

ALLEGATO 1 - TABELLA VALUTAZIONE DEI RISCHI PTPCT 2023-2025 ACQUE VERONESI S.C.A R.L.

FASE 1: MAPPATURA DEI PROCESSI			FASE 2: VALUTAZIONE DEL RISCHIO				FASE 3: TRATTAMENTO DEL RISCHIO		
AREA DI RISCHIO	PROCESSO e DESCRIZIONE	ATTIVITA' DEL PROCESSO	EVENTO RISCHIOSO	LIVELLO DI RISCHIO	MISURE ESISTENTI	GIUDIZIO SINTETICO	Obiettivi /Misure da attuare	Resp.ii	Scadenze
1) Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari PRIVI di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario.	<b>Autorizzazione scarichi produttivi</b> <i>Obiettivo di processo:</i> svolgere le opportune valutazioni e analisi per definire il rilascio o meno di autorizzazioni allo scarico per attività produttive/assimilabili.	1. Richiesta di nuova autorizzazione o rinnovo	Illecita richiesta di autorizzazione/rinnovo Produzione di dichiarazioni o documenti falsi e/o sbagliati	BASSO	PGI 08-02 "GESTIONE AUTORIZZAZIONI ALLO SCARICO PRODUTTIVI E NULLA OSTA ASSIMILABILI".	Il rischio complessivo associato al processo "Autorizzazione Scarichi Produttivi" si stima di basso livello nell'azienda. Si ritiene che il processo possa portare un modesto beneficio economico per i soggetti esterni e sussiste il rischio dell'utilizzo improprio di poteri e competenze per ottenere vantaggi e utilità personali per se o per altri, ma la discrezionalità risulta ben bilanciata dai controlli interni posti in essere dal responsabile del processo e dalla procedura in vigore. Non si sono verificati negli ultimi tre anni eventi corruttivi o procedimenti giudiziari.	Follow-up di audit nel 2023	Responsabile Produttivi	
		2. Verifica documentazione	Omissione della verifica						
		3. Verifica accettabilità da parte del Gestore delle Reti e degli Impianti	Pareri tecnici assenti o non veritieri Dichiarazioni o documenti falsi e/o sbagliati						
		4. Rilascio autorizzazione	Rilascio autorizzazione illecita						
	<b>Gestione del reclamo</b> <i>Obiettivo di processo:</i> Gestire in maniera efficace i reclami provenienti dalla clientela	1. Ricezione del reclamo	Abuso del proprio potere decisionale per la scelta delle priorità. Indebiti favoritismi di determinati utenti.	BASSO	PGI 09-13 Gestione delle Segnalazioni e relativo modulo	Il rischio complessivo associato al processo "Gestione del reclamo" si stima di basso livello.		Responsabile sportelli e URP	
		2. Esame del reclamo	Omissione dolosa dell'esame del reclamo. Accoglimento o Rigetto di reclamo infondato e pretestuoso.						
		3. Verifiche tecniche	Omissione dolosa di verifiche tecniche.						
		4. Elaborazione risposta	Alterazione dolosa di dati nella risposta.						
		5. Verifica, validazione e invio risposta	Accoglimento o Rigetto di reclamo infondato e pretestuoso.						
	<b>Concessione ed erogazione di sovvenzioni, contributi e sussidi</b> <i>Obiettivo di processo:</i> garantire la corretta ed efficace erogazione di contributi coerentemente con quanto definito nel Piano di Comunicazione.	1. Bando di concorso	Bando di concorso irregolare (o truccato). Requisiti incoerenti con l'oggetto di gara o le finalità. Turbata libertà del procedimento di scelta del contraente (promesse/collusioni/violenze/doni)	MEDIO	Linee guida in materia di sponsorizzazioni e contributi; Estratto della Delibera n. 1 -4/16-CdA; Trasparenza attraverso la pubblicazione sul sito internet della Società.	Il rischio complessivo associato al processo "Sponsorizzazioni" si stima di medio livello nell'azienda. Si ritiene che il processo possa portare un alto beneficio economico per i soggetti esterni e sussiste il rischio dell'utilizzo improprio di poteri e competenze per ottenere vantaggi e utilità personali per se o per altri. Tuttavia, si ritiene che le misure esistenti per il trattamento del rischio siano adeguate e il controllo sia efficace. Finora non si sono verificati eventi corruttivi e procedimenti da parte dell'autorità giudiziaria.	Audit nel triennio. Mantenimento misure esistenti.	Responsabile Comunicazione	
