

# MODELLO ORGANIZZATIVO

## Parte Speciale

Criteria operativi e comportamentali per prevenire la commissione delle fattispecie criminose rilevanti ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001

## Sommario

Introduzione .....	5
Sezione I - Reati rilevanti per Centrica Business Solutions Italia .....	7
Sezione II - Modelli di Comportamento Obbligatorî per la Prevenzione dei Reati .....	8
A. I Reati contro la P.A. ....	8
A.1 Aree a Rischio nell'ambito dei Reati contro la P.A. ....	8
A.2 I M.C.O. per prevenire i Reati contro la P.A. ....	9
A.2.1 possibili comportamenti delittuosi a rischio e soggetti che potrebbero compiere le attività delittuose .....	9
A.2.2 Norme comportamentali ed organizzative generiche per la prevenzione dei reati nei rapporti con la P.A. ....	10
A.2.3. I M.C.O. nelle negoziazioni contrattuali con la P.A. ....	12
A.2.4. I M.C.O. nei rapporti con la P.A., Funzionari e Dipendenti Pubblici .....	13
A.2.5. I M.C.O. nell'approvvigionamento di beni, servizi e consulenze .....	14
A.2.6. I M.C.O. nella selezione e gestione del personale .....	16
A.2.7. I M.C.O. nella gestione dei flussi finanziari.....	17
A.2.8. I M.C.O. nella gestione di verifiche e ispezioni effettuate da soggetti pubblici	18
A.2.9. I M.C.O. nella gestione dei rapporti con l'Autorità Giudiziaria e del Contenzioso Giudiziale/Stragiudiziale .....	19
B. I Reati Societari.....	20
B.1 Aree a Rischio nell'ambito dei Reati Societari .....	20
B.2 I M.C.O. per prevenire i Reati Societari.....	22
B.2.1 possibili comportamenti delittuosi a rischio e soggetti che potrebbero compiere le attività delittuose .....	22
B.2.2 Norme comportamentali ed organizzative generiche per la prevenzione dei Reati Societari .....	22
B.2.3 I M.C.O. nella redazione e tenuta della contabilità, nella predisposizione delle comunicazioni a soci e/o terzi relative alla situazione economica, patrimoniale e finanziaria di Centrica Business Solutions Italia .....	24
B.2.4 I M.C.O. nella gestione dei rapporti con il Revisore Contabile e con i Soci.....	25
B.2.5 I M.C.O. nella gestione delle incombenze societarie: operazioni sul capitale, destinazione dell'utile e operazioni su quote .....	25
B.2.6 I M.C.O. nella gestione delle attività relative alle riunioni assembleari.....	27
B.2.7 I M.C.O. nella gestione dei progetti e nella gestione della documentazione contabile .....	28
C. I Reati contro la Fede Pubblica .....	40
C.1 Aree a Rischio nell'ambito dei Reati contro la Fede Pubblica.....	40
C.2 I M.C.O. per prevenire i Reati contro la Fede Pubblica .....	40

C.2.1	I soggetti che potrebbero compiere le attività delittuose.....	40
C.2.2	Norme comportamentali ed organizzative generiche per la prevenzione dei Reati contro la Fede Pubblica .....	41
C.2.3.	I M.C.O. nelle Gestione delle attività di approvvigionamento e commercializzazione dei prodotti aziendali .....	41
C.2.4.	I M.C.O. nelle gestione del processo produttivo .....	43
D.	I Reati commessi in Violazione delle Norme sulla Tutela della Salute e Sicurezza sul Lavoro.....	44
D.1	Aree a rischio nell’ambito dei reati commessi in Violazione delle Norme sulla Tutela della Salute e Sicurezza sul Lavoro.....	44
D.2	I M.C.O. Per prevenire i Reati commessi in Violazione delle Norme sulla Tutela della Salute e Sicurezza sul Lavoro.....	46
D.2.1	I possibili comportamenti delittuosi a rischio e soggetti che potrebbero compiere le attività delittuose .....	46
D.2.2	Norme comportamentali ed organizzative generiche per la prevenzione dei Reati commessi in Violazione delle Norme sulla Tutela della Salute e Sicurezza sul Lavoro	46
D.2.3	I M.C.O. nella gestione delle attività di Tutela della Salute e Sicurezza sul Lavoro	54
E.	I Reati di Riciclaggio .....	57
E.1	Aree a Rischio nell’ambito dei Reati di Riciclaggio.....	57
E.2	I M.C.O. Per Prevenire i Reati di Riciclaggio .....	57
E.2.1	I soggetti che potrebbero compiere le attività delittuose.....	57
E.2.2	Norme comportamentali ed organizzative generiche per la prevenzione dei Reati di Riciclaggio.....	58
E.2.3.	I M.C.O. nella Valutazione, Qualifica e Selezione dei Fornitori di Beni e Servizi	59
E.2.4	I M.C.O. nella gestione delle condizioni economico-finanziarie alla base dei contratti con Fornitori .....	60
E.2.5	I M.C.O. nella Attività di Identificazione, Valutazione e Acquisizione della Clientela, Gestione delle Condizioni Economico-Finanziarie alla base dei Contratti con clienti (condizioni d’incasso), Attività di Sollecito del Credito Scaduto e Recupero del Credito.....	60
E.2.6	I M.C.O. nella gestione delle risorse finanziarie e ingresso di capitali in azienda.	61
F.	I Reati Informatici e i Reati in Violazione del Diritto d'Autore .....	63
F.1	Aree a Rischio nell’ambito dei Reati Informatici e dei Reati in Violazione del Diritto d'Autore.....	63
F.2	I M.C.O. per prevenire i Reati Informatici e i Reati in Violazione del Diritto d'Autore	64
F.2.1	I possibili comportamenti delittuosi a rischio.....	64

F.2.2	I soggetti che potrebbero compiere le attività delittuose .....	64
F.2.3	Norme comportamentali ed organizzative generiche per la prevenzione dei Reati Informatici e dei Reati in Violazione del Diritto d'Autore .....	64
F.2.4	I M.C.O. nella prevenzione dei Reati Informatici e dei Reati in Violazione del Diritto d'Autore .....	65
G.	I Reati contro l'Amministrazione della Giustizia .....	68
G.1	Aree a rischio nell'ambito dei Reati contro l'Amministrazione della Giustizia .....	68
G.2	I M.C.O. per prevenire i Reati contro l'Amministrazione della Giustizia .....	69
G.2.1	possibili comportamenti delittuosi a rischio e soggetti che potrebbero compiere le attività delittuose .....	69
G.2.2	Norme comportamentali ed organizzative generiche per la prevenzione dei Reati contro l'Amministrazione della Giustizia .....	69
G.2.3	I M.C.O. nella prevenzione dei Reati contro l'Amministrazione della Giustizia ....	70
H.	I Reati Ambientali .....	71
H.1	Aree a Rischio nell'ambito dei Reati Ambientali .....	71
H.2	I M.C.O. per prevenire i Reati Ambientali .....	71
H.2.1	Possibili comportamenti delittuosi a rischio e soggetti che potrebbero compiere le attività delittuose .....	71
H.2.2	Norme comportamentali ed organizzative generiche per la prevenzione dei Reati Ambientali .....	72
I.	I Reati Relativi all'Impiego di Lavoratori Stranieri Irregolari .....	73
I.1	Aree a Rischio nell'ambito dei Reati Relativi all'Impiego di Lavoratori Stranieri Irregolari .....	73
I.2	I M.C.O. Per Prevenire i Reati Relativi all'Impiego di Lavoratori Stranieri Irregolari	74
I.2.1	Possibili Comportamenti Delittuosi a Rischio e soggetti che potrebbero compiere le attività delittuose .....	74
I.2.2	Norme comportamentali ed organizzative generiche per la prevenzione dei Reati Relativi all'Impiego di Lavoratori Stranieri Irregolari.....	74
I.2.3	I M.C.O. nella prevenzione dei Reati Relativi all'Impiego di Lavoratori Stranieri Irregolari .....	75
	Sezione III - Implementazione e Adeguamento dei M.C.O. nel Contesto Aziendale .....	78
L.	Implementazione e Adeguamento del Modello e dei M.C.O. ....	78
L.1	Implementazione del Modello e dei M.C.O. ....	78
L.2	Aggiornamento del Modello e dei M.C.O. ....	78
L.3	Sistemi di Controllo del rispetto del Modello, dei M.C.O. e Sanzioni .....	79

## Introduzione

Dopo aver operato, nel contesto della Parte Generale del presente Modello, un esame introduttivo dei contenuti del Decreto e delle sue finalità, nonché della descrizione in via astratta e generale del Modello in questa sede adottato da Centrica Business Solutions Italia, dell'Organo di Controllo e delle procedure di verifica e sanzione preposti alla concreta attuazione del Modello medesimo, in questa Parte Speciale si procederà all'approccio concreto delle problematiche sollevate dal Decreto, mediante la approfondita analisi di due elementi fondamentali:

- la individuazione, tra le fattispecie penalmente sanzionate e rilevanti ai sensi del Decreto, di quelle che risultano a maggior "rischio" di verifica all'interno della struttura di Centrica Business Solutions Italia e la correlativa determinazione delle aree di attività, all'interno della compagine societaria di Centrica Business Solutions Italia, che presentano maggiore potenzialità di verifica delle predette fattispecie criminose.
- la previsione dei Modelli di Comportamento Obbligatorî (di seguito denominati M.C.O.), cui dovranno rigorosamente attenersi tutti i soggetti inseriti nell'organigramma societario (dall'Organo Amministrativo, al personale amministrativo), e potenzialmente coinvolti nelle aree di attività a rischio (di seguito definite le "Aree a Rischio"), al fine di impedire il compimento di atti criminosi da parte dei soggetti stessi.

La analisi e la definizione dei M.C.O. avverrà secondo un processo articolato in cinque passaggi, i primi tre dei quali specifici e differenziati per ogni "gruppo" di fattispecie criminosa di potenziale verifica, gli ultimi due generali ed aventi un carattere preventivo e sanzionatorio comune per tutte le fattispecie delineate nel Decreto:

1. individuazione dei concreti comportamenti "a rischio";
2. individuazione dei soggetti che potenzialmente potrebbero compiere l'attività delittuosa, avuto anche riguardo alla struttura ed all'organigramma societario;
3. elencazione dei modelli comportamentali obbligatori, rivolti a tutta la gerarchia aziendale - dall'Organo Amministrativo all'ultimo assunto tra i dipendenti e a tutti i fornitori e partners commerciali - predisposti allo scopo di eliminare o quantomeno minimizzare il rischio di compimento delle fattispecie criminose;
4. previsione di specifiche iniziative imprenditoriali volte alla formazione periodica del personale con riguardo al contenuto del Decreto, del Modello e dei M.C.O. ed al loro adeguamento in funzione dell'evolversi della attività imprenditoriale di Centrica Business Solutions Italia e della sua struttura societaria;
5. implementazione di un sistema che garantisca un flusso di informazioni costante tra tutti i livelli della gerarchia aziendale e l'Organo di Controllo al fine di assicurare la massima effettività delle procedure sanzionatorie e preventive contro i soggetti che abbiano posto

in essere atti contrari ai M.C.O. o, peggio, atti contrari alle norme imperative di legge al cui rispetto i M.C.O. sono concepiti.

E' opportuno, prima di entrare nello specifico dei M.C.O., premettere che Centrica Business Solutions Italia, quale società del Gruppo Centrica, aderisce al "Centrica Business Solutions Procedures against Bribery and Corruption", documento adottato dal Gruppo nel rispetto del UK Bribery Act 2010, già in quella sede dichiarandosi rispettosa della normativa (inglese) e impegnandosi al rispetto dei più alti standard di servizi e integrità aziendale, e dichiarandosi altresì rispettosa di tutte le leggi del Paese in cui opera.

\* \* \*

## Sezione I - Reati rilevanti per Centrica Business Solutions Italia

Tre le fattispecie criminose considerate nel Decreto ed a fronte delle considerazioni già effettuate nell'ambito dell'esame delle stesse (*cf. Allegato 1 al presente Modello Organizzativo*), dovranno essere presi in maggiore considerazione, ai fini del completamento del presente Modello, della individuazione delle Aree a Rischio con riguardo alle attività imprenditoriali di Centrica Business Solutions Italia e della predisposizione dei M.C.O. preventivi rispetto alla verifica delle fattispecie medesime, i seguenti "gruppi" di reati:

- i reati attinenti ai rapporti con la Pubblica Amministrazione (qui di seguito per semplicità espositiva i "Reati contro la P.A."), con particolare riferimento alle fattispecie previste e punite dagli articoli 316 bis, 316 ter, 317, 318, 319, 319 bis, 319 ter, 319 quater, 320, 322, 322 bis, 640, 640 bis e 640 ter c.p.;
- i reati societari (qui di seguito, i "Reati Societari"), con riferimento particolare alle fattispecie previste e punite dagli articoli 2621, 2622, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2632, 2635, 2636 c.c.;
- i reati contro la fede pubblica, con particolare riferimento alle fattispecie previste e punite dagli articoli 473 e 474 c.p.;
- i reati commessi in violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro;
- i reati contro il patrimonio, con particolare riferimento alle fattispecie previste e punite dagli articoli 648 c.p. (Ricettazione), 648-bis c.p. (Riciclaggio), 648-ter c.p. (Impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita), 648-ter.1 c.p. (Autoriciclaggio) (qui di seguito per semplicità espositiva i "Reati di Riciclaggio");
- i delitti informatici e trattamento illecito di dati (qui di seguito per semplicità espositiva i "Reati Informatici") e reati in violazione del diritto d'autore;
- i reati contro l'economia pubblica, l'industria e il commercio (qui di seguito per semplicità espositiva i "reati contro l'Economia Pubblica"), con particolare riferimento alle fattispecie previste e punite dagli articoli 514 c.p. (Frodi contro le industrie nazionali), 515 c.p. (Frode nell'esercizio del commercio), 517-ter c.p. (Fabbricazione e commercio di beni realizzati usurpando titoli di proprietà industriale);
- i reati in materia di diritto d'autore;
- i reati contro l'amministrazione della Giustizia;
- i reati ambientali, con particolare riferimento alle fattispecie previste dagli artt. 256, 257, 258, 259, 260-bis della Legge 3 aprile 2006, n. 152;
- i reati relativi all'impiego di lavoratori stranieri irregolari.

## Sezione II - Modelli di Comportamento Obbligatori per la Prevenzione dei Reati

### A. I Reati contro la P.A.

#### A.1 Aree a Rischio nell'ambito dei Reati contro la P.A.

La filosofia imprenditoriale di Centrica Business Solutions Italia è sempre stata improntata alla massima trasparenza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione ed alla puntuale organizzazione di rigorose procedure interne volte a garantire la trasparenza medesima. Con riguardo ai reati contro la Pubblica Amministrazione, le Aree a Rischio per Centrica Business Solutions Italia, pur essendo limitate in quanto la Società non è solita operare direttamente nei confronti della Pubblica Amministrazione, bensì piuttosto per imprese aggiudicatrici di appalti pubblici, riguardano, innanzitutto e principalmente, le procedure di acquisto di pubbliche forniture, in base alle diverse tipologie contrattuali previste dalla vigente legislazione (procedure aperte, ristrette, negoziate, ecc.) indette da Enti Pubblici; ovviamente, altra Area a Rischio è costituita dalla fase di esecuzione del contratto eventualmente aggiudicato, soprattutto avendo riguardo alla fase di riscossione del credito. Centrica Business Solutions Italia ha, quindi, realizzato alcuni protocolli operativi volti a minimizzare, se non annullare, il rischio che un qualunque soggetto operante nella gerarchia societaria possa porre in essere le fattispecie criminose previste e punite agli articoli 317, 318, 319, 319 bis, 319 quater, 320, 322, 322 bis e 640 comma 2 n. 1 c.p., sia a livello generale, sia con particolare riferimento a pratiche tendenti a falsare le procedure negoziali pubbliche ed a causare un illecito vantaggio a Centrica Business Solutions Italia e/o ai soggetti che agiscono per conto di Centrica Business Solutions Italia.

Assumono altresì rilevanza ai fini della predisposizione del presente Modello, seppur in misura meno consistente allo stato attuale ed a fronte delle scelte imprenditoriali sinora operate da Centrica Business Solutions Italia, le altre possibili fattispecie criminose contro la P.A. richiamate dal Decreto.

Centrica Business Solutions Italia, allo stato, non fruisce di forme di finanziamento pubblico o comunitario; inoltre, la stessa non è attualmente coinvolta in contenziosi che possano far sussistere il rischio di volontà di falsare criminalmente gli esiti dei contenziosi medesimi.

Le Aree a Rischio identificate sono, dunque:

- gestione dei rapporti commerciali con soggetti pubblici, nazionali o comunitari, mediante partecipazione a gare d'appalto ovvero a trattativa privata, e/o a diversa procedura ad

evidenza pubblica: si tratta dell'attività di vendita ed esecuzione dei relativi contratti stipulati con soggetti pubblici, ovvero che possono considerarsi incaricati di pubblico servizio;

- approvvigionamenti: si tratta delle attività di selezione dei fornitori e di approvvigionamento di beni, servizi e consulenze;
- ricerca, selezione e gestione del personale: si tratta dell'attività relativa alla selezione, assunzione, retribuzione del personale dipendente e dei collaboratori;
- trasferte, spese di rappresentanza e omaggi: si tratta dell'attività di gestione delle spese di trasferta, di eventuali omaggi e delle spese di rappresentanza;
- flussi finanziari: si tratta dell'attività di gestione degli incassi e pagamenti di Centrica Business Solutions Italia;
- gestione di verifiche o ispezioni effettuate da soggetti pubblici: si tratta delle attività di gestione del rapporto con i funzionari pubblici nello svolgimento di adempimenti, verifiche, ispezioni presso Centrica Business Solutions Italia;
- rapporti con l'Autorità Giudiziaria e gestione del contenzioso giudiziale/stragiudiziale: si tratta delle attività di gestione di eventuali contenziosi di natura giudiziale o stragiudiziale.

