



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

Assistenza Casa S.p.A.

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

STORICO DELLE MODIFICHE		
Rev.	Data	Descrizione della modifica
0	26.03.14	Prima stesura
	10.06.16	Prima revisione
1	23.07.18	Seconda revisione
APPROVAZIONE		
Rev.	Data	
0	22.06.16	Approvato dal Consiglio di Amministrazione
1	23.07.18	Approvato dal Consiglio di Amministrazione

1. INTRODUZIONE	3
PREMESSA	3
IL DECRETO LEGISLATIVO N°. 231/2001.....	3
LE SANZIONI	10
LE MISURE CAUTELARI	11
I MODELLI DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO.....	12
REQUISITI DEI MODELLI DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO	12
2. LA SOCIETÀ.....	14
DESCRIZIONE DELLA SOCIETÀ.....	14
OGGETTO SOCIALE	14
GOVERNANCE DELLA SOCIETÀ.....	15
STRUTTURA DEI CONTROLLI INTERNI.....	16
3. ADOZIONE DEL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO	17
OBIETTIVI E FINALITÀ PERSEGUITI CON L'ADOZIONE DEL MODELLO	17
ELEMENTI FONDAMENTALI DEL MODELLO E METODO DI LAVORO	18
MAPPATURA AREE A RISCHIO.....	19
PRINCIPI DI CONTROLLO NELLE AREE DI ATTIVITÀ A RISCHIO	23
STRUTTURA DEL MODELLO	24
DESTINATARI DEL PRESENTE MODELLO ORGANIZZATIVO	25
AGGIORNAMENTO DEL MODELLO E DEI DOCUMENTI ALLEGATI E/O RICHIAMATI E DOVERI CONNESSI	25
4. ORGANISMO DI VIGILANZA	25
DEFINIZIONE DEI COMPITI E DEI POTERI DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA	28
REPORTING DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA	29
FLUSSI INFORMATIVI NEI CONFRONTI DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA	30
5. SISTEMA DISCIPLINARE.....	31
SANZIONI DISCIPLINARI NEI CONFRONTI DEI LAVORATORI DIPENDENTI	32
SANZIONI DISCIPLINARI NEI CONFRONTI DEI LAVORATORI SUBORDINATI CON LA QUALIFICA DI DIRIGENTI	32
SANZIONI NEI CONFRONTI DEGLI AMMINISTRATORI.....	32
SANZIONI DISCIPLINARI NEI CONFRONTI DEI SINDACI.....	33
SANZIONI NEI CONFRONTI DEI LAVORATORI AUTONOMI, CONSULENTI ESTERNI E PARTNER COMMERCIALI	34
ADOZIONE DI CLAUSOLE DI SALVAGUARDIA IN AMBITO CONTRATTUALE PER I LAVORATORI AUTONOMI, CONSULENTI ESTERNI E PARTNER COMMERCIALI	34
ORGANO COMPETENTE ALL'IRROGAZIONE DELLE SANZIONI DISCIPLINARI.....	34
6. FORMAZIONE DEL PERSONALE	35

1. INTRODUZIONE

Premessa

Assistenza Casa, in considerazione dell'esigenza di assicurare condizioni di massima correttezza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, anche a tutela della propria immagine e posizione sul mercato, delle aspettative dei propri azionisti e creditori e del proprio personale, coerentemente con i principi già radicati nella propria cultura di governance ha ritenuto conforme alle proprie politiche aziendali adottare il "Modello di organizzazione, gestione e controllo" (altrimenti riferito come "Modello Organizzativo" o semplicemente "Modello") previsto dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 (di seguito anche il "Decreto").

Con l'adozione del Modello Organizzativo, è stato istituito uno specifico organo di controllo, denominato Organismo di Vigilanza, cui la Società ha conferito ampi e autonomi compiti/poteri di controllo sul rispetto del Modello, come previsto dal Decreto medesimo.

Il presente documento rappresenta e formalizza l'insieme delle misure che costituiscono il predetto Modello Organizzativo. Si struttura in una Parte Generale e una Parte Speciale.

Il Modello si colloca al livello più elevato della piramide di istruzioni, procedure e direttive aziendali, nel senso che qualsiasi regola aziendale comunque denominata deve essere coerente con i principi di fondo stabiliti dal Modello Organizzativo.

In altri termini, il presente documento non descrive come opera Assistenza Casa o come essa è strutturata in relazione a tutte le tematiche produttive, commerciali e organizzative, né descrive in dettaglio i processi interni: il Modello Organizzativo, tuttavia, individua i principi e i criteri di fondo che devono essere seguiti in tutte le predette attività e relative decisioni.

Il Decreto Legislativo n°. 231/2001

Il Decreto Legislativo dell'8 giugno 2001 n. 231, recante la "*Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica*" (di seguito, in breve, anche "Decreto 231"), ha dato immediata attuazione alla delega legislativa contenuta nell'art. 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300 in cui il Parlamento aveva stabilito principi e criteri direttivi per la disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e degli enti privi di personalità giuridica per reati commessi dai soggetti operanti all'interno dell'ente, nell'interesse o a vantaggio dell'ente medesimo.

Tale soluzione è scaturita da una serie di CONVENZIONI INTERNAZIONALI di cui l'Italia è stata firmataria negli ultimi anni. Si tratta, in particolare:

- della Convenzione sulla tutela degli interessi finanziari delle Comunità europee, sottoscritta a Bruxelles il 26 luglio 1995 e del suo primo protocollo ratificato a Dublino il 27 settembre 1996;
- del protocollo concernente l'interpretazione in via pregiudiziale da parte della Corte di giustizia delle Comunità europee di detta Convenzione, sottoscritto a Bruxelles il 29 novembre 1996;
- della Convenzione relativa alla lotta contro la corruzione nella quale sono coinvolti funzionari delle Comunità europee, ratificata a Bruxelles il 26 maggio 1997;
- della Convenzione OCSE sulla lotta alla corruzione di pubblici ufficiali stranieri nelle operazioni economiche internazionali, con annesso, ratificata a Parigi il 17 dicembre 1997.

Il Decreto 231 ha inserito nell'ordinamento italiano il principio di responsabilità amministrativa da reato come conseguenza degli illeciti commessi da coloro che agiscono in nome e per conto dell'ente rappresentato, vale a dire:

- a) persone che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell'ente o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale nonché persone che esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo dell'ente (c.d. "soggetti in posizione apicale");
- b) persone sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti di cui alla lettera a (c.d. "soggetti in posizione subordinata" o "soggetti sottoposti")¹.

Per le fattispecie espressamente contemplate dalla norma, alla tradizionale responsabilità per il reato commesso (responsabilità penale personale che non può che riferirsi alle persone fisiche in virtù del principio racchiuso nell'art. 27 c. 1 della Costituzione) e alle altre forme di responsabilità derivanti da reato, si affianca una responsabilità dell'ente, che viene definita amministrativa e che riconduce al medesimo fatto conseguenze sanzionatorie diverse a seconda del soggetto chiamato a risponderne. Il fatto costituente reato, ove ricorrano i presupposti indicati nella normativa, opera su un doppio livello, in quanto integra sia il reato ascrivibile all'individuo che lo ha commesso (fatto reato punito con sanzione penale), sia l'illecito amministrativo (illecito punito con sanzione amministrativa) per l'ente.

Quanto alla NATURA DELLA RESPONSABILITÀ del Decreto 231, nonostante la qualifica di *responsabilità amministrativa* che compare nel titolo del decreto, diverse sono le disposizioni che tuttavia evidenziano un impianto sostanzialmente penalistico dell'intero *corpus* legislativo. Il Decreto 231, in primo luogo, ha introdotto la configurazione della responsabilità dell'ente in dipendenza della commissione di un *reato* di cui l'ente risponde in via autonoma, se posto in essere nel suo interesse o a suo vantaggio da parte di soggetti appartenenti alla struttura dell'ente (art. 6), i quali si sono resi responsabili di tali condotte a causa di una colpevole disorganizzazione sostanziata nell'inosservanza degli obblighi di direzione o vigilanza (art. 7). Significativa di un'accezione sostanzialmente penalistica della responsabilità è anche l'attribuzione della competenza a giudicare al magistrato penale, chiamato ad attenersi alle regole del processo penale laddove non derogate espressamente dal Decreto 231. Inoltre, ulteriormente indicativo della matrice penalistica della normativa, è il tentativo di personalizzazione della sanzione, non solo con sanzioni pecuniarie, ma anche, tra le altre, con sanzioni interdittive che possono condurre fino alla chiusura definitiva dell'ente. E' comunque prevista per l'ente la possibilità di essere "esonerato" da responsabilità o di ottenere una riduzione degli interventi afflittivo-sanzionatori attuando comportamenti, sia risarcitori, sia dimostrativi di una volontà di riorganizzazione della struttura d'impresa con l'adozione di modelli di organizzazione e di gestione (art. 6) idonei a prevenire condotte penalmente rilevanti dei soggetti appartenenti alla struttura dell'ente.

Il Decreto 231 si occupa di delimitare l'ambito dei SOGGETTI DESTINATARI della disciplina normativa, vale a dire: "*enti forniti di personalità giuridica, società e associazioni anche prive di personalità giuridica*". Si tratta, pertanto, di:

- soggetti che hanno acquisito la personalità giuridica secondo gli schemi civilistici, quali associazioni, fondazioni e altre istituzioni di carattere privatistico che abbiano ottenuto il riconoscimento dello Stato;
- società che hanno acquisito personalità giuridica tramite l'iscrizione nel registro delle imprese;
- enti non personificati, privi di autonomia patrimoniale, ma comunque considerabili soggetti di diritto.

Sono invece esclusi dal novero dei soggetti destinatari del codice dell'illecito amministrativo dipendente da reato: lo Stato, gli enti pubblici territoriali (Regioni, Province, Comuni e Comunità montane), gli enti pubblici non economici e, in generale, tutti gli enti che svolgano funzioni di rilievo costituzionale (Camera dei deputati, Senato della Repubblica, Corte costituzionale, Segretariato generale della Presidenza della Repubblica, C.S.M., CNEL).

¹ L'ente non risponde se le persone indicate ai punti a) e b) hanno agito nell'interesse esclusivo proprio o di terzi.

L'art. 5 del Decreto 231 individua i CRITERI OGGETTIVI DI IMPUTAZIONE della responsabilità amministrativa da reato. La norma prevede tre condizioni in presenza delle quali è consentito ricondurre il reato all'ente:

- il reato deve essere stato commesso nell'interesse o a vantaggio dell'ente;
- i soggetti agenti debbono essere persone fisiche poste in posizione apicale o subordinata;
- i soggetti agenti non devono avere agito nell'interesse esclusivo proprio o di terzi.

Gli artt. 6 e 7 individuano i CRITERI SOGGETTIVI DI IMPUTAZIONE, in quanto, ai fini della configurabilità della responsabilità amministrativa da reato, non è sufficiente la sola riconduzione, sul piano oggettivo, del reato all'ente, ma occorre poter riconoscere la sussistenza di responsabilità in capo all'ente medesimo.

I parametri di responsabilità dell'ente sono diversi a seconda che il reato presupposto sia stato commesso da persone allocate in posizione apicale o subordinata. L'art. 6 traccia i profili di responsabilità dell'ente nel caso di fatti di reato posti in essere dai soggetti apicali, così come individuati nell'art. 5 c. 1 lett. a. L'ente, tuttavia, non risponde se prova che:

- sono stati adottati e efficacemente attuati dall'organo dirigente, prima della commissione del fatto di reato, modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire condotte penalmente rilevanti della stessa indole di quelle contestate;
- è stato affidato a un organismo dell'ente dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo il compito di vigilare sul funzionamento, sull'osservanza e sull'aggiornamento di tali modelli (anche definito "organismo di vigilanza");
- le persone fisiche hanno potuto commettere il reato in quanto hanno eluso fraudolentemente i modelli;
- non vi è stata omessa o insufficiente vigilanza da parte dell'organismo di vigilanza interno all'ente.

Quanto alle condizioni che debbono ricorrere affinché l'ente possa essere ritenuto responsabile per i reati commessi dai soggetti sottoposti (art. 5 c. 1 lett. b), l'art. 7 stabilisce in modo generico che la responsabilità dell'ente nasce dal mancato adempimento degli obblighi di direzione o vigilanza che fanno carico all'ente medesimo. In ogni caso, l'ente è esonerato se, prima della commissione del reato, aveva adottato modelli di organizzazione e gestione idonei a prevenire reati della stessa specie di quello commesso dal sottoposto. Diversamente da quanto previsto per il reato commesso dal soggetto in posizione apicale, in questo caso, è onere dell'accusa provare la mancata adozione e l'inefficace attuazione dei modelli.

La Sezione III del Capo I del Decreto 231 delinea in modo tassativo il catalogo dei reati presupposto dalla cui commissione può derivare la responsabilità amministrativa dell'ente, se commessi da un soggetto posto in posizione apicale o sottoposto all'altrui direzione.

Negli anni si è assistito ad una progressiva espansione di tale catalogo (originariamente limitato dal disposto degli artt. 24 e 25) e ciò per lo più in occasione del recepimento del contenuto di Convenzioni internazionali a cui l'Italia ha aderito e che prevedevano anche forme di responsabilizzazione degli enti collettivi.

I reati da cui può conseguire la responsabilità amministrativa per l'ente sono quindi: i reati contro la Pubblica Amministrazione (art. 25) e contro il suo patrimonio (art. 24); i reati informatici (art. 24 *bis*); i reati in materia di falsità in monete, in carte di pubblico credito, in valori di bollo ed in strumenti o segni di riconoscimento (art. 25 *bis*); i reati contro l'industria ed il commercio (art. 25 *bis.1*); i reati di criminalità organizzata (art. 24 *ter*); i reati societari (art. 25 *ter*); i reati con finalità di terrorismo o di eversione dall'ordine democratico (art. 25 *quater*); il reato di mutilazione degli organi genitali femminili (art. 25 *quater.1*); i reati contro la personalità individuale (art. 25 *quinquies*) ed i reati di abuso di informazioni privilegiate e di manipolazione del mercato (art. 25 *sexies*); una serie di reati (dall'associazione a delinquere, al traffico di stupefacenti, a talune fattispecie di ostacolo alla giustizia) a condizione che siano commessi da organizzazioni criminali che operano a livello internazionale (c.d. reati transnazionali); i reati di omicidio colposo e lesioni colpose gravissime e gravi commessi con violazione delle norme sulla sicurezza del lavoro (art. 25 *septies*); i reati di ricettazione, riciclaggio e di impiego di denaro, beni o utilità di

provenienza illecita, nonché di autoriciclaggio (art. 25 *octies*); i reati in materia di violazione del diritto d'autore (art. 25 *novies*); il reato di induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria (art. 25 *decies*); i reati ambientali (art. 25 *undecies*); il reato d'impiego di cittadini di Paesi terzi il cui soggiorno è irregolare (art. 25 *duodecies*); i reati di razzismo e xenofobia (art. 25 *terdecies*).

Questo più precisamente l'elenco dei reati attualmente richiamati dal D.Lgs. 231/01, da cui consegue la responsabilità amministrativa dell'ente:

1) Reati contro la Pubblica Amministrazione e contro il patrimonio della Pubblica Amministrazione (Artt. 24 e 25 D.Lgs. 231/2001):

- indebita percezione di erogazioni a danno dello Stato o di altro ente pubblico (art. 316 *ter* c.p.);
- malversazione a danno dello Stato o di altro ente pubblico (art. 316 *bis* c.p.);
- truffa in danno dello Stato o di un ente pubblico (art. 640 comma 2 n. 1 c.p.);
- truffa aggravata per il conseguimento di erogazioni pubbliche (art. 640 *bis* c.p.);
- frode informatica a danno dello Stato o di altro ente pubblico (art. 640 *ter* c.p.);
- corruzione (artt. 318, 319, 320, 321 e 322 *bis* c.p.);
- istigazione alla corruzione (322 c. p.);
- corruzione in atti giudiziari (319 *ter* c.p.);
- induzione indebita a dare o promettere utilità (art. 319 *quater* c.p.);
- concussione (art. 317 c.p.);

2) Reati informatici (Art. 24 *bis*):

- falsità in documenti informatici (art. 491 *bis* c.p.)
- accesso abusivo ad un sistema informatico o telematico (art. 615 *ter* c.p.)
- detenzione e diffusione abusiva di codici di accesso a sistemi informatici o telematici (art. 615 *quater* c.p.)
- diffusione di apparecchiature, dispositivi o programmi informatici diretti a danneggiare o interrompere un sistema informatico e telematico (art. 615 *quinqües* c.p.)
- intercettazione, impedimento o interruzione illecita di comunicazioni informatiche o telematiche (art. 617 *quater* c.p.)
- installazione di apparecchiature atte ad intercettare, impedire od interrompere comunicazioni informatiche o telematiche (art. 617 *quinqües* c.p.)
- danneggiamento di informazioni, dati e programmi informatici (art. 635 *bis* c.p.)
- danneggiamento di informazioni, dati e programmi informatici utilizzati dallo Stato o da altro Ente Pubblico o comunque di pubblica utilità (art. 635 *ter* c.p.)
- danneggiamento di sistemi informatici o telematici (art. 635 *quater* c.p.)
- danneggiamento di sistemi informatici o telematici di pubblica utilità (art. 635 *quinqües* c.p.)
- frode informatica del soggetto che presta servizi di certificazione di firma elettronica (art. 640 *quinqües* c.p.).