		2. Raccolta ed esame proposte di progetto	Dichiarazioni o documenti falsi e/o sbagliati						
		3. Contrattualizzazione	Erogazione senza delibera / contratto Indebita assegnazione di contributi/sovvenzioni						
		4. Esecuzione progetto e produzione materiali	Esecuzione progetto e produzione di materiali illeciti						
		5. Chiusura pratica	Chiusura forzata illecita. Mancata chiusura della pratica illecita.						
		6. Controlli successivi all'erogazione	Assenza di controlli successivi all'erogazione.						
	<b>Gestione morosità (Processi REMSI)</b> <i>Obiettivo di processo:</i> garantire la corretta attuazione del processo REMSI regolamentato secondo disposizioni ARERA.	1. Riscontro Incassi e Identificazione morosità	Interruzione dolosa della regolarità del servizio (o non svolta equamente). Produzione di dati falsificati. Omissione volontaria di dati/informazioni.	BASSO	PGI 08-37 "GESTIONE DEL CREDITO" PGI 08-38 "RECUPERO CREDITI CLIENTI MOROSI"	Il rischio complessivo associato al processo "Richiesta Informazioni" si stima di basso livello nell'azienda.		Responsabile processi REMSI	
		2. Invio solleciti e atti di messa in mora	Ritardi o omissione volontaria ricezione dei solleciti (utente trasferito).						
		3. Limitazione/sospensione/disattivazione servizio	Illecita limitazione / disalimentazione con conseguente obbligo al risarcimento. Omissione dolosa dell'intervento di riscossione. Produzione di documenti falsi.						
		1. Richiesta cliente	Abuso della propria discrezionalità per la gestione della richiesta del cliente;						

<p><b>2) Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari CON effetto economico diretto ed immediato per il destinatario.</b></p>	<p><b>Gestione informazioni esterne</b></p> <p><i>Obiettivo di processo: garantire la gestione di dati ed informazioni relativi ai clienti dell'azienda.</i></p>	2. Verifiche	Omissione della verifica.	BASSO	<p>Carta dei Servizi; PGI 05-03 "SERVIZI OPERATIVI ALLA CLIENTELA "S.O.C." PGI 05-02 "RELAZIONI CON IL PUBBLICO – U.R.P." PGI 07-02 "Gestione Della Segreteria e Del Protocollo" PGI 07-04 "Procedura Data Breach" PGI 09-14 "RICONOSCIMENTO INDENNIZZI ALL'UTENZA D.LGS. 655/2015";</p>	<p>Il rischio complessivo associato al processo "Richiesta Informazioni" si stima di basso livello nell'azienda.</p>	<p>Follow up di audit nel 2023</p>	<p>Responsabile URP</p>
		3. Aggiornamento dati	Omissione dell'aggiornamento dei dati verificati nel sistema (Neta). Dichiarazioni o documenti falsi e/o volutamente sbagliati					
		4. Risposta	Illecita chiusura della richiesta sul gestionale (Neta); Omissione volontaria degli indennizzi in caso di ritardi;					
		5. Monitoraggio tempi risposta	Omissione o manomissione di dati.					
	<p><b>Preventivazione nuovo allaccio idrico/fognario</b></p> <p><i>Obiettivo di processo: Garantire la corretta esecuzione delle attività di preventivazione</i></p>	1. Richiesta cliente	Omissione dolosa della ricezione di una richiesta. Omissione dolosa della verifica dei documenti ricevuti o di inserimento dei dati. Abuso del proprio potere decisionale per la scelta delle priorità.	BASSO	<p>PGI 08-07 "Preventivazione e realizzazione allacciamenti" IGI 08-31-12 EMISSIONE PREVENTIVI MODIFICA IMPIANTO CON SOPRALLUOGO; IGI 08-31-11 EMISSIONE PREVENTIVI NUOVI ALLACCI CON SOPRALLUOGO</p>	<p>Il rischio complessivo associato al processo "Preventivazione nuovo allaccio idrico/fognario" si stima di basso livello.</p>	<p>Responsabile Lavori e Preventivi</p>	
		2. Esecuzione preventivo (con o senza sopralluogo)	Richiesta di pagamento indebito per l'effettuazione del servizio.					
		3. Accettazione preventivo	Esclusione dolosa di dati.					
	<p><b>Esecuzione allacci</b></p> <p><i>Obiettivo di processo: Garantire la corretta esecuzione delle attività di allacciamento</i></p>	1. Richiesta allaccio	Omissione dolosa della ricezione di una richiesta. Omissione dolosa della verifica dei documenti ricevuti o di inserimento dei dati. Abuso del proprio potere decisionale per la scelta delle priorità.	BASSO	<p>PGI 08-07 "Preventivazione e realizzazione allacciamenti"</p>	<p>Il rischio complessivo associato al processo "Esecuzione allacci" si stima di basso livello.</p>	<p>Responsabile Lavori e Preventivi</p>	
		2. Esecuzione lavori	Verifica dell'operatore sul campo dietro richiesta di un pagamento. Omissione dolosa di lavori per fini privati.					
