



**ALTO CALORE**

# Alto Calore Servizi S.p.A.

Sede in Avellino: Corso Europa, 41  
Capitale Sociale €. 27.278.037  
Partita IVA- Codice Fiscale: n° 00080810641  
Tel. 0825-7941 – fax 0825-31105 - <http://www.altocalore.it>



Prot.

Avellino

**AI RPCT**

*Dott. Ing. Carmine Melillo*

**Sede**

**Oggetto:** Nota prot. 001340 del 17/01/2023 - Mappatura dei processi e nuovo sistema di gestione del rischio in base alle indicazioni nell'allegato al PNA – PTPCT 2023/25. RISCONTRO

In riscontro alla nota segnata in oggetto, tenuto conto della precorsa corrispondenza di argomento, in uno alla presente si trasmette la Mappatura dei processi afferente all'Area Commerciale.

**Il Responsabile Area Commerciale**

*F.Q. rag. Francesco Ranauro*

Area Commerciale – Servizio Morosità - F.Q. Rag. Francesco Ranauro

☎ 0825/794.426– Fax : 0825/31105 ✉ [francesco.ranauro@altocalore.it](mailto:francesco.ranauro@altocalore.it)

AREA A RISCHIO

AREA COMMERCIALE

DESCRIZIONE DEL PROCESSO

Gestione contratto

INPUT

d'Ufficio

OUTPUT

Contratto

N. Processo o descrizione delle fasi	Esemplificazione del rischio	Fattori abilitanti	Indicatori (basso-medio-alto)												MISURE di prevenzione da introdurre	Giudizio sintetico (basso-medio-alto)	Responsabili dell'attuazione della misura				
			N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	N11	N12							
<p><b>Gestione contratto:</b>                      Stipula contratto per allaccio idrico, installazione contatore, variazione impegno fornitura idrica, voltura utenza, distacco o spostamento di un contatore</p>	1. Il Regolamento d'utenza non è rispettato o è applicato dando interpretazioni soggettive.	A-B-C-D-F	A	M		B	B											(M01 + M02.....) M07	MEDIO	Res. di Area Res. di Servizio	
	2. Mancata applicazione o applicazione distorta e non conforme delle condizioni contrattuali, della Carta dei Servizi e/o mancato rispetto della regolamentazione ARERA con conseguente esposizione della Società a procedimenti sanzionatori di varia natura.	A-C-D-E-F	A	M	M	M					M	A							M01+M02+M03+M05+M07	ALTO	Res. di Area Res. di Servizio
	3. Gli atti e i documenti acquisiti tramite strumenti informatici non sono adeguatamente registrati, anche ai fini della loro tracciabilità temporale.	A-D-E-F	M	M		A					M	A							M01+M02+M03+M05+M07	BASSO	Res. di Area Res. di Servizio
	4. Gestione irregolare delle pratiche, anche nella fase istruttoria, in difformità alle procedure e alle norme contenute nel RU, nella CSLI o in altri atti regolamentari.	A-D-E-F	A								M	A							M01+M02+M05+M07	BASSO	Res. di Area Res. di Servizio
	5. Ammettere prestazioni d'utenza, con conseguente attivazione della procedura, in assenza dei prescritti requisiti, della documentazione prevista etc. (es: allacciamento ad abitazione abusiva, allacciamento ad un affittuario senza produzione del contratto di affitto etc.).	A-D-E-F	A								M	A							M01+M02+M05+M07	MEDIO	Res. di Area Res. di Servizio
	6. Assumere determinazioni non riconducibili ad elementi oggettivi e a circostanze documentate e/o documentabili (es: mancata verifica della sussistenza dei requisiti di ammissibilità della richiesta)	A-D-E-F	M		B						A	A							M01+M02+M05+M07	MEDIO	Responsabile di Servizio/AU
	7. Irregolare o mancato caricamento di dati e informazioni contrattuali (es: registrazione dell'utenza, avvenuto allacciamento idrico, avvenuta installazione del contatore) anche al fine di non tracciare la posizione del cliente e procurare un vantaggio in termini di mancata contrattualizzazione e fatturazione (mancata presa in carico e gestione della pratica in difformità alle modalità previste)	A-D-E-G	M			A					A								M01+M02+M03+M04+M05	ALTO	Res. di Area Res. di Servizio
	8. Alterare e/o manipolare i dati all'anagrafe clienti.	A-D-E-G	A			M					A								M01+M02+M03+M04+M05	ALTO	Res. di Area Res. di Servizio
	9. Gestione delle pratiche per il conseguimento di interessi personali, eventualmente anche in situazione di conflitto di interessi, anche attraverso la sottrazione della pratica ad altro settore per l'inserimento di condizioni di favore per specifici utenti.	A-D-E-G	A			A					A								M01+M02+M03+M04+M05	ALTO	Res. di Area Res. di Servizio
	10. Accordo collusivo tra il dipendente che istruisce/gestisce la pratica e l'utenza	A-D-E-G	A								A								M01+M02+M03+M04+M05	ALTO	Res. di Area Res. di Servizio
	11. Gestione illegale dei valori bollati finalizzata alla contraffazione o alla rivendita.	A-D-E-G	B			M					M								M02+M04+M05+M07	BASSO	Res. di Area Res. di Servizio
	12. Non corretta commisurazione dei costi di allacciamento e, in genere, degli oneri dovuti dall'utente per la prestazione richiesta alle reali necessità e stato di fatto. La circostanza è aggravata dal dolo onde favorire determinati utenti.	A-D-F	B			B					A									BASSO	Res. di Area Res. di Servizio