3) Reati di criminalità organizzata (Art. 24 *ter*):

- associazione per delinquere finalizzata alla riduzione o al mantenimento in schiavitù, alla tratta di persone, all'acquisto e alienazione di schiavi ed ai reati concernenti le violazioni delle disposizioni sull'immigrazione clandestina di cui all'art. 12 D.Lgs. n. 286/1998 (art. 416, sesto comma, c.p.)
- associazione per delinquere finalizzata al compimento di reati di prostituzione minorile, pornografia minorile, detenzione di materiale pornografico, pornografia virtuale, iniziative turistiche volte allo sfruttamento della prostituzione minorile, violenza sessuale, atti sessuali con minorenni, corruzione di minorenni, violenza sessuale di gruppo, adescamento di minorenni, quando detti illeciti sono commessi ai danni di minorenni (art. 416, comma 7, c.p.)
- associazione di tipo mafioso (art. 416-*bis* c.p.)
- scambio elettorale politico-mafioso (art. 416-*ter* c.p.)
- sequestro di persona a scopo di estorsione (art. 630 c.p.)

- delitti commessi avvalendosi delle condizioni previste dall'articolo 416-bis ovvero al fine di agevolare l'attività delle associazioni previste dallo stesso articolo
 - associazione per delinquere finalizzata allo spaccio di sostanze stupefacenti o psicotrope (art. 74 del Testo Unico di cui al Decreto del Presidente della Repubblica 9 ottobre 1990, n. 309)
 - associazione per delinquere (art. 416 c.p., ad eccezione del comma 6)
 - delitti concernenti la fabbricazione ed il traffico di armi da guerra, esplosivi ed armi clandestine (di cui all'articolo 407, comma 2, lettera a), numero 5), del codice di procedura penale)
- 4) Reati in materia di falsità in monete, in carte di pubblico credito, in valori di bollo e in strumenti o segni di riconoscimento (Art. 25 bis):
- falsificazione di monete, spendita e introduzione nello Stato, previo concerto, di monete falsificate (art. 453 c.p.);
 - alterazione di monete (art. 454 c.p.);
 - contraffazione di carta filigranata in uso per la fabbricazione di carte di pubblico credito o di valori di bollo (art. 460 c.p.);
 - fabbricazione o detenzione di filigrane o di strumenti destinati alla falsificazione di monete, di valori di bollo o di carta filigranata (art. 461 c.p.);
 - spendita e introduzione nello Stato, senza concerto, di monete falsificate (art. 455 c.p.);
 - spendita di monete falsificate ricevute in buona fede (art. 457 c.p.);
 - uso di valori di bollo contraffatti o alterati (art. 464 commi 1 e 2 c.p.);
 - falsificazione di valori di bollo, introduzione nello Stato, acquisto, detenzione o messa in circolazione di valori di bollo falsificati (art. 459 c.p.);
 - contraffazione, alterazione od uso di segni distintivi di opere dell'ingegno o di prodotti industriali (art. 473 c.p.);
 - introduzione nello Stato e commercio di prodotti con segni falsi (art. 474 c.p.)
- 5) Reati contro l'industria ed il commercio (Art. 25 bis.1):
- turbata libertà dell'industria o del commercio (art. 513 c.p.)
 - illecita concorrenza con minaccia o violenza (art. 513 bis c.p.)
 - frodi contro le industrie nazionali (art. 514 c.p.)
 - frodi nell'esercizio del commercio (art. 515 c.p.)
 - vendita di sostanze alimentari non genuine come genuine (art. 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.)
- 6) Reati societari (Art. 25 *ter*):
- false comunicazioni sociali (artt. 2621 e 2621 *bis* c.c.);
 - false comunicazioni sociali delle società quotate (art. 2622 c.c.);
 - impedito controllo (art. 2625 comma 2 c.c.);
 - formazione fittizia del capitale (art. 2632 c.c.);
 - indebita restituzione dei conferimenti (art. 2626 c.c.);
 - illegale ripartizione degli utili e delle riserve (art. 2627 c.c.);
 - illecite operazioni sulle azioni o quote sociali o della società controllante (art. 2628 c.c.);
 - operazioni in pregiudizio dei creditori (art. 2629 c.c.);
 - indebita ripartizione dei beni sociali da parte dei liquidatori (art. 2633 c.c.);
 - illecita influenza sull'assemblea (art. 2636 c.c.);
 - aggio (art. 2637 c.c.);
 - omessa comunicazione del conflitto d'interessi (art. 2629 bis c.c.);

- ostacolo all'esercizio delle funzioni delle autorità pubbliche di vigilanza (art. 2638 commi 1 e 2 c.c.);
 - corruzione tra privati (art. 2635 c.c.);
 - istigazione alla corruzione tra privati (art. 2635 *bis* c.c.).
- 7) Reati commessi con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico (Art. 25 *quater*);
- 8) Reati commessi nell'effettuazione di pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili (Art. 25 *quater* 1);
- 9) Reati contro la personalità individuale (Art. 25 *quinquies*):
- riduzione in schiavitù (art. 600 c.p.);
 - tratta e commercio di schiavi (art. 601 c.p.);
 - alienazione e acquisto di schiavi (art. 602 c.p.);
 - intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro (art. 603 *bis* c.p.);
 - prostituzione minorile (art. 600 *bis* commi 1 e 2 c.p.);
 - pornografia minorile (art. 600 *ter* c.p.);
 - iniziative turistiche volte allo sfruttamento della prostituzione minorile (art. 600 *quinquies* c.p.);
 - detenzione di materiale pornografico (art. 600 *quater* c.p.);
 - adescamento di minorenni (art. 609 *undecies* c.p.)
- 10) Reati di abuso di mercato (Art. 25 *sexies*):
- Abuso di informazioni privilegiate (art. 184 T.U.F. D.Lgs. 24.2.1998 n. 58);
 - Manipolazione del mercato (art. 185 T.U.F. D.Lgs. 24.2.1998 n. 58).
- 11) Reati in materia di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori commessi con violazione delle norme antinfortunistiche (Art. 25 *septies*):
- Omicidio colposo (art. 589 c.p.)
 - Lesioni colpose gravi o gravissime (art. 590, comma terzo c.p.)
- 12) Reati di ricettazione, riciclaggio e impiego di beni di provenienza illecita, nonché di autoriciclaggio (Art. 25 *octies*):
- Ricettazione
 - Riciclaggio
 - Impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita
 - Autoriciclaggio
- 13) Reati transnazionali (Legge 16.3.06 n. 146):
- Associazione per delinquere;
 - Associazione di tipo mafioso;
 - Associazione finalizzata al contrabbando di tabacchi lavorati esteri;
 - Associazione finalizzata al traffico di sostanze stupefacenti;
 - Traffico di migranti;
 - Induzione a rendere dichiarazioni mendaci all'Autorità Giudiziaria;
 - Favoreggiamento personale.
- 14) Reati in materia di violazione del diritto d'autore (Art. 25 *novies*), previsti e puniti dagli artt. 171 comma 1 lett. a) *bis* e comma 3, art. 171 *bis*, 171 *ter*, art. 171 *septies* e 171 *octies* della Legge 633 del 1941.
- 15) Reato di induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'Autorità Giudiziaria (Art. 25 *decies*).

16) Reati ambientali (Art. 25 undecies):

- Inquinamento ambientale (art. 452 *bis* c.p.);
- Disastro ambientale (art. 452 *quater* c.p.);
- Delitti colposi contro l'ambiente (art. 452 *quinquies* c.p.);
- Delitti associativi (artt. 416 e 416 *bis* c.p.) aggravati dalla finalità di commettere un reato ambientale (art. 452 *octies* c.p.);
- Traffico e abbandono di materiale ad alta radioattività (art. 452 *sexies* c.p.);
- Uccisione, distruzione, cattura, prelievo, detenzione di esemplari di specie animali o vegetali selvatiche protette (art. 727-*bis* c.p.);
- Distruzione o deterioramento di habitat all'interno di un sito protetto (art. 733-*bis* c.p.);
- Scarico di acque reflue industriali contenenti le sostanze pericolose comprese nelle famiglie e nei gruppi di sostanze indicate nelle tabelle 5 e 3/A dell'Allegato 5, parte terza, T.U.A. (art. 137 c. 2, 3 e 5 D.Lgs. n. 152/06);
- Scarichi illeciti nel suolo, nel sottosuolo e nelle acque sotterranee (art. 137 c. 11 D.Lgs. n. 152/06, che rimandano agli artt. 103 e 104 del medesimo Decreto);
- Scarico nelle acque del mare di sostanze o materiali vietati da parte di navi o aeromobili (art. 137 c. 13 D.Lgs. n. 152/06);
- Raccolta, trasporto, recupero, smaltimento, commercio ed intermediazione di rifiuti in mancanza della prescritta autorizzazione, iscrizione o comunicazione (art. 256 c. 1 D.Lgs. n. 152/06);
- Realizzazione o gestione di una discarica non autorizzata (art. 256 c. 3, n. DLgs 152/06);
- Miscelazione di rifiuti pericolosi (art. 256 c. 5 D.Lgs. n. 152/06);
- Deposito irregolare presso il luogo di produzione di rifiuti sanitari pericolosi (art. 256 c. 6 primo periodo D.Lgs. n. 152/06);
- Inquinamento del suolo, del sottosuolo, delle acque superficiali o delle acque sotterranee con il superamento delle concentrazioni soglia di rischio (art. 257 c. 1 D.Lgs. n. 152/06);
- Inquinamento, provocato da sostanze pericolose del suolo, del sottosuolo, delle acque superficiali o delle acque sotterranee con il superamento delle concentrazioni soglia di rischio (art. 257 c. 2 D.Lgs. n. 152/06);
- Violazione degli obblighi di comunicazione, di tenuta dei registri obbligatori e dei formulari (art. 258 c. 4 secondo periodo D.Lgs. n. 152/06);
- Traffico illecito di rifiuti (art. 259 c. 1 D.Lgs. n. 152/06);
- Attività organizzate per il traffico illecito di rifiuti (art. 260 c. 1 D.Lgs. n. 152/06);
- Attività organizzate per il traffico illecito di rifiuti ad alta radioattività (art. 260 c. 2 D.Lgs. n. 152/06);
- False indicazioni sulla natura, sulla composizione e sulle caratteristiche chimico-fisiche dei rifiuti o inserimento di un certificato falso nei dati da fornire ai fini della tracciabilità dei rifiuti (art. 260 bis c. 6 DLgs 152/06);
- Uso di un certificato di analisi di rifiuti contenente false indicazioni sulla natura, sulla composizione e sulle caratteristiche chimico-fisiche dei rifiuti trasportati (art. 260 bis c. 7 secondo e terzo periodo e 8 primo periodo D.Lgs. n. 152/06);
- Alterazione fraudolenta di una copia cartacea della scheda SISTRI – AREA Movimentazione da parte del trasportatore (art. 260 *bis* c. 8 D.Lgs. n. 152/06);
- Superamento, nell'esercizio di uno stabilimento, dei valori limite di emissione che determina anche il superamento dei valori limite di qualità dell'aria (art. 279 c. 5 D.Lgs. n.152/06);
- Importazione, esportazione o riesportazione di esemplari appartenenti a specie animali e vegetali in via di estinzione (allegato A Reg. CE 338/97), senza il prescritto certificato o licenza o con certificato o licenza non validi o omissione dell'osservanza delle prescrizioni finalizzate all'incolumità degli esemplari (art. 1 c. 1 e 2 Legge 7 febbraio 1992 n. 150);
- Importazione, esportazione o riesportazione di esemplari appartenenti a specie animali e vegetali in via di estinzione (allegati B e C del Reg. CE 338/97), senza il prescritto certificato o licenza o con certificato o licenza non validi o omissione dell'osservanza delle prescrizioni finalizzate all'incolumità degli esemplari (art. 2 c. 1 e 2 Legge 7 febbraio 1992 n. 150);

- Falsificazione o alterazione di certificati, licenze, notifiche d'importazione, dichiarazioni, comunicazioni al fine di acquisire una licenza o un certificato, (Art. 3-bis c. 1 Legge 7 febbraio 1992 n. 150);
- Detenzione di esemplari vivi di mammiferi e rettili di specie selvatica ed esemplari vivi di mammiferi e rettili provenienti da riproduzioni in cattività (Art. 6 c. 4 Legge 7 febbraio 1992 n. 150);
- Versamento doloso in mare di sostanze inquinanti o sversamento di dette sostanze provocato dalle navi (art. 8 c. 1 e 2, D.Lgs 6 novembre 2007 n. 202)
- Versamento colposo in mare di sostanze inquinanti o sversamento di dette sostanze provocato dalle navi (art. 9 c. 1 e 2, D.Lgs 6 novembre 2007 n. 202);

17) Reato d'impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare (art. 25 duodecies).

18) Reati di razzismo e xenofobia (art. 25 terdecies).

Pare opportuno precisare che i reati elencati nel paragrafo 13) possono determinare la responsabilità dell'Ente alla sola condizione che siano connotati dal carattere della "transnazionalità". Per potersi definire transnazionale il reato deve essere stato commesso da un gruppo criminale organizzato e deve altresì ricorrere una delle seguenti circostanze:

- che il reato sia commesso in più di uno Stato;
- che il reato sia commesso in uno Stato ma una parte della sua preparazione, pianificazione, direzione o controllo avvenga in un altro Stato;
- che il reato sia commesso in uno Stato ma in esso sia implicato un gruppo criminale organizzato impegnato in attività criminali in più di uno Stato;
- che il reato sia commesso in uno Stato ma abbia effetti sostanziali in un altro Stato.
- In assenza dei suddetti requisiti le sanzioni derivanti dalla commissione dei reati anzidetti continueranno a riguardare solo le persone fisiche che li hanno commessi.

Le Sanzioni

Le sanzioni derivanti dalla responsabilità amministrativa, a seguito della commissione del reato (i reati presupposto sono riportati specificatamente al paragrafo 1.1.), disciplinate dagli **artt. 9 a 23 del Decreto 231**, sono le seguenti:

- **sanzioni pecuniarie** (artt. 10 – 12): si applicano sempre per ogni illecito amministrativo e hanno natura afflittiva e non risarcitoria. Dell'obbligazione per il pagamento della sanzione pecuniaria ne risponde solo l'ente con il suo patrimonio o con il fondo comune. Le sanzioni sono calcolate in base ad un sistema "per quote in un numero non inferiore a cento né superiore a mille", la cui commisurazione viene determinata dal giudice sulla base della gravità del fatto e del grado di responsabilità dell'ente, dall'attività svolta dall'ente per eliminare o attenuare le conseguenze del fatto illecito e per prevenire la commissione di ulteriori illeciti; ogni singola quota va da un minimo di Euro 258,23 ad un massimo di Euro 1.549,37. L'importo di ogni quota viene determinato dal giudice tenendo in considerazione le condizioni economiche e patrimoniali dell'ente; l'ammontare della sanzione pecuniaria, pertanto, viene determinata per effetto della moltiplicazione del primo fattore (numero di quote) per il secondo (importo della quota);
- **sanzioni interdittive** (artt. da 13 a 17): si applicano solo nei casi in cui sono espressamente previste e sono (art. 9, comma 2):
 - l'interdizione dall'esercizio dell'attività;
 - la sospensione o la revoca delle autorizzazioni, licenze o concessioni funzionali alla commissione dell'illecito;
 - il divieto di contrattare con la Pubblica Amministrazione, salvo che per l'ottenimento di un servizio pubblico; tale divieto può essere limitato anche a determinati tipi di contratto o a determinate amministrazioni;

- l'esclusione da agevolazioni, finanziamenti, contributi o sussidi e l'eventuale revoca di quelli concessi;
- il divieto di pubblicizzare beni o servizi.

