



## Modello di Organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 - Parte Speciale

### Assistenza Casa S.p.A.

(in seguito, per brevità, “Assistenza Casa” o “la Società”)

Revisione			
Edi.	Rev.	Descrizione Revisione	Data
1	0	Prima stesura	26.03.2014
	1	Revisione	10.6.2016
	2	Revisione	23.07.2018

Edi.	Rev.	APPROVAZIONE	Data
<u>1</u>		<u>Approvato dal Consiglio di Amministrazione</u>	22.06.16
<u>2</u>		<u>Approvato dal Consiglio di Amministrazione</u>	23.07.18

## Sommario

<i>REATI COMMESSI NEI RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (ART. 24)</i> .....	3
<i>DELITTI INFORMATICI E TRATTAMENTO ILLECITO DI DATI (ART. 24-BIS)</i> .....	7
<i>DELITTI DI CRIMINALITÀ ORGANIZZATA (ART. 24- TER)</i> .....	8
<i>CONCUSSIONE, INDUZIONE INDEBITA A DARE O PROMETTERE UTILITÀ E CORRUZIONE (ART. 25)</i> .....	9
<i>FALSITÀ IN MONETE, CARTE DI PUBBLICO CREDITO E IN VALORI BOLLATI (ART.25-BIS)</i> .....	17
<i>DELITTI CONTRO L'INDUSTRIA E COMMERCIO (ART. 25-BIS-1)</i> .....	17
<i>REATI SOCIETARI (ART. 25-TER)</i> .....	20
<i>REATI CON FINALITÀ DI TERRORISMO O DI EVERSIONE DELL'ORDINE DEMOCRATICO PREVISTI DAL CODICE PENALE E DALLE LEGGI SPECIALI (ART.25-QUATER)</i> .....	30
<i>PRATICHE DI MUTILAZIONE DEGLI ORGANI GENITALI FEMMINILI (ART. 25-QUATER-1)</i> .....	30
<i>DELITTI CONTRO LA PERSONALITÀ INDIVIDUALE (ART.25-QUINQUES)</i> .....	31
<i>REATI DI ABUSO DI MERCATO (ART. 25-SEXIES)</i> .....	32
<i>REATI DI OMICIDIO COLPOSO E LESIONI COLPOSE GRAVI O GRAVISSIME, COMMESSI CON VIOLAZIONE DELLE NORME ANTINFORTUNISTICHE E SULLA TUTELA DELL'IGIENE E DELLA SALUTE SUL LAVORO (ART. 25-SEPTIES)</i> .....	33
<i>RICETTAZIONE, RICICLAGGIO, AUTORICICLAGGIO ED IMPIEGO DI DENARO, BENI O UTILITÀ DI PROVENIENZA ILLECITA (ART. 25-OCTIES)</i> .....	35
<i>VIOLAZIONE DIRITTI D'AUTORE (ART. 25-NONIES)</i> .....	36
<i>INDUZIONE A NON RENDERE DICHIARAZIONI O A RENDERE DICHIARAZIONI MENDACI ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA (ART. 25-DECIES)</i> .....	38
<i>REATI AMBIENTALI ART. 25 – UNDECIES</i> .....	38
<i>REATI DI IMPIEGO DI CITTADINI DI PAESI TERZI IL CUI SOGGIORNO È IRREGOLARE (ART. 25-DUODECIES)</i> .....	43
<i>REATI DI RAZZISMO E XENOFOBIA (ART. 25-TERDECIES)</i> .....	45
<i>REATI TRANSNAZIONALI (LEGGE 16 MARZO 2006, N. 146, ARTT. 3 E 10)</i> .....	46

**Reati commessi nei rapporti con la Pubblica Amministrazione (art. 24)**

Reato	Aree/processi a rischio	Processi/U.O. coinvolte
<p><b>Indebita percezione di contributi, finanziamenti o altre erogazioni da parte dello Stato o di altro ente pubblico o delle Comunità europee. (316 ter c.p.)</b> Tale ipotesi di reato si configura nei casi in cui - mediante l'utilizzo o la presentazione di dichiarazioni o di documenti falsi o mediante l'omissione di informazioni dovute - si ottengano, senza averne diritto, contributi, finanziamenti, mutui agevolati o altre erogazioni dello stesso tipo concessi o erogati dallo Stato, da altri enti pubblici o dall'Unione europea.</p> <p><b>Truffa aggravata per il conseguimento di erogazioni pubbliche (640 bis c.p.)</b> Tale ipotesi di reato si configura nel caso in cui, con artifici o raggiri si ottengano contributi, finanziamenti e mutui agevolati concessi da un ente pubblico</p> <p><b>Truffa in danno dello Stato o di altro ente pubblico o delle Comunità europee (640 c.p.)</b> Tale ipotesi di reato si configura nel caso in cui, con artifici o raggiri si induca taluno in errore procurando a sé (o ad altri) un ingiusto profitto con danno a terzi.</p>	<p><b>Richiesta di finanziamento / contributo, rendicontazione ed erogazione</b> Il reato potrebbe verificarsi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in modo marginale nel caso di domande e rendicontazioni di contributi pubblici (es. nel caso di adeguamenti degli uffici, aspetti legati a politiche di assunzione del personale);</li> <li>• nel caso di corsi di formazione sia per tramite di EU, Stato, Regione, Provincia sia più probabilmente in via indiretta tramite fondi che utilizzano lo 0,2% dell'INPS (es. Fondimpresa)</li> </ul> <p><b>Invio comunicazioni sensibili ad Enti di controllo e/o alla Pubblica Amministrazione</b> Tale fattispecie si può realizzare nel caso di invio di informazioni, comunicazioni o autocertificazioni non veritiere ad enti o autorità (ottenendone un profitto economico). A puro titolo di esempio la comunicazione annuale del numero dei disabili inviata per tramite del proprio consulente del lavoro personale e conseguentemente agli Enti preposti; la comunicazione delle informazioni concernenti i requisiti richiesti dall'IVASS; le comunicazioni con</p>	<p>AD</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Area Finance</li> <li>- Area HR</li> <li>- Responsabili Area</li> <li>- Task Force/Project team (gruppi di lavoro creati <i>ad hoc</i> per la richiesta di finanziamenti o contributi)</li> </ul> <p>AD</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Area Finance</li> <li>- Area HR</li> <li>- Responsabili Area</li> </ul>

	esplicitazione dei requisiti per l'ottenimento dell'apprendistato.	
--	--	--

**Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:**

**Indebita percezione di contributi, finanziamenti o altre erogazioni da parte dello Stato o di altro ente pubblico o delle Comunità europee. (316 ter c.p.) Truffa aggravata per il conseguimento di erogazioni pubbliche (640 bis c.p.)**

La Società ha adottato presidi di controllo che consentono all'AD, ai Responsabili ed ai loro collaboratori di:

1. evitare le situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interessi
2. garantire la disponibilità (traccia scritta), l'integrità, la veridicità delle informazioni
3. mantenere traccia scritta delle decisioni intraprese e delle informazioni trasmesse

Segnatamente, per la richiesta di contributi di qualunque natura, per la loro rendicontazione e per la successiva erogazione:

- a) i Responsabili degli uffici (eventualmente supportati da consulenti) verificano la documentazione tecnica ed economica redatta dal proprio ufficio per presentare la domanda di contributo/erogazione di finanziamento apponendo la propria firma e richiedono agli uffici competenti le ulteriori informazioni /documenti occorrenti. Nel caso di formazione, il contenuto del corso finanziato deve essere validato dal HR Director e dall'AD.
- b) Il CFO raccoglie eventuali documenti amministrativi richiesti e attesta che i requisiti per la percezione dei contributi siano conformi, apponendo la propria firma. Nel caso di corso di formazione l'Ufficio personale si accerta della corretta erogazione (come modalità e contenuto).
- c) L'AD autorizza la richiesta di partecipazione / erogazione firmandola e quindi attestando la veridicità, correttezza, precisione e completezza dei dati e delle informazioni utilizzate per ottenere l'erogazione richiesta.
- d) Infine i singoli Responsabili Area archiviano la documentazione. Nel caso di corsi finanziati, copia del corso viene inoltre conservata presso l'Ufficio personale
- e) la dichiarazione di cui alla lettera c) deve essere presentata all'OdV e al Collegio Sindacale in occasione della prima riunione prevista immediatamente successiva alla richiesta di attività finanziata.

L'iter di cui sopra è da prevedere anche nel caso di agevolazioni fiscali connesse all'acquisto di un bene/ o a specifiche spese sostenute.

**Truffa in danno dello Stato o di altro ente pubblico o delle Comunità europee (640 c.p.)**

Per ridurre il rischio di commissione del reato Assistenza Casa:

- Il Codice Etico adottato dalla Società contiene un'apposita sezione dedicata ai rapporti con la Pubblica Amministrazione
- ha definito che il processo di comunicazione ad Enti di Controllo/ IVASS / PA di dati aziendali sensibili (per i quali Assistenza Casa potrebbe trarre vantaggi) debba in ogni caso avvenire solo dopo l'autorizzazione del Direttore / Responsabile di competenza, del CFO o - qualora il richiedente interessato fosse un direttore o il CFO – dell'AD.

- richiede la dichiarazione trimestrale da parte di ciascun Responsabile di essersi attenuti al rispetto delle norme vigenti e del Codice Etico

Reato	Aree/processi a rischio	Processi/U.O. coinvolte
<p><b>Malversazione a danno dello Stato o di altro ente pubblico (316 bis c.p.)</b> Tale ipotesi di reato si configura nel caso in cui, dopo avere ricevuto finanziamenti o contributi da parte dello Stato italiano o dell'Unione Europea, non si proceda all'utilizzo delle somme ottenute per gli scopi cui erano destinate.</p>	<p><b>Utilizzazione dei fondi ricevuti a fronte di specifici progetti per finalità diverse da quelle per cui si sono ottenuti</b> (ad esempio formazione finanziata su contenuti o modalità difformi da quanto prescritto)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AD</li> <li>• Area Finance</li> <li>• Area HR</li> <li>• Responsabili Area</li> </ul>
<p><b>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:</b></p> <p>La Società ha adottato presidi di controllo che consentono all'AD, ai Responsabili ed ai loro collaboratori di:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. evitare le situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interessi</li> <li>2. garantire la disponibilità, l'integrità, la veridicità delle informazioni</li> <li>3. mantenere traccia scritta delle decisioni intraprese e delle informazioni trasmesse</li> </ol> <p>Segnatamente, si prevede che debba esservi sempre corrispondenza tra la destinazione d'uso dei fondi erogati/ricevuti e le voci di spesa corrispondenti alla richiesta fatta. E, in particolare, tutti i costi sostenuti a fronte dei contributi o le spese per l'acquisto di beni o di servizi finanziati con fondi pubblici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• devono essere rendicontate con codice univoco corrispondente al contributo</li> <li>• il responsabile dell'ufficio richiedente (incaricato) deve firmare le fatture per accettazione del servizio / bene ricevuto e indicare il codice del finanziamento;</li> <li>• il CFO (l'AD se il richiedente è il CFO): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ verifica la presenza del finanziamento/contributo indicato e della relativa capienza e firma per approvazione</li> <li>○ archivia la documentazione affinché possa essere facilmente auditabile.</li> </ul> </li> </ul> <p>La verifica della correttezza del processo di imputazione dei costi sostenuti al contributo / finanziamento è periodicamente effettuata dall' OdV.</p>		

Reato	Aree/processi a rischio	Processi/U.O. coinvolte
-------	-------------------------	-------------------------

<p><b>Frode informatica in danno dello Stato o di un ente pubblico (640 ter c.p.)</b> Tale ipotesi di reato si configura nel caso in cui, alterando il funzionamento di un sistema informatico o telematico o manipolando i dati in esso contenuti, si ottenga un ingiusto profitto arrecando danno a terzi.</p>	<p>Tale reato potrebbe prodursi nel caso di deliberata modifica di informazioni fornite alla Pubblica Amministrazione su supporto elettronico e/o con alterazione dell'archivio informatico.</p>	<p>AD Responsabili Area</p>
<p><b>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:</b> Considerata la peculiarità dei reati informatici e la loro marginale applicabilità per la Società, si è deciso di adottare oltre ai protocolli atti a ridurre il rischio anche alcune prassi operative etiche e di maggior tutela aziendale, seppur non di diretta riconducibilità con il D.Lgs. 231/01.</p> <p>Assistenza Casa oltre al rispetto delle norme sui dati e sulla Privacy e ai principi generali di cui al Codice Etico, si è dotata di una policy per l'utilizzo dell'infrastrutture informatiche aziendali (norme di comportamento rispetto all'utilizzo dei sistemi informativi, internet, email) diffuso al personale all'atto dell'inserimento in azienda (welcome kit) e periodicamente, su base triennale.</p> <p>In particolare occorre evidenziare quanto segue: è fatto obbligo a tutti gli utenti dei sistemi informativi aziendali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• definire le credenziali di autenticazione (Password) che consentono l'accesso ai dati</li> <li>• non comunicare le credenziali (Username e Password) ad altri</li> <li>• aggiornare periodicamente le credenziali di autenticazione (Password)</li> <li>• non lasciare incustodita la propria postazione informatica</li> </ul> <p>E' fatto obbligo all'AD - per tramite del Ufficio personale - e all'Amministratore di Sistema di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• formalizzare i livelli di privilegio per l'accesso ai dati (profili di accesso) anche per il personale esterno</li> <li>• formalizzare gli incarichi per: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ l'utilizzo della posta elettronica certificata</li> <li>○ l'accesso ai DB della PA (tramite credenziali, anche come profili di autorizzazione e processi autorizzativi e di controllo)</li> </ul> </li> </ul> <p>E' fatto obbligo al Responsabile IT / AD di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantire la sicurezza fisica e tecnologica dell'infrastruttura HW/SW</li> <li>• Aggiornare i sistemi informativi secondo la normativa vigente</li> </ul>		