		3. Contabilizzazione	Esclusione dolosa di dati. Contabilizzazione irregolare da parte dell'elaboratore.					
	<p><b>Rettifiche di fatturazione (ricostruzione e ricalcoli bollette)</b></p> <p><i>Obiettivo di processo: Garantire il corretto addebito dei reali consumi e applicazione delle tariffe di competenza.</i></p>	1. Richiesta cliente	Abuso della propria discrezionalità per la gestione della richiesta del cliente;	BASSO	<p>PGI 08-32 "AUTORIZZAZIONE ALLA SPESA, RICEVIMENTI E CONTABILIZZAZIONE FATTURA" PGI 08-34 "MODALITA' DI FATTURAZIONE SCARICHI INDUSTRIALI, ACQUE METEORICHE DI DILAVAMENTO, ACQUE DI PRIMA PIOGGIA E DI LAVAGGIO" PGI 08-45 "ATTIVITA' OPERATIVE FATTURAZIONE"</p>	<p>Il rischio complessivo associato al processo "Rettifiche di Fatturazione" si stima di basso livello nell'azienda.</p>	<p>Sportelli</p>	
		2. Verifiche	Omissione volontaria della verifica. Conformità della verifica in seguito a pagamento.					
		3. Verifiche tecniche	Modalità non corrette di organizzazione del pronto intervento. Conformità della verifica in seguito a pagamento.					
		4. Ricalcoli	Preventivazione costi non congrui per contributo adeguamento rete; Dichiarazioni o documenti falsi e/o sbagliati.					
		5. Aggiornamento servizio e rifatturazione	Concessione di eventuali agevolazioni economiche senza le necessarie verifiche o secondo criteri discrezionali.					
		<p><b>1. Analisi documento iniziale ed elaborazione documento gara/ordine</b></p>	<p>Errore che implica troppa apertura o troppa chiusura per la partecipazione; Pianificazione del fabbisogno non rispondente alle effettive esigenze della Società; Individuazione delle modalità di affidamento per favorire determinati soggetti ovvero per sottrarsi ai controlli; Inosservanza delle regole del Codice degli appalti; Definizione delle caratteristiche della prestazione in funzione di un operatore economico; Verifica e validazione del progetto pur in assenza dei requisiti richiesti; Nomina di un soggetto compiacente che rediga un PSC e un fascicolo dell'opera in modo da avvantaggiare un o.e.; Nomina del RUP senza tener conto di eventuali interessi personali o privo dei requisiti idonei e adeguati ad assicurare la terzietà e l'indipendenza; Fuga di notizie circa le procedure di gara ancora non pubblicate; Definizione di criteri di scelta e requisiti volti a favorire determinati soggetti; Divulgazione di informazioni illegittime o solo a determinati soggetti in fase di gara; Composizione delle commissioni (Commissione giudicatrice/Seggio di gara) senza tenere conto di eventuali interessi particolari; Inserimento di clausole contrattuali dal contenuto vago o vessatorio per consentire di favorire determinati soggetti o disincentivare alcuni a partecipare ovvero per poter permettere modifiche in fase di esecuzione; Mancata definizione di modalità univoche di predisposizione e gestione dei contratti per favorire determinati soggetti.</p>	BASSO	<p>Codice degli Appalti; Regolamento per la disciplina dei contratti nei settori speciali di importo inferiore alla soglia comunitaria; Albo interno membri delle commissioni giudicatrici; Patto d'integrità aggiornato nel 2019; Trasparenza attraverso la pubblicazione sul sito internet della</p>	<p>Il rischio complessivo associato al processo "Acquisto lavori,</p>		
<p>2. Esecuzione gara o negoziazione ordine</p>			<p>Scelta della procedura non idonea:</p>					

3) Contratti Pubblici	<b>Acquisto lavori, forniture e servizi</b> <i>Obiettivo di processo: garantire lavori, forniture e servizi nel rispetto delle necessità, delle specifiche tecniche, del budget e dei tempi richiesti.</i>	3. Aggiudicazione gara o assegnazione ordine	Selezione dei partecipanti non tenendo conto a quanto previsto dal Codice degli appalti. Scelta di modalità di pubblicazione e termini per la presentazione delle offerte finalizzate a ridurre la partecipazione; Mancata verifica e segnalazione delle anomalie delle offerte; Alterazione o sottrazione di documenti; Omissione delle verifiche di legge post affidamento.	MEDIO	Società; PGI 09-01 "Verifiche Ispettive Interne (Audit)" [II° parte]; PGI 08-32 "Autorizzazione alla spesa, ricevimenti e contabilizzazione fattura"; PGI 08-44 "Attività di liquidazione delle forniture di beni e prestazioni di servizi e lavori". PGI 08-18 "SUBAPPALTO E SUB-AFFIDAMENTO DI LAVORI, SERVIZI E FORNITURE" PGI 08-50 "GESTIONE LAVORI, SERVIZI E FORNITURE DI COMPETENZA DELLA DIVISIONE OPERATIVA"; Trasparenza attraverso la pubblicazione sul sito internet della Società.	forniture e servizi si stima di medio livello nell'azienda. Il processo può portare un alto beneficio economico per i soggetti esterni e sussiste il rischio dell'utilizzo improprio di poteri e competenze per ottenere vantaggi e utilità personali per se o per altri. Tuttavia, si ritiene che le misure esistenti per il trattamento del rischio siano adeguate e il controllo sia efficace. Finora non si sono verificati eventi corruttivi e procedimenti da parte dell'autorità giudiziaria.	Follow up di Audit nel 2023 Proceduralizzare il processo di validazione del Responsabile Compliance nelle delibera a contrarre	Responsabile Ufficio Acquisti	Entro il 2023
		4. Verifica requisiti							
		5. Realizzazione e invio ordine / contratto	Previsioni contrattuali carenti o errate Mancato svolgimento verifiche; Ritardi nelle comunicazioni / pubblicazioni per disincentivare ricorsi; Modifica delle previsioni contrattuali poste a base di gara a vantaggio dell'aggiudicatario; Nomina di un soggetto compiacente per una verifica del rispetto delle previsioni del PSC e delle prescrizioni di legge in materia di SSL meno incisiva; Mancata verifica di rispondenza al contratto; Mancata applicazione di penali quando necessarie; Non corretta gestione delle riserve e delle varianti; Assenza di verifiche relative ad eventuali subappalti; Mancata e/o incompleta verifica del rispetto delle previsioni del PSC e/o delle disposizioni di legge in materia di SSL; Gestione non uniforme delle contestazioni; Mancata o errata applicazione dei termini contrattuali con conseguente svantaggio economico per la Stazione Appaltante; Effettuazione di pagamenti senza i riscontri relativi a corretta gestione e chiusura del rapporto.						
