corrente, di deposito e di finanziamento definiti, di rapporti con gli istituti finanziari e le Poste gestendo e controllando la situazione e la movimentazione dei conti correnti, dei finanziamenti e delle linee di credito, potrebbero determinarsi le condizioni di mancata imparzialità e indipendenza nella gestione dei rapporti con gli istituti finanziari;	Attribuzione di vantaggi ad interni ed esterni; favorire alcuni istituti; mancanza di alternativa immediata in caso di problemi	SI	Azionisti, Istituzioni, Business partner, Utenti, Lavoratori, Fornitori	4	3	12	ALTO RISCHIO	SI	Mitigazione / Prevenzione (Probabilità)	evitare il controllo esclusivo del processo Codice etico - MOG 231 - audit interni OdV /RPTC	verifica è effettuata in sede di audit interni, di riesame	3	2	6	RISCHIO MEDIO	DG	annuale		
7		INTERNO	GESTIONE FINANZIARIA	. Gestione delle entrate, delle spese e del patrimonio	RISCHIO CREDITO. MANCATO CONTROLLO INCASSI UTENTI (GESTIONE MOROSITA')	parziale discrezionalità nell'attività di recupero crediti e delle rateizzazioni per favorire particolari soggetti	SI	Azionisti, Istituzioni, Business partner, Utenti, Lavoratori, Associazioni consumatori	4	4	16	ALTO RISCHIO	SI	Mitigazione / Protezione (Impatto)	Azioni di controllo periodico delle attività di recupero crediti- GESTIONE MOROSITA' - ACCANTONAMENTI ANNUALE (VD. BILANCIO ESERCIZIO) PROCEDURE E PROTOCOLLI	Non presente un indicatore per il monitoraggio ma la verifica è effettuata in sede di audit interni e di bilancio e di riesame	3	2	6	RISCHIO MEDIO	DG e RCS	periodica	la gestione del rischio viene attuata attraverso verifiche periodiche in sede di audit e non con specifiche azioni correttive e/o di miglioramento	
8		INTERNO	GESTIONE FINANZIARIA	. Gestione delle entrate, delle spese e del patrimonio	Nell'ambito delle attività connesse con la gestione dei rapporti con i fornitori di beni, prestazioni professionali e servizi potrebbero determinarsi diverse situazioni quali: pagamenti effettuati non seguendo le tempistiche e procedure, ecc	Sussistenza di un possibile interesse personale e conflitto di interessi; Attribuzione di vantaggi; Favorire alcuni fornitori; Contravvenire a disposizioni normative.	SI	Azionisti, Istituzioni, Business partner, Utenti, Lavoratori, Fornitori	4	3	12	ALTO RISCHIO	SI	Mitigazione / Protezione (Impatto)	Controlli per valutare che sia stato rispettato tutto l'iter autorizzativo previsto per ogni pagamento fatto ad ogni operatore economico	Non presente un indicatore per il monitoraggio ma la verifica è effettuata in sede di audit interni e di bilancio e di riesame	3	1	3	BASSO RISCHIO	DG	annuale	la gestione del rischio viene attuata attraverso verifiche in sede di bilancio e non con specifiche azioni correttive e/o di miglioramento	
9		INTERNO	GESTIONE FINANZIARIA	. Gestione delle entrate, delle spese e del patrimonio	GESTIONE CLIENTI: CONSUMI ANOMALI UTENZE - CONCESSIONI DI INGIUSTIFICATE CONCESSIONI DI RIDUZIONE DELGI IMPORTI DOVUTI E FATTURATI	Sussistenza di un possibile interesse personale e conflitto di interessi; Attribuzione di vantaggi per favorire alcuni soggetti;	SI	Azionisti, Istituzioni, Business partner, Utenti,	4	3	12	ALTO RISCHIO	SI	Mitigazione / Protezione (Impatto)	Azioni di controllo della corretta applicazione dei Regolamenti di utenza per le perdite occulte	Non presente un indicatore per il monitoraggio ma la verifica è effettuata in sede di audit interni e di bilancio e di riesame	3	1	3	BASSO RISCHIO	CS	periodica		