**Delitti informatici e trattamento illecito di dati (art. 24-bis)**

Reato	Aree/processi a rischio	Funzioni/U.O. coinvolte
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falsità in un documento informatico pubblico o avente efficacia probatoria <b>(art.491 bis c.p.)</b></li> <li>- Accesso abusivo ad un sistema informatico o telematico <b>(art.615 ter c.p.)</b></li> <li>- Detenzione e diffusione abusiva di codici di accesso a sistemi informatici o telematici <b>(art. 615 quater c.p.)</b></li> <li>- Diffusione di apparecchiature dispositivi o programmi per danneggiare o interrompere sistemi informatici o telematici <b>(art 615 quinquies c.p.)</b></li> <li>- Intercettazione, impedimento o interruzione illecita di comunicazioni informatiche o telematiche <b>(art 617 quater c.p.)</b></li> <li>- Installazione di apparecchiature atte a intercettare, impedire o interrompere comunicazioni informatiche o telematiche <b>art 617 quinquies c.p.)</b></li> <li>- Danneggiamento di informazioni, dati e programmi informatici <b>(art. 635 bis c.p.)</b></li> <li>- Danneggiamento di informazioni, dati e programmi informatici utilizzati dallo Stato od altro ente pubblico <b>(art.635 ter c.p.)</b></li> <li>- Danneggiamento di sistemi informatici o telematici <b>(art.635 quater c.p.)</b></li> <li>- Danneggiamento di sistemi informatici o telematici di pubblica utilità<b>(art.635 quinquies c.p.)</b></li> <li>- Frode informatica del certificatore di firma elettronica <b>(art.640 quinquies c.p.)</b></li> </ul>	<p>Il reato di accesso abusivo ad un sistema informatico o telematico anche attraverso detenzione e diffusione abusiva di codici di accesso a sistemi informatici o telematici <b>(artt.615 ter e 615 quater c.p.)</b> è da considerarsi come presente seppur in modo estremamente marginale.</p> <p>I reati di intercettazione, impedimento o interruzione illecita di comunicazioni informatiche o telematiche, installazione di apparecchiature atte a intercettare, impedire o interrompere comunicazioni informatiche o telematiche <b>artt. 617 quinquies e 617 quater c.p.)</b>, potrebbero essere potenzialmente integrati tramite la rilevazione delle telefonate registrate, altre informazioni contenute sul sistema IVR (Interactive Voice Responce - risposta vocale interattiva), sul gestionale e la conservazione delle informazioni su accessi e modifiche</p> <p>Rispetto alle altre fattispecie (sostanzialmente integrative di condotte di danneggiamento) si ritiene che il relativo rischio di commissione, anche in rapporto ad un ipotetico vantaggio o interesse aziendale, sia da ritenersi remoto, se non insussistente.</p>	<p>AD Amministratore di sistema Responsabili Area</p>
<p><b>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:</b></p>		

Assistenza Casa S.p.A. oltre ai principi del Codice Etico (che detta un'apposita disciplina a tutela dei dati personali), si è dotata di una policy per l'utilizzo delle infrastrutture informatiche aziendali (norme di comportamento rispetto all'utilizzo dei sistemi informativi, internet, email) diffuso al personale all'atto dell'inserimento in azienda (welcome kit) e periodicamente, su base triennale. In particolare occorre evidenziare quanto segue:

**Accesso abusivo ad un sistema informatico o telematico (art.615 ter c.p.) e detenzione e diffusione abusiva di codici di accesso a sistemi informatici o telematici (art. 615 quater c.p.)**

E' fatto obbligo a tutti gli utenti dei sistemi informativi aziendali:

- Definire le credenziali di autenticazione (Password) che consentono l'accesso ai dati
- Non comunicare le credenziali (Username e Password) ad altri
- Aggiornare periodicamente le credenziali di autenticazione (Password)
- Non lasciare incustodita la propria postazione informatica

E' fatto obbligo all'AD - per tramite dell'ufficio personale - e all'Amministratore di Sistema di formalizzare i livelli di privilegio per l'accesso ai dati (profili di accesso) anche per il personale esterno e gli incarichi per l'accesso ai DB esterni (tramite credenziali, anche come profili di autorizzazione e processi autorizzativi e di controllo)

**Intercettazione, impedimento o interruzione illecita di comunicazioni informatiche o telematiche (art 617 quater c.p.) Installazione di apparecchiature atte a intercettare, impedire o interrompere comunicazioni informatiche o telematiche art 617 quinquies c.p.).** Assistenza Casa prevede il mantenimento sicuro di talune informazioni relative all'utilizzo di sistemi e telefonate ferme restando le garanzie di tutela dei dati personali secondo la vigente normativa sulla tutela della privacy. Le policy e le procedure in essere hanno sia carattere concreto ed analogico (quali ad esempio quella inerente l'iter di recupero delle password in caso di smarrimento e quella attinente il mantenimento della temperatura ottimale dei server), sia più eminentemente informatico (quali, ad esempio, quella riguardante la configurazione di nuovi PC ed i test da effettuarsi in prevenzione di attacchi informatici) e prevedono:

- la tenuta e l'aggiornamento di un archivio informatico in cui siano elencati tutti gli utenti e collaboratori di Assistenza Casa che abbiano accesso ai software più rilevanti e strategici per la società;
- la tenuta e l'aggiornamento di un archivio informatico in cui siano identificate e descritte le procedure necessarie per accedere ed apportare modifiche ai predetti software.

***Delitti di criminalità organizzata (art. 24- ter)***

Reato	Aree/processi a rischio	Funzioni/U.O. coinvolte
-------	-------------------------	-------------------------



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Associazione per delinquere (<b>art 416 c.p.</b>)</li> <li>- Associazione per delinquere finalizzata alla riduzione o mantenimento in schiavitù o in servitù (<b>art.416 e art. 600</b>)</li> <li>- Associazione per delinquere finalizzata alla tratta di <b>persone (art.416 e art. 601 c.p.)</b></li> <li>- Associazione per delinquere finalizzata all'acquisto e all'alienazione di schiavi (<b>art. 416 e art. 602 c.p.</b>)</li> <li>- Associazione di tipo mafioso (<b>art. 416 bis c.p.</b>)</li> <li>- Scambio elettorale politico-mafioso (<b>art.416 ter c.p.</b>)</li> <li>- Sequestro di persona a scopo di rapina o estorsione (<b>art. 416 bis e art 630 c.p.</b>)</li> <li>- Associazione finalizzata al traffico di sostanze stupefacenti (<b>artt.73 e 74 DPR 309 del 1990</b>)</li> <li>- Associazione finalizzata alla fabbricazione e traffico di armi ed esplosivi (<b>art.416 c.p. e art.2 L. 110 del 18 aprile 1975</b>)</li> </ul>	<p>Il reato di Associazione per delinquere potrebbe potenzialmente verificarsi attraverso comportamenti ed attività delittuose - organizzate da più soggetti aziendali - volte al danneggiamento dei propri concorrenti, fornitori, clienti.</p>	<p>CdA AD Responsabili Area</p>
<p><b>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:</b> La società ha adottato il Codice Etico di Edison S.p.A. nel quale è espressamente sancito che le condotte di tutti i collaboratori devono essere ispirate alla massima correttezza dal punto di vista della gestione ed al rispetto della legittimità formale e sostanziale. Ogni comportamento sospetto o lesivo delle norme del Codice Etico, dei protocolli organizzativi, del Modello e – più in generale – della normativa nazionale deve essere oggetto di segnalazione all'OdV o comunque attraverso il canale del <i>whistleblowing</i>.</p>		

**Concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità e corruzione (art. 25)**

Reato	Aree/processi a rischio	Processi/U.O. coinvolte
<p><b>Corruzione di persona incaricata di pubblico servizio (art.320 c.p.)</b> <b>Corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio (319 c.p.), Corruzione per l'esercizio delle funzioni d'ufficio ( art.318)</b> Tali ipotesi di reato si configurano nel caso in cui un pubblico ufficiale o una persona incaricata di pubblico servizio riceva, per sé o per altri, denaro o altri vantaggi per compiere, omettere o ritardare</p>	<p>Tali reati potrebbero aver luogo nei seguenti casi: • <b>Ottenimento provvedimenti, autorizzazioni, finanziamenti e contributi</b> La società per operare deve essere conforme alle prescrizioni richieste da IVASS inoltre, in specifici casi potrebbe voler richiedere esenzioni/ permessi particolari. La Società inoltre potrebbe operare per</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CdA</li> <li>• AD</li> <li>• Area Marketing</li> <li>• Area Finance</li> <li>• Area HR</li> <li>• Task force/Project team</li> </ul>

<p>atti del suo ufficio (determinando un vantaggio in favore dell'offerente).</p>	<p>favorire una valutazione compiacente da parte dell'esaminatore della pratica di contributi, di autorizzazione. Anche se Assistenza Casa non ha richiesto finanziamenti pubblici (Stato, Comunità Europea, Regione, ...) tale fattispecie non può essere esclusa in via di principio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestione Ispezioni di funzionari Pubblici / dello Stato</b> La fattispecie non può essere esclusa se si tengono in considerazione le possibili tipologie di ispezioni (GdF, Ministero Finanze, Ministero del lavoro, IVASS, ...)</li> <li>• <b>Rapporti con clienti aziende pubbliche o esercenti pubblico servizio</b> Assistenza Casa potrebbe favorire una valutazione benevola della propria offerta di fornitura attraverso azioni corruttive compiute su funzionari e dirigenti dell'azienda/ ente pubblico. Ciò potrebbe avvenire all'interno di consuete procedure di assegnazione diretta (non gara) sia all'interno di gare</li> </ul>	
<p><b>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:</b></p> <p>Il <b>Codice Etico</b> sancisce espressamente che i rapporti con la Pubblica Amministrazione sono riservati alle funzioni aziendali a ciò preposte e/o autorizzate, nel rispetto dei seguenti principi comportamentali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nessun collaboratore della Società deve promettere o versare somme, promettere o concedere beni in natura o altri benefici a Pubblici Funzionari a titolo personale con la finalità di promuovere o favorire interessi di Assistenza Casa S.p.A. e/o di altre società controllate da Edison, nemmeno a seguito di illecite pressioni;</li> <li>• nessun collaboratore della Società può eludere le suddette prescrizioni ricorrendo a forme diverse di aiuti o contribuzioni che, sotto veste di sponsorizzazioni, incarichi, consulenze, pubblicità, ecc. abbiano invece le stesse finalità sopra vietate;</li> <li>• il collaboratore che dovesse ricevere indicazioni di operare in tal senso è tenuto a darne immediata comunicazione secondo i canali previsti nel Modello.</li> </ul>		

Ai fini dell'attuazione dei comportamenti di cui sopra:

- Nessun tipo di pagamento può esser effettuato a funzionari pubblici con denaro contante o altre utilità non dovute (e ciò anche se si è richiesti o comunque indotti dal pubblico ufficiale o dall'incaricato di pubblico servizio)
- Non è possibile la creazione di fondi extracontabili occulti, utilizzabili con finalità di corruzione
- Non è possibile il pagamento di fatture se non a fronte di specifica autorizzazione per beni o prestazioni accertati come effettivamente erogati.
- Non è possibile il pagamento di un fornitore che non sia stato preventivamente selezionato ed inserito nell'elenco della società
- Viene garantita l'applicazione del principio di separazione delle attività tra chi autorizza, chi esegue e chi controlla, anche nei pagamenti

Più in dettaglio, le procedure interne e le prassi in uso presso la Società prevedono che:

Con riferimento ai **FORNITORI**:

Assistenza Casa ha deciso di dotarsi di un elenco fornitori all'interno del quale ha inserito anche i professionisti e i fornitori di marketing e pubblicità.

Nel caso di scelta di un fornitore non ancora presente nell'elenco, la Società svolge attività di valutazione, che tiene conto sia dell'affidabilità tecnica che di quella reputazionale del nuovo fornitore, lasciando per iscritto traccia delle motivazioni che hanno portato alla scelta dello stesso. La funzione richiedente verifica anche la congruità del prezzo richiesto dal fornitore parametrandolo al valore di mercato della prestazione e/o alla specifica competenza richiesta per lo svolgimento della stessa.