4) Acquisizione e gestione del personale	<b>Reclutamento e assunzione del personale dipendente</b> <i>Obiettivo di processo: garantire la copertura del fabbisogno organizzativo con il reclutamento efficace di Risorse Umane</i>	1. Identificazione fabbisogno organizzativo	Scorretta identificazione dei profili di ricerca; Selezione creata per favorire qualcuno (fornitori o candidati).	MEDIO	Regolamento per la disciplina dell'accesso all'impiego e delle modalità di reclutamento del personale; Verifiche su inconfirmità ed incompatibilità (per dirigenti); Trasparenza attraverso la pubblicazione sul sito internet della Società. PGI 05-05 "Procedura trasferite e rimborsi spese per personale dipendente e componenti CdA". Trasparenza attraverso la pubblicazione sul sito internet della Società.	Il rischio complessivo associato al processo "Selezione del Personale" si stima di medio livello nell'azienda. Il processo può portare un alto beneficio economico per i soggetti esterni e sussiste il rischio dell'utilizzo improprio di poteri e competenze per ottenere vantaggi e utilità personali per se o per altri.	Predisposizione di di una procedura interna per lo svolgimento di incarichi d'ufficio ed attività extra istituzionali  Predisposizione di un modulo autorizzativo per la richiesta di svolgimento di incarichi d'ufficio ed attività extra istituzionali	Responsabile Personale e Organizzazione	Entro il 2024  Riesame nel 2023
		2. Redazione bando di selezione	Predisposizione di un bando per favorire qualcuno; Fuga di informazioni.						
		3. Verifica requisiti di ammissibilità (CV)	Ammissione di soggetti privi dei requisiti richiesti dal bando; Valutazione discrezionale del CV, non basata su elementi oggettivi.						
		4. Svolgimento prove - valutazione - redazione graduatoria - assunzione del personale	Alterazione delle prove e dei criteri di valutazione per favorire uno specifico candidato; Valutazione discrezionale, non basata su elementi oggettivi di conoscenza del candidato.						
4) Acquisizione e gestione del personale	<b>Gestione del rapporto di lavoro</b> <i>Obiettivo di processo: sviluppare e gestire le politiche del personale e le iniziative di sviluppo organizzativo.</i>	Rilevazione presenze	Rilevazione delle presenze non corrispondente al vero per nascondere assenze o aumentare le ore di straordinario	BASSO	PGI 07-12 "Gestione del Personale"  PGI 05-04 Procedura Cambio Mansione PGI 05-05 Procedura Rimborsi Spese E Trasferite  PGI 07-12 "Gestione del Personale"  Legge 22 maggio 2017, n.81; Comunicato aziendale n.31/2021 e "Linee guida modalità di inoltro e autorizzazione delle Richieste ai Sistemi Informativi" e "Modalità di effettuazione della timbratura in telelavoro"  PGI 06-04 "GESTIONE DEI VERBALI DI ACCERTAMENTO E CONTESTAZIONE DI ILLECITO AMMINISTRATIVO, DELLE DIFFIDE E DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE"; PGI 07-12 "Gestione del Personale" CCNL.  PGI 07-12 "Gestione del Personale"	Il rischio complessivo associato al processo "Gestione del rapporto di lavoro" si stima di basso livello.	Responsabile Personale e Organizzazione		
		Elaborazione Paghe	Elaborazione cedolini non corrispetti alle reali presenze per ottenere retribuzioni più alte						
		Variazioni contrattuali (variazione sede, livello, qualifica, dinamiche retributive)	Variazioni contrattuali non meritocratiche o discriminanti. Promessa indebita di variazioni contrattuali.						
		Sistemi di premialità	Attribuzione (o promessa) di premi variabili o premio produttività non conformi agli accordi sindacali (premio produttività) e alle politiche aziendali per i premi variabili						
		Smart Work	Maladministration Interruzione di un ufficio o servizio pubblico. Fuga di notizie.						