## A.2 I M.C.O. per prevenire i Reati contro la P.A.

### A.2.1 possibili comportamenti delittuosi a rischio e soggetti che potrebbero compiere le attività delittuose

Rilevata la struttura di Centrica Business Solutions Italia e i suoi rapporti con la Pubblica Amministrazione, deve ritenersi la possibilità di verifica di alcune soltanto delle fattispecie previste, in materia di Reati contro la P.A., dal Decreto:

- concussione (art. 317 c.p.);
- corruzione per l'esercizio della funzione (art. 318 c.p.);
- corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio (art. 319 e 319 bis c.p.);
- corruzione in atti giudiziari (art. 319 ter c.p.);
- induzione indebita a dare o promettere utilità (art. 319 quater c.p.);
- corruzione di persona incaricata di pubblico servizio (art. 320 c.p.);
- istigazione alla corruzione (art. 322 c.p.);
- concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità, corruzione e 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.);
- truffa commessa a danno dello Stato o di altro ente pubblico (art. 640 c.p.);

- frode informatica se commessa in danno dello Stato o di altro ente pubblico (art. 640 ter c.p.);

Da un punto di vista meramente potenziale, deve ritenersi che tutti i soggetti appartenenti alla struttura aziendale possano avere interessi, della natura più disparata, tali da spingerli a porre in essere le attività delittuose di cui al presente paragrafo.

### **A.2.2 Norme comportamentali ed organizzative generiche per la prevenzione dei reati nei rapporti con la P.A**

In linea generale, il sistema di organizzazione di Centrica Business Solutions Italia deve rispettare i requisiti fondamentali di formalizzazione e chiarezza, comunicazione e separazione dei ruoli in particolare per quanto attiene l'attribuzione di responsabilità, di rappresentanza, di definizione delle linee gerarchiche e delle attività operative.

In particolare:

- l'organigramma aziendale, gli ambiti e le responsabilità delle funzioni aziendali devono essere definite chiaramente e precisamente mediante appositi ordini di servizio, resi disponibili a tutti i dipendenti;
- devono essere definite apposite policy e procedure operative che regolino, tra l'altro, i processi di selezione e qualifica dei principali fornitori aziendali, i processi di affidamento degli incarichi in base ad appositi criteri di valutazione, i processi delle attività commerciali nei confronti di clienti pubblici, di gestione dei rapporti istituzionali o occasionali con soggetti della P.A, di gestione delle liberalità;
- devono essere segregate per fasi e distribuite tra più funzioni le attività di selezione dei fornitori in senso ampio, di fruizione di beni e servizi, di verifica del rispetto delle condizioni contrattuali (attive e passive) all'atto della predisposizione/ricevimento delle fatture, di gestione delle spese di rappresentanza, degli omaggi e delle liberalità e le altre attività a rischio di reato;
- devono essere previsti con chiarezza e precisione ruoli e compiti dei responsabili interni di ciascuna area a rischio, cui conferire potere di direzione, impulso e coordinamento delle funzioni sottostanti.

Nell'espletamento di tutte le operazioni attinenti alla gestione di Centrica Business Solutions Italia, devono inoltre essere rispettate le norme inerenti il sistema amministrativo, contabile, finanziario ed il controllo di gestione di Centrica Business Solutions Italia.

Gli Organi Sociali di Centrica Business Solutions Italia, nonché i lavoratori dipendenti, i consulenti e i partner commerciali (limitatamente rispettivamente agli obblighi contemplati nelle specifiche procedure e codici comportamentali e nelle specifiche clausole inserite nei contratti in attuazione dei seguenti principi) sono tenuti ad osservare i seguenti principi generali:

- stretta osservanza di tutte le leggi e regolamenti che disciplinano l'attività aziendale, con particolare riferimento alle attività che comportano contatti e rapporti con la P.A.;
- instaurazione e mantenimento di qualsiasi rapporto con la P.A. sulla base di criteri di massima correttezza e trasparenza;
- instaurazione e mantenimento di qualsiasi rapporto con i terzi in tutte le attività relative allo svolgimento di una pubblica funzione o di un pubblico servizio sulla base di criteri di correttezza e trasparenza che garantiscano il buon andamento della funzione o servizio e l'imparzialità nello svolgimento degli stessi.

Conseguentemente, è vietato:

- porre in essere, collaborare o dare causa alla realizzazione di comportamenti tali che, considerati individualmente o collettivamente, integrino, direttamente o indirettamente, le fattispecie di reato rientranti tra quelle sopra considerate (artt. 24 e 25 del Decreto);
- violare le regole contenute nelle procedure interne, nel Codice Etico e nella documentazione adottata in attuazione dei principi di riferimento previsti nel presente Modello;
- violare i principi e le regole previste nel Codice Etico adottato.

Più in particolare, è fatto divieto di:

- effettuare elargizioni in denaro a funzionari pubblici italiani o stranieri;
- distribuire omaggi e regali al di fuori di quanto previsto dal Codice Etico e nelle procedure attuative;
- accordare vantaggi di qualsiasi natura (ad es. promesse di assunzione) in favore di rappresentanti della P.A. italiana o straniera che possano determinare le stesse conseguenze previste al precedente punto;
- effettuare prestazioni o riconoscere compensi di qualsiasi tipo in favore dei consulenti e dei partner commerciali che non trovino adeguata giustificazione nel contesto del rapporto contrattuale costituito con gli stessi;
- ricevere omaggi, regali o vantaggi di altra natura, ove eccedano le normali pratiche commerciali e di cortesia.

### **A.2.3. I M.C.O. nelle negoziazioni contrattuali con la P.A.**

Centrica Business Solutions Italia ha implementato procedure e M.C.O. al fine di garantire la assoluta trasparenza, regolarità, legalità e linearità delle negoziazioni contrattuali.

Queste procedure descrivono le modalità adottate da Centrica Business Solutions Italia per la gestione delle attività connesse alla preparazione dell'offerta e con lo scopo di:

- assicurare che i requisiti da osservare siano opportunamente definiti e documentati;
- assicurare che Centrica Business Solutions Italia abbia la capacità di soddisfare i requisiti contrattuali.
- assicurare il pieno rispetto di ogni normativa rilevante ed applicabile ed evitare verificarsi di comportamenti od azioni penalmente rilevanti.

L'Organo di Controllo verificherà periodicamente che Centrica Business Solutions Italia superi positivamente la visita di sorveglianza del soggetto preposto al mantenimento delle certificazioni.

Centrica Business Solutions Italia gestisce le attività contrattuali in modo tale da assicurare che le richieste del Cliente risultino opportunamente definite, documentate e soddisfatte.

I documenti contrattuali definiscono e documentano in modo chiaro le richieste dei Clienti; eventuali scostamenti rispetto a quanto indicato nell'offerta vengono risolti e documentati prima della conferma di vendita.

I documenti contrattuali vengono archiviati e conservati per un periodo di tempo prestabilito.

Le richieste d'offerta e di gara possono pervenire a Centrica Business Solutions Italia direttamente dal Cliente o per il tramite dei dipendenti incaricati. I reparti commerciale e tecnico numerano in modo progressivo le richieste pervenute.

Tale processo viene gestito dall'ufficio Amministrativo, con il supporto della segreteria, i quali si occupano congiuntamente della raccolta e preparazione della documentazione richiesta dal bando.

Pur essendo diversa di caso in caso, normalmente la documentazione consiste in:

- Fideiussione bancaria corrispondente ad una percentuale del valore del contratto (di norma in importo pari al 10%). Il testo della garanzia viene revisionato e inoltrato all'Istituto Finanziario che provvede all'emissione della medesima. La durata varia in base alla tipologia di contratto e di norma copre il Cliente in caso di inadempimento delle obbligazioni contrattuali e a garanzia dell'adempimento delle ritenute fiscali e degli obblighi retributivi e contributivi relativi ai lavoratori impegnati.

- Dichiarazione sostitutiva del certificato di iscrizione alla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura (resa ai sensi dell'art. 46 Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa n. 445/2000), nella quale vengono indicati i soci, i nominativi dei membri del Consiglio di Amministrazione, il Direttore Tecnico e l'Oggetto Sociale.
- Dichiarazione sostitutiva di certificazione (art.46, D.P.R. 28/12/2000 n.445) nella quale la Società dichiara i nominativi dei soci e degli amministratori minuti di rappresentanza, dichiara che non sussistono cause di esclusione dalla procedura di affidamento (es: fallimento, liquidazione coatta amministrativa, concordato preventivo, sentenza di condanna passata in giudicato/decreto penale di condanna divenuto irrevocabile/sentenza di applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'art. 444 del codice di procedura penale, commissione di reati gravi in danno dello Stato o della Comunità che incidono sulla moralità professionale, sentenza di condanna passata in giudicato per uno o più reati di partecipazione a un'organizzazione criminale, corruzione, frode, riciclaggio, quali definiti dagli atti comunitari citati all'art. 45 par. 1 Direttiva CE 2004/18).
- Nella medesima dichiarazione la Società indica i propri riferimenti INPS/INAIL e quale sia il contratto CCNL applicato ai propri dipendenti oltre che l'indicazione di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili. Come ultimo punto, verrà indicato se l'impresa intenderà affidare parte dell'attività in subappalto.
- Dichiarazione sostitutiva di certificazioni (art.46, D.P.R. 28/12/2000 n.445) dei familiari conviventi sottoscritta da parte di tutti i soggetti alla verifica antimafia, corredata dai documenti di identità in corso di validità. Non è necessaria tale dichiarazione per i residenti all'estero.
- Dichiarazione resa in ottemperanza di quanto previsto dal D.P.C.M. 187/91, indicante la composizione societaria.
- Trattamento dati personali.

L'ente che ha emesso il bando informa quindi la Società in merito alla correttezza di tale documentazione, confermando l'eventuale aggiudicazione della gara.

#### **A.2.4. I M.C.O. nei rapporti con la P.A., Funzionari e Dipendenti Pubblici**

Al fine di evitare che soggetti inseriti nella propria struttura possano porre in essere comportamenti che, anche in maniera indiretta, possano incidere sulla imparzialità nella formazione dei processi decisionali della P.A. e dei suoi Funzionari e Dipendenti, Centrica Business Solutions Italia imposto una serie di precisi ed inderogabili divieti a carico di tutti i propri dipendenti e di tutti i soggetti che abbiano rapporti con Centrica Business Solutions

Italia con riguardo a prassi che possano anche solo far emergere il sospetto di intenzioni illecite da parte del soggetto agente. In particolare:

- a) è fatto espresso divieto di effettuare elargizioni in denaro a favore di pubblici funzionari e pubblici dipendenti;
- b) è vietato distribuire omaggi e regali al di fuori di quanto previsto dalla prassi aziendale e concordato con il proprio diretto superiore nel limite dei poteri attribuiti allo stesso;
- c) con particolare riferimento alle donazioni a favore di Enti Pubblici, esse sono sempre ed imperativamente subordinate alla espressa autorizzazione rilasciata dall'Ente destinatario;
- d) è vietata la concessione di qualunque forma di vantaggio e privilegio economico o non, a favore di Pubblici Dipendenti o Funzionari, che abbia il solo ed esclusivo scopo, anche potenziale, di incidere, influenzandola, sulla indipendenza e imparzialità di giudizio del soggetto percipiente, o di indurlo ad assicurare illeciti vantaggi a Centrica Business Solutions Italia.

#### **A.2.5. I M.C.O. nell'approvvigionamento di beni, servizi e consulenze**

Quello dell'approvvigionamento di beni e servizi rappresenta un processo strumentale alla commissione dei reati oggetto della presente Sezione, nel quale, cioè, pur non intrattenendosi rapporti diretti con la Pubblica Amministrazione, si potrebbero creare le premesse per la commissione dei suddetti reati.

La procedura di approvvigionamento di beni e servizi qui di seguito contenuta prevede l'attuazione:

- dell'applicazione di criteri oggettivi per la selezione delle modalità di acquisto a cui si ricorre;
- dell'applicazione di criteri di selezione dei potenziali fornitori e dei consulenti esterni di Centrica Business Solutions Italia cui affidare un ordine di acquisto; in particolare le funzioni che partecipano a tale processo devono privilegiare fornitori/consulenti esterni in possesso dei requisiti necessari; assicurare la scelta tra almeno due fornitori, salvo casi eccezionali; verificare, anche attraverso idonea documentazione, che i fornitori/consulenti esterni partecipanti siano idonei dal punto di vista professionale, finanziario, organizzativo e morale;
- di procedure consistenti nella compilazione di schede di valutazione del fornitore/consulente;
- della individuazione della funzione aziendale richiedente la fornitura che provvederà, attraverso la formalizzazione e rilascio della richiesta di acquisto, anche con l'ausilio di

sistemi informativi, a definire esigenze, modalità, contenuti e tempistiche della fornitura stessa;

- dell'individuazione del soggetto deputato a rappresentare Centrica Business Solutions Italia nei confronti del potenziale fornitore/consulente esterno, cui conferire apposita delega e procura, e di specifiche forme di riporto periodico dell'attività svolta sia verso l'Organo di Controllo che verso il responsabile della funzione competente a gestire tali rapporti;
- della definizione chiara e precisa dei soggetti incaricati di effettuare attività di verifica e controllo della corretta esecuzione degli ordini di acquisto da parte dei fornitori e le modalità di espletamento di detto controllo;
- del divieto di accettare denaro o altra utilità o beneficio da parte dei fornitori, anche per interposta persona, ove eccedano la pratica di normale cortesia, in conformità a quanto stabilito dal presente documento.

Fatto salvo quanto già indicato nella presente Sezione A, è fatto divieto di:

- a) formalizzare incarichi a funzionari della PA e dell'UE o a soggetti da questi indicati come scambio per ottenere vantaggi per Centrica Business Solutions Italia;
- b) formalizzare incarichi a procacciatori di affari occasionali e senza requisiti di onorabilità e professionalità;
- c) formalizzare contratti con fornitori/consulenti senza un preventivo di spesa e senza indicazione delle attività/prestazioni da svolgere.

E' fatto altresì obbligo di:

- d) denunciare al proprio superiore gerarchico e di segnalare all'Organo di Controllo eventuali segnalazioni di fornitori/consulenti da parte di funzionari della PA/UE;
- e) denunciare, in particolare da parte di soggetti posti in posizione apicale nell'ambito di Centrica Business Solutions Italia, eventuali conflitti di interessi con consulenti e fornitori.
- f) selezionare i fornitori/consulenti nel rispetto delle procedure qui di seguito indicate;
- g) inserire nei contratti con i fornitori/consulenti una apposita dichiarazione con cui i medesimi affermano di essere a conoscenza della normativa di cui al Decreto e delle sue implicazioni per Centrica Business Solutions Italia, di non essere mai stati implicati in procedimenti giudiziari relativi ai reati nello stesso contemplati (o se lo sono stati, devono comunque dichiararlo ai fini di una maggiore attenzione da parte di Centrica Business Solutions Italia in caso si addivenga all'instaurazione del rapporto di consulenza o di partnership) e di impegnarsi al rispetto delle disposizioni di cui al Decreto medesimo.

### **A.2.6. I M.C.O. nella selezione e gestione del personale**

Il presente M.C.O. si riferisce alla gestione delle attività inerenti all'inserimento nell'organizzazione aziendale di risorse umane: dalla segnalazione del fabbisogno, alla selezione del candidato, fino alla definizione della modalità di inserimento (inquadramento e livello retributivo).

La specifica procedura di selezione e gestione del personale qui contenuta prevede l'attuazione:

- di puntuali disposizioni per la gestione del processo di selezione, assunzione e incentivazione del personale;
- della chiara definizione dei ruoli e compiti dei soggetti responsabili della selezione e della gestione del personale;
- del controllo relativo all'individuazione di potenziali conflitti di interesse con la Società e/o con le società controllanti, collegate e controllate (ad esempio: precedenti rapporti di lavoro con la P.A., durante i quali è stata svolta, direttamente o da familiari, attività ispettiva su Centrica Business Solutions Italia);
- della gestione della incentivazione del personale;
- della definizione di metodologie di archiviazione della documentazione relativa alle attività in oggetto, al fine di garantire la pronta reperibilità dei documenti in caso di richiesta.

Fatto salvo quanto già indicato nella presente Sezione A, è fatto divieto di:

- a) formalizzare assunzioni o contratti a progetto con soggetti raccomandati dalla PA/UE come scambio per ottenere vantaggi per Centrica Business Solutions Italia;
- b) formalizzare contratti a progetto non coerenti rispetto al finanziamento/contributo ricevuto dalla PA/UE.

E' fatto altresì obbligo di:

- c) denunciare al proprio superiore gerarchico e di segnalare all'Organo di Controllo eventuali raccomandazioni di funzionari della PA/UE;
- d) denunciare, in particolare da parte di soggetti posti in posizione apicale nell'ambito di Centrica Business Solutions Italia, eventuali conflitti di interessi con consulenti e fornitori;
- e) applicare le politiche del personale statuite internamente;
- f) applicare il contratto collettivo nazionale di riferimento.

Con specifico riferimento alla gestione del trattamento di previdenza e assistenza del personale (dichiarazioni e versamenti contributivi e comunicazioni alle autorità competenti: INPS, INAIL, Ispettorato del lavoro ecc., relative al rapporto di lavoro) e gestione dei rapporti

con la Pubblica Amministrazione in sede dei relativi accertamenti / ispezioni, le procedure qui di seguito contenute prevedono l'attuazione:

- di una chiara definizione dei ruoli e compiti dei soggetti responsabili della gestione del primo contatto con gli Enti previdenziali e nello svolgimento delle diverse attività, prevedendo controlli in ordine alla regolarità e legittimità delle richieste di informazioni da questi avanzate nei confronti degli uffici degli Enti previdenziali;
- di specifici flussi informativi tra le funzioni coinvolte in un'ottica di collaborazione, vigilanza reciproca e coordinamento;
- dell'individuazione di una funzione che provveda a predisporre la modulistica da presentare agli Enti previdenziali;
- dell'individuazione del personale incaricato della gestione delle diverse attività e della supervisione prevista sulle stesse (in particolare, devono essere indicate le modalità e la periodicità di tale attività di supervisione);
- di una metodologia di archiviazione della documentazione relativa alle attività in oggetto. In particolare devono essere indicate, tra le altre, le modalità attraverso le quali mantenere traccia delle richieste, autorizzazioni, comunicazioni e qualsiasi altro dato inviato a soggetti appartenenti alla P.A., al fine di garantire la pronta reperibilità dei documenti in caso di richiesta.