10		INTERNO	RAPPORTO CON UTENTI	Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica senza effetto economico diretto ed immediato (es. autorizzazioni e concessioni, etc.)	FATTURAZIONE CONSUMI Mancato rispetto regolamentazione ARERA; presupposti per contenzioso legale; perdita di fatturato o indebito arricchimento	Nell'ambito delle attività di calcolo dei consumi potrebbero determinarsi le condizioni per le quali l'addebito venga effettuato sulla base di consumi presunti/stimati per periodi prolungati ed in assenza di consumi accertati da letture effettuate, in difformità alle normative vigenti, per favorire determinati soggetti	SI	Azionisti, Istituzioni, Utenti, Lavoratori	4	3	12	ALTO RISCHIO	SI	Mitigazione / Prevenzione (Probabilità)	APPLICAZIONE DEI REGOLAMENTI DI UTENZA E CARTA DEL SERVIZIO E MONITORAGGIO DELLA GESTIONE DELLE PRATICHE ATTRAVERSO I SISTEMI INFORMATICI (CRM/APP)	INDICATORI DI QUALITA' ARERA E VERIFICHE IN SEDE DI AUDIT	4	1	4	RISCHIO MEDIO	Responsabile CS	Adozione report per il monitoraggio delle attività soggette alla regolamentazione ARERA da rendere disponibile secondo le scadenze stabilite da ARERA; monitoraggio interno bimestrale per gestione indennizzi e verifiche durante audit interni	VEDI PIANO DI MIGLIORAMENTO 2019 PUNTO 5	
11		INTERNO	GESTIONE RISORSE UMANE	Acquisizione e gestione del personale	Progressione di carriera: Nell'ambito dell'assegnazione di ruoli e di passaggi di livello d'inquadramento potrebbero determinarsi situazioni quali l'attribuzione di ruoli e di passaggi di livello d'inquadramento non coerenti con il disegno organizzativo.	Favorire determinati dipendenti; sussistenza di un interesse personale e conflitto di interessi; attribuzione di vantaggi ad alcuni dipendenti rispetto ad altri;	SI	Azionisti, Istituzioni, Utenti, Lavoratori, Fornitori	4	3	12	ALTO RISCHIO	SI	Mitigazione / Prevenzione (Probabilità)	applicazione delle procedure interne edel CCNL e dei contratti integrativi	nessun indicatore - monitoraggio audit interni e rendicontazione periodica OdV	3	1	3	BASSO RISCHIO	RSPP E RSGI			

PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E TRASPARENZA
ALLEGATO 2

Analisi e Gestione del Rischio rev. 4 Data 24/01/2020

Aree di Identificazione del Rischio									Valutazione pre-mitigazione				Mitigazione				Valutazione post-mitigazione								
No		Contesto	AREA DI RISCHIO (generale o specifica)	Descrizione del Rischio	ipotesi di comportamento illecito	Opportunità	Applicabile [SI/ NO]	STAKEHOLDER	Impatto	Probabilità	NPR	Respons	AZIONE RICHIESTA	STRATEGIA	AZIONE	INDICATORE	Impatto	Probabilità	NPR	Respons	RESPONSABILE	TEMPISTICA	NOTE		
12		INTERNO	GESTIONE RISORSE UMANE	Acquisizione e gestione del personale	SELEZIONE DEL PERSONALE • previsioni di requisiti di accesso "personalizzati" ed insufficienza di meccanismi oggettivi e trasparenti idonei a verificare il possesso dei requisiti attitudinali e professionali richiesti in relazione alla posizione da ricoprire allo scopo di reclutare candidati particolari; • abuso nei processi di stabilizzazione finalizzato al reclutamento di candidati particolari; • irregolare composizione della commissione di concorso finalizzata al reclutamento di candidati particolari; • inosservanza delle regole procedurali a garanzia della trasparenza e dell'imparzialità della