Il percorso motivazionale viene elaborato dalla funzione richiedente il bene/servizio (ossia dal Responsabile di Direzione) e verrà validato e approvato dall'AD (o dal responsabile di funzione in virtù del sistema di deleghe e procure in vigore).

A seguito del processo di valutazione, anche il nuovo fornitore viene inserito nell'elenco fornitori.

La funzione richiedente il servizio/bene chiede in via preventiva l'autorizzazione alla spesa mediante processo autorizzativo informatizzato.

I fornitori sono sottoposti a monitoraggio e a verifica periodica da parte della Società.

La funzione richiedente il servizio/bene gestisce, anche via email, il rapporto con il fornitore durante tutta la sua durata, dalla sottoscrizione del contratto al pagamento del servizio, lasciando traccia degli incontri e/o delle comunicazioni intercorse.

La definizione dei contratti di acquisto avviene nel rispetto della normativa vigente, nonché degli standard operativi della Società e delle esigenze di entrambe le parti del rapporto.

La funzione richiedente verifica il corretto adempimento da parte del fornitore della prestazione/bene fornito e, in particolare, controlla che lo stesso corrisponda a quello inizialmente concordato.

Una volta terminata la verifica in ordine al corretto adempimento della prestazione, nell'ambito della spesa autorizzata, la funzione richiedente approva la fattura, dando disposizione per il relativo pagamento.

Con riferimento ai **CONSULENTI**:

Nel caso di prestazioni professionali e/o di consulenza, la funzione richiedente seleziona il consulente e lascia traccia del processo motivazionale che ha portato alla scelta dello stesso.

La funzione richiedente la consulenza gestisce il rapporto con il consulente durante tutta la sua durata, dalla sottoscrizione del contratto al pagamento del servizio, lasciando traccia anche via email degli incontri e/o delle comunicazioni intercorse.

La funzione richiedente verifica anche il corretto adempimento da parte del consulente della prestazione fornita e, in particolare, controlla che la stessa corrisponda a quanto inizialmente concordato e preventivamente approvato.

Per il pagamento di consulenze, il responsabile della funzione deve in ogni caso confermare l'avvenuta esecuzione della prestazione professionale.

Una volta terminata la verifica in ordine al corretto adempimento della prestazione, nell'ambito della spesa autorizzata, la funzione richiedente approva la fattura, dando disposizione per il relativo pagamento.

#### Con riferimento ai **TECNICI/ARTIGIANI**:

Il processo di selezione dei tecnici convenzionati avviene in relazione alle esigenze della Società ed è condotto dai *network manager*, coordinati dal National Network Manager.

In particolare, il processo prevede:

- la pianificazione delle attività per garantire la copertura dei servizi su tutto il territorio nazionale;
- l'attività di selezione dei tecnici e la conseguente raccolta della documentazione comprovante la presenza dei requisiti tecnico-professionali richiesti da Assistenza Casa;
- la sottoscrizione da parte del tecnico selezionato della convenzione e dei suoi allegati;
- Verifica attraverso vari canali (referenze, web etc) della buona reputazione del tecnico.
- in caso di intervento urgente da effettuarsi a cura di tecnico "non convenzionato", l'operatore addetto alla gestione dei sinistri provvederà, in accordo con il network manager, alla scelta di un tecnico che rispetti i requisiti tecnico professionali richiesti per il tipo di intervento da svolgere. Tale eccezione sarà successivamente validata dal Network Manager di competenza e segnalata al National Network Manager e all'Operation Director.

La Società ha altresì previsto il monitoraggio continuo dei tecnici convenzionati da parte dei propri Manager, anche mediante verifiche sul posto, nonché ha previsto dei meccanismi di sostituzione del tecnico non idoneo e/o comunque non in grado di offrire servizi secondo gli standard definiti da Assistenza Casa.

Il pagamento del tecnico/artigiano avviene secondo un tariffario predefinito da Assistenza Casa in relazione alla tipologia di interventi da effettuare e dell'area geografica dell'intervento. In caso di lavori non previsti dal listino prezzi, per i quali è necessario un preventivo *ad hoc* del valore superiore ai 150 euro ma entro i 400 euro, l'artigiano deve chiedere un'autorizzazione preventiva al *call center*; per lavori tra i 400 ed i 1000 euro è richiesta l'autorizzazione di uno dei *network manager*; per lavori eccedenti i 1000 euro è necessaria l'autorizzazione del responsabile dei *network manager* (il c.d. *national network manager*).

Nello specifico, esiste un il team *Network Admin* adibito principalmente alla verifica della corrispondenza della fattura alla prestazione eseguita. Normalmente l'artigiano non è mai pagato dal cliente presso cui interviene, ma direttamente dalla Società e poi questa viene rimborsata dall'assicuratore. Solo in casi di interventi che superano i valori dei massimali di polizza o in caso di prodotti di servizio che prevedono che Assistenza Casa metta semplicemente a disposizione la rete di artigiani al cliente finale, il cliente corrisponderà direttamente all'artigiano l'importo dovuto.

La selezione dell'artigiano cui assegnare un incarico avviene ad opera del *call center* sulla base di una serie di parametri tra cui la specializzazione, la distanza geografica, la disponibilità e l'indice di priorità, che viene assegnato mensilmente all'artigiano in base alle proprie performance sia qualitative che di costo.

Con riferimento al **PERSONALE**:

Il processo di assunzione e gestione del personale è definito dalla Policy di Gestione del Personale e prevede:

- l'autorizzazione all'apertura di posizioni (1.1)
- la definizione del ruolo da ricoprire (1.2)
- l'approvazione dell'attivazione del processo di selezione (1.3)
- l'apertura interna delle posizioni (1.5)
- il divieto di assunzione di parenti e le verifiche preassuntive (1.6-1.7)
- l'offerta di lavoro e la formazione iniziale (1.8-1.9)

Con riferimento agli **SPONSOR**:

Il processo di Sponsorizzazione prevede:

- un'analisi delle attività finalizzate alla valutazione delle richieste di sponsorizzazione a cura dell'AD
- la comunicazione della decisione presa all'organo di controllo (collegio sindacale) e all'OdV
- la formalizzazione della sponsorizzazione mediante l'emissione di un ordine e/o la stipula di un contratto,
- la conservazione e l'archiviazione agli atti da parte degli Uffici coinvolti della documentazione idonea a comprovare l'effettiva esecuzione della sponsorizzazione nel rispetto delle condizioni contrattuali (analogamente a quanto previsto per le altre tipologie di acquisto),
- la predisposizione di controlli periodici per assicurare che tutte le sponsorizzazioni siano debitamente monitorate e autorizzate.

Con riferimento ai **PROCACCIATORI D'AFFARI**:

Assistenza Casa non è contraria all'utilizzo di segnalatori o procacciatori di affari purché siano soggetti di comprovata affidabilità tecnico-professionale, oltre che etica. In questo senso la società provvede a far sottoscrivere al procacciatore un contratto con cui questi s'impegna a rispettare le prescrizioni del Codice Etico della Società, a rispettare la normativa anticorruzione e ad agire con trasparenza, correttezza e massima tracciabilità.

Nel caso di visite ispettive, accessi, o comunque incontri con funzionari, agenti od esponenti della Pubblica Amministrazione (tra gli altri, Guardia di Finanza, Polizia tributaria, enti previdenziali, Ispettorato del Lavoro, ARPA, ASL, Carabinieri, IVASS), Assistenza Casa, oltre ai già richiamati principi generali di cui al proprio Codice Etico:

- ha individuato nelle persone dell'AD, del CFO e del Head of Legal and Compliance i soli responsabili aziendali che (anche alternativamente tra di loro) possono interfacciarsi con i predetti esponenti della P.A.
- i tre indicati responsabili ricevono il pubblico ufficiale, lo assistono durante tutta la visita, mettono a sua disposizione la documentazione che venisse eventualmente richiesta (o si impegnano a fornirla in un secondo momento secondo le tempistiche e le modalità di volta in volta convenute), sottoscrivono unitamente al pubblico ufficiale il verbale che venisse eventualmente redatto
- a seguito dell'incontro, deve essere redatta una scheda di commento (anche integrativa del verbale eventualmente redatto dagli esponenti della P.A.) sottoscritta dal responsabile intervenuto, che descriva nel dettaglio quanto avvenuto, indicando l'eventuale documentazione richiesta e consegnata, e che sia poi conservata a cura dell'ufficio Compliance
- i tre indicati responsabili inviano comunicazione all'OdV, unitamente alla scheda di commento.

Reato	Aree/processi a rischio	Processi/U.O. coinvolte
<p><b>Peculato, concussione, corruzione ed istigazione alla corruzione di membri degli organi delle Comunità europee e di funzionari delle Comunità europee e di Stati esteri (art.322 bis c.p.)</b></p>	<p>Il Reato non si ritiene applicabile nel caso di Peculato e Concussione perché sia Assistenza Casa che le persone di Assistenza Casa non svolgono, ad oggi, ruoli di membri / funzionari della Comunità Europea o funzionari di Stati Esteri</p> <p>Per quanto attiene alla corruzione ed istigazione alla corruzione di ruoli di membri / funzionari della Comunità Europea, le situazioni di potenziale rischio sono da ricercarsi nella richiesta di contributi / finanziamenti a enti pubblici per ottenere l'erogazione di fondi non dovuti (es. formazione) o nelle visite di accertamento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CdA</li> <li>• AD</li> <li>• Area Finance</li> <li>• Responsabili Area</li> </ul>

**Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:**

Si rinvia a quanto indicato al punto precedente

Reato	Aree/processi a rischio	Processi/U.O. coinvolte
<p><b>Corruzione in atti giudiziari (art.319 ter c.p.)</b> Tale ipotesi di reato si configura nel caso in cui una società sia parte di un procedimento giudiziario e, al fine di ottenere un vantaggio nel procedimento stesso, corrompa un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio (ad es. magistrati, cancellieri,...).</p>	<p>Tale reato potrebbe prodursi in caso di procedimenti giudiziari e contenziosi che possono vedere coinvolta la Società.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CdA</li> <li>• AD</li> <li>• Area Legal- Compliance</li> <li>• Responsabili Area</li> </ul>
<p><b>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:</b></p>		
<p>Il <b>Codice Etico</b> sancisce espressamente che i rapporti con la Pubblica Amministrazione sono riservati alle funzioni aziendali a ciò preposte e/o autorizzate, nel rispetto dei seguenti principi comportamentali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nessun collaboratore della Società deve promettere o versare somme, promettere o concedere beni in natura o altri benefici a Pubblici Funzionari a titolo personale con la finalità di promuovere o favorire interessi di Assistenza Casa e/o di altre società controllate da Edison, nemmeno a seguito di illecite pressioni;</li> <li>• nessun collaboratore della Società può eludere le suddette prescrizioni ricorrendo a forme diverse di aiuti o contribuzioni che, sotto veste di sponsorizzazioni, incarichi, consulenze, pubblicità, ecc. abbiano invece le stesse finalità sopra vietate;</li> <li>• il collaboratore che dovesse ricevere indicazioni di operare in tal senso è tenuto a darne immediata comunicazione secondo i canali previsti nel Modello.</li> </ul> <p>Ai fini dell'attuazione dei comportamenti di cui sopra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• non possano essere effettuati pagamenti a funzionari pubblici con denaro contante o altre utilità non dovute (e ciò anche se si è richiesti o comunque indotti dal pubblico ufficiale o dall'incaricato di pubblico servizio);</li> <li>• i processi interni non consentono la creazione di fondi extracontabili occulti, utilizzabili con finalità di corruzione;</li> <li>• il pagamento di fatture avviene solo previa specifica autorizzazione da parte dei soggetti incaricati e dietro verifica che i beni e/o le prestazioni siano stati effettivamente erogati;</li> <li>• sono ammessi al pagamento solo i fornitori che siano stati preventivamente selezionati ed inseriti nell'elenco della società;</li> </ul>		

- è sempre garantito il principio di separazione delle attività tra chi autorizza, chi esegue e chi controlla, anche nei pagamenti.

All'atto della redazione del presente aggiornamento la Società non ha contenzioso giudiziale in essere se non per un unico procedimento civile di competenza del Giudice di Pace e per un importo di causa esiguo. La nomina del professionista chiamato ad assistere giudizialmente la Società è formalizzata dall'Amministratore Delegato.