#### **A.2.7. I M.C.O. nella gestione dei flussi finanziari**

Il presente M.C.O. riguarda la gestione delle attività di tesoreria in riferimento:

- alla predisposizione, l'autorizzazione e l'effettuazione dei pagamenti;
- agli incassi (principalmente derivanti dall'attività commerciale di Centrica Business Solutions Italia) nonché la relativa verifica, registrazione e contabilizzazione degli stessi; gli incassi sono generalmente ottenuti attraverso bonifico bancario, ed eccezionalmente RID/RIBA e assegno.

Le specifiche procedure di gestione delle risorse finanziarie qui di seguito contenute prevedono l'attuazione:

- Di un sistema che prevede l'inserimento del pagamento nel sistema online da parte dell'Amministrazione, e del successivo obbligo di doppia firma (di due amministratori della Società) per l'autorizzazione del pagamento e quindi il buon fine dello stesso. Nel dettaglio la procedura prevede che la richiesta di pagamento venga inviata all'Amministratore Delegato, il quale approva il pagamento apponendoci la propria firma digitale con l'apposito file .tok. Successivamente, la richiesta di emissione del pagamento

(accompagnata dalla fattura/ordine di acquisto) viene inviata al secondo Amministratore, viene convalidato con la seconda firma e quindi definitivamente autorizzato.

- Di una procedura che autorizza i pagamenti, fino ad una determinata soglia (stabilita con delega di poteri agli amministratori, ad un solo amministratore con firma singola.
- Del rilascio di autorizzazione ad un pagamento soltanto in presenza di una fattura di acquisto, di un ordine di acquisto o di un documento ufficiale attestante l'acquisto di un determinato bene o del servizio.

Fatto salvo quanto già indicato nella presente Sezione A:

- I pagamenti devono essere effettuati attraverso bonifico bancario, mediante l'utilizzo delle piattaforme di home banking con gli Istituti Barclays Bank Plc e Banca Popolare di Sondrio. Centrica Business Solutions Italia non prevede il rilascio di Carte di credito aziendali. Una piccola quantità di denaro contante rimane disponibile in azienda, e può essere utilizzata solo per piccole spese (postali, biglietti trasporti ecc.). Tale limitata quantità di denaro contante viene conservata dal reparto Amministrazione Finanziaria, che lo custodisce con la dovuta diligenza, non permettendone l'uso discrezionale e non controllato/regolato ad altri soggetti.
- non possono effettuarsi pagamenti a soggetti interni o esterni che non trovino adeguata giustificazione alla luce del rapporto contrattuale con essi costituito, che non avvengano quale corrispettivo di beni, servizi, prestazioni etc. effettivamente ricevute dalla società nel rispetto delle condizioni contrattuali oppure che non sono dovute dalla società per obblighi di legge;
- i pagamenti possono essere effettuati solo a fronte di un documento giustificativo (ad es. fattura, nota spese, nota di addebito etc.) adeguatamente controllato e autorizzato e devono corrispondere in termini di soggetto beneficiario, importo dell'elargizione, tempistiche e modalità di pagamento con quanto definito nel documento giustificativo stesso oppure con quanto concordato formalmente (ad es. attraverso un contratto) tra la società e il destinatario del pagamento;
- non possono concedersi a soggetti terzi sconti, premi, note di credito o la riduzione in qualsiasi altra forma della somma dovuta che non trovino adeguata giustificazione alla luce del rapporto contrattuale con essi costituito e non siano motivati da fattori obiettivi;
- l'autorizzazione al pagamento della fattura spetta ai soggetti dotati delle specifiche deleghe, coerentemente con l'assetto organizzativo e l'organigramma aziendale in essere.

#### **A.2.8. I M.C.O. nella gestione di verifiche e ispezioni effettuate da soggetti pubblici**

Il presente M.C.O. riguarda le attività inerenti la gestione dei rapporti con funzionari pubblici nello svolgimento di adempimenti, verifiche e ispezioni presso Centrica Business Solutions Italia (es. giudiziarie, tributarie e amministrative).

Fatto salvo quanto già indicato nella presente Sezione A, è fatto obbligo di:

- prestare piena collaborazione, nel rispetto della legge, allo svolgimento delle attività ispettive;
- informare prontamente l'Organo di Controllo sull'inizio di ogni attività ispettiva, mediante apposita comunicazione interna;
- presenziare con almeno due persone, debitamente delegate, agli incontri di verifica;
- predisporre la documentazione con la massima diligenza e professionalità in modo da fornire informazioni chiare, accurate, complete, fedeli e veritiere evitando e comunque segnalando, nella forma e nei modi idonei, situazioni di conflitto di interesse;
- denunciare al proprio superiore gerarchico e segnalare all'Organo di Controllo qualsiasi tentativo di istigazione alla corruzione o concussione;
- rendicontare sempre al proprio superiore gerarchico l'andamento della verifica;
- conservare la documentazione tecnica, i verbali relativi alle ispezioni emessi in occasione degli accertamenti periodici e/o sopralluoghi svolti presso la sede o l'unità produttiva.

#### **A.2.9. I M.C.O. nella gestione dei rapporti con l'Autorità Giudiziaria e del Contenzioso Giudiziale/Stragiudiziale**

Il presente M.C.O. riguarda la gestione delle attività inerenti eventuali contenziosi di natura giudiziale o stragiudiziale.

Le specifiche procedure qui di seguito contenute definiscono le modalità e i termini di gestione del contenzioso di natura fiscale e legale prevedendo che si attui/no:

- l'individuazione e segregazione delle attività di ricezione delle contestazioni, di verifica dell'effettività dell'oggetto del contendere, della gestione del contenzioso in fase stragiudiziale e della gestione del contenzioso in fase giudiziale;
- la repentina trasmissione della contestazione dalla funzione deputata alla ricezione all'Organo Amministrativo, unitamente ad una relazione illustrativa delle circostanze di fatto sulla cui base si poggia la contestazione;
- specifici flussi informativi tra le funzioni coinvolte nel processo con finalità di verifica e coordinamento reciproco;
- specifiche linee di reporting periodico verso l'Organo di Controllo sullo stato della vertenza e sulle possibilità e sui termini di definizione stragiudiziale o di conciliazione giudiziale della stessa;

- la conduzione dell'eventuale transazione e/o conciliazione da parte della funzione titolare di apposita procura *ad litem*, che contempili il potere di conciliare o transigere la controversia;
- delle modalità di informazione dei legali esterni di cui Centrica Business Solutions Italia si avvale;
- attività di monitoraggio svolte dall'azienda sull'operato dei legali esterni incaricati (in particolare, tra l'altro, sui compensi e i rimborsi spese richiesti).

Fatto salvo quanto già indicato nella presente Sezione A, è fatto obbligo di:

- prestare piena collaborazione, nel rispetto della legge, allo svolgimento dei procedimenti giudiziari;
- i rapporti con l'autorità giudiziaria devono essere tenuti dal/i soggetto/i designato formalmente da Centrica Business Solutions Italia (interno/esterno);
- predisporre la documentazione con la massima diligenza e professionalità in modo da fornire informazioni chiare, accurate, complete, fedeli e veritiere evitando e comunque segnalando, nella forma e nei modi idonei, situazioni di conflitto di interesse;
- denunciare al proprio superiore gerarchico e segnalare all'Organo di Controllo qualsiasi tentativo di istigazione alla corruzione o concussione;
- rendicontare al proprio superiore gerarchico l'andamento del contenzioso.

## B. I Reati Societari

### B.1 Aree a Rischio nell'ambito dei Reati Societari

Con riguardo ai Reati Societari previsti dall'art. 25 ter del Decreto, la struttura societaria di Centrica Business Solutions Italia non presenta aree di attività potenzialmente a rischio differenti da quelle della maggioranza delle imprese aventi le medesime dimensioni operanti nel mercato nazionale e comunitario.

Al contrario, Centrica Business Solutions Italia, è dotata di una struttura societaria relativamente semplice, che garantisce la minimizzazione dei rischi di compimento dei reati

societari di cui alla precitata norma e garantisce un controllo diretto e completo su tutta l'attività imprenditoriale.

Quanto alle specifiche materie possibili oggetto dei reati societari, come meglio si vedrà di seguito, Centrica Business Solutions Italia attua procedure amministrative, contabili e di redazione di bilancio che garantiscono totale trasparenza e pieno rispetto di ogni rilevante norma di legge; il controllo contabile è esercitato, ex art. 2409 bis e ss., da un Revisore Contabile iscritto in un apposito registro istituito presso il Ministero della Giustizia.

Sono state identificate le seguenti Aree a Rischio nello svolgimento o nell'esecuzione delle quali possono essere commessi i reati di cui all'art. 25-ter del Decreto:

- rilevazione, registrazione e rappresentazione dell'attività di impresa (tenuta della contabilità, redazione del bilancio, di relazioni e comunicazioni sociali in genere, nonché adempimenti relativi ad oneri informativi obbligatori per legge): si tratta dell'attività inerente la contabilità in genere, bilanci di esercizio, relazioni e prospetti allegati al bilancio e qualsiasi altro dato relativo alla situazione economica, patrimoniale e finanziaria richiesto da disposizioni di legge. Tali attività vengono effettuate da soggetti esterni a Centrica Business Solutions Italia ma si è reputato comunque necessario disciplinare il relativo flusso informativo;
- gestione dei rapporti con il Revisore Contabile e con i soci;
- gestione delle incombenze societarie: operazioni sul capitale, destinazione dell'utile e operazioni su azioni e quote: trattasi dell'attività relativa alla proposta, autorizzazione ed esecuzione operativa di determinate operazioni sul capitale;
- attività relative alle riunioni assembleari: si tratta del processo di gestione delle assemblee dal momento dell'avviso di convocazione, alle modalità dell'esercizio del diritto di voto, fino alla verbalizzazione dei contenuti dell'adunanza;
- gestione dei clienti/fornitori/partner, degli approvvigionamenti, della contabilità, del personale e dei rapporti infragruppo: si tratta delle attività di gestione di clienti/fornitori/partner e, più in generale, di soggetti terzi privati con cui Centrica Business Solutions Italia intrattiene rapporti commerciali, dell'attività di approvvigionamento di beni, servizi e consulenze, dei processi di gestione, del personale e dei rapporti infragruppo;
- comunicazioni alle autorità pubbliche di vigilanza e gestione dei rapporti con le stesse: si tratta dei rapporti con le autorità di vigilanza in merito all'invio di dati e comunicazioni, ovvero al compimento degli adempimenti previsti dalla normativa vigente.

## B.2 I M.C.O. per prevenire i Reati Societari

### B.2.1 possibili comportamenti delittuosi a rischio e soggetti che potrebbero compiere le attività delittuose

Rilevata la struttura di Centrica Business Solutions Italia, società a responsabilità limitata, con capitale interamente privato, deve ritenersi che esistano solo limitate e marginali possibilità di verifica di alcune soltanto delle fattispecie previste, in materia di reati societari, dal Decreto:

- false comunicazioni sociali (art. 2621 c.c. e 2622 c.c.)
- falsità nelle relazioni o nelle comunicazioni delle società di revisione (art. 2624 c.c.)
- impedito controllo (art. 2625 c.c.)
- indebita restituzione dei conferimenti (art. 2626 c.c.)
- illegale ripartizione degli utili e delle riserve (art. 2627 c.c.)
- operazioni in pregiudizio dei creditori (art. 2629 c.c.)
- formazione fittizia del capitale (art. 2632 c.c.)
- corruzione tra privati (art. 2635 c.c.)
- illecita influenza sull'assemblea (art. 2636 c.c.)

Da un punto di vista meramente potenziale deve ritenersi che ogni dipendente avente funzioni di responsabilità, così come l'Organo Amministrativo, gli organi direttivi, gli organi di controllo (Revisore Contabile), nonché i professionisti esterni di Centrica Business Solutions Italia, possano rendersi responsabili o corresponsabili delle fattispecie elencate nel paragrafo precedente.

### B.2.2 Norme comportamentali ed organizzative generiche per la prevenzione dei Reati Societari

Nell'esecuzione di tutte le operazioni attinenti alla gestione sociale, oltre alle regole di cui al presente Modello, i destinatari dei M.C.O. e i dipendenti, consulenti chiamati a collaborare con gli stessi (ciascuno con riferimento alla rispettiva attività) devono in generale rispettare e conoscere tutte le regole, procedure e principi, che si devono intendere come attuativi ed integrativi del presente Modello, contenuti nei seguenti documenti, le cui modalità di approvazione e modifica rimangono quelle attualmente in vigore:

- il sistema di controllo interno, e quindi le procedure aziendali, la documentazione e le disposizioni inerenti la struttura gerarchico-funzionale aziendale ed organizzativa;
- le istruzioni operative per la redazione dei bilanci;

- le norme inerenti il sistema amministrativo, contabile, finanziario di società a responsabilità limitata;
- il Codice Etico.

E' previsto l'espresso divieto a carico degli Organi Sociali (in via diretta), dei dipendenti e dei consulenti di Centrica Business Solutions Italia (limitatamente rispettivamente agli obblighi contemplati nelle specifiche procedure e nel Codice Etico adottato e agli obblighi contemplati nelle specifiche clausole contrattuali) di:

- porre in essere, collaborare o dare causa alla realizzazione di comportamenti tali che, considerati individualmente o collettivamente, integrino, direttamente o indirettamente, le fattispecie di reato rientranti tra quelle sopra considerate (art. 25-ter del d.lgs. 231/2001);
- violare i principi e le procedure aziendali previste nel presente Modello.

Conseguentemente, gli stessi hanno l'obbligo di rispettare scrupolosamente tutte le leggi vigenti ed in particolare di:

- 1) tenere un comportamento corretto, trasparente e collaborativo, nel rispetto delle norme di legge e delle procedure aziendali, in tutte le attività finalizzate alla formazione del bilancio e delle altre comunicazioni sociali, al fine di fornire ai terzi una informazione veritiera e corretta sulla situazione economica, patrimoniale e finanziaria di Centrica Business Solutions Italia;
- 2) osservare rigorosamente tutte le norme poste dalla legge a tutela dell'integrità ed effettività del capitale sociale, al fine di non ledere le garanzie dei creditori e dei terzi in genere;
- 3) assicurare il regolare funzionamento di Centrica Business Solutions Italia e degli organi sociali, garantendo ed agevolando ogni forma di controllo interno sulla gestione sociale previsto dalla legge nonché la libera e corretta formazione della volontà assembleare;
- 4) evitare di porre in essere operazioni simulate o diffondere notizie false su Centrica Business Solutions Italia.

Nell'ambito dei suddetti comportamenti, è fatto divieto, in particolare, di:

- con riferimento al precedente punto 1:
  - a) rappresentare o trasmettere per l'elaborazione e la rappresentazione in bilanci, relazioni e prospetti o altre comunicazioni sociali, dati falsi, lacunosi o, comunque, non rispondenti alla realtà, sulla situazione economica, patrimoniale e finanziaria di Centrica Business Solutions Italia;

- b) omettere dati ed informazioni imposti dalla legge sulla situazione economica, patrimoniale e finanziaria di Centrica Business Solutions Italia;
- con riferimento al precedente punto 2:
  - c) ripartire utili o acconti su utili non effettivamente conseguiti o destinati per legge a riserva;
  - d) effettuare riduzioni del capitale sociale, fusioni o scissioni, in violazione delle disposizioni di legge a tutela dei creditori, provocando ad essi un danno;
  - e) procedere a formazione o aumento fittizio del capitale sociale;
- con riferimento al precedente punto 3:
  - f) porre in essere comportamenti che impediscano materialmente, mediante l'occultamento di documenti o l'uso di altri mezzi fraudolenti, lo svolgimento dell'attività di controllo da parte del socio o del Revisore Contabile;
- con riferimento al precedente punto 4:
  - g) pubblicare o divulgare notizie false, o porre in essere operazioni simulate o altri comportamenti di carattere fraudolento od ingannevole, aventi ad oggetto la situazione economica, finanziaria, patrimoniale di Centrica Business Solutions Italia.

### **B.2.3 I M.C.O. nella redazione e tenuta della contabilità, nella predisposizione delle comunicazioni a soci e/o terzi relative alla situazione economica, patrimoniale e finanziaria di Centrica Business Solutions Italia**

Il presente M.C.O. si riferisce alla attività inerente la contabilità in genere, bilanci di esercizio, relazioni e prospetti allegati al bilancio e qualsiasi altro dato relativo alla situazione economica, patrimoniale e finanziaria di Centrica Business Solutions Italia richiesto da disposizioni di legge.

La contabilità è tenuta dalla Società nel rispetto della normativa vigente e quindi con l'obbligo di rispettare i principi contabili di utilità del bilancio e completezza dell'informazione, chiarezza, prudenza, periodicità, comparabilità, omogeneità, continuità e competenza. Centrica Business Solutions, come richiesto da disposizioni di legge, deve procedere annualmente alla compilazione di:

- Unico e studio di settore;
- 770;
- IRAP;
- Comunicazione e Dichiarazione annuale IVA;
- Spesometro.

Tali dichiarazioni sono inviate non direttamente da Centrica Business Solutions Italia, bensì dal professionista incaricato (il commercialista – che riceve tutte le informazioni dalla Società) che predispone il modello e lo invia con modalità telematiche.

Come parte del Gruppo Centrica, la Società è tenuta altresì a sottoporre al Socio, su base mensile, una reportistica dettagliata sull'andamento economico e finanziario della Società.

Tale reportistica consiste in:

- Bilancio di verifica (già comprensivo delle scritture di assestamento),
- dettaglio dei crediti v/Clienti con l'indicazione degli importi scaduti e da quanto tempo;
- il registro dei beni ammortizzabili;
- l'”*headcount*” dei dipendenti per il mese di riferimento;
- un “*order book*” con l'elenco delle commesse attive;
- un prospetto per la vendita di prodotti e servizi alle altre società del Gruppo;
- prospetti indicanti costi e ricavi suddivisi per commessa e tipologia.