Le sanzioni interdittive hanno la caratteristica di limitare o condizionare l'attività sociale, e nei casi più gravi arrivano a paralizzare l'ente (interdizione dall'esercizio dell'attività); esse hanno altresì la finalità di prevenire comportamenti connessi alla commissione di reati. L'art. 45 del Decreto 231, infatti, prevede l'applicazione delle sanzioni interdittive indicate nell'art. 9, comma 2 in via cautelare quando sussistono gravi indizi per ritenere la sussistenza della responsabilità dell'ente per un illecito amministrativo dipendente da reato e vi sono fondati e specifici elementi che fanno ritenere concreto il pericolo che vengano commessi illeciti della stessa indole di quello per il quale si procede. Tali sanzioni si applicano nei casi espressamente previsti dal Decreto 231 quando ricorre almeno una delle seguenti condizioni:

- i. l'ente ha tratto dal reato un profitto di rilevante entità e il reato è stato commesso da soggetti in posizione apicale ovvero da soggetti sottoposti all'altrui direzione e, in questo caso, la commissione del reato è stata determinata o agevolata da gravi carenze organizzative;
- ii. in caso di reiterazione degli illeciti.

Le sanzioni interdittive hanno una durata non inferiore a tre mesi e non superiore a due anni; in deroga alla temporalità è possibile l'applicazione in via definitiva delle sanzioni interdittive, nelle situazioni più gravi descritte nell'art. 16 del Decreto 231;

- **confisca** (art. 19): è una sanzione autonoma e obbligatoria che si applica con la sentenza di condanna nei confronti dell'ente, e ha per oggetto il prezzo o il profitto del reato (salvo per la parte che può essere restituita al danneggiato), ovvero, se ciò non è possibile, somme di denaro o altre utilità di valore equivalente al prezzo o al profitto del reato; sono fatti salvi i diritti acquisiti dal terzo in buona fede. Lo scopo è quello di impedire che l'ente sfrutti comportamenti illeciti ai fini di "lucro"; in merito al significato di "profitto", considerata l'importante incidenza che la confisca può avere sul patrimonio dell'ente, la dottrina e la giurisprudenza hanno espresso orientamenti diversi e oscillanti per la novità del tema con riferimento alla "confisca-sanzione" prevista dal Decreto 231. L'art. 53 del Decreto 231 prevede la possibilità di disporre il sequestro preventivo finalizzato alla confisca dei beni dell'ente che costituiscono il prezzo o il profitto del reato in presenza delle condizioni di legge; si applica la procedura prevista dagli artt. 321 e seguenti del codice di procedura penale in tema di sequestro preventivo;
- **pubblicazione della sentenza** (art. 18): può essere disposta quando all'ente viene applicata una sanzione interdittiva; la sentenza è pubblicata per una sola volta, per estratto o per intero, in uno o più giornali scelti dal giudice, e mediante affissione all'albo del comune dove l'ente ha sede. La pubblicazione è a spese dell'ente, ed è eseguita dalla cancelleria del giudice; lo scopo è di portare a conoscenza del pubblico la sentenza di condanna.

Le Misure cautelari

Il Decreto 231 prevede la possibilità di applicare all'ente le sanzioni interdittive previste dall'art. 9 c. 2, anche a titolo di misura cautelare.

Le misure cautelari rispondono a un'esigenza di cautela processuale, essendo applicabili nel corso del procedimento e quindi nei confronti di un soggetto che riveste la qualifica di sottoposto alle indagini o imputato, ma che non ha ancora subito una sentenza di condanna. Per tale motivo, le misure cautelari possono essere disposte, su richiesta del Pubblico Ministero, in presenza di determinate condizioni.

L'art. 45 indica i presupposti per l'applicazione delle misure cautelari condizionandone il ricorso alla sussistenza di gravi indizi di colpevolezza sulla responsabilità dell'ente così ricalcando la disposizione contenuta nell'art. 273 c. 1 c.p.p.. La valutazione dei gravi indizi riferita all'applicabilità delle misure cautelari a norma dell'art. 45 deve tenere conto:

- della fattispecie complessa di illecito amministrativo imputabile all'ente;

- del rapporto di dipendenza con il reato-presupposto;
- della sussistenza dell'interesse o del vantaggio per l'ente.

I Modelli di organizzazione, gestione e controllo

Gli artt. 6 e 7 del Decreto 231 prevedono forme specifiche di esonero della responsabilità amministrativa dell'ente.

In particolare, l'art. 6, "*Soggetti in posizione apicale e modelli di organizzazione dell'Ente*", prevede che l'ente non risponde se prova che:

- l'organo dirigente ha adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto, modelli di organizzazione, gestione e controllo idonei a prevenire i reati della specie di quello verificatosi;
- il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli, nonché di curarne l'aggiornamento è stato affidato ad un organismo dell'ente (Organismo di Vigilanza) dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo;
- le persone che hanno commesso il reato hanno agito eludendo fraudolentemente i modelli di organizzazione, gestione e controllo adottati dall'ente;
- non vi è stata omessa od insufficiente vigilanza da parte dell'Organismo di Vigilanza.

L'art. 7 "*Soggetti sottoposti all'altrui direzione e modelli di organizzazione dell'Ente*" prevede che nel caso di reati commessi da persone sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti di cui all'art. 5, comma 1, lett. b) del decreto medesimo, l'ente è responsabile se la commissione del reato è stata resa possibile dall'inosservanza degli obblighi di direzione e vigilanza da parte di quest'ultimi.

In ogni caso, è esclusa l'inosservanza degli obblighi di direzione o vigilanza se l'ente, prima della commissione del reato ha adottato ed efficacemente attuato un modello di organizzazione, gestione e controllo idoneo a prevenire reati della specie di quello verificatosi (art. 7, comma 2).

Requisiti dei modelli di organizzazione, gestione e controllo

Come sancito dall'art. 6, comma 2, del Decreto 231, i modelli di organizzazione, gestione e controllo devono rispondere alle seguenti esigenze:

- a. individuare le attività nel cui ambito possono essere commessi reati;
- b. prevedere specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'ente in relazione ai reati da prevenire;
- c. individuare modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione dei reati;
- d. prevedere obblighi di informazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli;
- e. introdurre un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello.

Più di recente la legge 179/2017 ha integrato la disposizione di cui all'art. 6, d.lgs. 231/01 introducendo un nuovo comma *2-bis* a mente del quale il Modello deve prevedere altresì:

- a) uno o più canali che consentano ai soggetti indicati nell'art. 5, comma 1, lett. a) e b), di presentare, a tutela dell'integrità dell'ente, segnalazioni circostanziate di condotte illecite, rilevanti ai sensi del d.lgs. 231/01 e fondate su elementi di fatto precisi e concordanti, o di violazioni del modello di organizzazione e gestione dell'ente, di cui siano venuti a conoscenza in ragione delle funzioni svolte; tali canali garantiscono la riservatezza dell'identità del segnalante nelle attività di gestione della segnalazione;
- b) almeno un canale alternativo di segnalazione idoneo a garantire, con modalità informatiche, la riservatezza dell'identità del segnalante;
- c) il divieto di atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante per

- motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione;
- d) sanzioni nei confronti di chi viola le misure di tutela del segnalante, nonché di chi effettua con dolo o colpa grave segnalazioni che si rivelano infondate.

Edison S.p.A., al fine di conformarsi alle anzidette prescrizioni, ha aggiornato la procedura aziendale *Whistleblowing Policy* – Politica per le segnalazioni, che disciplina in maniera dettagliata le modalità di esecuzione e gestione delle segnalazioni, comprese quelle anonime, nel rispetto dei principi di riservatezza e non discriminazione del segnalante, così come sanciti nella richiamata normativa. Detta procedura, applicabile a tutte le società controllate direttamente o indirettamente da Edison S.p.A., viene quindi integralmente richiamata in ogni sua parte anche ai fini del Modello Organizzativo di Assistenza Casa S.p.A.

L'art. 7, ai commi 3 e 4, del Decreto 231 statuisce che:

- il modello, tenendo in considerazione il tipo di attività svolta nonché la natura e la dimensione dell'organizzazione, deve prevedere misure idonee a garantire lo svolgimento dell'attività nel rispetto della legge e a scoprire tempestivamente situazioni di rischio;
- l'efficace attuazione del modello richiede una verifica periodica e la modifica dello stesso qualora siano scoperte significative violazioni delle prescrizioni di legge o qualora intervengano significativi mutamenti nell'organizzazione; assume rilevanza, altresì, l'esistenza di un idoneo sistema disciplinare.

Il Decreto 231 prevede che i modelli di organizzazione, gestione e controllo possano essere adottati sulla base di codici di comportamento redatti dalle associazioni rappresentative di categoria, comunicati al Ministero della Giustizia ai sensi dell'art. 6, comma 3, del Decreto 231. Si prevede altresì che per gli enti di piccole dimensioni, il compito di vigilanza possa essere svolto direttamente dall'organo dirigente.

Inoltre, relativamente ai reati in materia di salute e sicurezza sul lavoro contemplati dall'art.25-septies D.Lgs.231/01, l'art.30 del D.Lgs.81/08 (Testo Unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro) stabilisce che il modello di organizzazione e di gestione idoneo ad avere efficacia esimente della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica di cui al decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, deve essere adottato ed efficacemente attuato, assicurando un sistema aziendale per l'adempimento di tutti gli obblighi giuridici relativi:

- a) al rispetto degli standard tecnico-strutturali di legge relativi a attrezzature, impianti, luoghi di lavoro, agenti chimici, fisici e biologici;
- b) alle attività di valutazione dei rischi e di predisposizione delle misure di prevenzione e protezione conseguenti;
- c) alle attività di natura organizzativa, quali emergenze, primo soccorso, gestione degli appalti, riunioni periodiche di sicurezza, consultazioni dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- d) alle attività di sorveglianza sanitaria;
- e) alle attività di informazione e formazione dei lavoratori;
- f) alle attività di vigilanza con riferimento al rispetto delle procedure e delle istruzioni di lavoro in sicurezza da parte dei lavoratori;
- g) alla acquisizione di documentazioni e certificazioni obbligatorie di legge;
- h) alle periodiche verifiche dell'applicazione e dell'efficacia delle procedure adottate.

Tale modello deve prevedere idonei sistemi di registrazione dell'avvenuta effettuazione delle attività citate e deve in ogni caso prevedere, per quanto richiesto dalla natura e dimensioni dell'organizzazione e dal tipo di attività svolta, un'articolazione di funzioni che assicuri le competenze tecniche e i poteri necessari per la verifica, valutazione, gestione e controllo del rischio, nonché un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello.

Il modello organizzativo deve altresì prevedere un idoneo sistema di controllo sull'attuazione dello stesso e sul mantenimento nel tempo delle condizioni di idoneità delle misure adottate. Il riesame e l'eventuale modifica del modello organizzativo devono essere adottati, quando siano scoperte violazioni significative

delle norme relative alla prevenzione degli infortuni e all'igiene sul lavoro, ovvero in occasione di mutamenti nell'organizzazione e nell'attività in relazione al progresso scientifico e tecnologico.

In sede di prima applicazione, i modelli di organizzazione aziendale definiti conformemente alle Linee guida UNI-INAIL per un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (SGSL) del 28 settembre 2001 o al British Standard OHSAS 18001:2007 si presumono conformi ai requisiti previsti per le parti corrispondenti. Agli stessi fini ulteriori modelli di organizzazione e gestione aziendale possono essere indicati dalla Commissione consultiva permanente istituita presso il Ministero del Lavoro.

2. LA SOCIETÀ

Descrizione della Società

Assistenza Casa S.p.A. ha sede in Milano, Via G.B. Cassinis 7. Nel marzo 2017 la maggioranza del capitale sociale è stata acquistata da Edison Energia S.p.A., società a sua volta interamente partecipata da Edison S.p.A. Il Capitale Sociale di Assistenza Casa è quindi oggi detenuto per il 51% da Edison Energia S.p.A. e per il restante 49% dalla società inglese Home Serve International Ltd., che in precedenza era il socio unico di Assistenza Casa. A seguito del mutamento azionario è stata modificata anche la forma giuridica passando da società a responsabilità limitata a società per azioni.

Assistenza Casa, intermediario assicurativo iscritto al RUI di IVASS, propone polizze assicurative finalizzate all'erogazione di servizi di carattere tecnico/manutentivo in caso di guasti all'interno dell'abitazione concernenti, ad esempio, gli impianti di gas e luce, nonché eroga anche servizi, non necessariamente connessi al contratto assicurativo, come la manutenzione e l'installazione di prodotti (quali caldaie, sistemi caldo/freddo per gli ambienti, ecc.).

Oggetto Sociale

La Società ha per oggetto:

- l'esercizio – diretto o indiretto – dell'attività di sviluppo, di ricerca, di *marketing*, di consulenza e di formazione di offerte aventi ad oggetto la prestazione di servizi post vendita su beni di consumo, nonché la relativa assistenza a domicilio;
- l'attività di commercializzazione di caldaie, apparecchiature per il caldo/freddo, e relativa installazione e manutenzione, e la vendita di ventilatori ed elettrodomestici;
- l'attività di installazione e manutenzione di termostati, impianti di video sorveglianza, apparecchiature di domotica o *smarthome* ecc.;
- l'attività di commercializzazione di servizi di assistenza domestica e di assistenza a uffici, negozi, condomini e studi professionali;
- l'attività di installazione e manutenzione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici;
- l'attività di installazione e manutenzione di impianti fotovoltaici e sistemi di accumulo di energia elettrica;
- l'attività di *facility management* e manutenzione di uffici, negozi, condomini e studi professionali;
- l'attività di *helpdesk* e supporto di *back office* connesso alle attività di cui sopra, anche per conto terzi;
- l'esercizio dell'attività di intermediario assicurativo ai sensi e per gli effetti del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, come successivamente modificato e integrato.

Il tutto nei limiti consentiti dalle disposizioni di legge applicabili.

A tal fine la società, direttamente o indirettamente tramite società controllate o partecipate, può operare per sé e/o per terzi e svolgere qualsiasi attività connessa, strumentale, affine, complementare o comunque utile per il conseguimento dell'oggetto sociale.

La società può compiere inoltre tutte le operazioni immobiliari, commerciali, industriali, mobiliari e finanziarie – queste due ultime non nei confronti del pubblico – ritenute necessarie o utili per il conseguimento dell'oggetto sociale; può inoltre assumere mutui, sovvenzioni e finanziamenti, e prestare

assistenza e consulenza, nei limiti consentiti dalla legge, per la loro concessione ai propri clienti, prestare fidejussioni, avalli e ogni altra garanzia in genere, sia personale che reale, anche a favore di terzi.

Sono comunque escluse tutte le attività finanziarie nei confronti del pubblico e le attività riservate per legge, diverse dall'attività di intermediario assicurativo, ai sensi del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, come successivamente modificato e integrato.

Governance della Società

La *governance* della società è rappresentata dai seguenti organi:

- l'Assemblea dei Soci;
- il Consiglio di Amministrazione;
- Amministratore Delegato;
- Collegio sindacale.

Assemblea dei soci

Rappresentata dagli azionisti Edison Energia S.p.A. e Home Serve International Ltd.

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione della società, senza eccezioni di sorta, con facoltà di compiere tutti gli atti, anche di disposizione, che ritenga opportuni per l'attuazione ed il raggiungimento degli scopi sociali, esclusi soltanto quelli che la legge riserva in via esclusiva all'Assemblea.

Il Consiglio di Amministrazione è inoltre competente ad assumere le deliberazioni concernenti:

- a) fusione nei casi previsti dagli artt. 2505 e 2505 bis c.c., anche quali richiamati, per la scissione, dall'art. 2506 ter c.c.;
- b) istituzione o soppressione di sedi secondarie;
- c) trasferimento della sede sociale nel territorio nazionale;
- d) indicazione di quali amministratori hanno la rappresentanza legale;
- e) riduzione del capitale a seguito di recesso;
- f) adeguamento dello statuto a disposizioni normative.