		Provvedimenti disciplinari	Omissione volontaria ed ingiustificata dell'irrogazione di provvedimenti disciplinari previsti dal CCNL applicato o mancate contestazioni sulla base di disposizioni organizzative interne. Omissione dell'irrogazione di provvedimenti dietro pagamento di una somma di danaro.						
		Relazioni Sindacali	Favorire determinati dipendenti in base all'appartenenza sindacale; Sussistenza di un interesse personale e conflitto di interessi; Attribuzione di vantaggi a soggetti interni/esterni;						
4) Acquisizione e gestione del personale	<b>Formazione del Personale</b> <i>Obiettivo di processo: garantire la copertura del fabbisogno formativo aziendale.</i>	1. Pianificazione della formazione e definizione del progetto formativo	Scorretta identificazione del fabbisogno formativo per favorire fornitori esterni (conflitto d'interessi)	BASSO	PGI 07-05 "FORMAZIONE DEI LAVORATORI" PGI 07-12 "Gestione del Personale" PGI 05-04	Il rischio complessivo associato al processo "Formazione del personale" si stima di basso livello nell'azienda.	Follow-up di audit nel 2023	Responsabile Personale e Organizzazione	
		2. Attuazione e gestione degli interventi formativi	Scorretta assegnazione di percorsi formativi. Omissione, ritardo o esclusione dolosa di atto d'ufficio.						

	<b>Fatturazione bolletta</b> <i>Obiettivo di processo: Elaborare ed eseguire la fatturazione massiva con la successiva emissione delle bollette.</i>	<b>1. Definizione calendario di fatturazione ed elenco letture da eseguire</b> Esclusione volontaria di dati. Attribuzione impropria.	<b>BASSO</b>	Regolamento del servizio acquedotto Delibera AATO n. 5/2007-14/2008-13/2009. PGI 08-41 Procedura ciclo di lettura dei contatori. PGI 08-42 procedura ciclo di emissione bollette. PGI 08-43 Procedura ciclo di stampa delle bollette. PGI 08-49 Procedura gestione perdite occulte.	Il rischio complessivo associato al processo "Fatturazione bolletta" si stima di basso livello.	Follow-up di audit nel 2023	Responsabile Fatturazione massiva e regolazione commerciale
		<b>2. Letture contatori</b> Inefficienza di gestione Falsificazione o alterazione di atti o documenti finalizzati a garantire la corretta tracciabilità dei flussi finanziari					
		<b>3. Validazione delle letture</b> Inefficienza di gestione Falsificazione o alterazione di atti o documenti finalizzati a garantire la corretta tracciabilità dei flussi finanziari					
		<b>4. Elaborazione fatture</b> Inefficienza di gestione Falsificazione o alterazione di atti o documenti finalizzati a garantire la corretta tracciabilità dei flussi finanziari Mancato rispetto regolamentazione ARERA. Perdita di fatturato o indebito arricchimento					
		<b>5. Stampa e postalizzazione</b> Inefficienza di gestione Omissione dolosa					
<b>5) Gestione delle entrate, delle spese e del patrimonio</b>	<b>Contabilità generale e bilancio</b> <i>Obiettivo di processo: Garantire la tenuta delle scritture contabili e rilevare i fatti aziendali fino alla redazione del Bilancio d'esercizio.</i>	<b>1. Gestione flusso passivo</b> Falsificazione o alterazione di atti o documenti finalizzati a garantire la corretta tracciabilità dei flussi finanziari	<b>BASSO</b>	Regolamenti di settore - Requisiti del mercato di riferimento - Politica Integrata aziendale	Il rischio complessivo associato al processo "Contabilità generale e bilancio" si stima di basso livello.	Follow-up di audit nel 2023	Responsabile Fatturazione, Bilancio e Tesoreria
		<b>2. Registros di Contabilità Generale</b> Falsificazione o alterazione di atti o documenti finalizzati a garantire la corretta tracciabilità dei flussi finanziari					
		<b>3. Gestione flusso attivo</b> Falsificazione o alterazione di atti o documenti finalizzati a garantire la corretta tracciabilità dei flussi finanziari					
		<b>4. Adempimenti fiscali e attività collegate</b> Omissione/Esclusione dolosa degli adempimenti.					