N. Processo o descrizione delle fasi	Esemplificazione del rischio	Fattori abilitanti	Indicatori												MISURE di prevenzione da introdurre	Giudizio sintetico (basso-medio-alto)	Responsabili dell'attuazione della misura			
			(basso-medio-alto)																	
			N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	N11	N12						
	11. Assumere determinazioni non riconducibili ad elementi oggettivi e a circostanze documentate e/o documentabili.	c, e, f, g	M	M			A	B	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M01+M02+M04+M05+M06	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	12. Adozione di provvedimenti che non rientrano nelle casistiche ordinarie o che non sono disciplinate nei regolamenti senza alcuna motivazione ed eventualmente senza imparzialità.	a, b, e, f, g	M	M	M			M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M01+M02+M03+M05+M09	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	13. Determinazioni discrezionali, anche al fine di escludere soggetti segnalati, nella selezione delle utenze cui inviare il sollecito bonario, attivare la procedura per la costituzione in mora, procedere al distaccare per morosità etc.	c, e, f, g, h	M	M			A		M	M	M	M	M	M	M	M	M	M01+M02+M04+M06	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	14. Attivare procedure di recupero crediti (solleciti, messa in mora, etc.) volutamente illegittime per agevolare l'utenza.	b, d, e, g	M	M	M			B	B									M01+M02+M04+M06+M09	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	15. Attivare procedure di recupero crediti con modalità improprie in relazione allo status dell'utenza (es. utenza in stato fallimentare o in concordato preventivo)	b, d, e, g	M	M	M			B										M01+M02+M04+M06+M09	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	16. Attivare e/o insistere in procedure di recupero crediti in presenza di evidente prescrizione del credito.	c, e, f, g	M	M			A		M	M	B	M	M	M	M	M	M	M01+M02+M04+M05+M06	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	17. Attivare e/o insistere in procedure di recupero crediti per crediti palesemente inesigibili.	c, e, f, g	M	M	M			A										M01+M02+M04+M05+M06	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	18. Cancellazione della morosità senza eseguire le necessarie verifiche o senza giustificato motivo.	b, d, e, g	M	M	M			B	B									M01+M02+M04+M06+M09	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	19. Non valutare, con la dovuta perizia e diligenza, ipotesi transattive che sono opportune o convenienti per la Società.	a, b, d, e, g	M	M	M			B	B									M01+M02+M04+M06+M09	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	20. Attivare specifiche procedure di recupero crediti in assenza delle condizioni normative (es. recupero mediante cartella esattoriale in fattispecie non consentite).	a, b, d, e, f, g	A	M	M			M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M01+M02+M05	M	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	21. Le procedure per l'affidamento a terzi della attività di RdC sono irregolari ed eventualmente finalizzate a favorire determinati operatori economici.	b, c, e, f, g, h	M	M			A		M	M	M	M	M	M	M	M	M	M01+M02+M06	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	22. L'attività di RdC affidata a terzi avviene in difformità dei documenti di gara, del contratto e dei capitolati d'oneri.	b, c, e, f, g, h	M	M			A		M	M	M	M	M	M	M	M	M	M01+M02+M06	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	23. Procedura irregolare nell'affidamento degli incarichi di recupero crediti a professionisti e legali esterni al fine di orientare le scelte verso soggetti graditi o segnalati.	b, c, e, f, g	M	M			A		M	M	M	M	M	M	M	M	M	M01+M02+M06	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	24. Gestione irregolare e interessata dell'attività di recupero crediti affidata a ditta/professionisti esterni.	b, c, e, f, g, h	M	M			A		M	M	M	M	M	M	M	M	M	M01+M02+M06	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	25. Riconoscimento a ditta/professionista incaricato del recupero credito dell'aggio dovuto in presenza di condizioni contrattuali non rispettate, anche in parte.	b, c, e, f, g	M	M			A		M	M	M	M	M	M	M	M	M	M01+M02+M06	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.