Può inoltre nominare procuratori per determinati atti o categorie di atti.

Copia della visura camerale aggiornata con le deleghe e le procure è in allegato al presente documento.

La società è dotata di un organigramma articolato, che contempla la suddivisione dell'attività societaria nelle seguenti otto macro-aree:

- Legal (che comprende le attività *legal & compliance* ed il supporto, ove necessario, alla attività di *corporate secretary*);
- Finance (che comprende *procurement*, controllo di gestione, *accounting, facilities e quality assurance*);
- Human Resources;
- Marketing (che comprende le attività di vendita);
- Innovation (che comprende *project management*);
- Operations (che comprende tutte le aree operative: *network, call center e back office*);
- IT, Systems and Processes;
- Partnership.

Collegio sindacale

La società ha nominato un collegio formato dal Presidente, due sindaci effettivi e due sindaci supplenti.

La Società, nell'ambito delle verifiche di compliance con specifico riferimento al segmento di vendite relativo ai prodotti assicurativi, si avvale anche del supporto di esperti tecnici esterni, con competenze specifiche relative al modello di business di Assistenza Casa e/o alla sua attività di intermediario assicurativo.

Struttura dei controlli interni

I principali obiettivi del sistema dei controlli interni della Società si sostanziano nel garantire con ragionevole certezza il raggiungimento di obiettivi operativi, d'informazione e di conformità alle leggi ed ai regolamenti applicabili:

- l'obiettivo operativo del sistema dei controlli interni concerne l'efficacia e l'efficienza della Società nell'impiegare le risorse, nel proteggersi da perdite e nella salvaguardia del patrimonio aziendale: in tal caso, il sistema dei controlli interni mira ad assicurare che in tutta l'organizzazione il personale operi per il conseguimento degli obiettivi aziendali e senza anteporre altri interessi a quelli della Società;
- l'obiettivo di informazione si esplica nella predisposizione di rapporti tempestivi ed affidabili per il processo decisionale all'interno dell'organizzazione e risponde, altresì, all'esigenza di assicurare documenti affidabili diretti all'esterno, nel rispetto della tutela della riservatezza del patrimonio informativo aziendale;
- l'obiettivo di conformità assicura che tutte le operazioni siano condotte nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, dei requisiti prudenziali, nonché delle pertinenti procedure interne.

Il sistema dei controlli coinvolge ogni settore dell'attività svolta dalla Società attraverso la distinzione dei compiti operativi da quelli di controllo, attutendo ragionevolmente ogni possibile conflitto di interesse.

In particolare, il sistema di controllo interno della Società si basa sui seguenti elementi qualificanti:

- codice etico della Capogruppo Edison S.p.A.;
- sistema organizzativo formalizzato e chiaro nell'attribuzione delle responsabilità;
- sistemi informatici già orientati alla segregazione delle funzioni e regolati da procedure interne che garantiscono sicurezza, *privacy* e corretto utilizzo da parte degli utenti;
- sistema di controllo di gestione e reporting;
- poteri autorizzativi e di firma assegnati in coerenza con le responsabilità;
- sistema di comunicazione interna e formazione del personale;
- sistema di *policy*, procedure e comunicazioni organizzative;
- sistema sanzionatorio.

Alla base di questa articolazione dei controlli stanno i seguenti principi generali:

- ogni operazione, transazione o azione deve essere verificabile, documentata e coerente;
- nessuno deve poter gestire in autonomia un intero processo (segregazione dei compiti);
- il sistema di controllo deve poter documentare l'effettuazione dei controlli, anche di supervisione.

I controlli coinvolgono, con ruoli diversi, il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale e l'Amministratore Delegato di Assistenza Casa – nonché la Direzione Internal Audit di Edison S.p.A. sulla base di un apposito contratto di *service* – nell'ambito di quanto stabilito dalle leggi, normative e codici di comportamento vigenti.

La responsabilità circa il corretto funzionamento del Sistema di Controllo Interno è propria di ciascuna struttura organizzativa per tutti i processi di cui ha la responsabilità gestionale.

La tipologia di struttura dei controlli aziendali esistente prevede:

- controlli di linea, svolti dai singoli uffici sui processi di cui hanno la responsabilità gestionale, finalizzati ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni;
- attività di monitoraggio, svolta dai responsabili di ciascun processo e volta a verificare il corretto svolgimento delle attività sottostanti sulla base di controlli di natura gerarchica;
- revisione interna, finalizzata alla valutazione dell'adeguatezza del complessivo sistema dei controlli interni ed esercitata da strutture indipendenti da quelle operative, attraverso un'attività di monitoraggio dei rischi e dei controlli di linea in essere. L'attività si estende a tutti i processi e le aree delle Società e comprende il monitoraggio sia dei rischi di natura finanziaria che di quelli di natura operativa.

Nonostante il sistema dei controlli interni esistente contenga elementi validi per poter essere utilizzato anche per la prevenzione dei reati contemplati dal Decreto Legislativo 231/2001, il Consiglio d'Amministrazione, sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, a tutela della propria posizione e reputazione, delle aspettative dei propri soci e del lavoro dei propri dipendenti, ha deciso di sottoporre a nuovo esame i propri strumenti organizzativi, di gestione e di controllo, al fine di verificare la corrispondenza dei principi comportamentali e delle procedure già adottate alle finalità previste dal Decreto e, ove necessario, ad adeguarli al fine di renderli conformi alle citate finalità.

Va ancora aggiunto che il sistema di controlli interni di Assistenza Casa S.p.A. beneficia del più ampio impianto di principi, regole e procedure allestito per Edison S.p.A. e le società da essa controllate al fine di armonizzare ed agevolare il rispetto delle varie normative vigenti in tema di *compliance*.

3. ADOZIONE DEL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

Obiettivi e finalità perseguiti con l'adozione del Modello

Assistenza Casa è sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione dell'impresa, a tutela della propria posizione ed immagine, delle aspettative dei soci e del lavoro dei propri dipendenti ed è consapevole dell'importanza di dotarsi di un sistema di prevenzione della commissione di comportamenti illeciti da parte dei propri amministratori, dipendenti, collaboratori e partner d'affari.

A tal fine, sebbene l'adozione del modello sia prevista dalla legge come facoltativa e non obbligatoria, il Consiglio di Amministrazione di Assistenza Casa ha deciso di svolgere un'analisi dei propri strumenti organizzativi, di gestione e di controllo, volta a verificare la rispondenza dei principi comportamentali e delle procedure già adottate alle finalità previste dal D.Lgs. 231/2001 e, se necessario, ad integrare quanto già esistente. Tale iniziativa è stata assunta nella convinzione che l'adozione del presente modello di organizzazione, gestione e controllo (di seguito Modello) possa costituire un valido strumento di sensibilizzazione di tutti coloro che operano in nome e per conto di Assistenza Casa, affinché tengano comportamenti corretti e lineari nell'espletamento delle proprie attività, tali da prevenire il rischio di commissione dei reati considerati nel presente documento.

Nell'ottica della realizzazione di un programma d'interventi sistematici e razionali per un adeguamento del proprio sistema organizzativo, gestionale e di controllo, Assistenza Casa ha predisposto una mappa delle attività aziendali e ha individuato nell'ambito delle stesse le cosiddette attività "a rischio" ovvero quelle che, per loro natura, rientrano tra le attività da sottoporre ad analisi e monitoraggio alla luce delle prescrizioni del Decreto.

L'analisi ha interessato tutte le attività sensibili alla commissione dei reati indicati negli articoli 24, 24-bis,

24-ter, 25, 25-bis, 25-bis.1, 25-ter, 25-quater, 25-quater.1, 25-quinques, 25-sexies, 25-septies, 25-octies, 25-novies, 25-decies, 25-undecies, 25-duodecies, 25-terdecies del Decreto e negli articoli 3 e 10 della Legge 16 marzo 2006, n. 146.

Elementi fondamentali del Modello e metodo di lavoro

Con riferimento alle prescrizioni individuate dal legislatore nel Decreto presenti al capitolo 1 ed al metodo di lavoro adottato, i punti fondamentali per la definizione del Modello possono essere così riassunti:

- **Risk assessment** per l'individuazione delle attività aziendali "sensibili" nel cui ambito possono essere commessi i reati di cui al Decreto e pertanto da sottoporre ad analisi e monitoraggio;
 - analisi dei documenti identificativi dell'Ente: es. statuto, procure, organigrammi;
 - analisi dei documenti espressivi del funzionamento e controllo dell'Ente: es. procedure e regolamenti;
 - identificazione delle aree a rischio reato, con riferimento a tutti i reati previsti dal Decreto;
 - interviste ai referenti di tutte le aree, con particolare approfondimento dei processi potenzialmente a rischio. I risultati degli incontri sono stati documentati con analitiche verbalizzazioni che sono state utilizzate per la realizzazione del Modello e che sono tenute disponibili presso l'Organismo di Vigilanza;
 - valutazione della gravità del rischio connesso, tenendo in considerazione le procedure ed i controlli già operativi nella Società;
 - condivisione dell'analisi rischi con il Management
- Valutazione e adeguamento dei protocolli in essere e definizione dei nuovi protocolli finalizzati, con riferimento alle attività aziendali "sensibili", a garantire le esigenze di controllo;
 - identificazione delle modalità operative per prevenire, evitare o minimizzare l'accadimento dei reati, con definizione di specifici provvedimenti;
 - condivisione dei protocolli con il Management
- Definizione di principi etici in relazione ai comportamenti che possono integrare le fattispecie di reato previste dal Decreto (si veda al riguardo il Codice Etico vincolante per i comportamenti di tutti i dipendenti ed i collaboratori della Società), volti a definire la necessità di:
 - osservare le leggi ed i regolamenti vigenti;
 - richiedere a tutti coloro che operano in nome e per conto della Società una condotta in linea con i principi generali del Codice Etico
- Configurazione ed individuazione dell'Organismo di Vigilanza (OdV) e l'attribuzione di specifici compiti di vigilanza sull'efficace e corretto funzionamento del Modello;
- Definizione dei flussi informativi nei confronti dell'OdV;
- Individuazione delle attività di informazione, sensibilizzazione e diffusione a tutti i livelli aziendali delle regole comportamentali e delle procedure istituite;
- Definizione delle responsabilità nell'approvazione, nel recepimento, nell'integrazione e nell'implementazione del Modello, oltre che nella verifica del funzionamento del medesimo e dei comportamenti aziendali con relativo aggiornamento periodico (controllo ex post).

In tal modo si è inteso "ritagliare" il Modello sugli specifici ambiti operativi e sulle strutture organizzative di Assistenza Casa S.p.A., con riferimento ai rischi di reato in concreto prospettabili. Il lavoro di realizzazione del Modello si è quindi sviluppato in diverse fasi, che sono state realizzate nel rispetto dei principi fondamentali della documentazione e della verificabilità delle attività, così da consentire la comprensione e la ricostruzione di tutta l'attività progettuale realizzata, nonché il rispetto dei dettami del d.lgs. 231/01. Il

Modello è stato progettato, realizzato e quindi sottoposto ad aggiornamento da un gruppo di lavoro multifunzionale interno alla Società con il supporto di consulenti esterni.

Assistenza Casa è società controllata da Edison S.p.A. che aderisce a Confindustria. Nel corso del lavoro si è quindi tenuto conto delle indicazioni contenute nelle *“Linee Guida per la costruzione dei Modelli di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01”* emanate da Confindustria e approvate dal Ministero della Giustizia in data 21 luglio 2014, delle indicazioni di riferimento fornite dalla controllante Edison S.p.A., nonché della casistica venutasi a creare nel corso degli anni, grazie alle sempre più numerose pronunce dei giudici di merito e di legittimità in materia di responsabilità degli enti.

Mappatura aree a rischio

Così come evidenziato nell'allegata analisi dei rischi e come descritto nella seguente tabella riassuntiva, alcune famiglie di reati contenute nel D.Lgs.231/01 sono state considerate potenzialmente applicabili e ed altre meno significative rispetto alla concreta attività svolta da Assistenza Casa.

Reato - famiglia di reati	Rischio presente (*)	Elementi di rischio – note
Articoli del D.Lgs. 231/2001	Livello di rischio dipendente dall'attività svolta e dal settore merceologico. Misura il livello di esposizione a prescindere dalle modalità previste per ridurre il rischio	Principali elementi di rischio. Presenza/assenza di elementi atti a prevenire la possibilità di commettere il reato. Note
ART. 24 - Indebita percezione di erogazioni, truffa in danno dello Stato o di un ente pubblico o per il conseguimento di erogazioni pubbliche e frode informatica in danno dello Stato o ente pubblico	1	Attività di richiesta di contributi pressoché inesistente.
ART. 24-bis - Delitti informatici e trattamento illecito di dati	1	Rischio non escludibile ma sia l'infrastruttura che le regole aziendali consentono una riduzione del rischio reato.
ART. 24-ter - Delitti di criminalità organizzata	1	Rischio non escludibile in via di principio ma in ogni caso estremamente marginale.
ART. 25 - Concussione e corruzione	2	La società è esposta a rischi di corruzione in quanto interagisce con enti pubblici non solo tramite il consueto rapporto tra pubblico e privato ma anche per: <ul style="list-style-type: none"> • il proprio ruolo di attore in un settore fortemente “normato” e sottoposto a controllo dell’Autorità di Vigilanza (IVASS) • il possibile rapporto fornitore – cliente con enti pubblici (es. municipalizzate).

Reato - famiglia di reati	Rischio presente (*)	Elementi di rischio – note
Articoli del D.Lgs. 231/2001	Livello di rischio dipendente dall'attività svolta e dal settore merceologico. Misura il livello di esposizione a prescindere dalle modalità previste per ridurre il rischio	Principali elementi di rischio. Presenza/assenza di elementi atti a prevenire la possibilità di commettere il reato. Note
ART. 25-bis - Falsità in monete, in carte di pubblico credito, in valori di bollo e in strumenti o segni di riconoscimento	N/A	
ART. 25-bis-1 - Delitti contro l'industria e il commercio	2	Il livello di rischio di commissione di reati appartenenti a questa famiglia di reati è legato <ul style="list-style-type: none"> • al ristretto numero di attori del mercato (che potrebbe potenzialmente permettere ad Assistenza Casa di influenzare la libertà del mercato tramite accordi lesivi della libera concorrenza) • alla natura intrinseca del servizio (con molta importanza alle clausole della polizza/ contratto), • alle modalità e canali di vendita
ART. 25-ter - Reati societari	2	Livello di rischio potenzialmente marginale grazie ai periodici momenti di condivisione dell'andamento aziendale e all'esistenza di contratti di service con la Capogruppo, che consentono di avvantaggiarsi dell'articolato sistema di presidi esistente in Edison S.p.A. Sussiste il rischio di commissione dei reati di corruzione tra privati e istigazione alla corruzione tra privati e non si può escludere il rischio di commissione del reato di ostacolo all'esercizio delle funzioni delle autorità pubbliche di vigilanza rispetto all'Autorità di settore (IVASS).
ART. 25-quater - Delitti con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico	N/A	
ART. 25-quater-1 - Pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili	N/A	