selezione, quali, a titolo esemplificativo, la coerenza della regola dell'anonimato nel caso di prova scritta e la predeterminazione dei criteri di valutazione delle prove allo scopo di reclutare candidati particolari	Attribuzione di vantaggi a soggetti interni; favorire determinati dipendenti;	migliorare l'efficienza e la trasparenza dell'azienda	SI	Azionisti, Istituzioni, Business partner, Utenti, Lavoratori	4	3	12	ALTO RISCHIO	SI	Mitigazione / Prevenzione (Probabilità)	Applicazione della normativa in vigore e del regolamento RIS-XO-03 di assunzioni in essere per mezzo di espletamento concorsi	nessun indicatore - monitoraggio audit interni e rendicontazione periodica OdV	3	1	3	BASSO RISCHIO	Responsabile Gestione personale/DG	annuale		
13		INTERNO	RAPPORTO CON UTENTI	Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica senza effetto economico diretto ed immediato (es. autorizzazioni e concessioni, etc.)	Sostituzioni e verifica contatori	Nell'ambito delle attività di verifica e sostituzione dei contatori potrebbero determinarsi le condizioni quali: alterazioni nei risultati della verifica; sostituzioni dei misuratori non coerenti con la pianificazione, per favorire particolari soggetti ecc	Miglioramento del servizio: fornire all'utenza un servizio di qualità, affidabile, sicuro, tempestivo	SI	Azionisti, Istituzioni, Utenti, Lavoratori	4	3	12	ALTO RISCHIO	SI	Mitigazione / Prevenzione (Probabilità)	APPLICAZIONE DEI REGOLAMENTI DI UTENZA E CARTA DEL SERVIZIO E MONITORAGGIO DELLA GESTIONE DELLE PRATICHE ATTRAVERSO I SISTEMI INFORMATICI (CRM/APP)	INDICATORI DI QUALITA' ARERA	3	1	3	BASSO RISCHIO	Responsabile CS	Adozione report per il monitoraggio delle attività soggette alla regolamentazione ARERA da rendere disponibile secondo le scadenze stabilite da ARERA; monitoraggio interno bimestrali per gestione indennizzi		
14		INTERNO	RAPPORTO CON UTENTI Gestione delle utenze con sportello e call center telefonico per pratiche contrattuali con nuove utenze, volture, cessazioni, riattivazioni per morosità, gestione appuntamenti per sopralluoghi tecnici posa e rimozione contatori	Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica senza effetto economico diretto ed immediato (es. autorizzazioni e concessioni, etc.)	MANCATO RISPETTO DEI REGOLAMENTI D'UTENZA violazione di obblighi normativi, violazione degli standard di servizio	abuso nell'adozione di provvedimenti aventi ad oggetto condizioni di accesso a servizi pubblici al fine di agevolare particolari soggetti (es. inserimento in cima ad una lista di attesa ed erogazione di servizi senza corrispettivo).	Miglioramento del servizio: fornire all'utenza un servizio di qualità, affidabile, sicuro, tempestivo e sviluppare la propria capacità aziendale di rispondere alle esigenze ed aspettative degli utenti e di tutte le parti interessate, monitorando il loro grado di soddisfazione, gestendo i reclami secondo le procedure di sistema	SI	Azionisti, Istituzioni, Utenti, Lavoratori	4	3	12	ALTO RISCHIO	SI	Mitigazione / Prevenzione (Probabilità)	APPLICAZIONE DEI REGOLAMENTI DI UTENZA E CARTA DEL SERVIZIO E MONITORAGGIO DELLA GESTIONE DELLE PRATICHE ATTRAVERSO I SISTEMI INFORMATICI (CRM/APP)	INDICATORI DI QUALITA' ARERA	4	1	4	RISCHIO MEDIO	Responsabile CS	Adozione report per il monitoraggio delle attività soggette alla regolamentazione ARERA da rendere disponibile secondo le scadenze stabilite da ARERA; monitoraggio interno bimestrali per gestione indennizzi		