**Gestione morosità:**

1. Sollecito
2. Avviso bonario
3. Diffida
4. Rateizzazioni

N. Processo o descrizione delle fasi	Esemplificazione del rischio	Fattori abilitanti	Indicatori											MISURE di prevenzione da introdurre	Giudizio sintetico	Responsabili dell'attuazione della misura			
			(basso-medio-alto)																
			N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	N11				N12		
	26. Ritardata attivazione delle procedure per il recupero giudiziale ed extragiudiziale del credito, con eventuale e possibile prescrizione del diritto (inerzia nella gestione del credito a rischio prescrizione).	a,c,e,f,g	M	M	A						B	M		M		M	M01+M02+M05+M07+M09	M	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	27. Sospensione ingiustificata di una rateizzazione concessa al fine di evitare l'attivazione di una procedura di distacco.	b,d,e,g	M	M	M						B			A		M	M01+M02+M04+M06+M09	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	28. Discrezionalità del personale addetto nella definizione del piano di rientro e dell'importo delle rate anche per concedere vantaggi a determinati clienti.	b,d,e,g	M	M	M						B			A		M	M01+M02+M03+M04+M06+M09	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	29. Discrezionalità del personale addetto nell'applicazione o meno di penali, interessi di dilazione o interessi di mora.	b,c,d,e,g	M	M	M						B	B		A		M	M01+M02+M03+M04+M06+M09	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	30. Il rapporto tra l'utente e il personale addetto alla rateizzazione si sviluppa a mò di trattativa al di fuori di regole prestabilite e certe.	a,b,d,e,g	M	M	M						B	B		A		M	M01+M02+M04+M06+M09	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	31. Disattivare una fornitura, con rimozione del contatore di misura, in difformità alle norme vigenti.	b,c,d,e,f,g	M	M	M						B			A		M	M01+M02+M04+M05+M06+M09	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	32. Ritardare la rimozione del misuratore per morosità per favorire l'utenza.	b,c,d,e,f,g	M	M	M						B			A		M	M01+M02+M04+M05+M06+M09	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	33. Rimuovere il misuratore senza redigere il relativo verbale o senza redigere in contraddittorio.	b,c,d,e,f,g	M	M	M						B			A		M	M01+M02+M04+M05+M06+M09	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	34. Evitare di segnalare che il misuratore rimosso era privo di sigilli.	a, b, d,e,f,g	M		M						M	M		A		M	M01+M02+M04+M06	M	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	35. Mancata segnalazione di anomalie e irregolarità riscontrate in sede di rimozione del contatore (es. presenza di dispositivi per furto d'acqua).	a, b, d,e,f,g	M		M						M	M		A		M	M01+M02+M04+M06	M	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	36. Mancato rilievo o falsa attestazione sullo stato di funzionamento del misuratore al momento della sua rimozione.	a, b, d,e,f,g	M		M						M	M		A		M	M01+M02+M04+M06	M	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	37. Volontaria errata rilevazione e/o registrazione della lettura del misuratore, al momento della rimozione, soprattutto se a danno della Società e a vantaggio dell'utenza.	a,b,d,e,f,g	M		M						M	M		A		M	M01+M02+M04+M06	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	38. Non attivare le procedure per il recupero del credito in caso di morosità con il conseguente rischio di prescrizione del corrispettivo e danno erariale.	a,c,e,f,g	M	M	A						B	M		M		M	M01+M02+M05+M07+M09	M	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.
	39. Riconoscere l'esenzione del corrispettivo fognario e/o depurativo in assenza della prescritta documentazione.	b,c,d,e,g	M	M	M						B	B		A		M	M01+M02+M03+M04+M06+M09	A	Responsabile Morosità/Responsabile Area comm.