Reato - famiglia di reati	Rischio presente (*)	Elementi di rischio – note
Articoli del D.Lgs. 231/2001	Livello di rischio dipendente dall'attività svolta e dal settore merceologico. Misura il livello di esposizione a prescindere dalle modalità previste per ridurre il rischio	Principali elementi di rischio. Presenza/assenza di elementi atti a prevenire la possibilità di commettere il reato. Note
ART. 25-quinquies - Delitti contro la personalità individuale	1	Potrebbe ravvisarsi il rischio di commissione del reato di intermediazione illecita e sfruttamento sul lavoro laddove la società si avvalga dell'attività di lavoratori terzi selezionati da fornitori esterni
ART. 25-sexies - Abusi di mercato	1	La probabilità di commissione del reato è estremamente marginale ma non può essere esclusa in via di principio in ragione del fatto che entrambi i soci sono emittenti titoli quotati.
ART. 25-septies - Omicidio colposo o lesioni gravi o gravissime commesse con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro	2	Rischio in linea con la tipologia di attività svolta dalla Società. Area di attenzione nell'ambito del controllo requirement dei tecnici
ART. 25-octies - Ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, nonché auto riciclaggio	2	Il reato potrebbe verificarsi qualora la società consentisse il pagamento in denaro contante o con assegni di terzi, favorendo un possibile impiego di denaro da provenienza illecita. Attuale sistema di procedure in vigore esclude tale rischio. Anche il reato di ricettazione ha una possibilità di accadimento estremamente marginale, anche tenendo in considerazione la procedura di selezione dei fornitori. Non si può escludere il reato di autoriciclaggio, qualora venga recepita l'interpretazione più estensiva della norma (ossia quella che considera il reato da cui proviene l'utilità non necessariamente rientrante tra i reati-presupposto del D.Lgs. 231/01)
ART. 25-novies - Delitti in materia di violazione del diritto di autore	1	Il reato – la cui probabilità è estremamente bassa- potrebbe realizzarsi utilizzando senza permesso materiale protetto da copyright, utilizzando software non licenziati, mettendo in rete opere di ingegno.
ART. 25-decies - Induzione a non rendere dichiarazioni o rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria	1	Il reato non è escludibile, ma la relativa probabilità è estremamente marginale in quanto legata a specifici eventi che portano a rapportarsi con l'autorità giudiziaria

Reato - famiglia di reati	Rischio presente (*)	Elementi di rischio – note
Articoli del D.Lgs. 231/2001	Livello di rischio dipendente dall'attività svolta e dal settore merceologico. Misura il livello di esposizione a prescindere dalle modalità previste per ridurre il rischio	Principali elementi di rischio. Presenza/assenza di elementi atti a prevenire la possibilità di commettere il reato. Note
ART. 25-undecies – Reati ambientali	1	Con riguardo al rischio di contestazione di un reato ambientale, non può escludersi – almeno in via astratta – una contestazione dell'illecito in oggetto in capo alla società, a titolo di concorso con il produttore dei rifiuti (artigiano/fornitore), nel caso in cui – ad esempio – la medesima società fosse accusata di aver selezionato artigiani/fornitori sprovvisti dei requisiti di idoneità tecnico-professionale per lo svolgimento dell'opera e per la gestione dei rifiuti medesimi.
ART. 25-duodecies – Impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare	2	La società impiega dipendenti extracomunitari e verifica puntualmente la regolarità del loro soggiorno in Italia.
ART. 25-terdecies – Razzismo e xenofobia	N/A	
Legge 16 marzo 2006, n. 146, artt. 3 e 10 – Reati transnazionali	N/A	

Per alcune tipologie di reato si è quindi valutato che la specifica attività svolta da Assistenza Casa non presenti profili di rischio tali da rendere ragionevolmente fondata la possibilità della loro commissione nell'interesse o a vantaggio della Società.

Conseguentemente, per le suddette tipologie di reato, sulla base delle valutazioni sopra espresse, non si è ritenuto di redigere parti speciali specifiche e si è ritenuto esaustivo il richiamo ai principi contenuti sia nel presente Modello che nel Codice Etico, ove si vincolano gli esponenti aziendali, i collaboratori ed i *partners* commerciali al rispetto dei valori di solidarietà, di tutela della personalità individuale, di correttezza, di trasparenza, di moralità, di rispetto delle leggi e dei provvedimenti delle autorità pubbliche (e, *in primis*, dell'autorità giudiziaria).

L'analisi dei rischi e la conseguente decisione di includere o escludere determinate famiglie di reati è stata assunta tenendo conto dell'attuale struttura di Assistenza Casa, delle attività attualmente svolte dalla Società stessa nonché dalla tipologia di reati indicati.

La Società si impegna a svolgere un continuo monitoraggio della propria attività sia in relazione ai suddetti reati, sia in relazione all'espansione normativa cui potrà essere soggetto il D.Lgs. 231/01. Qualora dovesse emergere la rilevanza di uno o più dei reati sopra menzionati, o di eventuali nuovi reati che il Legislatore riterrà di inserire nell'ambito del Decreto, la Società valuterà l'opportunità di integrare il presente Modello con nuove parti speciali.

Resta solo da precisare che alcune attività – e precisamente Affari Societari, Personale e organizzazione, Affari Fiscali, Finanza e Tesoreria, Amministrazione, Sistemi Informativi, Approvvigionamenti, Assicurazioni

e Pianificazione e Controllo – vengono svolte per conto di Assistenza Casa dalle competenti Funzioni di Edison S.p.A. in forza di apposito contratto di *service*.

Conseguentemente, con riferimento a quanto sopra riportato per le aree a rischio, è opportuno rammentare che – per tutte le attività che vengono svolte dalle Funzioni di Edison S.p.A. su incarico di Assistenza Casa S.p.A. – la validità dei presidi si misura, da un lato, sull'efficacia del Modello Organizzativo e delle specifiche procedure adottate dalla controllante, dall'altro lato, attraverso la vigilanza da parte di Assistenza Casa a che, nelle attività espletate dalle controllanti, dette procedure vengano rispettate quanto all'ambito di applicazione direttamente riferibile all'attività di Assistenza Casa S.p.A.

In proposito, occorre altresì precisare che i citati contratti di servizio, che regolano le prestazioni tra società controllante e società controllata, sono stati valutati anche quale area di rischio con riferimento ai possibili illeciti rilevanti ex D.Lgs. n. 231 del 2001 che attraverso di essi si potrebbero realizzare. Si è, quindi, prestata particolare attenzione alle ragioni che hanno ispirato detti contratti, ai corrispettivi pattuiti ed ai sistemi di controllo posti a valle dell'esecuzione dei contratti.

Principi di controllo nelle aree di attività a rischio

Nell'ambito dello sviluppo delle attività di definizione dei protocolli necessari a prevenire le fattispecie di rischio-reato, sono stati individuati, sulla base della conoscenza della struttura interna e della documentazione aziendale, i principali processi, sottoprocessi o attività nell'ambito dei quali, in linea di principio, potrebbero realizzarsi i reati o potrebbero configurarsi le occasioni o i mezzi per la realizzazione degli stessi. Con riferimento a tali processi, sottoprocessi o attività sono state rilevate le **procedure di gestione e di controllo già in essere** e sono state definite, ove ritenuto opportuno, le integrazioni o implementazioni necessarie a garantire il rispetto dei seguenti principi:

- **regole comportamentali**: esistenza di regole comportamentali idonee a garantire l'esercizio delle attività aziendali nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e dell'integrità del patrimonio aziendale;
- **procedure**: esistenza di procedure interne a presidio dei processi nel cui ambito potrebbero realizzarsi le fattispecie di reati previste dal D.Lgs. 231/2001 o nel cui ambito potrebbero configurarsi le condizioni, le occasioni o i mezzi di commissione degli stessi reati. Le caratteristiche minime che sono state esaminate sono:
 - adeguata formalizzazione e diffusione delle procedure aziendali in esame;
 - definizione e regolamentazione delle modalità e tempistiche di svolgimento delle attività;
 - tracciabilità degli atti, delle operazioni e delle transazioni attraverso adeguati supporti documentali che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione ed individuino i soggetti a vario titolo coinvolti nell'operazione (autorizzazione, effettuazione, registrazione, verifica dell'operazione);
 - chiara definizione della responsabilità delle attività;
 - esistenza di criteri oggettivi per l'effettuazione delle scelte aziendali;
- **suddivisione dei compiti**: una corretta distribuzione delle responsabilità e la previsione di adeguati livelli autorizzativi, allo scopo di evitare sovrapposizioni funzionali o allocazioni operative che concentrino le attività critiche su un unico soggetto;
- **livelli autorizzativi**: chiara e formalizzata assegnazione di poteri e responsabilità, con espressa indicazione dei limiti di esercizio in coerenza con le mansioni attribuite e con le posizioni ricoperte nell'ambito della struttura organizzativa;
- **attività di controllo**: esistenza e documentazione di attività di controllo e supervisione, in particolare delle attività di controllo già definite nel capitolo 2.

Sono parte integrante dei principi di controllo delle attività a rischio i seguenti documenti:

- Organigramma
- Deleghe e procure
- Procedure ed istruzioni operative che hanno attinenza con i reati previsti dal D.Lgs.231/2001.

Struttura del Modello

Il presente Modello è costituito da una “Parte Generale” e da una “Parte Speciale”.

La “Parte Generale” illustra i contenuti del D.Lgs. 231/01, la funzione del Modello di organizzazione e di Gestione, i compiti dell’Organismo di Vigilanza, le sanzioni applicabili in caso di violazioni e, in generale, i principi, le logiche e la struttura del modello stesso.

La Parte Speciale è dedicata alle specifiche tipologie di reato che sono state organizzate secondo gli articoli relative alle famiglie di reato ex D.Lgs.231/01:

- Reati commessi nei rapporti con la pubblica amministrazione (art. 24)
- Delitti informatici e trattamento illecito di dati (art. 24-bis)
- Delitti di criminalità organizzata (art. 24-ter)
- Concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità e corruzione (art. 25)
- Falsità in monete, carte di pubblico credito e in valori bollati (art.25-bis)
- Delitti contro l’industria e commercio (art. 25-bis-1)
- Reati societari (art. 25-ter)
- Reati con finalità di terrorismo o di eversione dell’ordine democratico previsti dal codice penale e dalle leggi speciali (art.25-quater)
- Pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili (art. 25-quater-1)
- Delitti contro la personalità individuale (art.25-quinques)
- Reati di abuso di mercato (art. 25-sexies)
- 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)
- Ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita (art. 25-octies)
- Violazione diritti d’autore (art. 25-nonies)
- Induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all’autorità giudiziaria (art. 25-decies)
- Reati ambientali (art. 25–undecies)
- Reati di impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare (art. 25-duodecies)
- Reati di razzismo e xenofobia (art. 25-terdecies)
- Reati transnazionali (legge 16 marzo 2006, n. 146, artt. 3 e 10)

Obiettivo della Parte Speciale, per le famiglie di reato e per i singoli reati applicabili è richiamare l’obbligo per i destinatari individuati di adottare regole di condotta conformi a quanto definito dalle procedure

aziendali previste dal Modello, al fine di prevenire la commissione dei reati contemplati dal D.Lgs. 231/01 ed individuati come astrattamente rilevanti sulla base della struttura organizzativa e delle attività aziendali svolte.

Il Modello si completa infine con il Codice Etico di Edison S.p.A. e la visura camerale ove sono indicate le procure di spesa.

Destinatari del presente Modello Organizzativo

Il Modello è indirizzato a tutti coloro che operano in nome e per conto di Assistenza Casa S.p.A. e, in particolare, a quanti si trovino a svolgere le attività indicate a rischio.

Le disposizioni contenute nel Modello devono dunque essere rispettate dagli amministratori e dai sindaci, dal personale dirigente e dagli altri lavoratori subordinati, opportunamente formati e informati dei contenuti del Modello medesimo, secondo le modalità indicate *infra*.

Il rispetto del Modello è richiesto anche mediante la previsione di clausole contrattuali che obblighino i collaboratori esterni, i consulenti ed i *partners* commerciali al rispetto dei principi contenuti nel Modello pena, in difetto, la possibilità per Assistenza Casa di recedere dal contratto o di risolverlo.

Aggiornamento del Modello e dei documenti allegati e/o richiamati e doveri connessi

L'adozione e la efficace attuazione del Modello costituiscono per espressa previsione legislativa una responsabilità del Consiglio di Amministrazione.

Pertanto, il potere di aggiornare il Modello – espressione di una efficace attuazione dello stesso – compete al Consiglio di Amministrazione, che lo esercita direttamente mediante delibera oppure tramite delega all'Amministratore Delegato e con le modalità previste per l'adozione del Modello.

L'attività di aggiornamento, intesa sia come integrazione sia come modifica, è volta a garantire l'adeguatezza e l'idoneità del Modello, valutate rispetto alla funzione preventiva di commissione dei reati indicati dal D.Lgs. n. 231/2001.

Compete all'Organismo di Vigilanza il compito di *curare* l'aggiornamento del Modello, compito che potrà essere assolto secondo quanto previsto nel presente Modello. L'Organismo di Vigilanza propone al Consiglio di Amministrazione gli aggiornamenti del Modello.

Poiché le dinamiche che connotano lo svolgimento dell'attività aziendale possono richiedere l'adeguamento parziale od integrale dei protocolli esistenti, così come l'adozione di nuovi protocolli in relazione alle mutate esigenze organizzative od operative, è previsto il potere in capo all'Amministratore Delegato di procedere con ordine di servizio all'adozione delle nuove regole, da sottoporsi poi al Consiglio per definitiva ratifica.

4. ORGANISMO DI VIGILANZA

L'art. 6, comma 1, lett. b), del D. Lgs. n. 231/2001, individua un ulteriore requisito affinché l'ente possa essere esonerato dalla responsabilità conseguente alla commissione dei reati ivi elencati: l'istituzione di un Organismo di Vigilanza, dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo e con il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello, curandone l'aggiornamento.

Si tratta di un organismo della società, in posizione di terzietà e di indipendenza rispetto agli altri organi dell'ente.

L'Organismo di Vigilanza è nominato dal Consiglio di Amministrazione che, con apposita delibera, ne definisce la composizione, gli emolumenti e un budget di spesa annuo adeguato, che dovrà consentire all'OdV di poter svolgere i suoi compiti in piena autonomia, senza limitazioni che possano derivare da insufficienza delle risorse finanziarie in sua dotazione.

L'OdV resta in carica per tre anni. In tale periodo il compenso, che sarà approvato dal Consiglio di Amministrazione, non potrà subire alcuna variazione, se non quelle determinate dall'opportunità di adeguamento agli indici legali.

I componenti dell'Organismo di Vigilanza potranno essere revocati per giusta causa esclusivamente per ragioni connesse a rilevanti inadempimenti rispetto al mandato conferito. La revoca avverrà con deliberazione unanime del Consiglio di Amministrazione, previa comunicazione al Collegio Sindacale e all'assemblea dei soci.

I **requisiti** che l'organo di controllo deve soddisfare per un efficace svolgimento delle predette funzioni sono:

- 1. autonomia ed indipendenza:** i componenti dell'Organismo di Vigilanza non devono trovarsi in situazioni di conflitto di interessi con l'Azienda e sono in posizione tale da non configurarsi, nella loro maggioranza, come dipendenti gerarchicamente dai responsabili delle aree operative; l'Organismo di Vigilanza deve essere sprovvisto di compiti operativi e deve avere solo rapporti di staff – come meglio si dirà in seguito – con il Consiglio di Amministrazione; ha poteri di ispezione, di controllo e di accesso alle informazioni aziendali rilevanti e deve essere dotato di autonomia economica per la propria attività;
- 2. molteplicità di professionalità** nell'espletamento dei suoi compiti istituzionali. A tal fine i componenti del suddetto organo devono avere conoscenze specifiche in relazione a qualsiasi tecnica utile per prevenire la commissione di reati, per scoprire quelli già commessi e individuarne le cause, nonché per verificare il rispetto del Modello da parte degli appartenenti all'organizzazione aziendale;
- 3. continuità di azione** sia nell'attività di vigilanza che nella costituzione di uno stabile riferimento aziendale per i destinatari del modello.

Costituiscono cause di ineleggibilità e/o decadenza dei componenti dell'OdV:

- la condanna (anche non definitiva) per uno dei reati previsti nel decreto legislativo 231/01;
- la condanna (anche non definitiva) ad una pena che importa l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici, ovvero l'interdizione temporanea dagli uffici direttivi delle persone giuridiche e delle imprese.

In considerazione delle caratteristiche sopra evidenziate, della specificità dei compiti assegnati all'Organismo di Vigilanza, nonché dell'attuale struttura organizzativa adottata da Assistenza Casa, si è ritenuto di nominare un Organismo di Vigilanza collegiale composto di due membri, individuati nel Presidente del Collegio Sindacale ed in un sindaco effettivo.

La scelta dei sindaci si spiega con l'esigenza di individuare soggetti estranei a qualsivoglia funzione operativa ma, al contempo, idonei sia a meglio poter conoscere la specifica realtà aziendale della società, sia a meglio poter assolvere ai compiti di vigilanza imposti dalla normativa in ragione delle proprie specifiche competenze e della posizione di autonomia e di indipendenza che concorrono a caratterizzarne le qualità. Le stesse Linee Guida di Confindustria riconoscono a tale profilo, per gli stessi compiti che l'ordinamento gli attribuisce, l'adeguata professionalità necessaria per adempiere al compito di vigilanza sul Modello.