Tali informazioni vengono in seguito elaborate dal Financial Controller che inoltra un documento riassuntivo ai membri del Consiglio di Amministrazione, i quali a loro volta discutono l'andamento economico e finanziario durante un meeting mensile.

#### **B.2.4 I M.C.O. nella gestione dei rapporti con il Revisore Contabile e con i Soci**

Il presente M.C.O. si riferisce alla attività di gestione del rapporto con i soci (in termini di produzione delle informazioni da loro richieste e tracciabilità delle stesse) e del rapporto con il Revisore Contabile.

Nella gestione dei rapporti con il Revisore Contabile, dovranno essere osservate le seguenti disposizioni:

- identificazione del personale preposto alla trasmissione della documentazione al Revisore Contabile;
- possibilità per il Revisore Contabile, e i suoi collaboratori, di prendere contatto con l'Organo di Controllo per verificare congiuntamente situazioni che possano presentare aspetti di criticità in relazione alle ipotesi di reato considerate;
- divieto di attribuire al Revisore Contabile incarichi di consulenza.

#### **B.2.5 I M.C.O. nella gestione delle incombenze societarie: operazioni sul capitale, destinazione dell'utile e operazioni su quote**

Il presente M.C.O. si riferisce alla attività relativa alla proposta, autorizzazione ed esecuzione operativa di determinate operazioni sul capitale.

Tutte le operazioni sul capitale sociale della Società, di destinazione di utili e riserve, di acquisto e cessione di partecipazioni e rami d'azienda, di fusione, scissione e scorporo, nonché tutte le operazioni che possano potenzialmente ledere l'integrità del capitale sociale, debbono essere realizzate in base a modalità che prevedano in particolare:

- l'assegnazione di responsabilità decisionali ed operative per le operazioni anzidette nonché i meccanismi di coordinamento tra le diverse funzioni aziendali coinvolte;
- l'informativa da parte del management aziendale e la discussione delle operazioni anzidette con l'Organo di Controllo;
- l'esplicita approvazione da parte dell'Organo Amministrativo;
- l'obbligo di adeguata e tempestiva informazione da parte degli Amministratori in merito ad eventuali situazioni di interesse, per conto proprio o di terzi, in operazioni di Centrica Business Solutions Italia;
- l'obbligo per i tutti gli altri soggetti destinatari dei presenti M.C.O. diversi dagli amministratori di Centrica Business Solutions Italia, di adeguata e tempestiva informazione in merito a situazioni di conflitto di interesse, con riferimento anche agli incarichi rivestiti in società controllate;
- l'individuazione degli esponenti aziendali (diversi dagli amministratori di Centrica Business Solutions Italia) che ricoprano incarichi o svolgano attività potenzialmente idonee a creare situazioni di conflitto di interesse, con riferimento anche agli incarichi rivestiti in società controllate, anche attraverso la previsione di un obbligo di sottoscrizione di dichiarazioni attestanti l'inesistenza di tali situazioni.

In particolare, è fatto divieto di:

- illustrare i dati e le informazioni societarie in modo che la rappresentazione non corrisponda all'effettiva situazione patrimoniale, economica e finanziaria attuale e prospettica.

E' fatto altresì obbligo di:

- osservare rigorosamente tutte le norme poste dalla legge a tutela dell'integrità ed effettività del capitale sociale;
- agire sempre nel rispetto delle procedure interne aziendali al fine di non danneggiare i creditori ed i terzi in genere;
- sottoporre ogni operazione alla preventiva approvazione da parte dell'organo amministrativo della Società;

- per ogni operazione deve essere predisposta adeguata documentazione a supporto dell'operazione da parte della funzione proponente o competente, (se necessario accompagnata da apposite perizie);
- ai fini della registrazione in contabilità la direzione amministrativa deve verificare la completezza, inerenza e correttezza della documentazione a supporto dell'operazione;
- mantenere la separazione tra la funzione che gestisce le attività operative, la funzione che assicura le evidenze contabili e la funzione tenuta a svolgere controlli previsti dalla legge e dalle procedure interne;
- tutta la documentazione relativa al bilancio approvato ed ai bilanci infrannuali deve essere archiviata e resa disponibile per le verifiche;
- deve essere tracciata e archiviata la documentazione ed i verbali relativi ai Consigli di Amministrazione nei quali si è proceduti all'approvazione del progetto di bilancio, alla proposta di distribuzione di utili e di costituzione di riserve, nonché i documenti inerenti le operazioni straordinarie effettuate;
- trasmettere all'Organo di Controllo informative ad hoc sulla evoluzione delle operazioni straordinarie e di quelle che incidono sul capitale sociale.

#### **B.2.6 I M.C.O. nella gestione delle attività relative alle riunioni assembleari**

Il presente M.C.O. si riferisce alla attività relativa alla gestione delle assemblee dal momento dell'avviso di convocazione, alle modalità dell'esercizio del diritto di voto, fino alla verbalizzazione dei contenuti dell'adunanza.

Tutte le predette attività debbono essere realizzate in base a modalità che prevedano in particolare:

- il controllo dell'esercizio di voto e della raccolta ed esercizio delle deleghe di voto;
- l'obbligo di documentare per iscritto l'esito delle eventuali verifiche da parte dell'Organo di Controllo sul regolare svolgimento delle riunioni assembleari;
- la tracciabilità e l'archiviazione della documentazione rilevante, l'ordine del giorno, le convocazioni, le verifiche della raccolta delle deleghe e dell'esercizio di voto, le delibere, i verbali, etc.; tale documentazione, così come le segnalazioni di eventuali conflitti di interesse, deve essere resa disponibile e adeguatamente archiviata presso gli archivi fisici presenti presso la sede legale della Società, con modalità che non permettano la successiva modifica;
- la trasmissione all'Organo di Controllo delle convocazioni del Consiglio di Amministrazione e dell'Assemblea ed i relativi verbali.

In particolare, è fatto divieto di:

- determinare o influenzare le deliberazioni dell'Assemblea e del Consiglio di Amministrazione ponendo in essere atti simulati o fraudolenti al fine di alterare il regolare procedimento di formazione della volontà assembleare.

E' fatto altresì obbligo di:

- assicurare la libera e corretta formazione della volontà assembleare;
- dichiarare da parte degli Amministratori gli eventuali conflitti di interesse rispetto agli argomenti posti all'ordine del giorno.

### **B.2.7 I M.C.O. nella gestione dei progetti e nella gestione della documentazione contabile**

Centrica Business Solutions Italia ha, in linea generale, implementato una serie di istruzioni operative e procedure, in parte formalizzate ed approvate anche in sede di certificazione di qualità, al fine di garantire la massima trasparenza e la assoluta rispondenza alle previsioni di legge di tutte le fasi legate alla propria attività commerciale; in particolare ha stabilito rigorose regole cui tutti i Dipendenti, i Dirigenti e lo stesso Organo Amministrativo sono chiamati ad attenersi, nelle seguenti fasi:

- gestione dei documenti tecnici di progetto;
- preparazione del piano esecutivo di progetto;
- organizzazione delle attività di progetto;
- pianificazione e controllo di progetto;
- emissione ordini e gestione degli acquisti, delle spese generali e degli investimenti.

#### **B.2.7.1 I M.C.O. nell'Approvvigionamento; scelta dei Fornitori e compilazione degli Ordini**

L'approvvigionamento di beni nella Società segue delle procedure specifiche e complesse che devono essere necessariamente rispettate in ogni occasione.

L'ordine di acquisto di merce da fornitori viene emesso solo dopo aver richiesto a più fornitori i loro preventivi. I fornitori a cui rivolgere la richiesta di preventivo, sono in prima battuta fornitori di ordini precedenti con cui non ci sono stati problemi particolari nell'approvvigionamento. La richiesta viene emessa da parte del responsabile dell'area interessata, tramite i suoi collaboratori;

Tali preventivi vengono valutati sulla base di criteri oggettivi, da parte del responsabile, considerando il rapporto qualità/prezzo del materiale, prodotto o servizio richiesto e la rispondenza ad eventuali ulteriori necessità contingenti. All'esito di tale valutazione sarà scelto il miglior fornitore.

L'ordine di acquisto da inviare a detto fornitore prescelto deve necessariamente contenere:

- Numero dell'ordine, progressivo, che consenta la sua catalogazione e riconoscimento;
- Data;
- Commessa di riferimento;
- Nome/ragione sociale del fornitore e dettagli per la consegna della merce in caso di beni;
- Sigla del soggetto che emette l'ordine;
- Data di consegna prevista;
- Modalità di pagamento accordata;
- Dettagli dei beni/servizi (descrizione, quantità e prezzo);
- Eventuali prescrizioni qualitative (es. riferimento a specifiche tecniche allegate all'ordine, ulteriori informazioni da esplicitare al fornitore);
- Se il trasporto è a cura di Centrica Business Solutions Italia o del fornitore;
- Inclusione dei codici CIG e CUP in caso di subappaltatore di commessa pubblica;
- Firma dell'Amministratore Delegato e, ad esclusione di ordini di carattere puramente amministrativo, del responsabile della commessa – Project Manager, Service Manager o Sales Manager.

L'Ordine di Acquisto, debitamente compilato, viene quindi sottoposto al responsabile dell'area che verifica i dati in esso contenuti e lo sigla per approvazione. A seguito di ciò viene portato in Direzione per la firma conclusiva del processo.

L'acquisizione di servizi (es. consulenze, taratura, manutenzione) può venire formalizzata mediante un contratto in cui il responsabile interessato riporta la descrizione del servizio richiesto e le modalità di svolgimento dello stesso (inclusi i tempi di attuazione) facendo riferimento a eventuale documentazione tecnica.

Il contratto viene quindi riesaminato e firmato dalla Direzione e dal fornitore del servizio.

L'Ordine viene archiviato nella cartella "Ordini" presente sul server e contestualmente nella cartella dell'eventuale commessa di riferimento, mentre la copia cartacea firmata in originale viene allegata alla fattura al ricevimento della stessa, unitamente al D.d.T. che accompagna la merce.

L'ordine viene quindi inviato al fornitore, con l'allegazione della condizioni generali di acquisto standard di Centrica Business Solutions Italia.

Nel caso in cui si trattasse di prima fornitura, viene inviata, in allegato all'ordine, anche la lettera e la documentazione ai fini antiriciclaggio e anti corruzione, con la preghiera di restituire le stesse firmate per presa visione ed accettazione.

In caso di fornitori abituali e/o con importi di fornitura elevati, viene inviato contestualmente all'ordine anche il questionario da compilare ai fini della qualifica del fornitore stesso richiesta dalla procedura qualità ISO.

#### **B.2.7.2 I M.C.O. nella Gestione delle Commesse**

Il presente M.C.O. viene applicato per la fornitura e l'installazione degli impianti commissionati a Centrica Business Solutions Italia.

A seguito di una richiesta di offerta/preventivo Il Project Manager (o un referente dell'Ufficio Tecnico) ed il Responsabile Commerciale, procedono ad un sopralluogo sul sito del Cliente, finalizzato alla raccolta di tutte le informazioni necessarie allo sviluppo della commessa (es. verifica delle misure e delle note tecniche, accessibilità al cantiere e necessità di eventuali risorse aggiuntive, condizioni generali del cantiere); quanto emerso durante il sopralluogo viene formalizzato nell'apposito modulo "Rapporto di sopralluogo" che deve essere allegato alla documentazione tecnica di commessa.

Successivamente viene realizzato uno studio di fattibilità ad opera del reparto tecnico con la supervisione del Project Manager, esaminando la documentazione acquisita per valutare la disponibilità di mezzi, attrezzature e manodopera e la capacità tecnica di Centrica Business Solutions Italia ad eseguire i progetti richiesti.

L'ufficio tecnico provvede alla stesura del preventivo, che riporta, oltre alle opere comprese e a quelle escluse, i disegni di progetto ed eventuali leggi e normative applicate (se necessario). Il preventivo così formulato viene analizzato dalla Direzione che ne valuta l'adeguatezza e dà la sua approvazione.

L'offerta elaborata dal reparto tecnico sulla base del preventivo viene inviata al Committente. Ad ogni offerta emessa viene assegnato un codice di identificazione, definito dall'anno di emissione, dal tipo di progetto proposto e da un numero progressivo.

L'eventuale trattativa commerciale viene condotta dal Reparto Commerciale in accordo con la Direzione.

L'accettazione dell'offerta si concretizza attraverso un ordine/contratto scritto da parte del Committente. Il reparto Commerciale lo riesamina per verificare che non ci siano scostamenti rispetto all'offerta e, se presenti, ne discute con la Direzione per poter giungere ad una risoluzione che soddisfi entrambe le parti.

Il Project Manager apre quindi la commessa predisponendo un Piano di Commessa ed un'apposita cartella sul server dove vengono archiviati copia dell'ordine/contratto e tutta la documentazione relativa alla commessa stessa prodotta da quel momento in poi. Il numero

dell'unità che verrà assegnato alla commessa è invece dato da ENER-G Combined Power (altra società del Gruppo Centrica) che fornirà l'unità cogenerativa e imposterà, basandosi su quel numero, tutta la documentazione e i collegamenti ai software di gestione dell'impianto.

Eventuali modifiche all'ordine devono essere valutate secondo la procedura applicata all'ordine base; se la modifica attiene alla sola data di consegna, il PM esegue solo una verifica di fattibilità.

Il Reparto Commerciale comunicherà al cliente le figure tecniche e commerciali di riferimento con cui interfacciarsi.

All'arrivo del nuovo progetto, il Project Manager dovrà decidere le modalità di gestione del medesimo, ossia a quale dei suoi collaboratori (ufficio tecnico) affiderà il lavoro.

Viene quindi indetta una riunione tra Commerciale, Project Manager Ufficio tecnico per discutere il cronoprogramma, i permessi necessari alla costruzione dell'impianto (permessi edili, allacciamenti alla rete elettrica...) e l'approvvigionamento dei componenti necessari all'impianto.

Le decisioni prese durante la riunione dovranno tener conto sia dei requisiti contrattuali che del soddisfacimento delle richieste del Cliente.

A seconda delle esigenze contrattuali, l'Ufficio Tecnico contatterà i potenziali fornitori/subappaltatori e richiederà le offerte che verranno poi valutate dal Project Manager. Il Project Manager sceglierà il fornitore che più si avvicina alle esigenze della commessa, in termini di qualità, rispetto delle specifiche tecniche, prezzo e tempistiche di consegna, nel rispetto del M.C.O. descritto al precedente capoverso.

Il Project Manager/Ufficio tecnico esegue periodicamente delle riunioni di coordinamento con i subappaltatori per tenere sempre informato il Cliente dello stato di avanzamento lavori, rispettando il cronoprogramma contrattualizzato.

Per ogni riunione di coordinamento, viene redatto il corrispettivo verbale in modo da tenere traccia dello stato di avanzamento della commessa.

Durante la gestione del progetto, può accadere che sia necessario contattare il Cliente e richiedere una variante al contratto. Tale richiesta dovrà essere supportata dalla documentazione che ne provi la necessità. Se la richiesta verrà accettata dal cliente, verrà emessa un'appendice al contratto oppure un ordine d'acquisto integrativo.

Il Project Manager sarà responsabile per lo sviluppo del progetto e agirà come punto di contatto per il cliente e per i subappaltatori, intervenendo, se necessario, a risolvere le difficoltà che si presenteranno nel corso dei lavori.

Lo stesso Project Manager, o il suo referente dell'Ufficio Tecnico, effettuerà regolari visite al cantiere al fine di monitorare l'avanzamento dei lavori.

Al termine del progetto, sarà eseguito un controllo generale per verificare l'esatta corrispondenza tra quanto indicato dalle tavole di progetto rispetto a quanto installato dal punto di vista:

- edile;
- meccanico;
- elettrico.

Sarà quindi redatta una "punch list" in cui sono riportate tutte le inesattezze di installazione, le modalità di correzione ed i tempi entro i quali sarà necessario risolvere il problema.

I dettagli relativi alle eventuali azioni correttive richieste sono comunicate per iscritto al fornitore/subappaltatore e vengono registrate nella cartella di progetto sul server. Risolte queste problematiche, viene dato seguito alla fase di collaudo.

Preliminarmente al collaudo vengono richiesti i seguenti documenti:

- ai subappaltatori, le Dichiarazioni di Conformità degli impianti da loro installati con evidenza di eventuali test eseguiti (prove in pressione, test di isolamento cavi, soffiatura tubazioni...);
- al cliente o a chi di competenza, autorizzazioni di legge all'esercizio/collaudo dell'impianto e richiesta di collaudo;
- al "*commissioning engineering*" di Centrica Business Solutions Italia, l'analisi dei rischi per le attività di collaudo da svolgere presso il sito del cliente (presa visione PSC – Piano sicurezza e coordinamento – e seguente stesura del nostro POS – Piano operativo di Sicurezza).

Il collaudo viene eseguito dal *commissioning engineer* il quale adotta le procedure di messa in servizio di ENER-G Combined Power (società del Gruppo Centrica costruttrice dell'unità CHP) e riporta tutti i dati caratteristici e i valori di settaggio delle apparecchiature che costituiscono l'unità sul *Commissioning Form*.

A collaudo eseguito viene rilasciato al Cliente un verbale di collaudo (denominato "certificato di *handover*") in cui sono riportati i dati caratteristici dell'unità.

Con l'accettazione da parte del Cliente di questo documento, la commessa si ritiene conclusa.

### **B.2.7.3 I M.C.O. nella Gestione dei Contratti di Manutenzione**

Nel caso in cui sia stato stipulato un contratto di manutenzione per l'unità installata (o in caso di un puro contratto di manutenzione - senza la fornitura dell'unità CHP), la procedura che segue descrive le attività del Reparto Maintenance nello svolgimento di tali contratti.

E' compito del Service Manager la gestione delle attività richieste dal contratto, con il supporto del Service coordinator e dei tecnici specializzati.

I vari programmi di manutenzione sono stati a priori stabiliti in base ai differenti tipi di impianto, sulla base delle raccomandazioni del costruttore del motore e dell'esperienza operativa precedente nel determinare la frequenza del servizio di manutenzione.

