

PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E TRASPARENZA
ALLEGATO 2
ANALISI DEI RISCHI
REV. 3 DEL 21/01/2019

AREA AZIENDALE A RISCHIO	ATTIVITA'	GRADO DI RISCHIO	IPOTESI DI COMPORTAMENTO ILLECITO	MISURE ADOTTATE O DA ADOTTARE	TEMPI DI ATTUAZIONE
DIREZIONE GENERALE AREA TECNICA AREA PIANIFICAZIONE E CONTROLLO – AREA AMMINISTRATIVA	procedure per lavori servizi e forniture procedure di acquisizione di beni e servizi	Rischio 2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	Applicazione della normativa in vigore e delle Procedure ISO 9001 e OHSAS 18001 adottate APP-PR-01 "Gestione degli approvvigionamenti"; APP-PR-02 "Qualifica e valutazione fornitori"; APP-IO-01 "Istruzione operativa utilizzo CIG"	PROCEDURE già attuata: APP-PR-01 GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI già in vigore dal 12/03/2007 e in rev. 5 dal 19/03/2012 – E' stata attuata una successiva revisione Rev. 6 in data 29/01/2016 per l'estensione alla norma OHSAS 18001 – successiva rev. 7 del 31/05/2017 per recepire il nuovo codice degli appalti D. Lgs. 50/2016; in rev. 8 del 20/09/2017 per il passaggio della norma ISO 9001:2015 APP-PR-02 VALUTAZIONE FORNITORI già in vigore dal 17/12/2007 e in rev. 2 dal 17/12/2010 - – E' stata attuata una successiva revisione Rev. 3 in data 29/01/2016 per l'estensione alla norma OHSAS 18001 – una rev. 4 del 31/05/2017 necessaria per specificare meglio i requisiti richiesti all'atto dell'iscrizione ai fornitori in materia di Salute e Sicurezza - in rev. 5 del 22/05/2017 per il passaggio alla norma ISO 9001:2015. L'allegato 1 alla APP-PR-02 Regolamento per l'iscrizione all'Elenco fornitori qualificati APP-IO-01 Istruzione operativa utilizzo CIG già in vigore dal 01/02/2012 e in rev. 3 del 31/05/2017
DIREZIONE GENERALE – AREA TECNICA- AREA PIANIFICAZIONE E CONTROLLO – AREA AMMINISTRATIVA	affidamento incarichi professionali esterni	Rischio 2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ motivazione generica e tautologica 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'impresa. 	Applicazione della normativa in vigore e del regolamento APP-PR-01 di conferimento di incarichi adottato	PROCEDURA già attuata: APP-PR-01 GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI (vd. sopra) in rev. 8 del 20/09/2017
DIREZIONE GENERALE	Selezione del Personale	Rischio 2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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; 	Applicazione della normativa in vigore e del regolamento RIS-IO-03 di assunzioni in essere per mezzo di espletamento concorsi	PROCEDURA "Regolamento Assunzioni" RIS-IO-03 già in vigore dal 12/11/2010 Il regolamento è stato revisionato in rev. 1 del 21/11/2016