Si ritiene che un OdV così composto possa assicurare una conoscenza approfondita delle attività effettuate dalla società.

I componenti nominati, nonché quelli che dovessero in futuro sostituirli, debbono possedere i requisiti di onorabilità, assenza di conflitti di interesse e assenza di rapporti di parentela con il vertice societario. La ricorrenza e la permanenza di tali requisiti verranno di volta in volta richieste sia in sede di nomina sia durante tutto il periodo in cui il componente dell'OdV resterà in carica.

L'Organismo di Vigilanza è configurato come unità di staff in posizione di vertice e riporta direttamente al Consiglio di Amministrazione i risultati dell'attività, le eventuali criticità emerse ed eventuali interventi correttivi e migliorativi.

Il funzionamento dell'Organismo di Vigilanza è disciplinato da un apposito Regolamento, predisposto ed approvato dall'Organismo medesimo, che ne assicura l'indipendenza e l'efficace operatività. Tale regolamento prevede, come minimo:

- a) le modalità di scelta del proprio Presidente;
- b) le modalità di riunione e le maggioranze necessarie per le deliberazioni;
- c) le modalità di esercizio delle funzioni e dei poteri e dei doveri dell'Organismo;
- d) le modalità di verbalizzazione e di conservazione dei verbali delle riunioni.

Sotto questo ultimo profilo si prevede che ogni attività dell'Organismo di Vigilanza sia documentata mediante verbali.

Al fine di consentire all'Organismo di Vigilanza di svolgere appieno le proprie funzioni, si è poi previsto che lo stesso potrà avvalersi di consulenti interni ed esterni. Più precisamente:

- potrà avvalersi delle competenze specifiche delle Funzioni interne all'azienda;
- potrà in ogni caso avvalersi di consulenti esterni per le specifiche competenze che l'OdV ritenesse opportune;
- nell'esercizio della propria attività potrà fare affidamento sulla collaborazione del personale della Direzione *Internal Audit* di Edison S.p.A., individuato nei soggetti cui di volta in volta l'OdV affiderà specifici incarichi o mansioni secondo il regolamento che l'OdV stesso è chiamato a predisporre.

Al fine di consentire all'OdV la miglior conoscenza sull'attuazione del Modello, sulla sua efficacia e sul suo effettivo funzionamento, nonché sulle esigenze di aggiornamento del Modello stesso, è fondamentale che l'OdV operi sempre in stretto collegamento con le realtà aziendali.

Contestualmente alla nomina dell'OdV, si è quindi deciso di nominare anche dei **Responsabili Area**, da individuarsi nei Responsabili delle varie funzioni aziendali e cioè in coloro che abbiano la responsabilità operativa di ciascun settore di attività nel quale è stata riconosciuta, allo stato attuale, la sussistenza di ipotesi di rischio di commissione dei reati individuati dalla legge e che sono gli stessi soggetti che hanno concorso a definire i protocolli idonei a presidiare siffatti rischi.

L'istituzione dei Responsabili Area resta a garanzia di una più concreta e perciò efficace possibilità di attuazione del Modello, rappresentando gli stessi un effettivo anello di congiunzione operativo e informativo tra l'OdV e le singole aree nell'ambito delle quali sono stati individuati i profili di rischio.

La presenza dei Responsabili Area costituisce la miglior possibilità di adempimento dell'obbligo di efficacemente attuare il Modello, dal momento che gli stessi sono i soggetti che meglio possono consentire un effettivo ausilio ai fini dell'adempimento dell'obbligo di vigilanza, atteso che più conoscono l'operatività concreta ed il funzionamento attuale delle attività individuate nelle aree a rischio da loro presidiate.

Ciascun Responsabile Area è quindi tenuto a riferire all'OdV al fine di meglio consentire all'OdV stesso il rispetto e l'adempimento del proprio obbligo di vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello nonché di quello di un costante adeguamento del Modello stesso.

Definizione dei compiti e dei poteri dell'Organismo di Vigilanza

I compiti dell'OdV sono espressamente definiti dal D.Lgs. 231/2001 al suo art. 6, comma 1, lett. b) come segue:

- vigilare su funzionamento e osservanza del Modello;
- curarne l'aggiornamento.

In adempimento al primo di siffatti compiti, all'OdV sono affidate le seguenti attività:

- predisporre il piano annuale delle verifiche su adeguatezza e funzionamento del Modello;
- disciplinare le modalità e la tempistica di raccolta di informazioni da parte dei Responsabili Area e il suo coordinamento con le attività dell'OdV;
- effettuare verifiche su base continuativa, nell'ambito del Piano annuale, sulle attività od operazioni individuate nelle aree a rischio al fine di valutare l'osservanza e il funzionamento del Modello;
- effettuare verifiche mirate su determinate operazioni o su atti specifici, posti in essere nell'ambito delle aree di attività a rischio;
- esaminare le relazioni semestrali dei Responsabili Area, al fine di individuare possibili carenze nel funzionamento del Modello e/o possibili violazioni dello stesso;
- raccogliere, elaborare e conservare le informazioni rilevanti per il rispetto del Modello; in particolare disciplinare il flusso informativo da parte dei Responsabili Area;
- promuovere adeguate iniziative volte alla diffusione della conoscenza e della comprensione del Modello;
- valutare le segnalazioni di possibili violazioni e/o inosservanze del Modello e del Codice Etico, nonché di fatti integranti uno dei reati previsti dal D.Lgs. 231 del 2001;
- condurre – unitamente alla Direzione Internal Audit di Edison S.p.A. – le indagini volte all'accertamento di possibili violazioni delle prescrizioni del Modello o fatti integranti uno dei reati previsti dal D.Lgs. 231 del 2001;
- con riferimento alle segnalazioni ritenute fondate, proporre al Vertice Aziendale e alle funzioni aziendali competenti l'adozione un piano d'azione e/o intervento che può comprendere, a seconda dei casi, l'eventuale segnalazione all'Autorità Giudiziaria di fatti illeciti penali, civili e/o amministrativi, nonché la possibile adozione di provvedimenti sanzionatori nei confronti del segnalato e/o comunque dei soggetti risultati autori delle condotte illecite e/o delle violazioni segnalate;
- promuovere ogni iniziativa necessaria per l'eventuale adeguamento del Modello e delle prassi aziendali rispetto alle violazioni verificatesi;
- verificare che le violazioni del Modello siano effettivamente e adeguatamente sanzionate;
- vigilare sulla congruità del sistema di procure e deleghe al fine di garantire la costante efficacia del Modello.

L'OdV dovrà pertanto anche svolgere controlli incrociati per verificare l'effettiva corrispondenza tra le attività concretamente poste in essere dai rappresentanti di Assistenza Casa ed i poteri formalmente conferiti attraverso le procure in essere.

Per tutte le attività che vengono svolte da Edison S.p.A. in forza dei contratti di servizio di cui si è già fatta menzione in precedenza, l'OdV potrà rivolgere le proprie richieste ed effettuare gli approfondimenti ritenuti opportuni direttamente nei confronti del competente Responsabile Area di Edison S.p.A., dal quale

pure riceverà – attraverso le strutture aziendali – il flusso informativo semestrale ed ogni altra comunicazione prevista dal presente Modello.

Quanto alla cura dell'aggiornamento del Modello è necessario premettere che l'adozione di eventuali sue modifiche è di competenza dell'organo dirigente (Consiglio di Amministrazione e, in delega, Amministratore Delegato), il quale appunto, a mente dell'art. 6 comma 1 lett. a), ha la responsabilità diretta dell'adozione e dell'efficace attuazione del Modello stesso.

Quanto al compito dell'OdV di curare l'aggiornamento del Modello, siffatta funzione si traduce nelle seguenti attività:

- monitorare l'evoluzione della normativa di riferimento;
- predisporre misure idonee ai fini di mantenere aggiornata la mappatura delle aree a rischio, secondo le modalità e i principi seguiti nell'adozione del presente Modello e individuati anche dai Responsabili Area, disciplinandone le modalità di comunicazione;
- vigilare sull'adeguatezza e sull'aggiornamento dei protocolli rispetto alle esigenze di prevenzione dei reati e verificare che ogni parte che concorre a realizzare il Modello sia e resti rispondente e adeguata alle finalità del Modello come individuate dalla legge, a tal fine potendosi avvalere delle informazioni e della collaborazione da parte dei Responsabili Area;
- valutare, nel caso di effettiva commissione di reati e di significative violazioni del Modello, l'opportunità di introdurre modifiche al Modello stesso;
- proporre al Consiglio di Amministrazione le modifiche al Modello;
- verificare l'effettività e la funzionalità delle modifiche del Modello adottate dal Consiglio di Amministrazione.

Importante evidenziare che – al fine di garantire piena efficacia della sua azione – l'OdV ha libero accesso a tutta la documentazione aziendale che possa rilevare ai fini della verifica del corretto funzionamento del Modello.

L'Organismo di Vigilanza della controllante potrà altresì confrontarsi e scambiare informazioni con gli Organismi di Vigilanza delle società controllate, al fine di conseguire una visione complessiva dell'efficienza del sistema dei controlli e del monitoraggio dei rischi reato, ferma restando l'esclusiva competenza di ciascun Organismo a conoscere e deliberare in ordine ad eventuali violazioni del Modello delle singole società.

Reporting dell'Organismo di Vigilanza

Come sopra già precisato, al fine di garantire la sua piena autonomia e indipendenza nello svolgimento delle proprie funzioni, l'Organismo di Vigilanza comunica direttamente a:

- Consiglio di Amministrazione della Società e
- Collegio sindacale

In sede di approvazione del bilancio e della relazione semestrale, l'OdV riferisce al Consiglio di Amministrazione e al Collegio sindacale:

- lo stato di fatto sull'attuazione del Modello, con particolare riferimento agli esiti dell'attività di vigilanza espletata durante il semestre e agli interventi opportuni per l'implementazione del Modello, mediante una relazione scritta;
- il piano semestrale delle verifiche predisposto per il semestre successivo.

L'OdV potrà chiedere di essere sentito dal Consiglio di Amministrazione ogni volta che ritenga opportuno un esame o un intervento di siffatto organo in materie inerenti il funzionamento e l'efficace attuazione del Modello.

A garanzia di un corretto ed efficace flusso informativo, l'OdV ha inoltre la possibilità, al fine di un pieno e corretto esercizio dei suoi poteri, di chiedere chiarimenti o informazioni direttamente all'Amministratore Delegato ed ai soggetti con le principali responsabilità operative.

L'OdV potrà, a sua volta, essere convocato in ogni momento dal Consiglio di Amministrazione e dagli altri organi societari per riferire su particolari eventi o situazioni relative al funzionamento e al rispetto del Modello.

Il *reporting* dell'OdV nei confronti del Consiglio di Amministrazione avverrà solo con le modalità sopra descritte e sarà esercitato anch'esso sempre in modo collegiale.

Flussi informativi nei confronti dell'Organismo di Vigilanza

Il D.Lgs. 231/2001 enuncia pure, tra le esigenze che il Modello deve soddisfare, l'istituzione di obblighi informativi nei confronti dell'OdV.

I flussi informativi hanno ad oggetto tutte le informazioni e tutti i documenti che devono essere portati a conoscenza dell'OdV, secondo quanto previsto dai protocolli e da ciascuna parte che concorre a costituire il Modello.

Sono stati pertanto istituiti i seguenti obblighi, gravanti sugli organi sociali, su tutto il personale di Assistenza Casa S.p.A. e sui Responsabili Area come sopra definiti.

In particolare, gli organi sociali devono riferire all'OdV ogni informazione rilevante per il rispetto e il funzionamento del Modello.

Il personale, dipendente e non, deve riferire ogni informazione relativa a comportamenti costituenti violazioni delle prescrizioni del Modello o inerenti alla commissione di reati.

A tali fini, sono stati istituiti diversi canali di comunicazione (posta elettronica, posta ordinaria e piattaforma *web*) per la segnalazione di possibili violazioni. I canali e le modalità di esecuzione delle segnalazioni sono illustrati nella *Whistleblowing Policy* cui si rinvia per ogni dettaglio. Tutte le modalità di trasmissione delle segnalazioni garantiscono la riservatezza per i segnalanti, anche al fine di evitare atteggiamenti ritorsivi e/o discriminatori nei confronti degli stessi.

L'OdV, di concerto con la Direzione Internal Audit di Edison S.p.A., valuta le segnalazioni e può convocare, qualora lo ritenga opportuno, il presunto autore della violazione, dando inoltre luogo a tutti gli accertamenti e le indagini che ritenga necessarie ad appurare il fatto segnalato.

Qualora la segnalazione pervenga in forma anonima, l'OdV, sempre di concerto con la Direzione Internal Audit di Edison S.p.A., valuta l'opportunità di procedere ad indagini, sempre che la segnalazione contenga riferimenti sufficientemente specifici per effettuare gli accertamenti del caso.

L'OdV stabilisce nel suo regolamento di funzionamento le modalità di relazione con i diversi organi di controllo, nell'ambito del principio generale di acquisizione delle informazioni utili in relazione ai compiti e agli obiettivi dello stesso OdV.

Oltre alle segnalazioni anche ufficiose innanzi indicate, devono essere obbligatoriamente trasmesse all'OdV le informazioni concernenti:

- i provvedimenti e/o le notizie aventi ad oggetto l'esistenza di un procedimento penale, anche nei confronti di ignoti, relativo a fatti di interesse per la Società;

- provvedimenti e/o le notizie aventi ad oggetto l'esistenza di procedimenti amministrativi o controversie civili di rilievo relativi a richieste o iniziative di Autorità indipendenti, dell'amministrazione finanziaria, del Ministero dell'Ambiente, di amministrazioni locali, ai contratti con la Pubblica Amministrazione, alle richieste e/o gestione di finanziamenti pubblici;
- le richieste di assistenza legale inoltrate alla Società dal personale in caso di avvio di procedimenti penali o civili nei loro confronti;
- i rapporti predisposti dai responsabili delle Funzioni nell'ambito della loro attività di controllo dai quali possano emergere fatti che presentino profili rilevanti ai fini del rispetto del Modello.

E' istituito inoltre un obbligo di riporto funzionale a carico dei Responsabili Area. In particolare, essi devono riportare all'OdV:

- semestralmente sull'attività svolta (controlli effettuati, modifiche suggerite a seguito di variazioni dell'attività o delle procedure operative, segnalazioni di eventuali nuove attività o modalità idonee a realizzare ipotesi di reato previste dal D.Lgs. 231/2001) mediante una relazione scritta;
- tempestivamente in caso di gravi anomalie nel funzionamento del Modello o di violazioni di prescrizioni dello stesso, mediante i canali di comunicazione con l'ODV.

Le modalità e le tempistiche del flusso informativo all'OdV da parte dei Responsabili Area potrà essere normato più in dettaglio dallo stesso OdV.

Il Responsabile, nei flussi semestrali, si impegna pertanto con dichiarazione scritta alla conoscenza ed al rispetto delle regole previste dal Modello, nonché al puntuale svolgimento dei suoi compiti di supervisione e controllo.

Nell'esercizio del proprio potere ispettivo, l'OdV può accedere liberamente a tutte le fonti di informazione dell'ente, prendere visione di documenti e consultare dati relativi all'ente.

Tutte le informazioni, la documentazione e le segnalazioni raccolte nell'espletamento dei compiti istituzionali devono essere archiviate e custodite a cura dell'OdV, avendo cura di mantenere riservati i documenti e le informazioni acquisite, anche nel rispetto della normativa sulla *privacy*.

5. SISTEMA DISCIPLINARE

Importante per l'attuazione di quanto stabilito dal presente Modello Organizzativo e dal Codice Etico è l'adozione di un sistema sanzionatorio per la violazione delle regole di condotta imposte ai fini della prevenzione dei reati di cui al Decreto, e delle disposizioni interne previste dal Modello stesso.

L'applicazione delle sanzioni disciplinari prescinde dall'esito di un eventuale procedimento penale a carico della Società, in quanto le regole di condotta imposte dal Modello Organizzativo e dal Codice Etico sono assunte dall'Azienda in piena autonomia indipendentemente dall'illecito che eventuali condotte possano determinare.