Ogni programma di manutenzione degli impianti è tenuto come modello sul pc portatile del tecnico e, se necessario, in forma cartacea. Il lavoro svolto viene registrato su di un apposito modulo ("*Engineers Work Statement*") e trasmesso in ufficio per l'elaborazione.

Le prestazioni sono monitorate attraverso i dati operativi e l'analisi regolare di campioni di olio.

Il Service Manager o per lui il Coordinatore hanno la responsabilità principale del controllo e dell'ottimizzazione del funzionamento degli impianti.

Ogni giorno alle 00.00 il sistema (collegato agli impianti) analizza i dati raccolti per determinare le prestazioni di ogni impianto nelle ultime 24 ore. Il Service Manager/Service Coordinator, all'inizio di ogni giornata lavorativa, rivede i dati e li analizza, per determinare le priorità di manutenzione.

La pianificazione dell'attività di manutenzione giornaliera consiste nell'individuare:

- tutti gli impianti che hanno operato per meno di 5 ore il giorno precedente;
- ogni impianto in cui sia stato segnalato del lavoro supplementare o in sospenso;
- ogni impianto nel quale le parti di ricambio siano state ordinate per il montaggio;
- ogni istruzione del cliente relativa alla futura operatività;
- ogni impianto che dovrà essere disponibile per una visita di manutenzione preventiva.

Per le unità in cui si ritiene necessaria la presenza in sito di un tecnico, si dà avvio alla pianificazione al fine di assegnare il lavoro allo stesso.

Nello stabilire la priorità dell'intervento, sono presi in considerazione vari elementi, tra cui:

- pericoli per l'ambiente (ad esempio, incendio, fuga di gas, perdite d'olio);
- motivo del servizio (ad esempio, azioni correttive prioritarie rispetto a manutenzioni preventive);
- tipo di contratto (ad esempio, contratti DEP hanno la priorità rispetto Contratti di Manutenzione);
- aree geografiche degli impianti;
- disponibilità dei ricambi, (cioè, la priorità viene data quando le unità hanno atteso a lungo).

Il Service Manager visiterà regolarmente la sede del Cliente per supervisionare tutte le procedure di sicurezza. Eventuali aspetti sensibili sono risolti in collaborazione col Cliente.

Per tutte le tipologie degli interventi di manutenzione, il tecnico che effettua il servizio dovrà completare un report contenente i dettagli della visita all'impianto:

- informazioni sulla tipologia del lavoro svolto;
- tutti i pezzi/parti che sono stati rimossi, oltre che i pezzi/parti che sono stati utilizzati;
- i pezzi/parti da ordinare;
- eventuali aspetti che richiedono particolare attenzione;
- lo stato dell'impianto alla fine dei lavori;

Il report di lavoro sarà firmato dal tecnico e (se possibile) da un rappresentante del Cliente.

Le copie del report saranno così distribuite:

- una copia sarà spedita agli uffici di Centrica Business Solutions Italia;
- una copia verrà trattenuta dal Cliente;
- una copia invece verrà trattenuta dal tecnico.

I tecnici, per svolgere la loro attività di manutenzione, sono dotati di uno stock di parti standard e materiali di consumo. Gli stessi sono responsabili del re-stocking delle scorte, tramite richiesta al Service Coordinator.

Quando, nel corso della visita ispettiva, si rende necessario il cambio dell'olio, il tecnico è tenuto a garantire il trasferimento sicuro dell'olio, all'interno di appositi serbatoi di stoccaggio.

Su base mensile, il sistema informativo di Centrica Business Solutions Italia, genera un rapporto sulle prestazioni che verrà inviato al cliente (in base alle condizioni contrattuali).

#### **B.2.7.4. I M.C.O. nella procedura contabile e di bilancio**

La fase di preparazione del bilancio annuale si articola nelle fasi di seguito esplicitate, cui debbono attenersi scrupolosamente tutti i soggetti coinvolti.

L'esercizio finanziario della Società si conclude il 31 marzo di ogni anno. La redazione del bilancio di esercizio viene avviata nel mese di Aprile di ogni anno.

La contabilità e i relativi bilanci di verifica mensili vengono controllati costantemente durante tutto il corso dell'esercizio, per motivi di reportistica alla controllante, la quale, come già anticipato, richiede report su base mensile.

Il controllo e la preparazione del bilancio definitivo al 31 marzo, effettuata dal reparto contabile-amministrativo consiste nella:

- verifica la correttezza delle scritture e dei saldi contabili;
- redazione delle Scritture di assestamento che hanno lo scopo di integrare e modificare i valori contabili già registrati, per determinarne la corretta competenza economica all'esercizio. Tali scritture si suddividono in:
  - scritture di integrazione (fatture da emettere, fatture da ricevere, ratei attivi e passivi, rischi su perdite);
  - scritture di rettifica (rilevazione rimanenze, risconti attivi e passivi);
  - scritture di ammortamento di beni materiali ed immateriali.
- preparazione di tutte le informazioni ed invio delle stesse al professionista incaricato per il calcolo delle imposte;
- inserimento scrittura imposte come da istruzioni del commercialista;
- redazione scritture di chiusura;
- preparazione dei verbali del Consiglio di Amministrazione per l'approvazione del Progetto di Bilancio e verbale di Assemblea per l'approvazione del Bilancio definitivo;
- inclusione nel fascicolo di bilancio della Nota integrativa preparata dal commercialista.

Prima del deposito del bilancio, i revisori contabili controllano la correttezza dei dati inseriti, del calcolo delle imposte, della Nota integrativa ed i relativi verbali.

Dopo il benestare dei revisori, il bilancio viene depositato e, insieme ai verbali che l'hanno approvato, stampato sui libri sociali.

Viene, infine, effettuata, a cura del reparto contabile, la stesura e la stampa del Libro inventari.

#### **B.2.7.5 I M.C.O. per la prevenzione del Reato di Corruzione tra Privati**

La Legge 6 novembre 2012 n. 190 ha introdotto nel nostro ordinamento una serie di novità finalizzate ad implementare la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella P.A. Tra queste, ai fini del presente Modello, interessa la nuova formulazione dell'art. 2635 c.c., oggi intitolato "Corruzione tra Privati".

La norma punisce la condotta degli amministratori, dei direttori generali, del dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari, dei sindaci e dei liquidatori che, a seguito della dazione o anche solo della promessa di denaro o di altra utilità, per sé o per

altri, compiono o omettono atti in violazione degli obblighi inerenti al loro ufficio o degli obblighi di fedeltà, cagionando un danno alla società.

Una delle principali novità introdotte dal nuovo articolo 2635 c.c. consiste nel fatto che la stessa pena è prevista anche per il soggetto c.d. corruttore, ossia colui che dà o promette denaro o altre utilità.

Sotto il profilo della responsabilità amministrativa degli enti, il Decreto, richiamando il comma 3 del nuovo art. 2635 c.c., fa riferimento alla sanzione prevista per il corruttore, ossia chi dà o promette denaro o altre utilità. In altre parole, l'unica ipotesi cui è stata estesa la responsabilità amministrativa degli enti è quella della società corruttrice, i cui soggetti *“corruttori” diano o promettano denaro o altra utilità ad amministratori, direttori generali, dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, sindaci, liquidatori e/o a soggetti sottoposti alla direzione o alla vigilanza di taluno di essi.*

La responsabilità amministrativa è limitata all'ente cui sia riconducibile il soggetto apicale o dipendente che ha posto in essere la condotta di corruzione e non riguarda invece la società cui appartiene il soggetto corrotto.

Tale precisazione è necessaria; infatti, solo la società corruttrice persegue un interesse o un vantaggio mediante la commissione dell'atto corruttivo; diversamente, la società corrotta subisce un nocumento.

Ne consegue, altresì, che l'evento del reato sia individuato nel nocumento subito dalla società. In altri termini, senza il nocumento per la società non è configurabile il delitto di corruzione tra privati, ex art. 2635 c.c.

Ne consegue che le potenziali aree a rischio per la commissione dei reati in questione sono quelle che riguardano la funzione commerciale/vendite e la funzione approvvigionamenti, nonché, astrattamente, le aree che sono coinvolte nella gestione dei flussi finanziari, potenzialmente idonee a formare la provvista necessaria all'esecuzione della condotta corruttiva.

Si tratta, com'è di tutta evidenza, di un rischio effettivo nell'attività di qualsiasi tipo di società.

Va da sé, pertanto, che il presente M.C.O. è necessariamente indirizzato a tutti i dipendenti di Centrica Business Solutions Italia, nonché a quei terzi che, sottoposti alla vigilanza o alla

direzione di un apicale, agiscano nell'interesse e a vantaggio di Centrica Business Solutions Italia.

I processi aziendali a rischio di commissione di reato ex Decreto possono essere distinti in due macro categorie:

- *i cosiddetti processi a rischio diretto*, che presentano diretti rischi di rilevanza penale ex Decreto; sono pertanto quelli che, per effetto di contatti diretti con altri soggetti privati, comportino il rischio di commissione del reato di corruzione tra privati ovvero quell'insieme di attività al cui svolgimento è connesso il rischio di commissione dei reati, considerando il fatto che sussistono rapporti diretti con soggetti privati nell'ambito dei quali Centrica Business Solutions Italia può ottenere un vantaggio, arrecando contestualmente un danno alla controparte attraverso le condotte corruttive dei propri esponenti.

Sono da ritenersi tali, a titolo di esempio, i seguenti processi:

- a) Vendita di beni e servizi;
  - b) Realizzazione e consegna di beni ed erogazione di servizi;
  - c) Partnership;
  - d) Acquisti di beni e servizi;
  - e) Contenzioso;
  - f) Gestione delle informazioni riservate/privilegiate;
  - g) Rapporti con la società di revisione;
  - h) Rapporti con banche e assicurazioni;
  - i) Rapporti infragruppo e con altre parti correlate;
  - j) Bilancio e tenuta della contabilità.
- *i cosiddetti processi strumentali*, che presentano rischi di rilevanza penale solo quando, nell'ambito della commissione dei reati, ne supportano la realizzazione costituendone, quindi, una delle possibili modalità di attuazione; sono pertanto quelli nel cui ambito potrebbero crearsi strumenti ovvero configurarsi condizioni o mezzi per la commissione del reato in analisi, ossia quei processi che, gestendo strumenti di tipo finanziario e/o mezzi sostitutivi, possono supportare ovvero permettere la commissione del reato.

Sono da ritenersi tali, a titolo di esempio, i seguenti processi:

- a) Acquisti di beni, servizi, e consulenze;
- b) Selezione e assunzioni del personale;
- c) Bilancio e tenuta della contabilità;
- d) Flussi finanziari;
- e) Omaggi;

- f) Organizzazione di eventi e fiere;
- g) Spese di rappresentanza e di ospitalità;
- h) Sponsorizzazioni e pubblicità;
- i) Gestione dei procacciatori d'affari/agenti;
- j) Rapporti infragruppo e con altre parti correlate.

Nell'ambito delle Aree a Rischio è espressamente vietato ai soggetti destinatari del presente M.C.O. di:

- tenere, promuovere, collaborare o dare causa alla realizzazione di comportamenti tali che, presi individualmente o collettivamente, integrino, direttamente o indirettamente, le fattispecie di reato sopra elencate;
- tenere comportamenti che, sebbene risultino tali da non costituire di per sé fattispecie di reato rientranti tra quelle sopra considerate, possano potenzialmente diventarlo;
- utilizzare anche occasionalmente Centrica Business Solutions Italia allo scopo di consentire o agevolare la commissione dei reati di cui alla presente parte speciale.

Il personale di Centrica Business Solutions Italia ha l'obbligo di tenere un comportamento corretto ed onesto con clienti, fornitori e, più in generale, soggetti terzi, gestendo i propri rapporti in aderenza ai protocolli aziendali già esplicitati nel presente Modello e nel Codice Etico.

I soggetti coinvolti nei predetti processi hanno l'obbligo in particolare di:

- astenersi dall'elargire e/o promettere di elargire a chiunque somme di denaro, regali e/o altre utilità che possano essere interpretati come eccedenti le normali pratiche commerciali o di cortesia o comunque rivolti ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile a Centrica Business Solutions Italia;
- astenersi dal ricevere e/o promettere di ricevere da chiunque somme di denaro, regali e/o altre utilità che possano essere interpretati come eccedenti le normali pratiche commerciali o di cortesia o comunque rivolti ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile a Centrica Business Solutions Italia;
- astenersi dall'effettuare le attività di cui ai punti precedenti, ricorrendo a terzi: a tale riguardo, si considerano infatti atti di corruzione non solo i conferimenti illeciti fatti direttamente a/da soggetti, o da loro dipendenti, ma anche i conferimenti illeciti fatti tramite persone che agiscono per conto di tali soggetti, sia in Italia che all'estero;

- astenersi, in generale, da pratiche non consentite dalla legge, dagli usi commerciali o dai codici etici di Centrica Business Solutions Italia, delle aziende e degli enti con cui ha rapporti;
- documentare in modo adeguato ogni regalia data e/o ricevuta e/o promessa, per consentire verifiche e autorizzazioni del proprio responsabile, il quale provvede a darne preventiva comunicazione alla Direzione. Copia della documentazione rilevante (ad esempio, il documento di trasporto) deve essere conservata in appositi raccoglitori;
- informare la Direzione e l'Organo di Controllo di richieste esplicite o implicite di benefici, da parte di un cliente, fatto salvo il caso di omaggi di uso commerciale e di modesto valore, per l'adozione delle opportune iniziative;
- informare la Direzione e l'Organo di Controllo, più in generale, di ogni operazione di acquisto e/o vendita, ovvero di gestione di situazioni sopravvenute, che abbia caratteristiche "anomale", secondo l'esperienza del soggetto.

La prevenzione del rischio di corruzione, infine, passa necessariamente attraverso:

- una gestione dei rapporti con clienti, fornitori, partner, revisori, parti correlate e, più in generale, con qualunque soggetto terzo con cui Centrica Business Solutions Italia intrattiene rapporti commerciali, orientati alla trasparenza, correttezza e integrità, senza alcuna tolleranza per i comportamenti corruttivi;
- la sottoscrizione per presa visione e adesione ai principi del Codice Etico e del presente Modello da parte di dipendenti, clienti, fornitori, partner e, più in generale, di qualunque soggetto terzo con cui Centrica Business Solutions Italia intrattiene rapporti commerciali;
- un'adeguata e appropriata conservazione, gestione e registrazione dei libri sociali, così come previsto dal Codice Etico e dalle procedure adottate in materia finanziaria.

## C. I Reati contro la Fede Pubblica

### C.1 Aree a Rischio nell'ambito dei Reati contro la Fede Pubblica

Con riguardo ai reati previsti dall'art. 25 bis del Decreto, vista l'attività di Centrica Business Solutions Italia, assumono specifico rilievo esclusivamente le fattispecie di cui agli articoli 473 (relativo alla contraffazione, alterazione e uso di marchi o segni distintivi, ovvero brevetti, modelli e disegni) e 474 c.p. (relativo all'introduzione nello Stato e/o il commercio di prodotti con segni falsi).

Le due fattispecie di reato considerate tutelano il bene giuridico delle feche pubblica e, più precisamente, l'interesse dei clienti di Centrica Business Solutions Italia alla distinzione della fonte di provenienza dei prodotti dalla stessa posti sul mercato (è qui ricompreso anche il design degli impianti realizzato dalla Società).

I suddetti reati possono essere realizzati attraverso una pluralità di condotte quali la contraffazione, l'alterazione e l'uso. In particolare si consideri che:

- per contraffazione si intende l'uso non autorizzato di un prodotto, di un procedimento o di un segno distintivo oggetto di tutela con un titolo di proprietà industriale;
- per alterazione si intende una riproduzione parziale, ma tale comunque da determinare una confusione con il marchio originale o segno distintivo oppure la manomissione del contrassegno genuino;
- per uso si intendono tutti i casi di impiego commerciale o industriale di marchi o altri segni distintivi falsificati da altri quando non sussista il concorso nella falsificazione e non venga integrata l'ipotesi di cui all'articolo 474 c.p.

Ai fini della presente Sezione, sono state individuate le seguenti Aree a Rischio:

- commercializzazione e pubblicizzazione dei prodotti aziendali: si tratta della attività di approvvigionamento, pubblicizzazione e immissione in commercio dei prodotti;
- gestione del processo di produzione: si tratta della attività di produzione in genere.

### C.2 I M.C.O. per prevenire i Reati contro la Fede Pubblica

#### C.2.1 I soggetti che potrebbero compiere le attività delittuose

Realisticamente deve ritenersi che le categorie che presentano un rischio maggiore di compimento delle attività medesime siano quelle legate alla produzione, approvvigionamento, commercializzazione, pubblicizzazione e vendita dei prodotti aziendali, e quindi:

- Soci, Organo Amministrativo, Direzione;
- la Direzione Commerciale/vendite e più in generale l'intera forza vendita, sia per quanto riguarda i venditori/dipendenti, che per quanto riguarda gli agenti, i distributori ed i partner commerciali;
- l'Area Produttiva.

### **C.2.2 Norme comportamentali ed organizzative generiche per la prevenzione dei Reati contro la Fede Pubblica**

Tutte le fattispecie di attività sensibili in relazione ai Reati contro la Fede Pubblica devono essere svolte conformandosi alle leggi vigenti, al Codice Etico, ai valori e alle politiche di Centrica Business Solutions Italia e alle regole contenute nel presente Modello.

In particolare, fermi restando i precetti generali di cui alle precedenti Sezioni, qui integralmente richiamati, i destinatari dei presenti M.C.O. dovranno:

- tenere un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nel rispetto delle norme di legge e delle procedure interne, in tutte le attività finalizzate alla gestione dei rapporti con i fornitori/clienti;
- non intrattenere rapporti commerciali con soggetti (fisici o giuridici) dei quali sia conosciuto o sospettato lo svolgimento di attività illecite con riferimento alle fattispecie di reato di cui all'art. 25 bis del Decreto in materia di marchi, brevetti e segni distintivi;
- verificare l'attendibilità di lettere di diffide ricevute da parte di soggetti che denunciano una presunta condotta, da parte di Centrica Business Solutions Italia, lesiva dei diritti tutelati dalle norme in materia di marchi e brevetti;
- verificare con pareri legali o di altri professionisti la possibilità che una condotta di Centrica Business Solutions Italia possa configurare uno dei reati in materia di marchi e brevetti;
- adottare un processo di "clearance" articolato in più fasi che si concretizza nella ricerca di precedenti depositi di marchi e brevetti altrui.