Reato	Aree/processi a rischio	Processi/U.O. coinvolte
<p><b>Induzione indebita a dare e promettere utilità (art.319 quater c.p.)</b> Tale ipotesi di reato si configura nel caso di dazione di denaro o altra utilità a un pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio (dietro sua induzione)</p>	Tale reato potrebbe prodursi anche nel caso di dazione di utilità a fronte dell'induzione di un ufficiale o di un esercente pubblico servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CdA</li> <li>• AD</li> <li>• Area Finance</li> <li>• Responsabili Area</li> </ul>
<p><b>Concussione (art.317 c.p.)</b> Tale ipotesi di reato si configura nel caso in cui un pubblico ufficiale, abusando della sua posizione, costringa taluno a procurare a sé o ad altri denaro o altre utilità non dovutegli.</p>	Assistenza Casa S.p.A. non è pubblico ufficiale e conseguentemente il reato di concussione non trova applicazione	N/A

**Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:**

Per ridurre il rischio della commissione del reato di **Induzione indebita a dare e promettere utilità (art.319 quater c.p.)**, nel caso in cui Assistenza Casa venga indotta da un funzionario / incaricato di pubblico servizio a dare o promettere utilità, oltre ai principi generali del proprio Codice Etico, valgono i protocolli relativi alla corruzione evidenziati in precedenza.



**Falsità in monete, carte di pubblico credito e in valori bollati (art.25-bis)**

Reato	Aree/processi a rischio
<p><b>Falsità in monete, in carte di pubblico credito e in valori bollati</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falsificazione di monete, spendita e introduzione nello Stato, previo concerto, di monete falsificate; <b>(art. 453 c.p.)</b></li> <li>- Alterazione di monete ; <b>(art. 454 c.p.)</b></li> <li>- Spendita e introduzione nello Stato, senza concerto, di monete falsificate; <b>(art. 455 c.p.)</b></li> <li>- Spendita di monete falsificate ricevute in buona fede; <b>(art. 457 c.p.)</b></li> <li>- Falsificazione di valori di bollo, introduzione nello Stato, acquisto, detenzione o messa in circolazione di valori di bollo falsificati; <b>(art. 459 c.p.)</b></li> <li>- Contraffazione di carta filigranata in uso per la fabbricazione di carte di pubblico credito o di valori di bollo; <b>(art. 460 c.p.)</b></li> <li>- Fabbricazione o detenzione di filigrane o di strumenti destinati alla falsificazione di monete, di valori di bollo o di carta filigranata; <b>(art. 461 c.p.)</b></li> <li>- Uso di valori di bollo contraffatti o alterati. <b>(art. 464 c.p.)</b></li> </ul> <p><b>Falsità in strumenti o segni di riconoscimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contraffazione, alterazione o uso di marchi o segni distintivi ovvero di brevetti, modelli, disegni <b>(art. 473 c.p.)</b></li> <li>- Introduzione nello Stato e commercio di prodotti con segni falsi; <b>(art. 474 c.p.)</b></li> </ul>	<p>Il rischio non sussiste per nessun reato compreso nell'art. 25-bis del D.Lgs.231/01 in quanto non è connesso a nessuna attività, mezzi, strumenti a disposizione della Società.</p>

**Delitti contro l'industria e commercio (art. 25-bis-1)**

Reato	Aree/processi a rischio	Processi/U.O. coinvolte
<p>• <b>Turbata libertà dell'industria o del commercio (art 513 cp)</b></p> <p>Tale reato si verifica quando l'esercizio di un'industria o di un commercio vengono turbati o impediti dall'adozione di violenza o di mezzi fraudolenti</p>	<p>Il reato potrebbe verificarsi nel caso in cui la società operasse in modo fraudolento accordandosi con altre società concorrenti in modo da riuscire a creare un "cartello" e determinare le tariffe dei servizi sul mercato. Tale fattispecie potrebbe verificarsi soprattutto per il numero dei fornitori di servizi, al momento limitato.</p>	<p>CdA AD Area Marketing Area Partnership Task force/team di progetto dedicati</p>
<p>• <b>Frode nell'esercizio del commercio (515 c.p.)</b></p>	<p>Il reato potrebbe verificarsi nei seguenti casi:</p>	

<p>Tale reato si manifesta quando all'interno di un'attività commerciale consegna all'acquirente una cosa per un'altra, o una cosa diversa da quella pattuita per origine, provenienza, qualità o quantità</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vendita di sostanze alimentari non genuine come genuine (516 c.p.) Vendita di prodotti industriali con segni mendaci (art 517 c.p.), Fabbricazione e commercio di beni realizzati usurpando titoli di proprietà industriale (art 517 ter c.p.); Contraffazione di indicazioni geografiche o denominazioni di origine dei prodotti agroalimentari (art 517 quater c.p.); Illecita concorrenza con minaccia o violenza (art. 513 bis c.p.); Frodi contro le industrie nazionali (art 514 c.p.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intermediazione di prodotto non conforme</li> <li>• Comunicazione non veritiera o parziale delle condizioni del servizio</li> <li>• Valutazione di esclusione di coperture nella gestione dei claims in ambito contatto con il servizio clienti</li> </ul>	<p>AD Area Legal -Compliance Area Marketing Area Operations Task force/team di progetto dedicati</p> <p>AD Area Legal -Compliance Area Marketing Task force/team di progetto dedicati</p> <p>Area Operations</p>
---	---	--

Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:

Nell'ambito della turbata libertà dell'industria e del commercio si predispongono le seguenti misure:

- Il Codice Etico contiene un'apposita sezione dedicata alle relazioni con i clienti
- Il CdA, l'AD, i direttori e i responsabili aziendali sono tenuti a segnalare all'OdV qualsiasi situazione sospetta o azione lesiva della libertà del mercato attuata dal proprio personale o di altre società concorrenti di Assistenza Casa

Nell'ambito della frode in commercio si predispongono le seguenti misure:

1. Con riferimento al rischio di offrire un prodotto non conforme, la società ha definito ruoli, attori e momenti di confronto e approvazione dei prodotti (o di caratteristiche di prodotti)
2. Con riferimento alle **Comunicazione non veritiera o parziale delle condizioni del servizio** (contratti di assistenza, script, documenti di vendita) la società:
  - si è dotata di specifiche procedure con momenti di approvazione e condivisione regolano l'attività di comunicazione con il cliente
  - provvede a far approvare da vari attori - tra cui la compliance - tutto il materiale marketing (inclusi i contratti e gli script di vendita)
  - prevede la condivisione del contratto di assistenza con l'assicuratore e con l'eventuale partner di distribuzione
  - adotta specifici processi di approvazione e verifica dei contratti con i business partners che coinvolgono l'area Customer Strategy, l'AD e i legali del business partner e consulenti legali di Assistenza Casa
3. Con riferimento alle **Comunicazione non veritiera o parziale delle condizioni del servizio** (attività di vendita) la società:
  - organizza periodiche sessioni di training al proprio call center e a quello di terzi,
  - ha redatto una specifica procedura "Call Listening" all'interno della quale definisce l'organizzazione delle attività di audit sulle telefonate (del proprio call center e di terzi)
  - eroga (anche per tramite di terzi formatori) il training sui titolari delle agenzie che dovranno a loro volta formare i loro addetti
4. Con riferimento alla cancellazione e ai reclami la società:
  - ha predisposto un processo che consente la gestione dei reclami entro tempistiche molto ristrette
  - garantisce la cancellazione gratuita della polizza per ripensamento se richiesta- entro il termine di 30 giorni (ben oltre il termine di legge di 14 giorni)
5. Con riferimento alla segnalazione dei sinistri la società:
  - ha previsto delle sessioni di formazioni periodiche sulle coperture dei prodotti e su eventuali massimali o franchigie
  - pianifica e organizza sessioni di ascolto delle telefonate per verificare l'applicazione delle relative procedure

**Reati societari (art. 25-ter)**

Reato	Aree/processi a rischio	Processi/U.O. coinvolte
<p><b>False comunicazioni sociali (art.2621 c.c.) e False comunicazioni sociali delle società quotate (art. 2622 c.c.)</b>            Il reato si realizza mediante l'esposizione nei bilanci, nelle relazioni o nelle altre comunicazioni sociali dirette ai soci o al pubblico di fatti materiali rilevanti non rispondenti al vero, ovvero mediante l'omessa esposizione dei medesimi fatti (nei casi in cui la loro comunicazione sarebbe imposta dalla legge), che siano inerenti la situazione economico, patrimoniale o finanziaria della società, in modo concretamente idoneo ad indurre altri in errore.</p>	<p>Tali reati potrebbero prodursi nell'ambito</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- della gestione della contabilità generale (sia nel momento dell'imputazione delle scritture contabili in contabilità generale sia quando vengono effettuate verifiche sui dati contabili immessi a sistema)</li> <li>- della predisposizione del bilancio d'esercizio e delle relazioni periodiche</li> </ul> <p>In particolare predisponendo comunicazioni false dirette ai soci riguardo alla situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società (bilancio d'esercizio, ecc.) con lo scopo di occultare la reale situazione, inducendo in errore i destinatari (es: soci, creditori).</p>	<p>CdA AD Area Finance Collegio sindacale</p>
<p><b>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:</b>            L'attività di redazione delle scritture contabili e del bilancio è oggetto di un contratto di <i>service</i> con la controllante, ciò che consente di avvantaggiarsi dell'articolato sistema di presidi esistenti in Edison.</p> <p>Le modalità di ricezione pagamenti ammesse sono esclusivamente Rid, bollettini postali, bonifici provenienti dai business partner (per conto dei clienti) o dai clienti stessi. Non sono ammesse transazioni in denaro contante o assegni, così da garantire la perfetta tracciabilità del flusso finanziario.</p> <p>Non è possibile la creazione di fondi extracontabili occulti.</p> <p>Non è possibile omettere o modificare in alcun modo nessun tipo di informazione relativa alla reale situazione economico/patrimoniale/finanziaria della Società o del Gruppo di appartenenza.</p> <p>Non è possibile il pagamento di fatture se non a fronte di specifica autorizzazione e per beni o prestazioni accertati come effettivamente erogati.</p> <p>Non è possibile il pagamento di un fornitore che non sia stato preventivamente selezionato ed inserito nell'elenco della società.</p> <p>Nei pagamenti, viene garantita l'applicazione del principio di separazione delle attività tra chi autorizza, chi esegue e chi controlla.</p>		

Reato	Aree/processi a rischio	Processi/U.O. coinvolte
<p><b>Impedito controllo (art.2625 comma 2 c.c.)</b> Tale ipotesi di reato consiste nell'impedire od ostacolare, mediante occultamento di documenti od altri idonei artifici, lo svolgimento delle attività di controllo o di revisione legalmente attribuite ai soci o ad altri organi sociali.</p>	<p><b>Gestione dei rapporti con i soci, il collegio sindacale e gli altri organi di controllo</b> Tale reato potrebbe realizzarsi con l'occultamento di documentazione od il porre ostacoli alle operazioni di vigilanza, controllo od audit che potrebbero provocare la mancata individuazione di situazioni dannose per i soci.</p>	<p>CdA AD Area Finance Organo di controllo (Collegio sindacale)</p>
<p><a href="#">Il Codice Etico contiene espresse disposizioni in merito alle relazioni con gli azionisti, con il revisore e con il collegio sindacale.</a></p> <p>Le procedure interne e le prassi in uso prevedono altresì un processo di condivisione delle informazioni di andamento della società con frequenti momenti di condivisione, anche tramite report periodici, delle informazioni da parte dell'AD e ciò riduce il rischio di una mancata conoscenza dell'andamento da parte dei soci.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inoltre Assistenza Casa individua il CFO come responsabile preposto alla trasmissione della documentazione al Collegio sindacale</li> <li>- l'OdV organizza almeno un incontro annuale con il Collegio sindacale per verificare congiuntamente situazioni che possano presentare aspetti di criticità in relazione alle ipotesi di reato considerate</li> </ul>		

Reato	Aree/processi a rischio	Processi/U.O. coinvolte
<b>Formazione fittizia del capitale (art. 2632 c.c.)</b> <b>Indebita restituzione dei conferimenti (art. 2626 c.c.)</b> <b>Illegale ripartizione degli utili e delle riserve (art.2627 c.c.)</b> <b>Illecite operazioni sulle azioni o quote sociali o della società controllante (art. 2628 c.c.)</b>	<b>Gestione delle incombenze societarie relative ad operazioni sul capitale e sulle partecipazioni</b> I reati potrebbero verificarsi all'interno di adempimenti connessi alla gestione del patrimonio di Assistenza Casa e/o comunque relativi ad operazioni straordinarie (come aumenti e riduzioni di capitale; operazioni su partecipazioni; acconti su dividendi; conferimenti, fusioni e scissioni; distribuzione di utili e di riserve). Il rischio della commissione di tali reati è estremamente esiguo.	CdA AD Area Finance Organo di controllo (Collegio Sindacale)
<p><b>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio</b></p> <p>Il rischio della commissione di tali reati è estremamente esiguo..            In ogni caso, la Società ha previsto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>nel <b>Codice Etico</b> specifiche prescrizioni in ordine alla gestione dei rapporti con i soci;</li> <li><b>procedure interne e prassi in uso</b> presso la Società che prevedono, in conformità con le prescrizioni del codice civile, altresì che:            = le decisioni sul patrimonio sociale e/o comunque le deliberazioni in ordine allo svolgimento di operazioni straordinarie siano prese con delibera assembleare, previa disamina del CdA, con il supporto di consulenti legali esterni e sotto il presidio del Collegio Sindacale e della Società di Revisione (quando di sua competenza).</li> </ul>		