Nello specifico costituisce illecito disciplinare:

- a) La violazione delle norme comportamentali contenute nel Codice Etico;
- b) La violazione delle prescrizioni contenute nella parte generale del Modello;
- c) La violazione delle procedure e dei protocolli formalizzati nella parte speciale del Modello;
- d) La violazione degli obblighi informativi nei confronti dell'Organismo di Vigilanza;
- e) L'ostacolo ai controlli, l'impedimento ingiustificato all'accesso alle informazioni ed alla documentazione opposto ai soggetti preposti ai controlli delle procedure ed all'OdV, ovvero altre condotte idonee a violare o eludere i sistemi di controllo previsti nel Modello;
- f) la violazione delle misure poste a tutela del segnalante e l'effettuazione con dolo o colpa grave di segnalazioni che si rivelano infondate (art. 6, comma 2.bis, lett. d), d.lgs. 231/01).

Il presente sistema disciplinare definisce le sanzioni previste per i comportamenti tenuti dal personale dipendente, dai dirigenti, dagli amministratori, dai sindaci ed i provvedimenti nei confronti dei collaboratori esterni e fornitori.

Sanzioni disciplinari nei confronti dei Lavoratori dipendenti

Le violazioni commesse da lavoratori dipendenti della Società potranno comportare l'adozione delle seguenti sanzioni disciplinari, nei limiti stabiliti dal contratto collettivo applicabile al rapporto di lavoro:

- a) il rimprovero scritto;
- b) la multa;
- c) la sospensione;
- d) il licenziamento con o senza preavviso.

Le sanzioni di cui alle lettere (a), (b) e (c) che precedono saranno adottate in caso di mancanze che, in considerazione delle circostanze specifiche che le hanno determinate, non siano così gravi da rendere applicabile una diversa sanzione.

La sanzione di cui alla lettera (d) invece potrà essere adottata nei confronti dei dipendenti colpevoli di mancanze che siano così gravi da non consentire la prosecuzione del rapporto, oppure, in caso di recidiva di mancanze comportanti l'adozione di sanzioni di cui alle lettere (a), (b) e (c), nei modi e con i tempi previsti dal Contratto Collettivo applicabile, oppure, qualora la finalità della condotta sia quella di assicurare un vantaggio personale, indipendentemente dalla gravità dell'inadempimento.

L'applicazione delle sanzioni disciplinari avverrà nel rispetto del principio di proporzionalità, nonché, in generale, del Contratto Collettivo e delle norme di legge applicabili al rapporto di lavoro. In ossequio al principio del contraddittorio, sarà inoltre sempre assicurato il coinvolgimento del soggetto interessato: una volta formulata – in maniera tempestiva e specifica – la contestazione dell'addebito, l'interessato avrà sempre la possibilità di addurre giustificazioni a difesa del suo comportamento.

Sanzioni disciplinari nei confronti dei Lavoratori Subordinati con la qualifica di dirigenti

Le violazioni commesse dai dirigenti della Società, nonché, in generale, l'assunzione di comportamenti idonei ad esporre la Società all'applicazione di misure previste dal decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, potranno determinare l'applicazione delle sanzioni di cui alla contrattazione collettiva per le altre categorie di dipendenti, nel rispetto del principio di proporzionalità e del contraddittorio, nonché, in generale, del Contratto Collettivo e delle norme di legge applicabili al rapporto di lavoro.

In particolare, l'accertamento delle predette violazioni, nonché l'accertamento dell'inadeguata vigilanza e della mancata tempestiva informazione all'Organo competente circa le violazioni commesse da sottoposti, potranno determinare a carico dei lavoratori con qualifica dirigenziale la sospensione a titolo cautelare dalla prestazione lavorativa, fermo il diritto del dirigente alla retribuzione, nonché, sempre in via provvisoria e cautelare per un periodo non superiore a tre mesi, l'adibizione ad incarichi diversi, nel rispetto dell'art. 2103 codice civile.

Sanzioni nei confronti degli Amministratori

La messa in atto di azioni o comportamenti non conformi alle prescrizioni ed alle procedure previste o richiamate dal Modello da parte degli amministratori è sanzionata, a seconda della gravità dell'infrazione ed in considerazione della particolare natura del rapporto, con i seguenti provvedimenti disciplinari:

- a) la sospensione dalla carica per un periodo compreso tra un mese e sei mesi;
- b) la revoca delle deleghe all'amministratore;
- c) la decurtazione degli emolumenti all'amministratore senza deleghe;
- d) la convocazione dell'assemblea per l'adozione del provvedimento di revoca di cui all'art. 2383 c.c. (ossia la revoca).

In particolare, si prevede che:

- 1) il Consiglio di Amministrazione, a seconda della gravità della violazione, disponga la sospensione dalla carica (per un periodo compreso tra 1 mese e 6 mesi) o la revoca delle deleghe (con la conseguente decurtazione degli emolumenti), nei confronti dell'Amministratore delegato che:
 - violi le procedure aziendali e/o adotti comportamenti non coerenti con il Modello e con il Codice Etico, compiendo atti che arrechino o possano arrecare danno all'azienda, esponendola ad una situazione oggettiva di pericolo riguardante l'integrità del patrimonio;
 - adotti, nell'espletamento delle attività a rischio, un comportamento non conforme alle prescrizioni ed alle procedure contenute o richiamate nel Modello o con il Codice Etico e sia diretto in modo univoco al compimento di un reato sanzionato ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001;
- 2) il Consiglio di Amministrazione, a seconda della gravità della violazione, disponga la sospensione dalla carica (per un periodo compreso tra 1 mese e 6 mesi) o la decurtazione degli emolumenti, nei confronti dell'Amministratore senza deleghe che:
 - violi le procedure aziendali e/o adotti comportamenti non coerenti con il Modello o con il Codice Etico, compiendo atti che arrechino o possano arrecare danno all'azienda, esponendola ad una situazione oggettiva di pericolo riguardante l'integrità del patrimonio;
 - adotti nell'espletamento delle attività nelle aree a rischio, un comportamento non conforme alle prescrizioni ed alle procedure contenute o richiamate nel Modello o nel Codice Etico e sia diretto in modo univoco al compimento di un reato sanzionato ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001;
- 3) l'Assemblea adotti il Provvedimento di revoca di cui all'art. 2383 c.c. nei confronti dell'amministratore che:
 - nell'espletamento delle attività nelle aree a rischio, assuma un comportamento palesemente in violazione delle prescrizioni o delle previsioni contenute o richiamate nel Modello o nel Codice Etico e tali da determinare il rischio di concreta applicazione a carico della Società di misure previste dal D.Lgs. n. 231/2001.

L'applicazione delle sanzioni disciplinari sopra citate non esclude la facoltà della società di promuovere, ex art. 2393 c.c., l'azione di responsabilità nei confronti degli amministratori.

Ove l'Amministratore sia inoltre munito di procura con potere di rappresentare all'esterno la Società, l'irrogazione della sanzione disciplinare comporterà anche la revoca automatica della procura stessa.

Sanzioni disciplinari nei confronti dei Sindaci

La messa in atto di azioni o comportamenti non conformi alle prescrizioni ed alle procedure previste o richiamate dal Modello da parte dei sindaci è sanzionata, a seconda della gravità dell'infrazione ed in considerazione della particolare natura del rapporto, con i seguenti provvedimenti disciplinari:

- a) la diffida al puntuale rispetto delle previsioni;
- b) la sospensione dalla carica per un periodo compreso tra un mese e sei mesi;
- c) la convocazione dell'Assemblea per l'adozione del provvedimento di cui all'art. 2400 c.c. (revoca), che deve essere successivamente approvato con decreto dal Tribunale, sentito il sindaco stesso.

In particolare, si prevede che:

- 1) il Consiglio di Amministrazione, a seconda della gravità della violazione, diffidi al puntuale rispetto delle previsioni o sospenda dalla carica (per un periodo compreso tra un mese e sei mesi) il sindaco che:
 - violi le procedure aziendali e/o adotti comportamenti non coerenti con il Modello e con il Codice

Etico, compiendo atti che arrechino o possano arrecare danno all'azienda, esponendola ad una situazione oggettiva di pericolo riguardante l'integrità del patrimonio;

- adottati, nell'espletamento delle attività a rischio, un comportamento non conforme alle prescrizioni ed alle procedure contenute o richiamate nel Modello o con il Codice Etico e sia diretto in modo univoco al compimento di un reato sanzionato ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001;
- 2) l'Assemblea adotti il Provvedimento di revoca di cui all'art. 2400 c.c. nei confronti del sindaco che:
- nell'espletamento delle attività nelle aree a rischio, assuma un comportamento palesemente in violazione delle prescrizioni o delle previsioni contenute o richiamate nel Modello o nel Codice Etico e tali da determinare il rischio di concreta applicazione a carico della Società di misure previste dal D.Lgs. n. 231/2001.

L'applicazione delle sanzioni disciplinari sopra citate non esclude la facoltà della società di promuovere, ex art. 2407 comma 3 c.c. l'azione di responsabilità nei confronti dei sindaci.

Sanzioni nei confronti dei Lavoratori Autonomi, consulenti esterni e partner commerciali

I contratti stipulati da Assistenza Casa S.p.A. con i Lavoratori Autonomi, consulenti esterni e *partner* commerciali devono contenere apposita dichiarazione di conoscenza dei contenuti del Modello adottato da Assistenza Casa ai sensi del decreto legislativo n. 231/2001 e dell'obbligo di attenersi.

I contratti con tali soggetti conterranno una specifica clausola di recesso e/o di risoluzione connesse all'inadempimento di tali obbligazioni, fermo restando il diritto di Assistenza Casa di rivalersi per gli eventuali danni verificatisi in conseguenza di dette condotte, ivi inclusi i danni causati dall'applicazione da parte del giudice delle misure previste dal decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231.

Adozione di Clausole di Salvaguardia in ambito contrattuale per i Lavoratori Autonomi, consulenti esterni e partner commerciali

Nei contratti con le agenzie per il lavoro e con gli appaltatori di servizi di cui sopra, consulenti esterni e *partner* commerciali, saranno inserite specifiche clausole che impegnino tali soggetti ad informare i propri dipendenti, utilizzati da Assistenza Casa o che svolgano la loro prestazione presso o in favore di quest'ultima, dei rischi che possono determinare la responsabilità amministrativa di Assistenza Casa, dell'esistenza del Codice Etico e dei Protocolli di Assistenza Casa e dell'obbligo di attenersi a questi. Assistenza Casa provvederà, inoltre, a prevedere sanzioni specifiche ed efficaci nel caso di violazione del Codice Etico e dei predetti Protocolli da parte di questi ultimi, nonché di inserire specifiche clausole di recesso e/o clausole risolutive espresse connesse con tale adempimento di informazione. Nei contratti di somministrazione di manodopera sarà, altresì, espressamente prevista a carico dell'Agenzia per il lavoro, oltre alle clausole di cui sopra, la necessità di applicare le sanzioni disciplinari di cui al sistema sanzionatorio ai dipendenti somministrati nel caso d'inadempimento.

È compito della Funzione aziendale che si avvale dei soggetti di cui al presente punto e che è comunque designata responsabile del processo in cui ricadono le attività degli stessi, annotare ogni dato ed ogni notizia che consenta di conoscere e valutare i comportamenti dei medesimi soggetti. Nell'ipotesi in cui l'Organismo di Vigilanza ne faccia richiesta, tali dati devono essere messi a disposizione del medesimo, al fine di consentire lo svolgimento dei suoi compiti.

Organo competente all'irrogazione delle sanzioni disciplinari

A seguito della segnalazione da parte dell'OdV di violazioni del Modello, la Funzione HR apre il procedimento disciplinare e lo istruisce, secondo le usuali modalità già previste per legge.

La fase istruttoria, diretta ad accertare la fondatezza della violazione sulla base delle risultanze delle attività dell'OdV è dunque condotta, nello stretto tempo occorrente, dalla funzione aziendale ora indicata.

Qualora la violazione dovesse rivelarsi infondata, gli organi investiti dell'istruttoria procederanno all'archiviazione con provvedimento motivato da conservare presso la sede della Società e da comunicarsi all'OdV.

La fase di contestazione ed eventuale irrogazione della sanzione, nel rispetto della normativa vigente (Codice Civile, Statuto dei Lavoratori e CCNL), è invece condotta:

- dalla Funzione HR per quanto concerne le violazioni compiute dal personale subordinato (ossia impiegati, quadri e dirigenti) e dai lavoratori autonomi, consulenti esterni e *partners* commerciali;
- dal Consiglio di Amministrazione o dall'Assemblea, a seconda dei casi, per le violazioni compiute dai membri del Consiglio di Amministrazione o dai componenti del Collegio Sindacale.

6. FORMAZIONE DEL PERSONALE

Assistenza Casa dà diffusione alla documentazione relativa al Codice Etico ed al Modello Organizzativo anche tramite la rete informatica aziendale (intranet).

Allo scopo di sensibilizzare tutte le persone destinatarie del presente Modello Organizzativo sugli elementi del D. Lgs. 231/2001 e sui rischi potenzialmente presenti e sulle procedure specifiche che devono essere messe in atto per prevenire i rischi di reato, Assistenza Casa intende attuare l'attività formativa strutturata, **sistematica e obbligatoria** di seguito descritta, che si rivolge a tutti coloro che operano in Assistenza Casa agiscono per conto di essa.

Formazione/informazione iniziale rivolta a tutti i dipendenti e ad altri collaboratori esterni che operano in modo continuativo con Assistenza Casa (al momento dell'adozione del Modello Organizzativo e comunque per tutti i neo assunti):

- il Codice Etico
- il Modello Organizzativo
- l'Organismo di Vigilanza: sue attività e modalità di relazione con lo stesso
- il Sistema sanzionatorio

In caso di cambiamenti significativi, sarà predisposta una nota di aggiornamento; in ogni caso ogni due anni, consegna di una nota di richiamo sul tema Codice Etico e Modello Organizzativo.

Formazione rivolta all'AD, ai Responsabili degli uffici/Servizi e al personale operante nelle aree sensibili (al momento dell'adozione del Modello Organizzativo e comunque per tutti i neo assunti):

- introduzione al D.Lgs.231/2001
- il Codice Etico
- il Modello Organizzativo
- risultato dell'analisi dei rischi: aree identificate
- protocolli definiti
- sistema sanzionatorio
- attività dell'OdV e modalità di relazione con lo stesso
- il ruolo del management

Successivamente, con cadenza biennale, è previsto un intervento di aggiornamento che tratta i seguenti argomenti:

- eventuali aggiornamenti apportati al Modello Organizzativo

- conseguente modifica di Procedure/protocolli
- sintesi dei risultati delle attività di vigilanza
- confronto sull'efficacia delle misure in essere ed eventuali integrazioni

La presenza dei partecipanti è obbligatoria e registrata, per gli assenti viene organizzata una sessione di recupero.

A fine corso, ai partecipanti viene somministrato un test per la verifica del livello di apprendimento. A chi avesse sbagliato alcune risposte sarà data spiegazione degli errori commessi. Anche questa attività viene documentata.

Tutta l'attività formativa viene erogata da esperti in materia e gestita dall'Ufficio Personale direttamente o per il tramite dei suoi collaboratori.