### **C.2.3. I M.C.O. nelle Gestione delle attività di approvvigionamento e commercializzazione dei prodotti aziendali**

Ferme restando le procedure specifiche di cui alle precedenti Sezioni, da intendersi qui integralmente richiamate, tutti i soggetti coinvolti nella predetta Area a Rischio devono:

- assicurare che la selezione dei Fornitori avvenga attraverso procedure di qualifica chiare, certe e non discriminanti confrontando, ove possibile, una rosa di potenziali offerte e assicurando l'orientamento verso Fornitori che diano le maggiori garanzie sotto l'aspetto etico, organizzativo, tecnico, finanziario;
- assicurare che la formalizzazione del rapporto con i Fornitori avvenga a seguito di opportune verifiche sui requisiti di professionalità e onorabilità al fine di evitare qualsiasi implicazione in attività che, anche potenzialmente, possano favorire la commissione dei reati di cui all'art. 25 bis del Decreto, e nel pieno rispetto delle procedure interne aziendali nonché del Modello e del Codice Etico;
- assicurare un sistematico aggiornamento degli standard contrattuali coerentemente con le evoluzioni della normativa vigente (ad esempio con riferimento alla tutela della proprietà industriale);
- assicurare che gli accordi con i terzi siano formalizzati mediante redazione di un contratto/lettera d'incarico, debitamente autorizzato da soggetti muniti di idonei poteri e che riportino indicazione del compenso pattuito, del dettaglio della eventuale prestazione di servizi da effettuare e di eventuali deliverable da produrre in relazione all'attività svolta (nel caso in cui la prestazione stessa lo preveda);
- assicurare l'inserimento di clausole contenenti garanzie e impegni del Fornitore su titolarità di marchi/brevetti/diritti di proprietà industriale, sulla consegna della documentazione attestante tale titolarità, sulla attestazione di non violazione di diritti di terzi in caso di prodotti non marchiati o brevettati dal Fornitore;
- assicurare l'inserimento di clausole contenenti l'impegno del terzo di comunicare senza indugio eventuali contestazioni provenienti da terzi circa la titolarità di diritti di proprietà industriale o segni distintivi, o contestazioni di altri compratori sulle caratteristiche dei beni o sui segni distintivi dei beni. Prevedere clausole sanzionatorie conseguenti all'accertamento di tali fatti;
- assicurare che ogni accordo con i Fornitori contenga apposita clausola relativa al Decreto che preveda la risoluzione del contratto in relazione ad eventuali inadempienze dei principi contenuti nel Codice Etico e nel Modello;
- assicurare il rigoroso rispetto delle procedure aziendali in tema di gestione ed utilizzo di marchi, brevetti e/o altri segni distintivi in ogni fase del processo di vendita dei propri beni/servizi;

- assicurare l’inserimento di clausole contrattuali di disciplina dell’eventuale utilizzo di marchi, brevetti, segni distintivi, di tutela reciproca e di impegno alla non violazione dei diritti di proprietà industriale altrui nei contratti con clienti;
- assicurare l’inserimento nel contratto con il cliente di clausole contenenti garanzie e impegni di quest’ultimo sulla titolarità di marchi/brevetti/diritti di proprietà industriale, sulla consegna della documentazione attestante tale titolarità
- assicurare che gli accordi con i clienti contengano apposita clausola relativa al Decreto che preveda la risoluzione del contratto in relazione ad eventuali inadempienze dei principi contenuti nel Codice Etico e nel Modello;
- assicurare la corretta archiviazione e conservazione di tutta la documentazione prodotta al fine di garantire la tracciabilità delle attività di verifica.

#### **C.2.4. I M.C.O. nelle gestione del processo produttivo**

Ferme restando le procedure specifiche di cui alle precedenti Sezioni, da intendersi qui integralmente richiamate, tutti i soggetti coinvolti nella predetta Area a Rischio devono:

- assicurare che sia prevista la sistematica verifica dei prodotti ricevuti onde valutare la rispondenza della stessa agli ordini effettuati;
- assicurare che sia effettuata una verifica sui prodotti in entrata in modo da valutare la conformità della stessa alla documentazione fornita dai terzi con specifico riferimento alla titolarità di marchi/brevetti/segni distintivi e diritti di proprietà industriale;
- assicurare la corretta archiviazione e conservazione di tutta la documentazione prodotta al fine di garantire la tracciabilità delle attività di verifica.

## D. I Reati commessi in Violazione delle Norme sulla Tutela della Salute e Sicurezza sul Lavoro

### D.1 Aree a rischio nell'ambito dei reati commessi in Violazione delle Norme sulla Tutela della Salute e Sicurezza sul Lavoro

Con riguardo ai reati previsti dall'art. 25 *septies* del Decreto, Centrica Business Solutions Italia ha adottato un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro finalizzato al raggiungimento degli obiettivi di salute e sicurezza in un'efficace prospettiva costi/benefici.

Tale sistema si propone da un lato di ridurre progressivamente i costi complessivi della salute e sicurezza sul lavoro, minimizzando i rischi cui possono essere esposti i dipendenti o i terzi (clienti, fornitori, visitatori, ecc.), e dall'altro di aumentare l'efficienza e le prestazioni di Centrica Business Solutions Italia, contribuendo a migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro e l'immagine interna ed esterna della Società.

Le potenziali Aree a Rischio che Centrica Business Solutions Italia ha individuato nell'ambito di tali reati riguardano tutte le attività svolte nei siti di Centrica Business Solutions Italia, con particolare riferimento agli insediamenti produttivi, alla sede amministrativa e nelle quali si sviluppa l'attività di Centrica Business Solutions Italia. Inoltre, sono considerate Aree a Rischio anche tutte le attività svolte dal personale esterno (ad es. fornitori di servizi in base a contratti d'appalto, d'opera o somministrazione). Particolare attenzione deve essere dedicata anche a quelle attività realizzate in associazione con partner o in joint venture o tramite la stipula di contratti di somministrazione, appalto o con società di consulenza o liberi professionisti, che impongono una valutazione individualizzata delle rispettive interferenze. Le attività citate sono considerate sensibili, dunque, con riguardo al loro svolgimento sia da parte del personale aziendale, sia da parte di terzi che agiscono su incarico o per conto di Centrica Business Solutions Italia.

I singoli fattori di rischio sono comunemente suddivisi in tre categorie:

- a) rischi per la sicurezza;
- b) rischi per la salute dei lavoratori;
- c) rischi derivanti da fattori organizzativi e gestionali.

A) RISCHI PER LA SICUREZZA DEI LAVORATORI.

In questa categoria sono compresi i fattori di rischio che possono causare incidenti o infortuni, oppure danni o menomazioni fisiche (più o meno gravi) subite dalle persone addette alle varie attività lavorative.

Le cause di tali rischi possono essere imputabili generalmente a carenze negli standard di sicurezza degli ambienti di lavoro, delle macchine e/o apparecchiature in uso le modalità operative, l'organizzazione del lavoro.

I fattori di rischio per la sicurezza dei lavoratori sono stati suddivisi nelle seguenti categorie:

- ambienti di lavoro;
- impianti;
- macchine e attrezzature manuali;
- mezzi di trasporto;
- incendio ed esplosione;
- stoccaggio di materiali.

#### B) RISCHI PER LA SALUTE DEI LAVORATORI

In questa categoria sono compresi i rischi di tipo igienico-ambientale in grado di influire sullo stato di salute o di comfort del personale addetto.

Le cause di tali rischi sono da ricercare nella presenza di non idonee condizioni igienico-ambientali dovute alla presenza di fattori ambientali di rischio generati dalle lavorazioni.

I fattori di rischio per la salute dei lavoratori sono stati suddivisi nelle seguenti categorie:

- movimentazione di carichi pesanti;
- esposizione ad agenti chimici;
- esposizione ad agenti cancerogeni;
- esposizione ad agenti biologici;
- esposizione ad agenti fisici;
- lavoro ai videoterminali;
- climatizzazione degli ambienti di lavoro;
- dispositivi di protezione individuale;

#### C) RISCHI DERIVANTI DA ASPETTI DI CARATTERE GESTIONALE

In questa categoria sono compresi i fattori di rischio derivanti da carenze nella gestione aziendale, per quanto riguarda l'aspetto procedurale ed organizzativo, o nella carente applicazione, da parte dei preposti o da parte dei dipendenti, delle misure di prevenzione della salute e sicurezza.

Gli aspetti di carattere gestionale considerati sono i seguenti:

- organizzazione del lavoro;
- informazione e formazione;
- partecipazione;
- manutenzioni;
- emergenza;
- sorveglianza sanitaria.

Concludendo, le aree ritenute più specificamente a rischio risultano essere le aree aziendali di attività dove possono concretamente essere sviluppati i fattori di rischio generali, validi per tutti i dipendenti ed i terzi, analiticamente individuati nel DVR.

## **D.2 I M.C.O. Per prevenire i Reati commessi in Violazione delle Norme sulla Tutela della Salute e Sicurezza sul Lavoro**

### **D.2.1 I possibili comportamenti delittuosi a rischio e soggetti che potrebbero compiere le attività delittuose**

Le fattispecie previste dal Decreto oggetto di possibile verifica nell'ambito dell'attività aziendale di Centrica Business Solutions Italia sono essenzialmente due:

- omicidio colposo (art. 589 c.p.);
- lesioni personali colpose (art. 590 c.p.).

In relazione ai reati sopra esplicitati, i relativi MCO si riferiscono a comportamenti posti in essere dai seguenti soggetti:

- Soci, Organo Amministrativo e Direzione;
- Dipendenti;
- Fornitori e partner.

### **D.2.2 Norme comportamentali ed organizzative generiche per la prevenzione dei Reati commessi in Violazione delle Norme sulla Tutela della Salute e Sicurezza sul Lavoro**

Tutte le fattispecie di attività sensibili in relazione ai reati in violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro devono essere svolte conformandosi alle leggi vigenti, al Codice Etico, ai valori, alle politiche e alle procedure interne di Centrica Business Solutions Italia, oltre che alle regole contenute nel presente Modello.

Nello specifico, esistono delle procedure interne alla Società, per la gestione della salute e della sicurezza, ai sensi delle quali, i soggetti coinvolti devono attenersi ad una serie di obblighi specifici.

In particolare:

1. L'amministratore delegato dell'Azienda avrà i seguenti obblighi (oltre a quelli elencati nella sezione "Tutti i dipendenti"):
  - L'organizzazione e le disposizioni aziendali sono strutturate in modo che la politica gestionale possa essere implementata in ogni ambito di attività, per assicurare almeno la conformità con la normativa in materia di salute e sicurezza attualmente in vigore.
  - La politica gestionale di salute e sicurezza è parte integrante del processo di gestione e viene ritenuta di uguale importanza rispetto all'ottenimento degli obiettivi commerciali con lo scopo di garantire un miglioramento continuo.
  - Un direttore/dirigente di alto livello ha la responsabilità di supportare la politica di salute e sicurezza e di verificare che siano disponibili le risorse (persone, mezzi finanziari, ecc.) necessarie a soddisfare i requisiti della normativa e della politica.
  - Svolgimento di adeguate consultazioni con responsabili/supervisor e dipendenti, inclusi i rappresentanti per la sicurezza dei dipendenti, attraverso riunioni regolari e programmate del Comitato di salute e sicurezza.
  
2. Il direttore operativo dovrà (oltre a soddisfare gli obblighi elencati nella sezione "Tutti i dipendenti"):
  - Accertare che venga eseguita la valutazione dei rischi, siano formulate le dichiarazioni dei metodi impiegati, e vengano applicate le altre procedure atte a garantire la conformità con la normativa in materia di salute e sicurezza attualmente in vigore.
  - Garantire che i responsabili, i supervisor e i dipendenti conoscano i risultati delle valutazioni dei rischi, e che siano implementate le relative misure di controllo dei rischi.
  - Garantire che i responsabili, i supervisor e i dipendenti abbiano un'adeguata conoscenza e ricevano l'opportuna formazione riguardo alla politica di salute e sicurezza, alle loro responsabilità in materia di salute e sicurezza e alle procedure aziendali.
  - Incentivare la consapevolezza su salute e sicurezza e accertare che siano messi in funzione e mantenuti adeguati sistemi di comunicazione in materia di salute e sicurezza.
  - Chiedere consulenze e consigli su questioni riguardanti la salute e la sicurezza, secondo necessità.
  - Sviluppare e mantenere adeguati sistemi di registrazione e documentazione per la salute e la sicurezza.

- Accertare che tutti gli incidenti, gli infortuni, le patologie, gli eventi pericolosi e i mancati incidenti vengano registrati e sottoposti a esame. È necessario stabilire la causa e implementare misure di controllo in modo da impedirne il ripetersi.
  - Prestare assistenza al Comitato di salute e sicurezza, e garantire che vengano svolte le azioni necessarie per risolvere gli eventuali problemi emersi durante le riunioni di tale Comitato.
3. Il direttore per lo sviluppo commerciale dovrà (oltre a soddisfare gli obblighi elencati nella sezione “Tutti i dipendenti”);
- Garantire che la politica di salute e sicurezza venga opportunamente presa in considerazione in fase progettuale e durante qualsiasi trattativa commerciale.
  - Accertare che venga eseguita la valutazione dei rischi, siano formulate le dichiarazioni dei metodi impiegati, e vengano applicate le altre procedure atte a garantire la conformità con la normativa in materia di salute e sicurezza attualmente in vigore.
  - Occuparsi della cooperazione e del coordinamento con i progettisti durante le fasi iniziali di un progetto in modo di escludere, nella misura del possibile, i principali pericoli e i rischi ad essi associati.
  - Sviluppare e mantenere adeguati sistemi di registrazione e documentazione per la salute e la sicurezza.
  - Garantire che i responsabili, i supervisor e i dipendenti conoscano i risultati delle valutazioni dei rischi, e che siano implementate le relative misure di controllo dei rischi.
  - Garantire che i responsabili, i supervisor e i dipendenti abbiano un’adeguata conoscenza e ricevano l’opportuna formazione riguardo alla Politica di salute e sicurezza, alle loro responsabilità in materia di salute e sicurezza e alle procedure aziendali.
  - Chiedere consulenze e consigli su questioni riguardanti la salute e la sicurezza, secondo necessità.
  - Incentivare la consapevolezza su salute e sicurezza e accertare che siano messi in funzione e mantenuti adeguati sistemi di comunicazione in materia di salute e sicurezza.
  - Accertare che tutti gli incidenti, gli infortuni, le patologie, gli eventi pericolosi e i mancati incidenti vengano registrati e sottoposti a esame. È necessario stabilire la causa e implementare misure di controllo in modo da impedirne il ripetersi.
  - Prestare assistenza al Comitato di salute e sicurezza, e garantire che svolte le azioni necessarie per risolvere gli eventuali problemi emersi durante le riunioni di tale Comitato.
4. Il responsabile dell’assistenza dovrà (oltre a soddisfare gli obblighi elencati nelle sezioni “Tutti i responsabili e i supervisor” e “Tutti i dipendenti”):

- Accertare che venga eseguita la valutazione dei rischi, siano formulate le dichiarazioni dei metodi impiegati, e vengano applicate le altre procedure atte a garantire la conformità con la normativa in materia di salute e sicurezza attualmente in vigore.
  - Garantire che i supervisori e i dipendenti conoscano i risultati delle valutazioni dei rischi, e che siano implementate le relative misure di controllo dei rischi.
  - Collaborare e coordinare il proprio lavoro con quello di altri durante tutti gli interventi di manutenzione e il normale funzionamento, per assicurare che ogni rischio venga adeguatamente gestito.
  - Garantire che i supervisori e i dipendenti abbiano un'adeguata conoscenza e ricevano l'opportuna formazione riguardo alla politica di salute e sicurezza, alle loro responsabilità in materia di salute e sicurezza e alle procedure aziendali.
  - Coordinare la selezione e la fornitura dei dispositivi di protezione individuale (DPI).
  - Accertare che siano condotte le ispezioni di sicurezza sul luogo di lavoro e che vengano individuate le azioni necessarie a correggere eventuali carenze all'interno dei reparti sotto il suo controllo.
  - Accertare che tutti gli incidenti, gli infortuni, le patologie, gli eventi pericolosi e i mancati incidenti vengano registrati e sottoposti a esame. È necessario stabilire la causa e implementare misure di controllo in modo da impedirne il ripetersi.
  - Prestare assistenza al Comitato di salute e sicurezza, e intraprendere le azioni necessarie a risolvere gli eventuali problemi emersi durante le riunioni di tale Comitato.
5. I responsabili di progetto dovranno (oltre a soddisfare gli obblighi elencati nelle sezioni "Tutti i responsabili e i supervisori" e "Tutti i dipendenti"):
- Accertare che vengano eseguiti e documentati opportuni studi sui pericoli e l'operatività durante il processo di progettazione.
  - Accertare che vengano eseguite le valutazioni dei rischi progettuali nel corso delle varie fasi del processo di progettazione in modo di escludere, nella misura del possibile, qualsiasi pericolo e i rischi ad esso associati.
  - Collaborare e coordinare il proprio lavoro con quello di altri durante tutte le fasi di un progetto in modo di escludere, nella misura del possibile, i principali pericoli e i rischi ad essi associati e accertare che siano state eseguite e documentate le opportune valutazioni dei rischi progettuali.
  - Fornire adeguate informazioni riguardo ai rischi residui rilevanti associati alla progettazione.
  - Accertare che le imprese esterne siano in possesso delle competenze necessarie a svolgere il lavoro richiesto in relazione con il progetto.