Reato	Aree/processi a rischio
<p><b>Indebita ripartizione dei beni sociali da parte dei liquidatori (art. 2633 c.c.)</b> Tale ipotesi di reato consiste nella ripartizione di beni sociali tra i soci prima del pagamento dei creditori sociali o dell'accantonamento delle somme necessarie a soddisfarli, che cagioni un danno ai creditori.</p> <p><b>Operazioni in pregiudizio dei creditori (art. 2629 c.c.)</b> Tale ipotesi di reato consiste nella effettuazione, in violazione delle disposizioni di legge a tutela dei creditori, di riduzioni del capitale sociale o di fusioni con altra società o di scissioni, tali da cagionare danno ai creditori.</p>	<p>Si tratta di fattispecie il cui rischio di verifica è assai ridotto, se non proprio inesistente.</p>

Reato	Aree/processi a rischio	
<p><b>- Corruzione tra privati (art. 2635 c.c.)</b> <b>Istigazione alla corruzione tra privati (art. 2635 bis c.c.)</b> La prima fattispecie si configura nel caso in cui un esponente della Società dà o promette denaro o altra utilità a soggetti appartenenti ad altro Ente / Società privata (amministratori, direttori generali, dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, sindaci, liquidatori o persone sottoposte alla loro direzione o vigilanza) al fine di far compiere loro (o far omettere di compiere loro) un atto infedele, con conseguente indebito vantaggio per Assistenza Casa.</p> <p>La seconda fattispecie si realizza quando un esponente della Società induce, dietro promessa di denaro o altra utilità, un soggetto appartenente ad altro Ente / Società privata (amministratori, direttori generali, dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, sindaci, liquidatori o persone sottoposte alla loro direzione o vigilanza) a</p>	<p>I reati potrebbero realizzarsi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>nei rapporti con fornitori (es. call center)</b> dove la società potrebbe ottenere - attraverso attività corruttive rivolte ai dipendenti o dirigenti delle società fornitrici - un trattamento economico di favore (sconti fuori da criteri di economicità per il fornitore);</li> <li>- <b>nei rapporti con business partner e tecnici</b> dove la società potrebbe ottenere attraverso attività corruttive: <ul style="list-style-type: none"> <li>- rivolte ai dipendenti o dirigenti delle società business Partners di essere scelti come Business Partner</li> <li>- rivolte ai tecnici del network di assistenza-un trattamento economico di favore (es. sconti fuori da criteri di economicità per un tecnico);</li> </ul> </li> <li>- <b>nei Rapporti con concorrenti</b> dove la società potrebbe operare attraverso attività corruttive ai dipendenti o dirigenti delle società concorrenti per favorire una rinuncia ad una fornitura / o per aggiudicarsi una gara; <b>nei rapporti con società che svolgono attività di consulenza</b></li> </ul>	<p>C.d.A. AD Area Finance Area Partnership Area Marketing Area Operations Network Manager Responsabili Area Task force /teams di progetto dedicati</p>

<p>compiere (o far omettere di compiere) un atto infedele, con conseguente indebito vantaggio per Assistenza Casa.</p>	<p>(audit corporation, interni, revisori, collegio sindacale) nel caso in cui la società svolga attività corruttive volte ad influenzare la redazione di pareri e/o audit favorevoli alla società medesima;</p> <p>- <b>nei rapporti con i clienti</b>, ove la società svolga attività corruttive (versando o promettendo denaro o alta utilità ai dirigenti delle società clienti) con il fine di accaparrarsi la clientela a condizioni favorevoli per Assistenza Casa ma svantaggiose per il cliente medesimo.</p>	
<p><b>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio</b></p> <p>Il <b>Codice Etico</b> sancisce espressamente alla regola comportamentale, rubricata “Regali” che:  = è vietato offrire direttamente o indirettamente denaro, regali o benefici di qualsiasi natura a titolo personale ad amministratori, dirigenti, funzionari, impiegati o comunque esponenti di clienti, fornitori, controparti contrattuali, concorrenti, enti della Pubblica Amministrazione, Istituzioni Pubbliche o altre Organizzazioni o enti di diritto privato allo scopo di trarre indebiti vantaggi. Atti di cortesia commerciale, come omaggi o forma di ospitalità, sono consentiti nell’ambito del normale uso e costume e purché di modico valore e comunque tali da non compromettere l’integrità e la reputazione di una delle parti e da non influenzare l’autonomia di giudizio del destinatario. In ogni caso questo tipo di spese deve sempre essere autorizzato dalla posizione definita nelle procedure e documentato in modo adeguato.</p> <p><b>Procedure interne e prassi in uso</b> presso la Società che prevedono altresì:</p> <p>Con riferimento ai <b>FORNITORI</b>:</p> <p>Assistenza Casa ha deciso di dotarsi di un elenco fornitori all’interno del quale ha inserito anche i professionisti e i fornitori di marketing e pubblicità.</p> <p>Nel caso di scelta di un fornitore non ancora presente nell’elenco, la Società svolge attività di valutazione, che tiene conto sia dell’affidabilità tecnica che di quella reputazionale del nuovo fornitore, lasciando per iscritto traccia delle motivazioni che hanno portato alla scelta dello stesso. La funzione richiedente verifica anche la congruità del prezzo richiesto dal fornitore parametrandolo al valore di mercato della prestazione e/o alla specifica competenza richiesta per lo svolgimento della stessa.</p> <p>Il percorso motivazionale viene elaborato dalla funzione richiedente il bene/servizio (ossia dal Responsabile di Direzione) e verrà validato e approvato dall’AD (o dal responsabile di funzione in virtù del sistema di deleghe e procure in vigore).</p> <p>A seguito del processo di valutazione, anche il nuovo fornitore viene inserito nell’elenco fornitori.</p> <p>La funzione richiedente il servizio/bene chiede in via preventiva l’autorizzazione alla spesa mediante processo autorizzativo informatizzato. I fornitori sono sottoposti a monitoraggio e a verifica periodica da parte della Società.</p>		



La funzione richiedente il servizio/bene gestisce, anche via email, il rapporto con il fornitore durante tutta la sua durata, dalla sottoscrizione del contratto al pagamento del servizio, lasciando traccia degli incontri e/o delle comunicazioni intercorse.

La definizione dei contratti di acquisto avviene nel rispetto della normativa vigente, nonché degli standard operativi della Società e delle esigenze di entrambe le parti del rapporto.

La funzione richiedente verifica il corretto adempimento da parte del fornitore della prestazione/bene fornito e, in particolare, controlla che lo stesso corrisponda a quello inizialmente concordato.

Una volta terminata la verifica in ordine al corretto adempimento della prestazione, nell'ambito della spesa autorizzata, la funzione richiedente approva la fattura, dando disposizione per il relativo pagamento.

Con riferimento ai **CONSULENTI**:

Nel caso di prestazioni professionali e/o di consulenza, la funzione richiedente seleziona il consulente e lascia traccia del processo motivazionale che ha portato alla scelta dello stesso.

La funzione richiedente la consulenza gestisce il rapporto con il consulente durante tutta la sua durata, dalla sottoscrizione del contratto al pagamento del servizio, lasciando traccia anche via email degli incontri e/o delle comunicazioni intercorse.

La funzione richiedente verifica anche il corretto adempimento da parte del consulente della prestazione fornita e, in particolare, controlla che la stessa corrisponda a quanto inizialmente concordato e preventivamente approvato.

Per il pagamento di consulenze, il responsabile della funzione deve in ogni caso confermare l'avvenuta esecuzione della prestazione professionale.

Una volta terminata la verifica in ordine al corretto adempimento della prestazione, nell'ambito della spesa autorizzata, la funzione richiedente approva la fattura, dando disposizione per il relativo pagamento.

Con riferimento ai **TECNICI/ARTIGIANI**:

Il processo di selezione dei tecnici convenzionati avviene in relazione alle esigenze della Società ed è condotto dai *network manager*, coordinati dal National Network Manager.

In particolare, il processo prevede:

- la pianificazione delle attività per garantire la copertura dei servizi su tutto il territorio nazionale;
- l'attività di selezione dei tecnici e la conseguente raccolta della documentazione comprovante la presenza dei requisiti tecnico-professionali richiesti da Assistenza Casa;
- la sottoscrizione da parte del tecnico selezionato della convenzione e dei suoi allegati;
- Verifica attraverso vari canali (referenze, web etc) della buona reputazione del tecnico.
- in caso di intervento urgente da effettuarsi a cura di tecnico "non convenzionato", l'operatore addetto alla gestione dei sinistri provvederà, in accordo con il network manager, alla scelta di un tecnico che rispetti i requisiti tecnico professionali richiesti per il tipo di intervento da svolgere. Tale eccezione sarà successivamente validata dal Network Manager di competenza e segnalata al National

Network Manager e all'Operation Director.

La Società ha altresì previsto il monitoraggio continuo dei tecnici convenzionati da parte dei propri Manager, anche mediante verifiche sul posto, nonché ha previsto dei meccanismi di sostituzione del tecnico non idoneo e/o comunque non in grado di offrire servizi secondo gli standard definiti da Assistenza Casa.

Il pagamento del tecnico/artigiano avviene secondo un tariffario predefinito da Assistenza Casa in relazione alla tipologia di interventi da effettuare e dell'area geografica dell'intervento. In caso di lavori non previsti dal listino prezzi, per i quali è necessario un preventivo *ad hoc* del valore superiore ai 150 euro ma entro i 400 euro, l'artigiano deve chiedere un'autorizzazione preventiva al *call center*; per lavori tra i 400 ed i 1000 euro è richiesta l'autorizzazione di uno dei *network manager*; per lavori eccedenti i 1000 euro è necessaria l'autorizzazione del responsabile dei *network manager* (il c.d. *national network manager*).

Nello specifico, esiste il team *Network Admin* adibito principalmente alla verifica della corrispondenza della fattura alla prestazione eseguita.

Normalmente l'artigiano non è mai pagato dal cliente presso cui interviene, ma direttamente dalla Società e poi questa viene rimborsata dall'assicuratore. Solo in casi di interventi che sfiorano i massimali di polizza o in caso di prodotti di servizio che prevedono che Assistenza Casa metta semplicemente a disposizione la rete di artigiani al cliente finale, solo in questi casi il cliente corrisponderà direttamente all'artigiano l'importo dovuto.

La selezione dell'artigiano cui assegnare un incarico avviene ad opera del *call center* sulla base di una serie di parametri tra cui la specializzazione, la distanza geografica, la disponibilità e l'indice di priorità, che viene assegnato mensilmente all'artigiano in base alle proprie performance sia qualitative che di costo.

Con riferimento al **PERSONALE**:

Il processo di assunzione e gestione del personale è definito dalla Policy di Gestione del Personale e prevede:

- l'autorizzazione all'apertura di posizioni (1.1)
- la definizione del ruolo da ricoprire (1.2)
- l'approvazione dell'attivazione del processo di selezione (1.3)
- l'apertura interna delle posizioni (1.5)
- il divieto di assunzione di parenti e le verifiche preassuntive (1.6-1.7)
- l'offerta di lavoro e la formazione iniziale (1.8-1.9)

Con riferimento agli **SPONSOR**:

Il processo di Sponsorizzazione prevede:

- un'analisi delle attività finalizzate alla valutazione delle richieste di sponsorizzazione a cura dell'AD
- la comunicazione della decisione presa all'organo di controllo (sindaco) e all'OdV
- la formalizzazione della sponsorizzazione mediante l'emissione di un ordine e/o la stipula di un contratto,
- la conservazione e l'archiviazione agli atti da parte degli Uffici coinvolti della documentazione idonea a comprovare l'effettiva esecuzione

- della sponsorizzazione nel rispetto delle condizioni contrattuali (analogamente a quanto previsto per le altre tipologie di acquisto),
- la predisposizione di controlli periodici per assicurare che tutte le sponsorizzazioni siano debitamente monitorate e autorizzate.

Con riferimento ai **PROCACCIATORI D'AFFARI**:

Assistenza Casa non è contraria all'utilizzo di segnalatori o procacciatori di affari purché siano soggetti di comprovata affidabilità tecnico-professionale, oltre che etica. In questo senso la società provvede a far sottoscrivere al procacciatore un contratto con cui questi s'impegna a rispettare le prescrizioni del Codice Etico della Società, a rispettare la normativa anticorruzione e ad agire con trasparenza, correttezza e massima tracciabilità.

Reato	Area/processi a rischio	Processi/U.O. coinvolte
<b>Illecita influenza sull'Assemblea (art. 2636 c.c.)</b> Tale ipotesi di reato consiste nella illecita influenza sull'assemblea, commessa nell'interesse della Società, con atti simulati o fraudolenti.	Il rischio di commissione di tale reato è estremamente ridotto.	Consiglio di Amministrazione AD Organo di controllo (Collegio Sindacale)

**Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio**

Il rischio della commissione di tali reati è estremamente esiguo.