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>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.) 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>Truffa aggravata per il conseguimento di erogazioni pubbliche (640 bis c.p.) 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>Truffa in danno dello Stato o di altro ente pubblico o delle Comunità europee (640 c.p.) 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>Richiesta di finanziamento / contributo, rendicontazione ed erogazione Il reato potrebbe verificarsi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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); • nel caso di corsi di formazione sia per tramite di EU, Stato, Regione, Provincia sia più probabilisticamente in via indiretta tramite fondi che utilizzano lo 0,2% dell'INPS (es. Fondimpresa) <p>Invio comunicazioni sensibili ad Enti di controllo e/o alla Pubblica Amministrazione 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> <p>- Area Finance</p> <p>- Area HR</p> <p>- Responsabili Area</p> <p>- Task Force/Project team (gruppi di lavoro creati <i>ad hoc</i> per la richiesta di finanziamenti o contributi)</p> <p>- AD</p> <p>- Area Finance</p> <p>- Area HR</p> <p>- Responsabili Area</p>

	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>Malversazione a danno dello Stato o di altro ente pubblico (316 bis c.p.) 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>Utilizzazione dei fondi ricevuti a fronte di specifici progetti per finalità diverse da quelle per cui si sono ottenuti (ad esempio formazione finanziata su contenuti o modalità difformi da quanto prescritto)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • AD • Area Finance • Area HR • Responsabili Area
<p>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:</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"> 1. evitare le situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interessi 2. garantire la disponibilità, l'integrità, la veridicità delle informazioni 3. mantenere traccia scritta delle decisioni intraprese e delle informazioni trasmesse <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"> • devono essere rendicontate con codice univoco corrispondente al contributo • il responsabile dell'ufficio richiedente (incaricato) deve firmare le fatture per accettazione del servizio / bene ricevuto e indicare il codice del finanziamento; • il CFO (l'AD se il richiedente è il CFO): <ul style="list-style-type: none"> ○ verifica la presenza del finanziamento/contributo indicato e della relativa capienza e firma per approvazione ○ archivia la documentazione affinché possa essere facilmente auditabile. <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>Frode informatica in danno dello Stato o di un ente pubblico (640 ter c.p.) 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>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio: 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"> • 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 <p>E' fatto obbligo all'AD - per tramite del Ufficio personale - e all'Amministratore di Sistema di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • formalizzare i livelli di privilegio per l'accesso ai dati (profili di accesso) anche per il personale esterno • formalizzare gli incarichi per: <ul style="list-style-type: none"> ○ l'utilizzo della posta elettronica certificata ○ l'accesso ai DB della PA (tramite credenziali, anche come profili di autorizzazione e processi autorizzativi e di controllo) <p>E' fatto obbligo al Responsabile IT / AD di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantire la sicurezza fisica e tecnologica dell'infrastruttura HW/SW • Aggiornare i sistemi informativi secondo la normativa vigente 		

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"> - Falsità in un documento informatico pubblico o avente efficacia probatoria (art.491 bis c.p.) - Accesso abusivo ad un sistema informatico o telematico (art.615 ter c.p.) - Detenzione e diffusione abusiva di codici di accesso a sistemi informatici o telematici (art. 615 quater c.p.) - Diffusione di apparecchiature dispositivi o programmi per danneggiare o interrompere sistemi informatici o telematici (art 615 quinquies c.p.) - 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.) - Danneggiamento di informazioni, dati e programmi informatici (art. 635 bis c.p.) - Danneggiamento di informazioni, dati e programmi informatici utilizzati dallo Stato od altro ente pubblico (art.635 ter c.p.) - Danneggiamento di sistemi informatici o telematici (art.635 quater c.p.) - Danneggiamento di sistemi informatici o telematici di pubblica utilità(art.635 quinquies c.p.) - Frode informatica del certificatore di firma elettronica (art.640 quinquies c.p.) 	<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 (artt.615 ter e 615 quater c.p.) 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 artt. 617 quinquies e 617 quater c.p.), 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>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:</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"> - Associazione per delinquere (art 416 c.p.) - Associazione per delinquere finalizzata alla riduzione o mantenimento in schiavitù o in servitù (art.416 e art. 600) - Associazione per delinquere finalizzata alla tratta di persone (art.416 e art. 601 c.p.) - Associazione per delinquere finalizzata all'acquisto e all'alienazione di schiavi (art. 416 e art. 602 c.p.) - Associazione di tipo mafioso (art. 416 bis c.p.) - Scambio elettorale politico-mafioso (art.416 ter c.p.) - Sequestro di persona a scopo di rapina o estorsione (art. 416 bis e art 630 c.p.) - Associazione finalizzata al traffico di sostanze stupefacenti (artt.73 e 74 DPR 309 del 1990) - Associazione finalizzata alla fabbricazione e traffico di armi ed esplosivi (art.416 c.p. e art.2 L. 110 del 18 aprile 1975) 	<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>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio: 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>Corruzione di persona incaricata di pubblico servizio (art.320 c.p.) Corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio (319 c.p.), Corruzione per l'esercizio delle funzioni d'ufficio (art.318) 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: • Ottenimento provvedimenti, autorizzazioni, finanziamenti e contributi 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"> • CdA • AD • Area Marketing • Area Finance • Area HR • Task force/Project team

<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"> • Gestione Ispezioni di funzionari Pubblici / dello Stato La fattispecie non può essere esclusa se si tengono in considerazione le possibili tipologie di ispezioni (GdF, Ministero Finanze, Ministero del lavoro, IVASS, ...) • Rapporti con clienti aziende pubbliche o esercenti pubblico servizio 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 	
<p>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:</p> <p>Il Codice Etico 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"> • 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; • 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; • il collaboratore che dovesse ricevere indicazioni di operare in tal senso è tenuto a darne immediata comunicazione secondo i canali previsti nel Modello. 		

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>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.)</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"> • CdA • AD • Area Finance • Responsabili Area

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>Corruzione in atti giudiziari (art.319 ter c.p.) 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"> • CdA • AD • Area Legal- Compliance • Responsabili Area
<p>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:</p>		
<p>Il Codice Etico 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"> • 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; • 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; • il collaboratore che dovesse ricevere indicazioni di operare in tal senso è tenuto a darne immediata comunicazione secondo i canali previsti nel Modello. <p>Ai fini dell'attuazione dei comportamenti di cui sopra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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); • i processi interni non consentono la creazione di fondi extracontabili occulti, utilizzabili con finalità di corruzione; • 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; • sono ammessi al pagamento solo i fornitori che siano stati preventivamente selezionati ed inseriti nell'elenco della società; 		

- 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>Induzione indebita a dare e promettere utilità (art.319 quater c.p.) 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"> • CdA • AD • Area Finance • Responsabili Area
<p>Concussione (art.317 c.p.) 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>Falsità in monete, in carte di pubblico credito e in valori bollati</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falsificazione di monete, spendita e introduzione nello Stato, previo concerto, di monete falsificate; (art. 453 c.p.) - Alterazione di monete ; (art. 454 c.p.) - Spendita e introduzione nello Stato, senza concerto, di monete falsificate; (art. 455 c.p.) - Spendita di monete falsificate ricevute in buona fede; (art. 457 c.p.) - Falsificazione di valori di bollo, introduzione nello Stato, acquisto, detenzione o messa in circolazione di valori di bollo falsificati; (art. 459 c.p.) - Contraffazione di carta filigranata in uso per la fabbricazione di carte di pubblico credito o di valori di bollo; (art. 460 c.p.) - Fabbricazione o detenzione di filigrane o di strumenti destinati alla falsificazione di monete, di valori di bollo o di carta filigranata; (art. 461 c.p.) - Uso di valori di bollo contraffatti o alterati. (art. 464 c.p.) <p>Falsità in strumenti o segni di riconoscimento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contraffazione, alterazione o uso di marchi o segni distintivi ovvero di brevetti, modelli, disegni (art. 473 c.p.) - Introduzione nello Stato e commercio di prodotti con segni falsi; (art. 474 c.p.) 	<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>• Turbata libertà dell'industria o del commercio (art 513 cp)</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>• Frode nell'esercizio del commercio (515 c.p.)</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"> • 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.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Intermediazione di prodotto non conforme • Comunicazione non veritiera o parziale delle condizioni del servizio • Valutazione di esclusione di coperture nella gestione dei claims in ambito contatto con il servizio clienti 	<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>False comunicazioni sociali (art.2621 c.c.) e False comunicazioni sociali delle società quotate (art. 2622 c.c.) 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"> - 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) - della predisposizione del bilancio d'esercizio e delle relazioni periodiche <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>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio: 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>Impedito controllo (art.2625 comma 2 c.c.) 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>Gestione dei rapporti con i soci, il collegio sindacale e gli altri organi di controllo 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>Il Codice Etico contiene espresse disposizioni in merito alle relazioni con gli azionisti, con il revisore e con il collegio sindacale.</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"> - Inoltre Assistenza Casa individua il CFO come responsabile preposto alla trasmissione della documentazione al Collegio sindacale - 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 		

Reato	Aree/processi a rischio	Processi/U.O. coinvolte
Formazione fittizia del capitale (art. 2632 c.c.) Indebita restituzione dei conferimenti (art. 2626 c.c.) Illegale ripartizione degli utili e delle riserve (art.2627 c.c.) Illecite operazioni sulle azioni o quote sociali o della società controllante (art. 2628 c.c.)	Gestione delle incombenze societarie relative ad operazioni sul capitale e sulle partecipazioni 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>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio</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"> • 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, 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). 		

Reato	Aree/processi a rischio
<p>Indebita ripartizione dei beni sociali da parte dei liquidatori (art. 2633 c.c.) 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>Operazioni in pregiudizio dei creditori (art. 2629 c.c.) 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>- Corruzione tra privati (art. 2635 c.c.) Istigazione alla corruzione tra privati (art. 2635 bis c.c.) 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"> - nei rapporti con fornitori (es. call center) 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); - nei rapporti con business partner e tecnici dove la società potrebbe ottenere attraverso attività corruttive: <ul style="list-style-type: none"> - rivolte ai dipendenti o dirigenti delle società business Partners di essere scelti come Business Partner - rivolte ai tecnici del network di assistenza-un trattamento economico di favore (es. sconti fuori da criteri di economicità per un tecnico); - nei Rapporti con concorrenti 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; nei rapporti con società che svolgono attività di consulenza 	<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>- nei rapporti con i clienti, 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>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio</p> <p>Il Codice Etico 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>Procedure interne e prassi in uso presso la Società che prevedono altresì:</p> <p>Con riferimento ai FORNITORI:</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.</p> <p>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
Illecita influenza sull’Assemblea (art. 2636 c.c.) 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>Aggiotaggio (art. 2637 c.c) 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>Omessa comunicazione del conflitto d'interessi (art. 2629 bis c.c.) 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>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio</p> <p>Assistenza Casa ha previsto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • espliciti riferimenti all'interno del proprio Codice Etico finalizzati a far emergere eventuali situazioni di conflitto di interesse; • ha introdotto una specifica dichiarazione annuale firmata dai responsabili aziendali, dai componenti del CdA e dagli altri organi di <i>governance</i> finalizzata a far emergere eventuali conflitti di interesse. 	

Reato	Aree/processi a rischio	Processi/U.O. coinvolte
<p>Ostacolo all'esercizio delle funzioni delle Autorità pubbliche di Vigilanza (art. 2638 comma 1 e 2 c.c.) 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>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:</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"> • il Codice Etico 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; 		

- 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>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)</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>Pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili (art.583 c.p.)</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>Delitti contro la personalità individuale Tra questi delitti si configurano i seguenti reati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riduzione o mantenimento in schiavitù o in servitù (art 600 c.p.); - Prostituzione minorile; (art 600 bis c.p.), - Pornografia minorile (art 600 ter c.p.); - Detenzione di materiale pornografico(art 600 quater c.p.); - Pornografia virtuale (art 600 quater 1 c.p.); - Iniziative turistiche volte allo sfruttamento della prostituzione minorile (art 600 quinques c.p.); - Tratta di persone (art 601 c.p.) ed acquisto e alienazione di schiavi (art 602 c.p.); - Intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro (art. 603 bis c.p.). 	<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>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:</p> <p>La Società ha previsto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nel codice etico 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; • procedure interne e prassi in uso presso la Società prevedono altresì che: <ul style="list-style-type: none"> con riferimento ai rapporti con i TECNICI/ARTIGIANI, Assistenza Casa: <ul style="list-style-type: none"> = si avvale solo di tecnici qualificati, in possesso dei titoli richiesti dalla legge per lo svolgimento dei compiti loro assegnati; = 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. con riferimento ai rapporti con i FORNITORI, Assistenza Casa: <ul style="list-style-type: none"> = si avvale di fornitori qualificati, sotto il profilo economico e reputazionale; 	

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"> = si avvale occasionalmente di agenzie/società di somministrazione; =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; = 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. 	

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

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

- = 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
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.)	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">• l'organizzazione delle risorse umane aziendali in termini di competenze individuali, autonomie decisionali e relative responsabilità;• 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;• 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;• l'attività di sensibilizzazione (informazione) dei fornitori, e dei collaboratori esterni in genere, affinché adottino idonei comportamenti adeguati in materia di sicurezza;• l'aggiornamento costante del documento di valutazione dei rischi, con la partecipazione attiva del RSPP;• la verifica del rispetto della normativa antinfortunistica da parte dei TECNICI/FORNITORI mediante sottoscrizione di specifica clausola nel contratto/convenzione;• la segnalazione all'OdV da parte del Datore di Lavoro degli infortuni superiori ai 40 giorni.		

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"> - Ricettazione (art 648 c.p.); - Riciclaggio (art. 648 bis c.p.); - Impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita (art. 648 ter c.p.) - Autoriciclaggio (art. 648 bis. 1 c.p.) 	<p>Pagamenti dei clienti Il rischio della commissione dei reati potrebbe verificarsi in caso di utilizzo di contanti per il pagamento dei servizi ottenuti</p> <p>Acquisti da fornitori 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"> - AD - Area Finance - CFO - Area Operations - Responsabili Area
<p>Il Codice Etico contiene un'espressa disposizione in tema di antiriciclaggio.</p> <p>Le procedure interne e le prassi in uso presso la società prevedono altresì che:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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; • 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); • non è possibile il pagamento di fatture se non a fronte di specifica autorizzazione e 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; • 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. 		

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"> - 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); - Abusiva duplicazione, per trarne profitto, di programmi per elaboratore; importazione, distribuzione, vendita, concessione in locazione di programmi contenuti in supporti non contrassegnati dalla SIAE; - riproduzione, distribuzione, presentazione in pubblico, al fine di trarne profitto, del contenuto di una banca dati; - estrazione o reimpiego della banca dati per trarne profitto; distribuzione, vendita o concessione in locazione di banche di dati per trarne profitto (art 171-bis); - 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 - 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 - ...videocassette e musicassette SIAE - ...trasmissione di servizi criptati, decodificati - ...dispositivi di decodificazione - riproduzione, duplicazione, trasmissione, diffusione abusiva, vendita o cessione, importazione abusiva di oltre 50 copie o esemplari di opere tutelate dal diritto di autore e da diritti connessi - ...su rete telematica, a fine di lucro opera d'ingegno protetta dal diritto d'autore (art 171-ter); - mancata comunicazione alla SIAE dei dati di identificazione dei supporti non soggetti al contrassegno o falsa dichiarazione di aver assolto gli obblighi(art 171-septies); 	<p>Tali reati potrebbero verificarsi</p> <ul style="list-style-type: none"> - nella predisposizione e pubblicazione di comunicati stampa o materiale promozionale. In particolare qualora fossero pubblicati nel sito internet della società (art 171comma 1-a-bis); nei comunicati stampa o nel materiale promozionale e informativo, testi o fotografie (art 171-ter) senza averne chiesto l'autorizzazione ai legittimi proprietari. - nell'utilizzo di software non "licenziato" nei computer aziendali (171 bis) <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"> - AD - Area Innovation - Area Marketing - Area IT, Systems and Processes - Area Innovation - Area HR

- 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 (art. 377-bis c.p.) ;	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 -
Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio: Proprio per evitare il prodursi di tale reato Assistenza Casa: <ul style="list-style-type: none"> • ha previsto nel Codice Etico una disposizione specifica che disciplina i rapporti con le Autorità Giudiziarie; • 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; • 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. 		

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

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) (D.Lgs.298/98 art.22 comma 12 bis)	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>Protocolli organizzativi atti a ridurre il rischio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nel Codice Etico 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; • le seguenti procedure interne e prassi in uso: <p>In merito ai Dipendenti e ai collaboratori della Società:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Per i Somministrati, la società:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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; • 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. • <p>Nel caso di lavori appaltati a Terzi, Tecnici o Fornitori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • utilizza fornitori presenti nel proprio elenco fornitori selezionati, nonché tecnici presenti nel proprio elenco autorizzato, preventivamente selezionati; • 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 ; • 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. 		

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>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).</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"> -Associazione per delinquere (art. 416 c.p.) -Associazione di tipo mafioso (art. 416 bis c.p.) -Associazione per delinquere finalizzata al contrabbando di tabacchi lavorati esteri (art.291 quater DPR 23 gennaio 1973 n.43) -Associazione finalizzata al traffico illecito di sostanze stupefacenti o psicotrope (art. 74 DPR 9 ottobre 1990 n.309) - Disposizioni contro le immigrazioni clandestine (art.12 D.Lgs 25 luglio 1998 n.286) - Induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria (art.377-bis c.p.) - Favoreggiamento personale (art.378 c.p.) 	<p>Non applicabili (inoltre le attività di Assistenza Casa S.p.A. sono localizzate in ambito esclusivamente nazionale).</p>