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 cogenza della regola dell'anonimato nel caso di prova scritta e la predeterminazione dei criteri di valutazione delle prove allo scopo di reclutare candidati particolari 		
DIREZIONE GENERALE	Passaggi di livello contrattuale	Rischio 2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Progressioni economiche o di carriera accordate illegittimamente allo scopo di agevolare dipendenti/candidati particolari 	<p>Le progressioni, sia economiche sia di carriera, sono oggetto di incontri informativi con le organizzazioni Sindacali, in particolare quando riguardano le riorganizzazioni di Area.</p> <p>Le progressioni all'interno della stessa Area avvengono su proposta dei Dirigenti e/o Responsabili di Area in funzione dell'attività svolta e dei risultati conseguiti, previa analisi e monitoraggio continuo del percorso lavorativo dall'ultimo passaggio di livello o adeguamento retributivo erogato.</p>	E' in vigore la procedura RIS-PR-01 in rev. 5 del 20/09/2017 con il relativo funzionigramma (All.2 alla procedura) per una maggiore standardizzazione e definizione dei profili professionali in cui sono specificate in dettaglio le competenze richieste e i requisiti da acquisire durante l'attività lavorativa e le relative valutazioni del raggiungimento degli obiettivi del personale
AREA AMMINISTRATIVA E AREA TECNICA	Gestione delle utenze con sportello e call center telefonico per pratiche contrattuali con nuove utenze, vulture, cessazioni, riattivazioni per morosità, gestione appuntamenti per sopralluoghi tecnici posa e rimozione contatori	Rischio 2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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). <p>gestione delle prestazioni richieste dal cliente sul s.i.i. - rilevazione consumi e fatturazione – gestione disservizi</p>	<p>Applicazione dei Regolamenti di utenza e carta del servizio in vigore e monitoraggio degli indicatori di qualità secondo procedure ISO 9001:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SGI-PR-04 Gestione indicatori e obiettivi del Sistema Qualità e Ambiente e delle procedure ▪ SCL-PR-01 Gestione delle prestazioni richieste dal cliente sul s.i.i. - rilevazione consumi e fatturazione – gestione disservizi ▪ SCL-IO-03 Regolamento per il ricalcolo dei consumi derivanti da perdite occulte <p>nel corso del 2017 sono stati avviati dei provvedimenti disciplinari a carico di due dipendenti (1 impiegato 2° livello e un operaio 5° livello) che hanno portato al licenziamento di entrambi non per fenomeni corruttivi ma per somma di ammonizioni per comportamenti scorretti oltraggiosi e litigiosi nei confronti di colleghi nel primo caso e per comportamenti lesivi dei doveri inerenti l'esplicazione delle mansioni del lavoratore subordinato svolte in dispregio delle disposizioni e delle istruzioni aziendali</p>	<p>PROCEDURE GIA' IN VIGORE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Regolamento di utenza e Carta del servizio approvati con deliberazione dell'ATO2 Piemonte n. 160 del 11/09/06 e modificati con determinazione n. 197 del 11/06/2007 – nuovo regolamento approvato con del. N. 581 del 21/07/2016 e n. 613 del 16/03/2017 dell'ATO2 Piemonte ▪ Regolamento fognatura e depurazione approvati con deliberazione dell'ATO2 Piemonte n. 223 del 03/03/2008 - – nuovo regolamento approvato con del. N. 581 del 21/07/2016 e n. 613 del 16/03/2017 dell'ATO2 Piemonte - SGI-PR-04 Gestione indicatori e obiettivi del Sistema Qualità e Ambiente e delle procedure in vigore dal 01/10/2009 – in rev. 2 del 30/12/2015 per l'estensione alla norma OHSAS 18001 – rev. 3 del 20/09/2017 per il passaggio alla ISO 9001:2015 in cui sono state date indicazioni sul nuovo metodo adottato di inserimento dati e monitoraggio delle pratiche richieste dagli utenti con il sistema CRM- APP mobile. Con questo sistema tutte le varie fasi

				<p>nel secondo caso</p> <p>Pur non trattandosi di eventi riconducibili al D.Lgs. 231/2001 e alla L. 190/2012, la società nel 2018 renderà operativa quanto già attuato nel 2017 relativamente al monitoraggio dell'applicazione delle procedure sopra indicate attraverso un sistema informatizzato che monitorerà costantemente tutte le fasi dei processi.</p> <p>Questa modalità non consentirà di operare in maniera difforme a quanto stabilito dai regolamenti interni</p>	<p>delle richieste degli utenti viene registrato e monitorato in tempo reale.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SCL-PR-01 Rilevazione consumi e fatturazione in vigore dal 17/12/2010- in rev. 3 del 30/12/2015 per l'estensione alla norma OHSAS 18001 – rev. 4 del 20/09/2017 “Gestione delle Prestazioni richieste dal Cliente SII – Rilevazione consumi e Fatturazione – Gestione Disservizi” per il passaggio alla norma ISO 9001:2015 che ha inglobato quanto indicato nelle seguenti procedure e istruzioni operative in quanto tutte le pratiche vengono gestite dal sistema CRM-APP mobile: <ul style="list-style-type: none"> ○ SCL-PR-02 Gestione delle prestazioni richieste dal cliente sul servizio idrico integrato in vigore ○ SCL-IO-01 Istruzione Operativa metodi di esecuzione pratiche richieste utenti ○ SCL-IO-02 Norme sulle modalità operative per l'esecuzione dei preventivi e lavori di nuovi allacci, cessazioni, volture e segnalazioni perdite ▪ SCL-IO-03 Regolamento per il ricalcolo dei consumi derivanti da perdite occulte in vigore dal 25/03/2011 e revisionato in rev. 1 il 31/03/2014 – modificato in rev. 3 del 23/05/2017 ed incluso nel nuovo regolamento approvato con del. N. 581 del 21/07/2016 dell'ATO2 Piemonte
AREA AMMINISTRATIVA E AREA TECNICA	Verifica metrologica contatori d'ufficio o su richiesta clienti	Rischio 1	parziale discrezionalità nell'attività di verifica per favorire particolari soggetti	Applicazione dei Regolamenti di utenza e carta del servizio in vigore Procedure di qualità ISO 9001 SCL-PR-01 Gestione delle prestazioni richieste dal cliente sul s.i.i. - rilevazione consumi e fatturazione – gestione disservizi	<p>PROCEDURE GIA' IN VIGORE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Regolamento di utenza e Carta del servizio approvati con deliberazione dell'ATO2 Piemonte n. 160 del 11/09/06 e modificati con determinazione n. 197 del 11/06/2007 – nuovo regolamento approvato con del. N. 581 del 21/07/2016 e n. 613 del 16/03/2017 e nuova Carta del Servizio approvato con atto n.671 del