In ogni caso, la Società ha previsto:

- nel **Codice Etico** specifiche prescrizioni in ordine alla gestione dei rapporti con i soci;
- **procedure interne e prassi in uso** presso la Società che prevedono altresì che:
  - = tutta la documentazione inerente l'attività dell'Assemblea è a disposizione dell'OdV che valuta la necessità di approfondire gli argomenti trattati e le decisioni adottate;
  - = periodicamente, almeno una volta all'anno, l'OdV si riunisce con il Consiglio di Amministrazione per verificare in particolare l'osservanza della disciplina prevista in tema di normativa societaria e il rispetto da parte degli amministratori di tali disposizioni normative nonché, più in generale, delle regole di *corporate governance*.

Reato	Aree/processi a rischio
<p><b>Aggiotaggio (art. 2637 c.c)</b> Tale ipotesi di reato consiste nella diffusione di notizie false ovvero nella realizzazione di operazioni simulate o di altri artifici, concretamente idonei a cagionare una sensibile alterazione del prezzo degli strumenti finanziari, ovvero a incidere in modo significativo sull'affidamento del pubblico nella stabilità patrimoniale di banche o gruppi bancari.</p>	<p>Lo statuto di Assistenza Casa prevede l'emissione di obbligazioni ma non è allo stato previsto l'esercizio di tale facoltà.</p>
<p><b>Omessa comunicazione del conflitto d'interessi (art. 2629 bis c.c.)</b> Tale ipotesi di reato si realizza quando l'amministratore o il componente del consiglio di gestione di una società con titoli quotati in mercati regolamentati italiani o di altro Stato dell'Unione Europea o diffusi tra il pubblico in misura rilevante, viola gli obblighi previsti di dare notizia agli altri amministratori e al collegio sindacale di ogni interesse che, per conto proprio o di terzi, abbia in una determinata operazione della società, o – se si tratta dell'AD – non si astiene dal compiere l'operazione.</p>	<p>Sebbene Assistenza Casa non emetta titoli quotati il reato non può escludersi completamente (anche se il rischio di commissione dello stesso è estremamente marginale) in quanto entrambi i soci sono emittenti titoli quotati.</p>
<p><b>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio</b></p> <p>Assistenza Casa ha previsto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• espliciti riferimenti all'interno del proprio <b>Codice Etico</b> finalizzati a far emergere eventuali situazioni di conflitto di interesse;</li> <li>• ha introdotto una specifica <b>dichiarazione annuale</b> firmata dai responsabili aziendali, dai componenti del CdA e dagli altri organi di <i>governance</i> finalizzata a far emergere eventuali conflitti di interesse.</li> </ul>	

Reato	Aree/processi a rischio	Processi/U.O. coinvolte
<p><b>Ostacolo all'esercizio delle funzioni delle Autorità pubbliche di Vigilanza (art. 2638 comma 1 e 2 c.c.)</b> Tale reato si realizza mediante:</p> <p>a) esposizione nelle comunicazioni previste dalla legge alle Autorità pubbliche di Vigilanza (al fine di ostacolare l'esercizio delle funzioni di queste ultime) di fatti materiali non rispondenti al vero, ancorché oggetto di valutazioni, sulla situazione economica, patrimoniale o finanziaria dei soggetti sottoposti alla vigilanza;</p> <p>b) occultamento, con altri mezzi fraudolenti, di fatti che avrebbero dovuto essere comunicati e concernenti la medesima situazione economica, patrimoniale o finanziaria. La responsabilità sussiste anche nella ipotesi in cui le informazioni riguardino beni posseduti od amministrati dalla società per conto di terzi;</p> <p>c) ostacolo all'esercizio delle funzioni di vigilanza svolte da parte di pubbliche Autorità, attuato consapevolmente e in qualsiasi forma, anche omettendo le comunicazioni dovute alle Autorità medesime.</p>	<p>Assistenza Casa è un intermediario assicurativo e come tale è soggetto alla vigilanza di IVASS.</p>	<p>Consiglio di Amministrazione AD Area Legal – Compliance Area Finance Area Operations Area Marketing</p>
<p><b>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:</b></p> <p>Nella sua qualità di intermediario assicurativo Assistenza Casa è tenuta ad effettuare comunicazioni periodiche ad IVASS, limitate ad alcuni pochi ambiti stabiliti dalla normativa in vigore.</p> <p>In ogni caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>il <b>Codice Etico</b> della Società contiene una specifica disciplina in tema di rapporti con l'Autorità di Vigilanza, comprensiva quindi anche delle modalità di esecuzione delle comunicazioni alla stessa;</li> </ul>		

- le **procedure interne e prassi in uso** presso la Società, in particolare la specifica *Procedura visite ispettive IVASS*, prevedono altresì che:
  - = responsabile delle comunicazioni periodiche destinate all' IVASS (come la comunicazione dell'avvenuta sottoscrizione della polizza assicurativa da parte della Società) sia l'A.D.;
  - = le comunicazioni sottoscritte digitalmente dall'A.D. vengono trasmesse tramite *pec* dedicata all'Autorità;
  - = i responsabili aziendali, su base trimestrale, elaborano un report sintetico degli eventuali incontri avvenuti con IVASS o delle comunicazioni inviate all'Autorità che poi condividono con l'Head of Legal & Compliancee con l'OdV.

***Reati con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico previsti dal codice penale e dalle leggi speciali (art.25-quater)***

Reato	Aree/processi a rischio
<p><b>Reati con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico (art 270 bis, ter, quater, quinquies, sexies; Art 280 bis, 289 bis 302 c.p.; art. 6 L.15 6 feb 1980)</b></p> <p>I reati richiamati si configurano ogni qual volta venga svolta un'attività di promozione, costituzione, organizzazione, direzione o finanziamento di associazioni con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico.</p>	<p>Si tratta di fattispecie il cui rischio di verificaione è assai ridotto, se non proprio inesistente.</p>

***Pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili (art. 25-quater-1)***

Reato	Aree/processi a rischio
<p><b>Pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili (art.583 c.p.)</b></p>	<p>Si tratta di fattispecie il cui rischio di verificaione è assai ridotto, se non proprio inesistente.</p>

**Delitti contro la personalità individuale (art.25-quinques)**

Reato	Aree/processi a rischio
<p><b>Delitti contro la personalità individuale</b> Tra questi delitti si configurano i seguenti reati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riduzione o mantenimento in schiavitù o in servitù (<b>art 600 c.p.</b>);</li> <li>- Prostituzione minorile; (<b>art 600 bis c.p.</b>),</li> <li>- Pornografia minorile (<b>art 600 ter c.p.</b>);</li> <li>- Detenzione di materiale pornografico(<b>art 600 quater c.p.</b>);</li> <li>- Pornografia virtuale (<b>art 600 quater 1 c.p.</b>);</li> <li>- Iniziative turistiche volte allo sfruttamento della prostituzione minorile (<b>art 600 quinques c.p.</b>);</li> <li>- Tratta di persone (<b>art 601 c.p.</b>) ed acquisto e alienazione di schiavi (<b>art 602 c.p.</b>);</li> <li>- Intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro (<b>art. 603 bis c.p.</b>).</li> </ul>	<p>I reati ricompresi nella presente famiglia dei “Delitti contro la personalità individuale” non si ritiene possano essere realizzati all’interno della Società, con la sola eccezione del reato di “intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro” di cui all’art. 603 bis c.p.</p> <p>In particolare, con riferimento alla fattispecie in oggetto, si ritiene che il rischio di commissione dello stesso possa riguardare le sole ipotesi di lavoratori dipendenti di tecnici, ditte appaltatrici e/o agenzie di somministrazione che agiscono in nome e per conto della Società per lo svolgimento di taluni servizi oggetto di appalto.</p>
<p><b>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:</b></p> <p>La Società ha previsto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nel <b>codice etico</b> specifiche regole finalizzate a disciplinare la selezione e la gestione del personale della Società, nonché la selezione e la gestione dei fornitori e dei terzi (tra cui, appunto, i tecnici e/o l’agenzia di somministrazione del personale) cui sono affidate attività in appalto;</li> <li>• <b>procedure interne e prassi in uso</b> presso la Società prevedono altresì che: <ul style="list-style-type: none"> <li>con riferimento ai rapporti con i TECNICI/ARTIGIANI, Assistenza Casa: <ul style="list-style-type: none"> <li>= si avvale solo di tecnici qualificati, in possesso dei titoli richiesti dalla legge per lo svolgimento dei compiti loro assegnati;</li> <li>= ha inserito nei contratti/convenzioni con i tecnici specifiche clausole in forza delle quali il tecnico s’impegna ad utilizzare, nello svolgimento delle attività prestate in nome e per conto di Assistenza Casa, lavoratori in regola dal punto di vista contrattuale, retributivo, assistenziale, previdenziale e della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.</li> </ul> </li> <li>con riferimento ai rapporti con i FORNITORI, Assistenza Casa: <ul style="list-style-type: none"> <li>= si avvale di fornitori qualificati, sotto il profilo economico e reputazionale;</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	

Reato	Aree/processi a rischio
<p>= ha inserito nei contratti con i fornitori specifiche clausole in forza delle quali il fornitore s'impegna ad utilizzare, nello svolgimento delle attività prestate in nome e per conto di Assistenza Casa, lavoratori in regola dal punto di vista contrattuale, retributivo, assistenziale, previdenziale e della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;</p> <p>con riferimento ai rapporti con le SOCIETA'/AGENZIE DI SOMMINISTRAZIONE, Assistenza Casa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>= si avvale occasionalmente di agenzie/società di somministrazione;</li> <li>=in detti casi, per il tramite dell'ufficio personale, seleziona solo primarie agenzie di somministrazione esistenti sul territorio nazionale, utilizzando criteri ulteriori rispetto a quelli del costo del servizio, come – ad esempio – l'affidabilità reputazionale dell'agenzia/società di somministrazione;</li> <li>= riceve all'interno dei documenti contrattuali la garanzia di certificazione come agenzia presente nell'elenco del Ministero del lavoro e l'esplicita dichiarazione da parte dell'agenzia della regolarità contrattuale, previdenziale, assistenziale del lavoratore.</li> </ul>	

#### **Reati di abuso di mercato (art. 25-sexies)**

Reato	Aree/processi a rischio	Processi/U.O. coinvolte
<p>Abuso di informazioni privilegiate (D.Lgs. 24/02/1998, n. 58, art. 184)</p> <p>Manipolazione del mercato (D.Lgs. 24/02/1998, n. 58, art. 185)</p>	<p>Gestione delle informazioni privilegiate relative ai soci quotati;</p> <p>Gestione dei rapporti con soggetti appartenenti ai soci quotati;</p> <p>Gestione e comunicazione ai soci quotati delle decisioni relative alla Società che possono influenzare l'andamento delle relative azioni.</p>	<p>Consiglio di Amministrazione AD</p> <p>Agente responsabile di intermediazione assicurativa</p> <p>Head of Legal and Compliance Responsabili aziendali</p>
<p><b>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:</b></p> <p>La Società ha previsto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nel <b>Codice Etico</b> specifiche prescrizioni riguardo alla gestione delle informazioni privilegiate e alla gestione dei rapporti con i mass media;</li> <li>• <b>procedure interne e prassi in uso</b> che garantiscono:</li> </ul>		



= che siano custoditi in modo riservato riservati tutti i documenti, i dati e le informazioni relativi ai soci quotati e che gli stessi siano utilizzati esclusivamente nell'espletamento delle funzioni aziendali;

= che solo alcune funzioni aziendali autorizzate possano comunicare ai soci informazioni rilevanti riguardanti la Società;

= che solo alcune funzioni aziendali autorizzate possano comunicare con i mass media (giornalisti o qualsiasi altro mezzo di comunicazione) fornendo informazioni, dati e notizie relative alla Società;

= che il management aziendale sia tenuto ad accordi di riservatezza rispetto a informazioni sulle società quotate che possono alterare l'andamento delle relative azioni.