**Gestione morosità:**

1. Sollecito
2. Awiso bonario
3. Diffida
4. Rateizzazioni

AREA A RISCHIO		AREA COMMERCIALE															
DESCRIZIONE DEL PROCESSO		Gestione misurazione consumi															
INPUT		d'Ufficio															
OUTPUT		Consumi															
N. Processo o descrizione delle fasi	Esemplificazione del rischio	Fattori abilitanti	Indicatori												MISURE di prevenzione da introdurre	Giudizio sintetico	Responsabili dell'attuazione della misura
			(basso-medio-alto)														
			N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	N11	N12			
<b>Gestione misurazione consumi:</b> 1. lettura contatore 2. verifica lettura	1. Fornire consigli fraudolenti, a danno della Società e per agevolare clienti, nella gestione di alcune problematiche di utenza (es. eccessivi consumi).	E - G	B	A	A	M						A	S	S	M02 - M03 - M06	ALTO	Responsabile di Servizio/Responsabile di Area
	2. Escludere dall'elenco delle utenze per le quali attivare procedure di messa in mora e/o di distacco, determinati utenti per arrecare vantaggi o concedere benefici e privilegi.	B - D - E - G	A	A	A	M				M		A			M02 - M03 - M04 - M06 - M07	ALTO	Responsabile di Servizio/Responsabile di Area
	3. Consigliare all'utenza attività e iniziative di vario genere per eludere il Regolamento d'utenza e/o ottenere benefici anche nella forma dell'indennizzo.	B - D - E - G	A	A	A	M				M		A			M02 - M03 - M04 - M06 - M08	ALTO	Responsabile di Servizio/Responsabile di Area
	4. Insistente interesse del personale societario per pratiche non di loro competenza o non assegnate per ottenere condizioni di vantaggio.	E - G			A	A				M		A			M01 - M02 - M04 - M06	ALTO	Responsabile di Servizio/Responsabile di Area
	5. Comportamenti non equitativi e non conformi al Codice Etico nei rapporti con la clientela (es.: applicazione dei regolamenti in modo disomogeneo).	E - G			M	M				M		M			M01 - M02 - M04 - M07	MEDIO	Responsabile di Servizio/Responsabile di Area
	6. Il Regolamento d'utenza non è rispettato o è applicato dando interpretazioni soggettive.	B - D - E - G	M	M	A	M				M		M			M02 - M03 - M04 - M06 - M08	MEDIO	Responsabile di Servizio/Responsabile di Area
	7. Mancata applicazione o applicazione distorta e non conforme delle condizioni contrattuali, della Carta dei Servizi e/o mancato rispetto della regolamentazione APERA con conseguente esposizione della Società a provvedimenti sanzionatori di varia natura.	E - G			M	M				M		M			M01 - M02 - M04 - M07	MEDIO	Responsabile di Servizio/Responsabile di Area
	8. Assumere decisioni non riconducibili ad elementi oggettivi e a circostanze documentate e/o documentabili.	B - D - E - G	A	A	A	M				M		A			M02 - M03 - M04 - M06 - M08	ALTO	Responsabile di Servizio/Responsabile di Area
	9. Assumere comportamenti non uniformi nei rapporti con la clientela (es.: applicazione dei regolamenti in modo difforme).	B - D - E - G	A	A	A	M				M		A			M02 - M03 - M04 - M06 - M09	ALTO	Responsabile di Servizio/Responsabile di Area
	10. Gestione delle pratiche (anche attraverso interventi sul sistema informatico dell'Utenza) con l'obiettivo di conseguire utilità personali, nelle diverse forme possibili.	B - D - E - G	A	A	A	A				A		A			M02 - M03 - M04 - M06 - M10	ALTO	Responsabile di Servizio/Responsabile di Area
	11. Non sono rispettati i cicli di lettura o i tentativi di raccolta delle misure d'utenza previste dalle norme e dai regolamenti vigenti.	E - H	A	A	A					B		A		B	M07	MEDIO	Responsabile di Servizio/Responsabile di Area
	12. Volontaria errata rilevazione e/o registrazione della lettura del misuratore, soprattutto se a danno della Società e a vantaggio dell'utenza.	B - D - E - G	A	A	A	A				A		A			M02 - M03 - M04 - M06 - M10	ALTO	Responsabile di Servizio/Responsabile di Area