15		INTERNO	RAPPORTO CON UTENTI Gestione reclami	affari legali e contenzioso	Risoluzione reclami clienti con riconoscimento di rimborso indebito	Attribuzione di vantaggi, a fini corruttivi, attraverso la gestione discrezionale di conciliazioni, risoluzioni bonarie e stragiudiziali di controversie	migliorare l'efficienza e la trasparenza dell'azienda	SI	Azionisti, Istituzioni, Utenti, Lavoratori, Associazioni consumatori	4	3	12	ALTO RISCHIO	SI	Mitigazione / Prevenzione (Probabilità)	applicazione delle procedure interne di gestione reclami; applicazione dei regolamenti di utenza, se servizio di conciliazione on line di ARERA	INDICATORI DI QUALITA' ARERA e monitoraggio in sede di audit interni	3	1	3	BASSO RISCHIO	Responsabile CS			
16		INTERNO	Autorizzazioni scarichi industriali in pubblica fognatura	Altre Aree di rischio	discrezionalità nella trattazione del processo autorizzativo e nel controllo analitico degli scarichi industriali	abuso a fini corruttivi nell'adozione di provvedimenti aventi ad oggetto l'autorizzazione allo scarico di insediamenti produttivi al fine di agevolare particolari soggetti; alterazioni dei risultati dei controlli analitici per evitare di erogare sanzioni e conseguente aumento della tariffa per le utenze industriali	migliorare l'efficienza e la trasparenza dell'azienda	SI	Azionisti, Istituzioni, Utenti, Lavoratori, Associazioni consumatori	4	3	12	ALTO RISCHIO	SI	Mitigazione / Prevenzione (Probabilità)	In fase di sopralluogo per il rilascio di pareri per AUA di nuovi scarichi industriali, si prevede di mandare 2 persone, al fine di avere un controllo reciproco. In fase di raccolta campioni, almeno per i primi due campionamenti, si prevede di avere rotazione del personale addetto alla raccolta del campione e comunque si prevede di mandare di norma 2 persone. L'analisi di laboratorio prevede che più operatori inseriscano i dati relativi all'analisi del campione, nel software dedicato, senza conoscere l'abbinamento tra il campione stesso e il cliente industriale. Il responsabile del laboratorio (che conosce l'abbinamento cliente-campione) valida l'analisi complessiva, ma eventuali sue correzioni sono tracciate nel software e devono essere giustificate. Per garantire la corretta comunicazione degli esiti di superamento dei limiti, riscontrati durante le analisi, agli enti competenti, l'invio è eseguito dal Responsabile Tecnico tramite PEC e copia della comunicazione viene salvata in apposito archivio. Il responsabile del Laboratorio periodicamente verifica la coerenza tra gli esiti negativi dei controlli eseguiti e le comunicazioni inoltrate, al fine di garantire che tutti i superamenti siano stati correttamente comunicati. Accreditamento del laboratorio ISO 17025	verifiche durante audit	4	1	4	RISCHIO MEDIO	Responsabile Laboratorio/Responsabile Area tecnica	Annuale	la gestione del rischio viene attuata attraverso il monitoraggio di indicatori specifici e attraverso gli audit del sistema di gestione integrato e della ISO 17025	
17		INTERNO	SISTEMI INFORMATICI	Altre Aree di rischio	privacy	illecita diffusione dati aziendali	migliorare l'efficienza e la trasparenza dell'azienda	SI	Azionisti, Istituzioni, Utenti, Lavoratori, Fornitori	4	3	12	ALTO RISCHIO	SI	Mitigazione / Prevenzione (Probabilità)	formazione continua	verifiche durante audit	4	2	8	RISCHIO MEDIO	DPO	annuale		