					<p>21/06/2018 dell'ATO2 Piemonte</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SCL-PR-01 Gestione delle Prestazioni richieste dal Cliente SII – Rilevazione consumi e Fatturazione – Gestione Disservizi” in rev. 4 del 20/09/2017”
AREA AMMINISTRATIVA	Recupero crediti – sospensione dell'erogazione, rateizzazioni	Rischio 2	parziale discrezionalità nell'attività di recupero crediti e delle rateizzazioni per favorire particolari soggetti	Applicazione dei Regolamenti di utenza e carta del servizio in vigore Procedure di qualità ISO 9001 SCL-PR-01 Gestione delle prestazioni richieste dal cliente sul s.i.i. - rilevazione consumi e fatturazione – gestione disservizi	<p>PROCEDURA GIA' ATTUATA: SCL-PR-01 Gestione delle Prestazioni richieste dal Cliente SII – Rilevazione consumi e Fatturazione – Gestione Disservizi” in rev. 4 del 20/09/2017”</p> <p>Formalizzare in procedura di qualità le linee guida/prassi finora esistenti per l'attività di recupero crediti – Attività rimandata nel 2019 in attesa del recepimento da parte dell'AEEGSI del DPCM 29 agosto 2016 Disposizioni in materia di contenimento della morosità' nel servizio idrico integrato. (GU Serie Generale n.241 del 14-10-2016) – attualmente AEEGSI ha deliberato un documento di consultazione n. 603 del 03/08/2017 “Direttive per l'adozione di procedure per il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato”, e un successivo documento di consultazione n. 80/2018/R/idr con il quale conferma gli orientamenti precedentemente sviluppati nella consultazione 603/2017/R/idr e approfondisce alcune tematiche a tutela dell'utenza quali: garanzia del minimo vitale, le categorie di utenti non disalimentabili.</p>
AREA AMMINISTRATIVA	Attività stragiudiziale/bonari a di componimento dei reclami non accolti	Rischio 2	parziale discrezionalità nel riconoscimento del quantum in caso di accoglimento del reclamo per favorire particolari soggetti	Esiste attualmente un protocollo di intesa tra gestori, ATO 2 Piemonte e associazione dei consumatori per la procedura di ricomposizione amichevole delle controversie. E' stato istituito dal 1 luglio 2018 dall'ARERA il SERVIZIO DI CONCILIAZIONE per mettere a disposizione dei clienti finali una procedura semplice e veloce di risoluzione di eventuali controversie mediante l'intervento di un conciliatore che aiuta le parti a trovare un accordo. Il servizio , gestito da Acquirente Unico per conto di ARERA è gratuito e	<p>PROCEDURE GIA' IN VIGORE: PROTOCOLLO D'INTESA TRA L'AUTORITA' D'AMBITO N. 2 PIEMONTE, I SOGGETTI GESTORI, ATO2ACQUE S. C. A R. L. E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI – approvato con deliberazione n. 174 del 2006 dall'ATO2 Piemonte – nuovo regolamento approvato con del. N. 581 del 21/07/2016 Procedura DIR-PR-02 “Gestione Reclami” in vigore dal 01/10/2009 in rev. 2 del 30/12/2015 per l'estensione alla norma OHSAS 18001- attualmente in rev. 3 del 19/09/2017 per il passaggio alla norma ISO 9001:2015</p>

				viene svolto on-line In alternativa al Servizio, l'utente può utilizzare le procedure di conciliazione volontarie disponibili, anche su base locale, presso il proprio gestore	
AREA TECNICA- AREA PIANIFICAZIONE E CONTROLLO	Autorizzazioni scarichi industriali in pubblica fognatura	Rischio 1 -	discrezionalità nella trattazione del processo autorizzativo	Applicazione della norma vigente D.P.R. n.59 del 13/03/2013 Regolamento recante la disciplina dell'autorizzazione unica ambientale e la semplificazione di adempimenti amministrativi in materia ambientale gravanti sulle piccole e medie imprese e sugli impianti non soggetti ad autorizzazione integrata ambientale, a norma dell'articolo 23 del decreto-legge 9 febbraio 2012, n. 5, convertito, con modificazioni, dalla legge 4 aprile 2012, n. 35. (Con la scadenza delle autorizzazioni in vigore, i provvedimenti verranno rilasciati dal SUAP competente – La Società esprimerà solo un parere)	Normativa vigente D.P.R. n.59 del 13/03/2013 Regolamento di utenza – nuovo regolamento approvato con del. N. 581 del 21/07/2016 e n. 613 del 16/03/2017 dell'ATO2 Piemonte – con le indicazioni riguardanti la nuova disciplina AUA per il rilascio delle autorizzazioni allo scarico; Del. 665/2017 (TICSI) titolo IV per la determinazione della tariffa per le utenze industriali