N. Processo o descrizione delle fasi	Esemplificazione del rischio	Fattori abilitanti	Indicatori												MISURE di prevenzione da introdurre	Giudizio sintetico (basso-medio-alto)	Responsabili dell'attuazione della misura
			N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	N11	N12			
	13. Mancata segnalazione di irregolarità e illegalità riscontrate nel corso dei cicli di lettura (es.: contatori in posizione anomala, presenza di dispositivi per il prelievo illegale d'acqua, assenza dei sigilli).	B - D - E - G	A	A	A	A				A		A		M02 - M03 - M04 - M06 - M10	ALTO	Responsabile di Servizio/Responsibile di Area	
	14. Mancato rilievo o falsa attestazione sullo stato di funzionamento del misuratore.	B - D - E - G	A	A	A	A				A		A		M02 - M03 - M04 - M06 - M10	ALTO	Responsabile di Servizio/Responsibile di Area	
	15. Le utenze non sono "visitate" per le letture che sono inserite "alla cieca".	B - D - E - G	A	A	A	M				M		A		M02 - M03 - M04 - M06 - M09	MEDIO	Responsabile di Servizio/Responsibile di Area	
	16. Mancato introito, con conseguente danno societario, per i ritardi nel rilievo dei consumi effettivi con conseguente fatturazione eseguita sulla base di consumi presunti.	E - H	A	A	A					B		A		M07	MEDIO	Responsabile di Servizio/Responsibile di Area	
	17. Mancato introito e conseguente danno societario, per la prescrizione dei consumi idrici non rilevati da oltre due anni di cui alla Legge 27 dicembre 2017, n. 205, articolo 1, comma 4 e della Delibera ARERA n.547/2019/r/ldr del 17 dicembre 2019	E - H	A	A	A					B		A	B	M08	MEDIO	Responsabile di Servizio/Responsibile di Area	
	18. Volontaria errata rilevazione e/o registrazione della lettura del misuratore, al momento della rimozione, soprattutto se a danno della Società e a vantaggio dell'utenza.	B - D - E - G	A	A	A	A				A		A		M02 - M03 - M04 - M06 - M10	ALTO	Responsabile di Servizio/Responsibile di Area	
	19. La Società non assicura la verifica periodica dei misuratori.	E - H	A	A	A					B		A	B	M07	MEDIO	Responsabile di Servizio/Responsibile di Area	
	20. Utilizzare strumenti per la verifica dei misuratori non adeguatamente tarati.	E - H	A	A	A					B		A	B	M08	MEDIO	Responsabile di Servizio/Responsibile di Area	
	21. Assumere comportamenti illegali e/o fraudolenti nell'attività di verifica dei contatori (es: sostituzioni dei misuratori da sottoporre a prova per avvantaggiare l'utente, alterazione della strumentazione, mancata esecuzione di una seconda prova di controllo).	B - D - E - G	A	A	A	A				A		A		M02 - M03 - M04 - M06 - M10	ALTO	Responsabile di Servizio/Responsibile di Area	
	22. Alterare volontariamente la prova o i risultati della misura per far risultare il misuratore guasto e malfunzionante e far ottenere all'utente la sostituzione gratuita del contatore e la ricostruzione dei consumi non correttamente misurati.	B - D - E - G	A	A	A	A				A		A		M02 - M03 - M04 - M06 - M10	ALTO	Responsabile di Servizio/Responsibile di Area	

**Gestione misurazione consumi:**

1. lettura contatore

2. verifica lettura