***Reati di omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime, commessi con violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro (art. 25-septies)***

Reato	Aree/processi a rischio	Funzioni/U.O. coinvolte
<b>Omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime, commessi con violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro (Art. 589, 590 e 583 c.p.)</b>	I reati in oggetto potrebbero verificarsi a seguito della violazione delle norme previste nel D.Lgs. 81/2008.	Datore di Lavoro RSPP HR Director Dirigenti e Preposti (D.Lgs. 81/08)

**Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:**

La Società ha previsto:

- nel **codice etico** specifiche prescrizioni che mirano a tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro;
- **procedure interne e prassi in uso** che garantiscono il rispetto delle misure stabilite dal D.Lgs. n. 81 del 2008 e segnatamente:
  - = individuano le figure responsabili della sicurezza previste dalla suddetta legge;
  - = garantiscono la diffusione dei dispositivi di sicurezza individuali e l'adozione di un piano di prevenzione incendi;
  - = garantiscono il rispetto delle prescrizioni vigenti in materia di formazione e informazione del personale;
  - = favoriscono l'aggiornamento del documento di valutazione dei rischi;
  - = garantiscono la sorveglianza sanitaria sui lavoratori;
  - = pianificano audit in ordine al rispetto della normativa;

Reato	Aree/processi a rischio	Funzioni/U.O. coinvolte
<p>= consentono all'OdV di essere costantemente informato in ordine al rispetto della legge; = permettono una valutazione dell'eventuale infortunio occorso e un'immediata comunicazione alle autorità competenti.</p> <p>Per garantire il rispetto delle misure previste del D.lgs 81/2008, in particolare, la Società assicura:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• l'organizzazione delle risorse umane aziendali in termini di competenze individuali, autonomie decisionali e relative responsabilità;</li><li>• le risorse necessarie per progettare e realizzare gli interventi tecnici, organizzativi e gestionali atti a conseguire l'obiettivo di miglioramento continuo del livello di sicurezza;</li><li>• le attività di informazione, formazione e ove necessario addestramento, rivolte ai dipendenti, somministrati e collaboratori per promuoverne la responsabilizzazione e consapevolezza in materia di sicurezza e salute;</li><li>• l'attività di sensibilizzazione (informazione) dei fornitori, e dei collaboratori esterni in genere, affinché adottino idonei comportamenti adeguati in materia di sicurezza;</li><li>• l'aggiornamento costante del documento di valutazione dei rischi, con la partecipazione attiva del RSPP;</li><li>• la verifica del rispetto della normativa antinfortunistica da parte dei TECNICI/FORNITORI mediante sottoscrizione di specifica clausola nel contratto/convenzione;</li><li>• la segnalazione all'OdV da parte del Datore di Lavoro degli infortuni superiori ai 40 giorni.</li></ul>		

**Ricettazione, riciclaggio, autoriciclaggio ed impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita (art. 25-octies)**

Reato	Aree/processi a rischio	Funzioni/U.O. coinvolte
<p>Tra questi delitti si configurano i seguenti reati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ricettazione (<b>art 648 c.p.</b>);</li> <li>- Riciclaggio (<b>art. 648 bis c.p.</b>);</li> <li>- Impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita (<b>art. 648 ter c.p.</b>)</li> <li>- Autoriciclaggio (art. 648 bis. 1 c.p.)</li> </ul>	<p><b>Pagamenti dei clienti</b>  Il rischio della commissione dei reati potrebbe verificarsi in caso di utilizzo di contanti per il pagamento dei servizi ottenuti</p> <p><b>Acquisti da fornitori</b>  Il rischio della commissione del reato potrebbe occorrere nella scelta di fornitori paralleli / non ufficiali dai quali acquistare beni e prodotti per la società</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- AD</li> <li>- Area Finance</li> <li>- CFO</li> <li>- Area Operations</li> <li>- Responsabili Area</li> </ul>
<p><b>Il Codice Etico</b> contiene un'espressa disposizione in tema di antiriciclaggio.</p> <p><b>Le procedure interne e le prassi in uso</b> presso la società prevedono altresì che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ le modalità di ricezione pagamenti ammesse sono esclusivamente Rid, bollettini postali, bonifici provenienti dai business partner (per conto dei clienti) o dai clienti stessi. Non sono ammesse transazioni in denaro contante o assegni, così da garantire la perfetta tracciabilità del flusso finanziario;</li> <li>• vi sono criteri di selezione dei fornitori e consulenti che ne garantiscono la piena affidabilità sotto il profilo tecnico e reputazionale e la perfetta tracciabilità del procedimento di selezione (in proposito si rinvia a quanto illustrato con riguardo ai reati di corruzione);</li> <li>• non è possibile il pagamento di fatture se non a fronte di specifica autorizzazione e per beni o prestazioni accertati come effettivamente erogati;</li> <li>• non è possibile il pagamento di un fornitore che non sia stato preventivamente selezionato ed inserito nell'elenco della società;</li> <li>• la gestione contabile e quella fiscale sono oggetto di contratto di <i>service</i> con la Controllante, ciò che integra un ulteriore aspetto di presidio.</li> </ul>		

**Violazione diritti d'autore (art. 25-nonies)**

Reato	Aree/processi a rischio	Funzioni/U.O. coinvolte
<p>Riferimento legge 633 del 1941</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Messa a disposizione del pubblico, in un sistema di reti telematiche, di un'opera dell'ingegno protetta, o di parte di essa (art 171comma 1-a-bis);</b></li> <li>- <b>Abusiva duplicazione, per trarne profitto, di programmi per elaboratore; importazione, distribuzione, vendita, concessione in locazione di programmi contenuti in supporti non contrassegnati dalla SIAE;</b></li> <li>- riproduzione, distribuzione, presentazione in pubblico, al fine di trarne profitto, del contenuto di una banca dati;</li> <li>- estrazione o reimpiego della banca dati per trarne profitto; distribuzione, vendita o concessione in locazione di banche di dati per trarne profitto (<b>art 171-bis</b>);</li> <li>- a fini di lucro l'abusiva duplicazione, la riproduzione, la trasmissione o la diffusione in pubblico di opere dell'ingegno destinate al circuito televisivo, cinematografico, della vendita o del noleggio di dischi, nastri o supporti analoghi</li> <li>- a fini di lucro l'abusiva riproduzione, la trasmissione o la diffusione in pubblico di opere o parti di opere letterarie, drammatiche scientifiche o didattiche, musicali o multimediali</li> <li>- ...videocassette e musicassette SIAE</li> <li>- ...trasmissione di servizi criptati, decodificati</li> <li>- ...dispositivi di decodificazione</li> <li>- <b>riproduzione, duplicazione, trasmissione, diffusione abusiva, vendita o concessione, importazione abusiva di oltre 50 copie o esemplari di opere tutelate dal diritto di autore e da diritti connessi</b></li> <li>- ...su rete telematica, a fine di lucro opera d'ingegno protetta dal diritto d'autore (<b>art 171-ter</b>);</li> <li>- mancata comunicazione alla SIAE dei dati di identificazione dei supporti non soggetti al contrassegno o falsa dichiarazione di aver assolto gli obblighi(<b>art 171-septies</b>);</li> </ul>	<p>Tali reati potrebbero verificarsi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nella predisposizione e pubblicazione di comunicati stampa o materiale promozionale. In particolare qualora fossero pubblicati nel sito internet della società (<b>art 171comma 1-a-bis</b>); nei comunicati stampa o nel materiale promozionale e informativo, testi o fotografie (<b>art 171-ter</b>) senza averne chiesto l'autorizzazione ai legittimi proprietari.</li> <li>- nell'utilizzo di software non "licenziato" nei computer aziendali (<b>171 bis</b>)</li> </ul> <p>Il rischio di commissione degli altri reati non risulta rilevante all'interno delle attività svolte dall'azienda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- AD</li> <li>- Area Innovation</li> <li>- Area Marketing</li> <li>- Area IT, Systems and Processes</li> <li>- Area Innovation</li> <li>- Area HR</li> </ul>

- fraudolenta produzione, vendita, importazione, promozione, installazione, utilizzo per uso pubblico e privato di apparati atti alla decodificazione di trasmissioni audiovisive ad accesso condizionato (**art 171-octies**).

Il **codice etico** contiene specifiche disposizioni in tema di uso corretto dei beni aziendali, che impongono l'ottenimento delle necessarie autorizzazioni ed il divieto di utilizzo di software e riproduzioni non autorizzati.

Le procedure interne e le prassi in uso presso la Società prevedono altresì che:

Per i reati di messa a disposizione del pubblico, in un sistema di reti telematiche, di un'opera dell'ingegno protetta, o di parte di essa (**art 171, comma 1-a-bis**) e di riproduzione illecita di copie o opere tutelate da diritto di autore (art. 171 ter) Assistenza Casa:

- ha previsto l'approvazione del Direttore Marketing, designato allo scopo dall'AD per il caricamento della documentazione sul sito (e la eventuale gestione delle credenziali di accesso per il caricamento)
- ha introdotto all'interno degli accordi con propri fornitori (in primis quelli marketing, comunicazione e web) esplicite clausole che prevedono che la loro azione si conformi alle leggi del *copyright*

**Rispetto al reato di cui all'art. 171 bis** (impiegare software non licenziati o con specifico uso domestico) si sottolinea che

- la policy di utilizzo dei sistemi informativi regola il comportamento rispetto all'utilizzo di email, internet e download;
- è impedita l'installazione di Programmi SoftWare a cura di personale diverso dall'amministratore di sistema;
- le licenze dei programmi e le relative scadenze vengono gestite centralmente dall'Amministrazione di sistema dietro coordinamento del Responsabile IT

**Induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria (art. 25-decies)**

Reato	Aree/processi a rischio	Funzioni/U.O. coinvolte
Tale reato si può verificare nel caso in cui un esponente della Società, nell'interesse o a vantaggio della società medesima induca (con violenza o minaccia o con offerta o promessa di denaro o di altra utilità) un testimone a non rendere o a rendere dichiarazioni mendaci all'Autorità Giudiziaria nell'ambito di un procedimento penale ( <b>art. 377-bis c.p.</b> );	Il reato potrebbe verificarsi nel caso di procedimenti penali pendenti.  In particolare le attività considerate a rischio sono quelle relative: • alla gestione di un procedimento penale pendente, in tutti i gradi di giudizio. •	- CdA - AD - Area HR - Responsabili Area -
<b>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:</b> Proprio per evitare il prodursi di tale reato Assistenza Casa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ha previsto nel Codice Etico una disposizione specifica che disciplina i rapporti con le Autorità Giudiziarie;</li> <li>• ha previsto che una condotta in contrasto con le prescrizioni contenute nel Codice Etico costituisca un illecito disciplinare e, come tale, sia soggetta a specifica sanzione;</li> <li>• ha informato tutto il personale della possibilità di contattare l'OdV nel caso in cui lo stesso riceva "indebite pressioni" a non rendere o a rendere dichiarazioni mendaci all'Autorità Giudiziaria.</li> </ul>		

**Reati ambientali Art. 25 – undecies**

Reato	Aree/processi a rischio
-Uccisione, distruzione, cattura, prelievo, detenzione di esemplari di specie animali o vegetali selvatiche protette (art.727 bis c.p.)	Si tratta di fattispecie il cui rischio di verifica è assai ridotto, se non proprio inesistente.
-Distruzione o deterioramento di habitat all'interno di un sito protetto (art.733 bis c.p.)	

Reato	Aree/processi a rischio
- Scarichi di acque reflue industriali contenenti sostanze pericolose (D.Lgs.152/06 art. 137 c. 2) - Scarichi di acque reflue industriali contenenti sostanze pericolose in difformità da prescrizioni (D.Lgs.152/06 art. 137 c. 3) - Scarichi di acque reflue industriali contenenti sostanze pericolose oltre i valori limite (D.Lgs.152/06 art. 137 c. 5)	Si tratta di fattispecie il cui rischio di verificaione è assai ridotto, se non proprio inesistente. La società non effettua attività industriale e l'autorizzazione allo scarico è di tipo civile.

Reato	Aree/processi a rischio
- Scarichi su suolo, sottosuolo e acque sotterranee (D.Lgs.152/06 art. 137 c. 2)	Si tratta di fattispecie il cui rischio di verificaione è assai ridotto, se non proprio inesistente.

Reato	Aree/processi a rischio
- Scarico da navi o aeromobili di sostanze vietate (D.Lgs. 152/2006, art.137, c. 13)	Si tratta di fattispecie il cui rischio di verificaione è assai ridotto, se non proprio inesistente.

Reato	Aree/processi a rischio
- Attività di gestione di rifiuti non autorizzata (D.Lgs. 152/2006, art. 256, c. 1, lett. a e b )	Il rischio di contestazione di detto reato è riconducibile ad ipotesi di concorso con il fornitore/tecnico nell'attività di gestione illecita dei rifiuti prodotti dai medesimi tecnici/artigiani, nello svolgimento delle attività di manutenzione/installazione. In particolare, potrebbe essere rimproverata alla Società una condotta di tipo colposo nella selezione di persone non idonee allo svolgimento dei compiti manutentivi e/o di installazione ad essi affidati e, conseguentemente, non in grado di gestire i rifiuti prodotti in modo adeguato.
- Miscelazione di rifiuti (D.Lgs. 152/2006, art. 256, c. 5)	

Reato	Aree/processi a rischio
Discarica non autorizzata (art. 256, c. 3 primo e secondo periodo)	Il rischio di contestazione di detto reato è riconducibile ad ipotesi di concorso con il fornitore/tecnico nell'attività di gestione illecita dei rifiuti prodotti dai medesimi tecnici/artigiani, nello svolgimento delle attività di manutenzione/installazione. In particolare, potrebbe essere rimproverata alla Società una condotta di tipo colposo nella selezione di persone non idonee allo svolgimento dei compiti manutentivi e/o di installazione ad essi affidati e, conseguentemente, non in grado di gestire i rifiuti prodotti in modo adeguato.