6. Tutti i responsabili e i supervisor dovranno (oltre a soddisfare gli obblighi elencati nella sezione “Tutti i dipendenti”):
- Elaborare, eseguire e analizzare le valutazioni dei rischi, le dichiarazioni dei metodi impiegati e le altre procedure atte a garantire la conformità con la normativa in materia di salute e sicurezza attualmente in vigore.
  - Accertare che tutti i dipendenti che fanno capo ad essi o che si trovano sotto il loro controllo conoscano i risultati delle valutazioni dei rischi e le dichiarazioni dei metodi impiegati, e che siano implementate le opportune misure di controllo.
  - Assicurarsi di conoscere i propri obblighi e le proprie responsabilità in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro, nonché di avere informazioni sufficienti e un’opportuna formazione per adempiere a tali obblighi e responsabilità.
  - Accertare che tutti i dipendenti che fanno capo ad essi o che si trovano sotto il loro controllo conoscano la politica e le procedure aziendali in materia di salute e sicurezza.
  - Garantire che le apparecchiature dell’impianto e le attrezzature di lavoro siano idonee all’uso previsto e sottoposte ad adeguata manutenzione.
  - Prestare attenzione ai pericoli e alle precauzioni da prendere durante l’impiego di qualsiasi impianto, macchinario, attrezzatura o processo, nonché durante l’uso, la movimentazione, lo stoccaggio e il trasporto di sostanze che il loro personale può utilizzare nel corso del proprio lavoro.
  - Garantire l’osservanza di pratiche e procedure di lavoro sicure e delle norme locali sulla sicurezza, e accertare che le attrezzature siano utilizzate dal personale appartenente ai reparti sotto il loro controllo.
  - Accertare che le imprese esterne siano in possesso delle competenze necessarie a svolgere il lavoro richiesto ad esse assegnato.
  - Esaminare le dichiarazioni dei metodi impiegati e le valutazioni dei rischi delle imprese esterne.
  - Accertare che il lavoro che deve essere realizzato dalle imprese esterne sia svolto in conformità con la politica e le disposizioni aziendali e con la normativa in materia di salute e sicurezza.
  - Segnalare tutti gli incidenti, gli infortuni, le patologie, gli eventi pericolosi e i mancati incidenti nell’area sotto il loro controllo, in conformità con la procedura aziendale per la segnalazione e la registrazione degli incidenti.
  - Sottoporre a esame tutti gli incidenti, gli infortuni, le patologie, gli eventi pericolosi e i mancati incidenti nelle aree sotto il loro controllo, con il fine di stabilire la causa e prendere misure opportune per impedirne il ripetersi.

- Individuare i requisiti di formazione sulla sicurezza del personale sotto il loro controllo (con la dovuta considerazione per i giovani), e di coloro che non hanno dimestichezza con il lavoro da svolgere. Inoltre, occorre tenere presente eventuali esigenze formative previste da certe normative, nonché quelle che insorgono al momento di implementare nuovi impianti, macchinari o sostanze.
  - Accertare che, prima del relativo utilizzo, sia stata svolta un'adeguata valutazione dei rischi per la salute associati all'impiego di sostanze pericolose.
  - Consultarsi con i dipendenti e i loro rappresentanti per la sicurezza su questioni che riguardano la salute e la sicurezza.
  - Svolgere e documentare le ispezioni di sicurezza sul luogo di lavoro e intraprendere le azioni necessarie a correggere eventuali carenze all'interno dei reparti sotto il loro controllo.
  - Accertare che i nuovi dipendenti seguano un adeguato tirocinio aziendale e che questo venga opportunamente documentato.
  - Accertare che tutti i visitatori sotto il loro controllo conoscano e rispettino le sezioni pertinenti della politica di salute e sicurezza e le regole locali.
  - Garantire l'uso e la conservazione corretti dei DPI secondo quanto previsto dalla normativa e dalle regole locali.
  - Accertare che le attrezzature di pronto soccorso siano a disposizione in luoghi adeguati e che vengano sottoposte regolarmente a manutenzione e revisione.
  - Incentivare la consapevolezza su salute e sicurezza e accertare che siano messi in funzione e mantenuti adeguati sistemi di comunicazione in materia di salute e sicurezza.
  - Chiedere consulenze e consigli su questioni riguardanti la salute e la sicurezza, secondo necessità.
  - Sviluppare e mantenere adeguati sistemi di registrazione e documentazione per la salute e la sicurezza.
  - Prestare assistenza al Comitato di salute e sicurezza, e intraprendere le azioni necessarie a risolvere gli eventuali problemi emersi durante le riunioni di tale Comitato.
  - Prendere misure efficaci e tempestive in caso di violazioni della normativa, delle procedure, delle pratiche o delle istruzioni riguardanti la salute e la sicurezza.
  - Introdurre e far rispettare il divieto di fumo.
7. L'amministratore dell'Azienda dovrà (oltre a soddisfare gli obblighi elencati nella sezione "Tutti i dipendenti"):
- Sviluppare e mantenere adeguati sistemi di registrazione e documentazione per la salute e la sicurezza.

- Accertare che i nuovi dipendenti seguano un adeguato tirocinio aziendale e che questo venga opportunamente documentato.
- Documentare ogni incidente, infortunio, incidente mancato e trattamento di pronto soccorso.
- Documentare la formazione su salute e sicurezza.
- Accertare che tutti gli incidenti, gli infortuni, le patologie, gli eventi pericolosi e i mancati incidenti vengano registrati e sottoposti a esame. È necessario stabilire la causa e implementare misure di controllo in modo da impedirne il ripetersi.
- Prestare assistenza al Comitato di salute e sicurezza, e intraprendere le azioni necessarie a risolvere gli eventuali problemi emersi durante le riunioni di tale Comitato.

8. Tutti i dipendenti dovranno:

- Attenersi rigidamente alla Politica aziendale di salute e sicurezza per garantire la conformità alle procedure e alla normativa in materia di salute e sicurezza attualmente in vigore.
- Elaborare ed eseguire le valutazioni dei rischi previste.
- Assumere un approccio proattivo verso la salute e la sicurezza, impegnandosi ad apprendere le istruzioni, le procedure e i requisiti normativi applicabili.
- Assicursi di conoscere e rispettare sistemi di lavoro sicuri.
- Non pregiudicare né utilizzare impropriamente, in modo intenzionale o per imprudenza, i dispositivi o le attrezzature.
- Salvaguardare la salute e la sicurezza degli altri, oltre che la propria.
- Segnalare tutti gli incidenti, gli infortuni, gli eventi pericolosi e gli incidenti mancati in conformità con la procedura aziendale di segnalazione e registrazione degli incidenti, e collaborare alle indagini relative a tali incidenti/infortuni per contribuire a impedire che si ripetano.
- Segnalare i pericoli ai responsabili/supervisor.
- Chiedere consulenze e consigli su questioni riguardanti la salute e la sicurezza, secondo necessità.

9. I rappresentanti per la sicurezza dei dipendenti dovranno (oltre a soddisfare gli obblighi elencati nella sezione “Tutti i dipendenti”):

- Presentare al Comitato per la salute e la sicurezza ogni eventuale preoccupazione riguardante i potenziali rischi ed eventi pericolosi sul luogo di lavoro che possono interessare i dipendenti che rappresentano.

- Occuparsi di questioni generali che concernono la salute, la sicurezza e il benessere dei dipendenti che rappresentano.
- Fornire feedback del gruppo dirigente riguardo a tutte le questioni che possono interessare la salute, la salute e il benessere dei dipendenti.
- Comunicare regolarmente con i dipendenti che rappresentano.

10. I responsabili dei punti di raccolta dovranno (oltre a soddisfare gli obblighi elencati nella sezione “Tutti i dipendenti”):

- Eseguire verifiche regolari dei sistemi antincendio e di evacuazione dell'edificio.
- Conoscere la procedura di evacuazione di emergenza, avere piena dimestichezza con l'uso degli estintori e conoscere l'ubicazione e i vari percorsi diretti al punto di raccolta designato.
- Conoscere l'allarme sonoro del sistema antincendio e le azioni da intraprendere qualora si attivi.
- Conoscere l'ubicazione delle più vicine unità a rottura vetro e il relativo funzionamento.
- Verificare che tutto il personale sia presente presso il rispettivo punto di raccolta.
- Accertarsi, per quanto ragionevolmente possibile, che tutto il personale abbia lasciato il proprio edificio/reparto.

11. I soccorritori dovranno (oltre a soddisfare gli obblighi elencati nella sezione “Tutti i dipendenti”):

- Prestare i necessari trattamenti di pronto soccorso.
- Documentare qualsiasi trattamento di pronto soccorso prestato.
- Accertare che i kit di pronto soccorso siano conservati come previsto.
- Accertare che la certificazione sia aggiornata.

In generale, fermi restando i precetti generali di cui alle precedenti Sezioni, qui integralmente richiamati, i destinatari dei presenti M.C.O. dovranno:

- rispettare le norme, gli obblighi e i principi posti dalla normativa vigente e dalle norme/linee guida in materia di salute e sicurezza elencate nel Paragrafo D.1;
- rispettare i principi generali di condotta e comportamento, i principi di controllo e i principi specifici formulate nel presente Modello;
- promuovere il rispetto delle suddette norme, regole e principi e ed assicurare gli adempimenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- adottare una condotta di massima collaborazione e trasparenza e rispettare i principi di condotta e comportamento già specificati nella Sezione A nei rapporti con gli enti pubblici

competenti in materia salute e sicurezza sul lavoro, sia in fase di stesura e comunicazione di eventuali dichiarazioni, sia in occasione di accertamenti/verifiche ispettive;

- promuovere l'informazione e formazione interna in tema di rischi specifici connessi allo svolgimento delle proprie mansioni e attività, di struttura e regolamento aziendale in materia di salute e sicurezza, procedure e misure di prevenzione e protezione e/o prendere atto dell'informazione fornita e/o partecipare attivamente ai corsi di formazione;
- utilizzare correttamente i macchinari, le apparecchiature, gli utensili, i materiali, i mezzi di trasporto e le altre attrezzature di lavoro, nonché i dispositivi di sicurezza;
- segnalare ai Responsabili o ai soggetti responsabili per la gestione della salute e sicurezza e/o all'Organo di Controllo (attraverso l'invio di una segnalazione da effettuarsi nelle circostanze e secondo le modalità definite nell'ambito della Parte Generale) violazioni delle norme definite ed ogni situazione di pericolo potenziale o reale.

### **D.2.3 I M.C.O. nella gestione delle attività di Tutela della Salute e Sicurezza sul Lavoro**

Come già chiarito, i reati considerati in questa Sezione sono di natura colposa, ossia conseguenza di negligenza, imprudenza o imperizia da parte del soggetto, e pertanto la funzione di esimente del Modello, è rappresentata dall'introduzione di previsioni volte a far sì che i destinatari dei M.C.O. pongano in essere una condotta (non accompagnata dalla volontà dell'evento morte/lesioni personali) rispettosa delle procedure previste dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro dettagliatamente disciplinato nel DVR e nel Manuale Organizzativo Aziendale, documenti che qui si richiamano integralmente quali Modelli Comportamentali Obbligatorie per la prevenzione di eventuali comportamenti delittuosi.

Obiettivo dei M.C.O., dunque, è che i soggetti destinatari, nella misura in cui possano essere coinvolti nello svolgimento di attività nelle aree a rischio, si attengano scrupolosamente alle regole di condotta contenute nel DVR e nel Manuale Organizzativo Aziendale al fine di prevenire e impedire il verificarsi dei reati in materia di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, pur tenendo conto della diversa posizione di ciascuno dei soggetti stessi e, quindi, della diversità dei loro obblighi.

In particolare, nell'espletamento delle attività considerate a rischio è espressamente vietato ai destinatari dei M.C.O. di:

- tenere, promuovere, collaborare o dare causa alla realizzazione di comportamenti tali che, presi individualmente o collettivamente, integrino, direttamente o indirettamente, le fattispecie di reato rientranti tra quelle considerate nel presente paragrafo;
- tenere comportamenti che, sebbene risultino tali da non costituire di per sé fattispecie di reato rientranti tra quelle sopra considerate, possano potenzialmente diventarlo;
- utilizzare anche occasionalmente Centrica Business Solutions Italia allo scopo di consentire o agevolare la commissione dei reati di cui alla presente Sezione.

Con riguardo all'inosservanza delle norme poste a tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, da cui possa discendere l'evento dannoso nelle aree a rischio, sono state ritenute particolarmente sensibili e, dunque, inserite e disciplinate nel DVR attraverso specifiche procedure che qui integralmente richiamate costituiscono M.C.O. ai fini del presente Modello, le seguenti attività:

- determinazione delle politiche di salute e sicurezza sul lavoro volte a definire gli impegni generali assunti da Centrica Business Solutions Italia per la prevenzione dei rischi ed il miglioramento progressivo della salute e sicurezza;
- identificazione e corretta applicazione delle prescrizioni delle leggi e dei regolamenti applicabili in tema di sicurezza sul lavoro;
- identificazione e valutazione dei rischi per tutte le categorie di lavoratori;
- fissazione di obiettivi allineati con gli impegni generali definiti nelle politiche di cui al punto a) ed elaborazione di programmi per il raggiungimento di tali obiettivi con relativa definizione di priorità, tempi ed attribuzione delle rispettive responsabilità - con assegnazione delle necessarie risorse - in materia di salute e sicurezza sul lavoro, con particolare riferimento a:
  - attribuzioni di compiti e doveri;
  - attività del Servizio Prevenzione e Protezione e del Medico Competente;
  - attività di tutti gli altri soggetti su cui ricade la responsabilità dell'attuazione delle misure per la salute e sicurezza dei lavoratori (*in primis* dirigenti e preposti).
- sensibilizzazione della struttura aziendale, a tutti i livelli, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati anche attraverso la programmazione di piani di formazione con particolare riferimento a:
  - monitoraggio, periodicità, fruizione e apprendimento;
  - formazione differenziata per soggetti esposti a rischi specifici;
- attuazione di adeguate attività di monitoraggio, verifica ed ispezione al fine di assicurare l'efficacia del suddetto sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, in particolare per ciò che concerne:

- misure di mantenimento e miglioramento;
- gestione, rettifica ed inibizione dei comportamenti posti in violazione delle norme, relativi a provvedimenti disciplinari;
- coerenza tra attività svolta e competenze possedute;
- attuazione delle necessarie azioni correttive e preventive in funzione degli esiti del monitoraggio;
- effettuazione di un periodico riesame (anche contestuale alla riunione periodica ex art 35 del D.Lgs 81/08) da parte della direzione aziendale al fine di valutare l'efficacia e l'efficienza del sistema di gestione per la sicurezza del lavoro e la tutela della salute nel raggiungere gli obiettivi prefissati, nonché l'adeguatezza di questi ultimi rispetto sia alla specifica realtà di Centrica Business Solutions Italia che ad eventuali cambiamenti nell'attività.

## E. I Reati di Riciclaggio

### E.1 Aree a Rischio nell'ambito dei Reati di Riciclaggio

Con riguardo ai reati previsti dall'articolo e 25 *octies* del Decreto, le fattispecie penali rilevanti sono ai fini della predisposizione del presente Modello Organizzativo sono:

- Art. 648 c.p. Ricettazione. Costituita dalla condotta di chi, fuori dei casi di concorso, al fine di procurare a sé o ad altri un profitto acquista, riceve od occulta denaro o cose provenienti da un qualsiasi delitto, o si intromette nel farle acquistare, ricevere od occultare
- Art. 648-bis c.p. Riciclaggio. Costituito dalla condotta di chi, fuori dei casi di concorso, sostituisce o trasferisce denaro, beni o altre utilità provenienti da delitto non colposo ovvero compie in relazione ad essi altre operazioni, in modo da ostacolare l'identificazione della loro provenienza delittuosa
- Art. 648-ter c.p. Impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita. Costituito dalla condotta di chi, fuori dai casi di concorso nel reato o di concorso nei reati previsti dagli articoli 648 e 648-bis, impiega in attività economiche o finanziarie denaro, beni o altre utilità provenienti da delitto.
- Art. 648-ter.1 c.p. Autoriciclaggio. Costituito dalla condotta di chi, avendo commesso o concorso a commettere un delitto non colposo, impiega, sostituisce o trasferisce, in attività economiche, finanziarie, imprenditoriali o speculative, il denaro, i beni o le altre utilità provenienti dalla commissione di tale delitto, in modo da ostacolare concretamente l'identificazione della loro provenienza delittuosa.

### E.2 I M.C.O. Per Prevenire i Reati di Riciclaggio

#### E.2.1 I soggetti che potrebbero compiere le attività delittuose

Da un punto di vista meramente potenziale deve ritenersi che ogni dipendenti di Centrica Business Solutions Italia (cosiddetti soggetti interni sottoposti ad altrui direzione) coinvolto, a qualsiasi titolo, nelle attività sensibili rilevanti, così come l'Organo Amministrativo e gli Organi Direttivi, possano rendersi responsabili o corresponsabili delle fattispecie elencate nel paragrafo precedente

Possono, altresì, essere destinatari di specifici obblighi strumentali ad un'adeguata esecuzione delle attività di controllo interno, anche i seguenti soggetti esterni: (i) collaboratori, consulenti ed, in genere, tutti i soggetti che svolgono attività di lavoro

autonomo nella misura in cui operino nell'ambito delle aree di attività a rischio per conto o nell'interesse di Centrica Business Solutions Italia; (ii) fornitori e partner commerciali che operano in maniera rilevante e che operano nell'ambito delle aree di attività rischio per conto o nell'interesse di Centrica Business Solutions Italia.

### **E.2.2 Norme comportamentali ed organizzative generiche per la prevenzione dei Reati di Riciclaggio**

Al fine di garantire adeguati presidi nell'ambito delle singole aree a rischio, Centrica Business Solutions Italia ha previsto precise regole di comportamento conformi ai principi etici di Centrica Business Solutions Italia a che devono essere adottate e rispettate da ogni soggetto impegnato nell'ambito di Centrica Business Solutions Italia medesima, al fine di prevenire il verificarsi dei Reati di Riciclaggio previsti dal Decreto.