		<b>5. Bilancio di verifica</b> Falsificazione o alterazione del bilancio di verifica					
		<b>6. Redazione Bilancio</b> Falsificazione o alterazione del bilancio					
	<b>Rapporto con ARERA</b> <i>Obiettivo di processo: Ricezione e analisi delle delibere dall'Autorità ARERA finalizzata all'informativa aziendale.</i>	<b>1. Ricezione delle delibere ARERA</b> Omissione o rifiuto di applicazione della normativa	<b>BASSO</b>	Convenzione affidamento SI; PGI 09-14 "RICONOSCIMENTO INDENNIZZI ALL'UTENZA D.LGS. 655/2015"	Il rischio complessivo associato al processo "Rapporto con Autorità" si stima di basso livello nell'azienda.	Follow-up di audit nel 2023	Responsabile Controllo Direzionale e Regolazione
		<b>2. Condivisione con la Divisione interessata</b> Comunicazione di informazioni o dati non veritieri o alterati					
		<b>3. Lettura, analisi critica e approfondimento</b> Produzione di atti alterati/non veritieri					
		<b>4. Attuazione nuova delibera</b> Dazione o promessa di utilità per condizionare l'ottenimento di certificazioni e lo svolgimento degli audit					
<b>6) Controlli, verifiche, ispezioni e sanzioni</b>	<b>Laboratorio analisi</b> <i>Obiettivo di processo: Garantire la corretta esecuzione delle attività analisi chimica e microbiologica dei prodotti aziendali</i>	<b>1. Pianificazione controlli</b> Influenze non oggettive per la pianificazione dei controlli.	<b>BASSO</b>	IL5.8A-002 Pianificazione dei prelievi e accettazione dei campioni in laboratorio. Sistema di gestione ISO/IEC 17025:2018	Il rischio complessivo associato al processo "Laboratorio analisi" si stima di basso livello.	Follow-up di audit nel 2023	Responsabile Laboratorio
		<b>2. Accettazione campioni</b> Emissione/Acettazione di campioni non idonei.					
		<b>3. Esecuzione analisi</b> Alterazione dell'esecuzione delle analisi al fine di favorire indebitamente qualcuno.					
		<b>4. Invio risultati</b> Alterazione delle risultanze istruttorie al fine di favorire indebitamente qualcuno.					

	<p><b>Gestione Autoparco</b></p> <p>Obiettivo di processo: Gestione e razionalizzazione del parco mezzi aziendali.</p>	<p>1. <b>Acquisizione veicoli e automezzi aziendali</b></p> <p>Illecita gestione dei rapporti con fornitori esterni di noleggio veicoli. Conflitti di interesse. Conclusioni di un contratto illecito. Intermediazione tra interessi privati e pubblici - fuga di informazioni</p>	BASSO	<p>Migliorato il software in uso - BOARD</p> <p>Aggiornata la procedura interna sull'utilizzo dei veicoli aziendali, con paragrafo specifico sulla "minimizzazione dei rischi di corruzione e riservatezza dei dati" (PO 004/2022 che annulla e sostituisce la precedente PGI 08-54)</p>	<p>Il rischio complessivo associato al processo "Gestione autoparco" si stima possa essere di basso livello nell'azienda.</p>	Responsabile Ufficio Acquisti e Autoparco			
<p>2. <b>Acquisizione costi e dati di percorrenza</b></p> <p>Produzione di dati alterati/non veritieri. Omissione del tracciamento dei dati (propri o di terzi). Pressioni interne per l'ottenimento dei dati.</p>	<p>3. <b>Analisi dei dati e ottimizzazione parco mezzi</b></p> <p>Produzione di dati alterati/non veritieri. Omissione del tracciamento dei dati (propri o di terzi).</p>								
<p>4. <b>Gestione utilizzo degli automezzi</b></p> <p>Utilizzo del veicolo per fini privati. Abuso del proprio potere per l'assegnazione di un automezzo.</p>									
7) Incarichi e nomine	<p><b>Affidamento incarichi a consulenti/collaboratori</b></p> <p>Obiettivo di processo: garantire l'acquisto di servizi di consulenza nel rispetto delle specifiche necessità, del budget e dei tempi.</p>	<p>1. <b>Scelta e definizione rapporto</b></p> <p>Affidamento di incarichi di cui non vi è esigenza. Selezione svolta senza valutazione dei requisiti e delle professionalità in base all'incarico da svolgere. Motivazione generica sui requisiti per favorire determinati soggetti. Inserimento di clausole dal contenuto vago o vessatorio per creare favoritismi. Mancata definizione di modalità univoche di predisposizione e gestione dei contratti.</p>	BASSO	<p>Patto d'integrità aggiornato nel 2019 REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA DEI CONTRATTI NEI SETTORI SPECIALI DI IMPORTO INFERIORE ALLA SOGLIA COMUNITARIA; PGI 05-07 "PROGETTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI INTERVENTI PREVISTI NEL PIANO DEGLI INTERVENTI (PdI) DI ACQUE VERONESI"; PGI 08-44 "ATTIVITA' DI LIQUIDAZIONE DELLE FORNITURE DI BENI E PRESTAZIONI DI SERVIZI E LAVORI". Trasparenza attraverso la pubblicazione sul sito internet della Società.</p>	<p>Il rischio complessivo associato al processo "Affidamento incarichi a consulenti" si stima possa essere di basso livello nell'azienda.</p>	<p>Aggiornamento modalità di pubblicazione dei dati per la trasparenza relativi ai consulenti e collaboratori.</p>	Tutte le Direzioni	Riesame nel 2023	