Reato	Aree/processi a rischio
- Deposito temporaneo rifiuti sanitari pericolosi (D.Lgs. 152/2006, art. 256, c. 6 primo periodo)	Si tratta di fattispecie il cui rischio di verifica è inesistente.

Reato	Aree/processi a rischio
Bonifica dei siti /Bonifica dei siti da sostanze pericolose D.Lgs. 152/2006, art. 257, c. 1 e c.2	Si tratta di fattispecie il cui rischio di verifica è assai ridotto, se non proprio inesistente.

Reato	Aree/processi a rischio
- Violazione degli obblighi di comunicazione, di tenuta dei registri obbligatori e dei formulari (D.Lgs. 152/2006, art. 258, c. 4 secondo periodo)	Il rischio di contestazione di detto reato è riconducibile ad ipotesi di concorso con il fornitore/tecnico nell'attività di gestione illecita dei rifiuti prodotti dai medesimi tecnici/artigiani, nello svolgimento delle attività di manutenzione/installazione. In particolare, potrebbe essere rimproverata alla Società una condotta di tipo colposo nella selezione di



Reato	Aree/processi a rischio
	persone non idonee allo svolgimento dei compiti manutentivi e/o di installazione ad essi affidati e, conseguentemente, non in grado di gestire i rifiuti prodotti in modo adeguato.

Reato	Aree/processi a rischio	Funzioni/U.O. coinvolte
- Traffico illecito di rifiuti (D.Lgs. 152/2006, art. 259, c. 1)	Il rischio di contestazione di detto reato è riconducibile ad ipotesi di concorso con il fornitore/tecnico nell'attività di gestione illecita dei rifiuti prodotti dai medesimi tecnici/artigiani, nello svolgimento delle attività di manutenzione/installazione. In particolare, potrebbe essere rimproverata alla Società una condotta di tipo colposo nella selezione di persone non idonee allo svolgimento dei compiti manutentivi e/o di installazione ad essi affidati e, conseguentemente, non in grado di gestire i rifiuti prodotti in modo adeguato.	Area Operations
Reato	Aree/processi a rischio	
- Attività organizzate per il traffico illecito di rifiuti - Attività organizzate per il traffico illecito di rifiuti ad alta radioattività (D.Lgs. 152/2006, art. 260 c.1 e c.2)	<p>Il rischio di contestazione di detto reato è riconducibile ad ipotesi di concorso con il fornitore/tecnico nell'attività di gestione illecita dei rifiuti prodotti dai medesimi tecnici/artigiani, nello svolgimento delle attività di manutenzione/installazione. In particolare, potrebbe essere rimproverata alla Società una condotta di tipo colposo nella selezione di persone non idonee allo svolgimento dei compiti manutentivi e/o di installazione ad essi affidati e, conseguentemente, non in grado di gestire i rifiuti prodotti in modo adeguato.</p> <p>Nel caso specifico, poi, dovrebbe trattarsi di un'attività sistematica di gestione illecita dei rifiuti che ha determinato un notevole vantaggio economico per la Società.</p>	

Reato	Aree/processi a rischio
Superamento valori limite di emissione e di qualità dell'aria (D.Lgs.152/06 art. 279 c. 5) Misure a tutela dell'ozono stratosferico e dell'ambiente (Legge 549/1993, art. 3, c.6)	Si tratta di fattispecie il cui rischio di verificaione è assai ridotto, se non proprio inesistente.

Reato	Aree/processi a rischio
- reati relativi all'applicazione in Italia della convenzione sul commercio internazionale delle specie animali e vegetali in via di estinzione (L.150/92 art.1 comma 1e 2 art. 2 comma 1 e 2 art.3bis comma 1; art.6 comma 4)	Si tratta di fattispecie il cui rischio di verificaione è assai ridotto, se non proprio inesistente.

Reato	Aree/processi a rischio
<p>- Inquinamento doloso provocato da navi - Inquinamento colposo provocato da navi (D.Lgs.202/07 art.9 c.1, 2 e D.Lgs.202/07 art. 8 c. 1,2 e art.9 c.1, 2)</p> <p>Disastro ambientale (art. 452quater c.p.)</p> <p>Delitti associativi aggravati dall'essere finalizzati alla commissione di reati ambientali (art. 452-octies c.p.)</p> <p>Traffico e abbandono di materiale altamente radioattivo (art. 452-sexies c.p.)</p> <p>Inquinamento ambientale (art. 452bis c.p.)</p>	<p>Si tratta di fattispecie il cui rischio di verificaione è inesistente.</p> <p>Il rischio di contestazione di detti reati è riconducibile ad ipotesi di concorso con il fornitore/tecnico nell'attività di gestione illecita dei rifiuti prodotti dai medesimi tecnici/artigiani, nello svolgimento delle attività di manutenzione/installazione. In particolare, potrebbe essere rimproverata alla Società una condotta di tipo colposo nella selezione di persone non idonee allo svolgimento dei compiti manutentivi e/o di installazione ad essi affidati e, conseguentemente, non in grado di gestire i rifiuti prodotti in modo adeguato.</p>

Reato	Aree/processi a rischio
Delitti di natura colposa contro l'ambiente (artt. 452 bis, 452 quater, 452 quinquies c.p.)	Con riferimento, poi, alle nuove fattispecie ambientali, la contaminazione ambientale cagionata dovrebbe caratterizzarsi per la sua particolare offensività.

### Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio

Con riferimento ai rischi di commissione di tutti i reati ambientali poc'anzi indicati, la Società ha:

- previsto specifiche prescrizioni nel **Codice Etico** a tutela dell'ambiente e dell'ecosistema;
- implementato **procedure interne e prassi in uso** che garantiscono:
  - = che i fornitori/tecnici che si occupano delle manutenzioni provvedano in autonomia, quali "produttori dei rifiuti" alla gestione dei rifiuti prodotti, dalla raccolta allo smaltimento, nel rispetto delle leggi in vigore;
  - = che i fornitori/tecnici che si occupano delle apparecchiature caldo/freddo e/o dello smaltimento dei ricambi (toner e cartucce) si assumano l'obbligo dello smaltimento dei rifiuti a norma di legge, rilasciando la certificazione di regolare smaltimento;
  - = clausole specifiche all'interno dei contratti/convenzioni con i tecnici/fornitori con le quali gli stessi s'impegnano a rispettare la normativa ambientale e a gestire i rifiuti nel rispetto delle leggi in vigore;
  - = una verifica – mediante audit annuali svolti dalla Società o da terzi incaricati – sulla corretta gestione dei rifiuti da parte del tecnico. Nel corso della verifica il tecnico dovrà fornire copia del registro carico/scarico, unitamente a tutta la documentazione comprovante la congruenza dei quantitativi smaltiti in relazione alle consistenze gestite;
  - = una verifica periodica delle autorizzazioni e delle conformità in relazione a quanto sopra.

### Reati di impiego di cittadini di Paesi terzi il cui soggiorno è irregolare (art. 25-duodecies)

Reato	Aree/processi a rischio	Funzioni/U.O. coinvolte
<b>Impiego di cittadini di Paesi terzi il cui soggiorno è irregolare</b> - caso in cui: 1) i lavoratori siano in numero superiore a tre, 2) sono minori in età lavorativa, 3)	<b>Gestione diretta e indiretta dei lavoratori non regolari</b> Il reato potrebbe verificarsi con le risorse direttamente occupate da Assistenza Casa, con le	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AD</li> <li>• Datore di Lavoro</li> <li>• Area HR</li> </ul>

Reato	Aree/processi a rischio	Funzioni/U.O. coinvolte
sono sottoposti alle condizioni lavorative di particolare sfruttamento (indicate all'art.603 bis comma 3: ...lavoratori intermediati esposti a situazioni di grave pericolo rispetto alle prestazioni da svolgere o condizioni di lavoro) <b>(D.Lgs.298/98 art.22 comma 12 bis)</b>	risorse "gestite" da Assistenza Casa, in via marginale e in modo indiretto, nel caso di lavoratori di società terze (appaltatori) cui si sono state assegnate delle attività (es. call center, archiviazione, ditte tecniche di assistenza).	

Reato	Aree/processi a rischio	Funzioni/U.O. coinvolte
<p><b>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nel <b>Codice Etico</b> specifiche regole finalizzate a disciplinare la selezione e la gestione del personale della Società, nonché la selezione e la gestione dei fornitori e dei terzi (tra cui, appunto, i tecnici e/o l'agenzia di somministrazione del personale) cui sono affidate attività in appalto;</li> <li>• le seguenti procedure interne e prassi in uso:</li> </ul> <p>In merito ai <b>Dipendenti e ai collaboratori</b> della Società:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il processo di assunzione è regolato da una policy che definisce le attività da svolgere per la regolarizzazione della posizione lavorativa, i documenti da richiedere e le verifiche da effettuare in merito ai requisiti di regolarizzazione lavorativa ma anche del permesso di soggiorno, per quanto riguarda gli extracomunitari.</li> </ul> <p>Per i <b>Somministrati</b>, la società:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• per il tramite dell'ufficio personale, seleziona solo primarie agenzie di somministrazione utilizzando criteri ulteriori rispetto a quello del costo del servizio, come – ad esempio – l'affidabilità reputazionale dell'agenzia/società di somministrazione;</li> <li>• riceve all'interno dei documenti contrattuali la garanzia di certificazione come agenzia presente nell'elenco del Ministero del lavoro e l'esplicita dichiarazione da parte del fornitore di aver seguito quanto previsto dalle normative di legge in termini di verifiche sul permesso di soggiorno e di regolarità di iscrizione sui registri.</li> <li>•</li> </ul> <p>Nel caso di <b>lavori appaltati a Terzi</b>, Tecnici o Fornitori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utilizza fornitori presenti nel proprio elenco fornitori selezionati, nonché tecnici presenti nel proprio elenco autorizzato, preventivamente selezionati;</li> <li>• obbliga i propri tecnici e fornitori al rispetto del Codice Etico, nonché a condividere e sottoscrivere una dichiarazione attestante il rispetto della normativa relativa all'assunzione e al permesso di soggiorno per i lavoratori extracomunitari ;</li> <li>• predispose all'interno dei documenti contrattuali e delle convenzioni l'obbligo del rispetto della legislazione italiana facendo esplicito riferimento alla regolarizzazione del contratto di soggiorno (nel caso di lavoratori extracomunitari), la messa in regola contrattuale e la regolarità degli aspetti sulla sicurezza.</li> </ul>		

**Reati di razzismo e xenofobia (art. 25-terdecies)**

Reato	Aree/processi a rischio	Funzioni/U.O. coinvolte
-------	-------------------------	-------------------------

Reato	Aree/processi a rischio	Funzioni/U.O. coinvolte
<p><b>Il reato consiste nel fare propaganda, istigazione o incitamento, in modo che derivi concreto pericolo di diffusione, di idee fondate sulla superiorità o sull'odio razziale o etnico o di atti di discriminazione per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi, in particolare mediante negazione della Shoah, dei crimini di genocidio, dei crimini contro l'umanità o dei crimini di guerra (Art. 3, comma 3 bis, legge 654/75).</b></p>	<p>Si ritiene che il rischio di commissione del reato sia remoto e in ogni caso non è immaginabile il conseguimento di un qualche vantaggio o interesse della Società in relazione alle condotte descritte.</p>	
<p>E' comunque sufficiente il richiamo dei principi contenuti nel Codice Etico ove è ribadito il rispetto dei diritti fondamentali delle persone, precisando altresì che nelle relazioni sia interne che esterne non sono ammessi comportamenti che abbiano un contenuto discriminatorio basato (tra le altre cose) sulle opinioni politiche, la razza e la nazionalità, con espresso impegno a garantire i diritti previsti dalla "Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo".</p>		

**Reati transnazionali (Legge 16 marzo 2006, n. 146, artt. 3 e 10)**

Reato	Aree/processi a rischio
<p>Tra questi delitti si configurano i seguenti reati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Associazione per delinquere (<b>art. 416 c.p.</b>)</li> <li>-Associazione di tipo mafioso (<b>art. 416 bis c.p.</b>)</li> <li>-Associazione per delinquere finalizzata al contrabbando di tabacchi lavorati esteri (<b>art.291 quater DPR 23 gennaio 1973 n.43</b>)</li> <li>-Associazione finalizzata al traffico illecito di sostanze stupefacenti o psicotrope (<b>art. 74 DPR 9 ottobre 1990 n.309</b>)</li> <li>- Disposizioni contro le immigrazioni clandestine (<b>art.12 D.Lgs 25 luglio 1998 n.286</b>)</li> <li>- Induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria (<b>art.377-bis c.p.</b>)</li> <li>- Favoreggiamento personale (<b>art.378 c.p.</b>)</li> </ul>	<p>Non applicabili (inoltre le attività di Assistenza Casa S.p.A. sono localizzate in ambito esclusivamente nazionale).</p>