<p>2. <b>Gestione rapporto</b></p> <p>Assenza di controllo durante lo svolgimento dell'incarico. Mancate contestazioni in caso di non ottemperanza del contratto. Gestione non uniforme delle contestazioni.</p>	<p>3. <b>Pagamento compensi</b></p> <p>Effettuazione dei pagamenti senza la verifica dell'effettivo e corretto svolgimento dell'incarico.</p>								
8) Affari legali e contenzioso	<p><b>Gestione dei contenziosi</b></p> <p>Obiettivo di processo: gestire in maniera efficace un contenzioso tra società e terzi.</p>	<p>1. <b>Gestione e definizione precontenziosi</b></p> <p>Ritardi o omissioni nella definizione dei contenziosi.</p>	BASSO	<p>PGI 06-04 "GESTIONE DEI VERBALI DI ACCERTAMENTO E CONTESTAZIONE DI ILLECITO AMMINISTRATIVO, DELLE DIFFIDE E DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE";</p>	<p>Il rischio complessivo associato al processo "Gestione dei contenziosi" si stima di basso livello nell'azienda.</p>				
		<p>2. <b>Gestione contenzioso</b></p> <p>Gestione non uniforme. Gestione non imparziale.</p>						<p>3. <b>Definizione stragiudiziale</b></p> <p>Favoritismi nella definizione dei contenziosi. Comportamenti scorretti nella definizione stragiudiziale dei contenziosi. Esercitazioni di pressioni indebite.</p>	
	<p><b>Recupero del Credito</b></p> <p>Obiettivo di processo: Assicurare la gestione delle pratiche passate al recupero del credito.</p>	<p>1. <b>Identificazione morosità</b></p> <p>Omissione dolosa (o ritardi) nell'attività di recupero del credito. Interruzione dolosa della regolarità del servizio (o non svolta equamente). Produzione di dati falsificati. Omissione volontaria di dati/informazioni. Irregolare individuazione dei soggetti cui indirizzare l'attività di recupero del credito.</p>	BASSO	<p>PGI 08-37 "GESTIONE DEL CREDITO" PGI 08-38 "RECUPERO CREDITI CLIENTI MOROSI"</p>	<p>Il rischio complessivo associato al processo "Gestione del credito" si stima di basso livello nell'azienda.</p>	<p>E' in corso l'aggiornamento delle procedure a seguito dell'ultima riorganizzazione.</p>	Responsabile Credito	31/12/2023	
		<p>2. <b>Azioni legali stragiudiziali e giudiziali con legale interno e/o legali esterni (processo puntuale)</b></p> <p>Ritardi o omissione volontaria ricezione dei solleciti (utente trasferito). Omissione di dati/informazioni. Irregolare individuazione dei soggetti cui indirizzare l'attività di recupero del credito.</p>							<p>3. <b>Riscossione coattiva (processo massivo)</b></p> <p>Illecita limitazione / disalimentazione con conseguente obbligo al risarcimento. Omissione dolosa dell'intervento di riscossione. Produzione di documenti falsi.</p>
		<p>4. <b>Registrazione incasso e/o messa a perdita</b></p> <p>Illecita registrazione dell'incasso e/o messa a perdita. Riapertura di utenze sospese o cessate senza la riscossione del credito.</p>							
		<p><b>Programma degli investimenti</b></p> <p>Obiettivo di processo: elaborare o mantenere il Programma degli Interventi quadriennale (PDI).</p>	<p>1. <b>Raccolta input</b></p> <p>Valutazione non corretta degli input; Omissione di informazioni o raccolta parziale degli input sugli investimenti da eseguire.</p>	BASSO	<p>PGI 08-10 "DIREZIONE LAVORI NEL PIANO DEGLI INTERVENTI (PdI) DI ACQUE VERONESI" PGI 05-07 "Progettazione e approvazione degli interventi previsti nel piano degli interventi (PdI) di Acque Veronesi" PGI 06-06 Gestione Rischio Elettrico PGI 06-07 Analisi del Contesto - Matrice di Pianificazione Strategica PGI 07-04 Procedura Data Breach</p>	<p>Il rischio complessivo associato al processo "Programmazione degli investimenti" si stima di basso livello. Nonostante l'alto valore economico delle attività in oggetto, vi è una modesta discrezionalità da parte dei decisori preposti sia sulla definizione di obiettivi operativi che per le soluzioni operative da adottare. Inoltre si ritiene che il responsabile del processo persegua un costante monitoraggio che, insieme alle misure di trattamento del rischio e al controllo congiunto di Arera, hanno finora evitato il verificarsi di eventi corruttivi e procedimenti da parte dell'autorità giudiziaria.</p>	Follow-up di audit nel 2023	Responsabile Pianificazione e Reporting	
<p>2. <b>Bozza Piano degli Interventi</b></p> <p>Esclusione (dolosa) di alcuni input / inserimento di altri; Bozza di Programma degli Interventi volutamente manomessa e non rispecchiante i bisogni reali del territorio.</p>			<p>3. <b>Pre-approvazione</b></p> <p>Influenze non oggettive sulla pre-approvazione della bozza del Piano.</p>						
<p>4. <b>Concertazione con il territorio</b></p> <p>Influenze non oggettive sulla bozza del Piano e possibilità di modificare lo stesso.</p>			<p>5. <b>Approvazione finale</b></p> <p>Influenze non oggettive sull'elenco degli investimenti. Approvazione del Programma degli Interventi non rispecchiante i bisogni reali del territorio.</p>						

Pianificazione e Reporting	<b>Pianificazione Economico-Finanziaria</b> <i>Obiettivo di processo:            creazione o aggiornamento del Piano Economico Finanziario pluriennale.</i>	1. Raccolta dati	Esclusione dolosa di dati Elaborazione del piano dolosamente irregolare da parte dell'elaboratore	BASSO	PGI 06-06 Gestione Rischio Elettrico PGI 06-07 Analisi del Contesto - Matrice di Pianificazione Strategica PGI 07-04 Procedura Data Breach Regolamenti di settore - Requisiti del mercato di riferimento - Politica Integrata aziendale	Il processo di "Pianificazione Economica - Finanziaria" si stima di basso livello di rischio nell'azienda. Si ritiene che la discrezionalità del processo sia ben bilanciata dai controlli interni posti in essere dal responsabile del processo oltre al fatto che tutte le operazioni vengono tracciate dai sistemi informatici quali SAP e BOARD. Negli ultimi 3 anni non si sono verificati né atti corruttivi né procedimenti da parte dell'autorità giudiziaria nei confronti dei dipendenti coinvolti nel processo.	Follow-up di audit nel 2023	Responsabile Ufficio Pianificazione Finanziaria e Tariffe
		2. Elaborazione e analisi dei dati	Esclusione dolosa di dati. Elaborazione del piano dolosamente irregolare da parte dell'elaboratore. Irregolare interpretazione della normativa ed illecita elaborazione del Piano.					
		3. Realizzazione e aggiornamento PEF	Esclusione dolosa di dati. Elaborazione del piano dolosamente irregolare da parte dell'elaboratore. Irregolare interpretazione della normativa ed illecita elaborazione del Piano.					
	<b>Redazione Piano tariffe</b> <i>Obiettivo di processo:            definire la tariffa secondo quanto stabilito dalle delibere ARERA.</i>	1. Estrazione dati	Esclusione dolosa di dati. Alterazione dei dati rilevanti per la determinazione delle tariffe.	BASSO	Delibera ARERA 639/2021/R/ldr e ss.mm.ii.; Tool di calcolo Arera; PGI 05-07 "Progettazione e approvazione degli interventi previsti nel piano degli interventi (PdI) di Acque Veronesi";	Il rischio complessivo associato al processo "Redazione Piano Tariffe" si stima di basso livello. Si denota una buona azione di monitoraggio da parte del responsabile del processo in coordinamento con efficaci misure di trattamento del rischio.		Responsabile Pianificazione Finanziaria e Tariffe
		2. Elaborazione dati e ipotesi di tariffa	Errore nell'utilizzo di alcuni dati (maladministration). Sovratima o sottostima delle necessità. Alterazione dei dati rilevanti per la determinazione delle tariffe.					
		3. Approvazione Tariffa	Influenze non oggettive sulla tariffa da approvare.					
4. Applicazione esecutiva		Esclusione dolosa di dati. Errore nell'applicazione delle nuove tariffe e conguagli.						
<b>Gestione ed organizzazione del servizio erogato</b>	<b>Manutenzione Infrastrutture</b> <i>Obiettivo di processo:            garantire la continuità e l'efficienza di funzionamento delle infrastrutture necessarie per il SII.</i>	1. Esigenza di manutenzione	Omissione della ricezione di segnalazione guasto. Abuso del proprio potere decisionale per la scelta delle priorità di manutenzione.	BASSO	Carta dei Servizi; Regolamento del Servizio acquedotto; Regolamento del Servizio di fognatura e depurazione dell'A.T.O. veronese; Delibere ARERA; Condizioni generali di somministrazione; PGI 08-09 "GESTIONE RETI ACQUEDOTTO"; PGI 08-06 "Gestione impianti di depurazione e sollevamenti fognari" PGI 08-55 "Piano di sicurezza per Incidenti Gravi che si estendono al perimetro esterno" MGI 08-04 "Modello Manutenzione Programmata Apparato Supervisore Locale/Centro" PGI 08-08 "Gestione Impianti Acquedotto" PGI 08-05 "Gestione Ambisc Nei Cantieri Temporanei E Mobili" PGI 08-14 "RILEVAZIONE E REGISTRAZIONE GUASTI"; PGI 09-09 "GESTIONE DELLA QUALITA' DELL'ACQUA EROGATA";	Il rischio complessivo associato al processo "Manutenzione Infrastrutture" si stima di basso livello.	Follow-up di audit nel 2023	Direzione Tecnica Operativa
		2. Pianificazione intervento con eventuale sopralluogo	Abuso del proprio potere decisionale per la scelta delle priorità. Non oggettività nella redazione di specifiche e capitolati.					
		3. Intervento	Omissione verifica operatore sul campo. Accettazione di un favore o dono per l'effettuazione della verifica. Richiesta di pagamento per l'effettuazione del servizio.					
		4. Verifica funzionalità/collauda	Comunicazione di informazioni o dati non veritieri.					