In particolare, è fatto divieto di:

- porre in essere comportamenti tali da integrare le fattispecie previste dai suddetti Reati di Riciclaggio o che, sebbene risultino tali da non costituire di per sé fattispecie di reato rientranti tra quelle sopra considerate, possano potenzialmente diventarlo; i destinatari dei presenti M.C.O., nello svolgimento delle attività di Centrica Business Solutions Italia, dovranno agire in ogni caso nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e delle procedure a presidio dei processi sensibili;
- riconoscere compensi, provvigioni o commissioni a consulenti, collaboratori, agenti, o a soggetti pubblici in misura non congrua rispetto alle prestazioni rese a Centrica Business Solutions Italia e che non trovino adeguata giustificazione in relazione al tipo di incarico da svolgere;
- effettuare pagamenti in contanti se non nei limiti stabiliti dalla legge;
- omettere informazioni su clienti, fornitori, agenti, giudicate sensibili ai fini del compimento dei Reati di Riciclaggio;
- utilizzare informazioni su clienti, fornitori, consulenti, agenti, acquisite illecitamente al fine di ottenere benefici di qualunque utilità nelle relazioni commerciali;
- effettuare qualunque transazione finanziaria con controparti delle quali non si conosca l'identità, la sede e la natura giuridica;
- aprire o utilizzare, in qualunque forma, conti o libretti di risparmio intestati in forma anonima e con intestazione "cifrata";
- emettere assegni bancari e postali che non rechino l'indicazione del nome o della ragione sociale del beneficiario e la clausola di "non trasferibilità";
- presentare dichiarazioni non veritiere ad organismi pubblici nazionali o esteri, al fine di creare un vantaggio economico o competitivo per l'aggiudicazione di contratti;

- porre in essere artifici e/o raggiri, tali da indurre in errore o da arrecare un danno allo Stato (oppure ad altro Ente Pubblico o all'Unione Europea o ad organismi di diritto pubblico internazionale) per realizzare un ingiusto profitto;
- accedere in maniera non autorizzata ai sistemi informativi utilizzati dalla Pubblica Amministrazione o altre Istituzioni Pubbliche, alterarne in qualsiasi modo il funzionamento o intervenire con qualsiasi modalità cui non si abbia diritto su dati, informazioni o programmi per ottenere e/o modificare indebitamente informazioni a vantaggio della Società o di terzi;
- intraprendere (direttamente o indirettamente) azioni illecite che possano, nel corso di processi civili, penali o amministrativi, favorire o danneggiare una delle parti in causa;
- porre in essere artifici e/o raggiri tali da creare e/o favorire la creazione di fondi illeciti tramite frodi fiscali e/o fatturazione per operazioni inesistenti;
- consentire l'ingresso di capitali in Società (aumenti di capitale, finanziamento soci, etc...) aventi provenienza illecita o, comunque, di dubbia provenienza.

Centrica Business Solutions Italia si deve avvalere solo di intermediari bancari sottoposti a una regolamentazione di trasparenza e di correttezza conforme alla disciplina dell'Unione Europea.

### **E.2.3. I M.C.O. nella Valutazione, Qualifica e Selezione dei Fornitori di Beni e Servizi**

Ferme restando le procedure specifiche di cui alle precedenti Sezioni, da intendersi qui integralmente richiamate, tutti i soggetti coinvolti nelle predette attività devono comportarsi in maniera tale per cui:

- la selezione e la valutazione del fornitore deve individuare idonei criteri e modalità di scelta che garantiscano un processo comparativo degli offerenti, sulla base di almeno due offerte concorrenti;
- ogni rapporto con i fornitori deve essere disciplinato da contratto scritto, sottoscritto esclusivamente dal soggetto dotato di idonei poteri secondo il sistema di deleghe e procure vigente, nel quale sia chiaramente prestabilito il prezzo del bene o della prestazione da ricevere ed i criteri per determinarlo;
- i contratti di approvvigionamento che presentano carattere anomalo per tipologia o oggetto della richiesta devono essere sempre preventivamente valutati dal superiore gerarchico e segnalati all'Organismo di Controllo. In caso di profili di anomalia nei rapporti con il fornitore o nella tipologia delle richieste da questi avanzate, il rapporto può essere mantenuto solo previa autorizzazione scritta e motivata da parte del superiore gerarchico;

- i contratti che regolano i rapporti con i fornitori devono prevedere apposite clausole che richiamano gli adempimenti e le responsabilità derivanti dal Decreto e dal rispetto del presente Modello Organizzativo, nonché l'obbligo di ottemperare alle richieste di informazioni o di esibizione di documenti da parte dell'Organo Amministrativo o soggetto da esso delegato e/o dallo stesso Organismo di Controllo;
- i partner commerciali devono essere preferibilmente identificati nell'ambito di soggetti già accreditati presso la Società o comunque previa verifica della loro reputazione e affidabilità sul mercato, ivi compresa soprattutto per i fornitori connessi a contratti con la PA l'acquisizione del certificato di iscrizione alla Camera di Commercio con l'attestazione (antimafia) che nulla osta ai fini dell'art. 10 della Legge 575/1965 e ss.mm.ii, nonché della loro adesione a valori comuni a quelli espressi dal Codice Etico;
- l'Organo di Controllo dovrà ricevere una informativa preventiva ad hoc in caso di stipula di contratti di approvvigionamento anomali/atipici e di rilevazione di profili di anomalia nel corso del rapporto di fornitura.

#### **E.2.4 I M.C.O. nella gestione delle condizioni economico-finanziarie alla base dei contratti con Fornitori**

Ferme restando le procedure specifiche di cui alle precedenti Sezioni, da intendersi qui integralmente richiamate, tutti i soggetti coinvolti nelle predette attività devono comportarsi in maniera tale per cui:

- siano identificate preliminarmente le tipologie di forniture per le quali Centrica Business Solutions Italia possa concedere anticipi;
- l'Organo Amministrativo definisca i limiti quantitativi cumulati alla concessione di anticipi su forniture e limiti quantitativi specifici in relazione al valore della singola fornitura;
- l'avvenuta concessione degli anticipi deve essere comunicata alla funzione competente nella gestione del credito, la quale informa periodicamente l'Organo di Controllo circa il numero e lo stato degli anticipi concessi;
- l'Organo di Controllo riceva una informativa preventiva ad hoc in caso di accordo di concessione di anticipi/finanziamenti, nonché una informativa periodica (trimestre) sull'andamento delle concessioni di anticipi/finanziamenti concessi.

#### **E.2.5 I M.C.O. nella Attività di Identificazione, Valutazione e Acquisizione della Clientela, Gestione delle Condizioni Economico-Finanziarie alla base dei Contratti con clienti (condizioni d'incasso), Attività di Sollecito del Credito Scaduto e Recupero del Credito**

Ferme restando le procedure specifiche di cui alle precedenti Sezioni, da intendersi qui integralmente richiamate, tutti i soggetti coinvolti nelle predette attività devono comportarsi in maniera tale per cui:

- i contratti con la clientela che presentano carattere anomalo per tipologia o oggetto della richiesta devono sempre preventivamente essere valutati dal superiore gerarchico e segnalati all'Organismo di Controllo. In caso di profili di anomalia nei rapporti con il cliente o nella tipologia delle richieste da questi avanzate, il rapporto può essere mantenuto solo previa autorizzazione scritta e motivata del superiore gerarchico;
- ogni rapporto di cessione di beni o servizi deve essere disciplinato da contratto scritto, sottoscritto esclusivamente dal soggetto con idonei poteri di firma secondo il sistema di deleghe e procure vigente, nel quale sia chiaramente prestabilito il prezzo del bene o della prestazione da effettuare o i criteri per determinarlo;
- qualora sopravvengano profili di anomalia di qualunque natura nei rapporti con il cliente o nella tipologia delle richieste da questi avanzate, il rapporto deve essere mantenuto solo previa espressa autorizzazione dell'Organo Amministrativo, dandone segnalazione all'Organismo di Controllo;
- l'Organo di Controllo dovrà ricevere una informativa preventiva ad hoc in caso di stipula di contratti con la clientela anomali/atipici e di rilevazione di profili di anomalia nel corso del rapporto con la clientela.

#### **E.2.6 I M.C.O. nella gestione delle risorse finanziarie e ingresso di capitali in azienda.**

Ferme restando le procedure specifiche di cui alle precedenti Sezioni, da intendersi qui integralmente richiamate, tutti i soggetti coinvolti nelle predette attività devono comportarsi in maniera tale per cui:

- tutti gli incassi e i pagamenti in favore di Centrica Business Solutions Italia devono trovare adeguata giustificazione alla luce del rapporto contrattuale ad essi sottostante, quale corrispettivo di beni, servizi, prestazioni etc. effettivamente forniti o rese da Centrica Business Solutions Italia nel rispetto delle condizioni contrattuali;
- tutti gli incassi e i pagamenti derivanti da rapporti di collaborazione con soggetti terzi fornitori, di acquisto o vendita di partecipazioni, di finanziamento a controllate e collegate ed altri rapporti infragruppo, aumenti di capitale, incasso dividendi, etc. devono essere regolati esclusivamente attraverso il canale bancario, l'unico atto ad assicurare, grazie ai moderni sistemi elettronici e telematici, adeguati livelli di sicurezza, tracciabilità ed efficienza nelle operazioni di trasferimento di denaro tra operatori economici;
- è assolutamente vietato intrattenere rapporti commerciali con soggetti (persone fisiche e persone giuridiche) dei quali sia conosciuta o sospettata l'appartenenza ad organizzazioni criminali o comunque operanti al di fuori della liceità, quali, a titolo

esemplificativo ma non esaustivo, soggetti legati o comunque riconducibili all'ambiente della criminalità organizzata, al riciclaggio, al traffico della droga, all'usura;

- ogni rapporto di cessione di beni o servizi deve essere disciplinato da contratto scritto, sottoscritto esclusivamente dal soggetto con idonei poteri di firma secondo il sistema di deleghe e procure vigente, nel quale sia chiaramente prestabilito il prezzo del bene o della prestazione da effettuare o i criteri per determinarlo;
- è obbligatorio tenere un comportamento corretto, trasparente e collaborativo, nel rispetto della normativa e delle procedure interne, nelle attività finalizzate alla formazione del bilancio e delle altre comunicazioni sociali, al fine di evitare il rischio di incorrere in irregolarità fiscali;
- è obbligatorio far sì che le singole operazioni vengano registrate nel rispetto e in conformità dei rispettivi principi contabili, facendo conseguire a ciascuna operazione aziendale il corretto effetto fiscale, al fine di garantire una corretta gestione e presidio del rischio fiscale medesimo;
- è obbligatorio garantire la tracciabilità di ogni processo attinente l'attività aziendale, in modo da poter sempre ricostruire ex post le motivazioni poste alla base delle scelte operate, i soggetti responsabili ed ogni eventuale dato rilevante ai fini della valutazione della correttezza delle scelte operative;
- ogni operazione straordinaria e ogni operazione sul capitale deve essere sottoposta e approvata dall'Organo Amministrativo; per ogni operazione deve essere predisposta adeguata documentazione a supporto dell'operazione da parte della funzione proponente o competente, (se necessario accompagnata da apposite perizie); ai fini della registrazione in contabilità, la Direzione deve verificare la completezza, inerenza e correttezza della documentazione a supporto dell'operazione;
- tutte le operazioni che possano presentare profili di rischio o di sospetto con riferimento alla legittimità della provenienza delle somme oggetto della transazione o all'affidabilità e alla trasparenza del fornitore o collaboratore vanno puntualmente e sollecitamente segnalate ai superiori gerarchici, all'Organo di Controllo o alle autorità competenti.

## F. I Reati Informatici e i Reati in Violazione del Diritto d'Autore

### F.1 Aree a Rischio nell'ambito dei Reati Informatici e dei Reati in Violazione del Diritto d'Autore

Con riguardo ai reati previsti dagli articoli 24 bis e 25 nonies del Decreto, si specifica che le prassi aziendali di utilizzo dei sistemi informatici non lascia spazio alla commissione di detti reati.

L'uso delle risorse informatiche, infatti, è soggetto a stringenti restrizioni dettate dal Gruppo Centrica, e il personale di Centrica Business Solutions Italia non ha alcuna autonomia nella gestione di dette risorse. Gli Amministratori di Sistema sono soggetti afferenti ad altre società del Gruppo, la rete aziendale è interamente gestita a livello di Gruppo e per l'installazione di qualsivoglia programma informatico è necessario l'intervento di soggetti del Gruppo, come anche per le autenticazioni ed autorizzazioni, gestione delle credenziali, ecc....

Gli hardware in uso presso Centrica Business Solutions Italia (desk e portatili) vengono configurati al primo accesso con il sistema di Gruppo: l'IT Department di Manchester risulta come amministratore di sistema.

I dipendenti di Centrica Business Solutions Italia non hanno alcuna possibilità di modifica delle impostazioni delle macchine, nè possono installare software senza la preventiva approvazione dell'IT Department di Gruppo.

Anche in relazione alle licenze Microsoft Office, la gestione è riservata al Gruppo, che ha stipulato un accordo internazionale con Microsoft. In base a tale accordo, è il Gruppo a sostenere i costi e ad attivare le licenze (Centrica Business Solutions Italia deve espressamente richiedere la creazione di una nuova utenza in caso di assunzione di un nuovo dipendente).

Detto costo viene successivamente riaddebitato in sede di IT recharges fatturati dal Gruppo a Centrica Business Solutions Italia.

Sono considerati, però e in aggiunta, processi sensibili:

- tutte le attività aziendali svolte dai destinatari degli M.C.O. tramite l'utilizzo dei sistemi informativi aziendali, del servizio di posta elettronica e dell'accesso ad Internet;
- la gestione dei flussi informativi elettronici con la pubblica amministrazione (compresa la partecipazione gare telematiche);
- l'utilizzo di software e banche dati;
- la gestione dei contenuti del sito Internet.

## F.2 I M.C.O. per prevenire i Reati Informatici e i Reati in Violazione del Diritto d'Autore

### F.2.1 I possibili comportamenti delittuosi a rischio

Le fattispecie previste dal Decreto oggetto di possibile verifica nell'ambito dell'attività aziendale di Centrica Business Solutions Italia sono le fattispecie previste e punite dagli articoli:

- 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 programmi diretti a danneggiare o interrompere un sistema informatico (art. 615 quinquies c.p.);
- intercettazione, impedimento o interruzione illecita di comunicazioni informatiche o telematiche (art. 617 quater c.p.);
- danneggiamento di sistemi informatici e telematici (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-quinquies c.p.);
- frode informatica del soggetto che presta servizi di certificazione di firma elettronica (art. 640-quinquies c.p.);
- Pene relative a fattispecie di utilizzo a fini fraudolenti di apparati atti alla decodificazione di trasmissioni audiovisive ad accesso condizionato (art. 171 octies della Legge del 22 aprile 1941 n. 633).

### F.2.2 I soggetti che potrebbero compiere le attività delittuose

Il rischio di potenziale commissione dei reati in oggetto è, per la natura stessa di tali fattispecie delittuose, potenzialmente "presente" in tutte le attività svolte da qualunque soggetto inserito nella struttura di Centrica Business Solutions Italia che prevedono l'utilizzo dei sistemi e degli applicativi informatici (IT) di Centrica Business Solutions Italia.

### F.2.3 Norme comportamentali ed organizzative generiche per la prevenzione dei Reati Informatici e dei Reati in Violazione del Diritto d'Autore

Tutte le fattispecie di attività sensibili in relazione ai Reati Informatici e ai Reati in Violazione del Diritto d'Autore devono essere svolte conformandosi alle leggi vigenti, al Codice Etico, ai valori, alle politiche e alle procedure interne di Centrica Business Solutions Italia e alle regole contenute nel presente Modello.

In particolare i destinatari dei presenti M.C.O., ferme restando le prescrizioni generali di cui alle precedenti Sezioni, qui richiamate integralmente, dovranno attenersi ai seguenti principi:

- tenere un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nel rispetto delle norme di legge e delle procedure interne;
- non intrattenere rapporti con soggetti (fisici o giuridici) dei quali sia conosciuto o sospettato lo svolgimento di attività illecite con riferimento alle fattispecie di reato di cui alla presente Sezione;
- assicurare l'inserimento, nei contratti con clienti di garanzie da parte di questi di non violazione di diritti d'autore di terzi;
- verificare l'attendibilità di lettere di diffide ricevute da parte di soggetti che denunciano una presunta condotta, da parte di Centrica Business Solutions Italia, lesiva dei diritti tutelati dalle norme in materia di diritto d'autore;
- verificare, tramite pareri legali o di altri professionisti, la possibilità che una condotta della società possa configurare uno dei reati in materia di diritto d'autore;
- non mettere a disposizione del pubblico, diffondere, duplicare, riprodurre, trasmettere, immettere in internet o su canali televisivi, radiofonici o telematici, porre a qualsiasi titolo in commercio, o comunque sfruttare, qualsiasi opera dell'ingegno protetta, immagini, musiche, opere o parti di opere cinematografiche, opere o parti di opere letterarie, drammatiche, scientifiche o didattiche, e comunque utilizzare software o banche dati protette.

#### **F.2.4 I M.C.O. nella prevenzione dei Reati Informatici e dei Reati in Violazione del Diritto d'Autore**

Al fine di garantire adeguati presidi nell'ambito delle singole aree a rischio, Centrica Business Solutions Italia ha previsto precise regole che devono essere rispettate da ogni soggetto impegnato, a qualunque titolo, nell'ambito di Centrica Business Solutions Italia, nonché dagli altri soggetti eventualmente autorizzati nell'ambito delle suddette aree, fermo restando che l'attuazione delle stesse è altresì contenuta nelle policy e nelle procedure aziendali specificate nel DPS.

In particolare, è vietato:

- acquisire, possedere o utilizzare strumenti software e/o hardware (se non per casi debitamente autorizzati ovvero in ipotesi in cui tali software e/o hardware siano utilizzati per il monitoraggio della sicurezza dei sistemi informativi aziendali) che potrebbero essere adoperati abusivamente per valutare o compromettere la sicurezza di sistemi informatici o telematici;
- ottenere credenziali di accesso a sistemi informatici o telematici aziendali, dei clienti o di terze parti, con metodi o procedure differenti da quelle per tali scopi autorizzate da Centrica Business Solutions Italia;
- divulgare, cedere o condividere con personale interno o esterno a Centrica Business Solutions Italia le proprie credenziali di accesso ai sistemi e alla rete aziendale, di clienti o terze parti;
- accedere abusivamente ad un sistema informatico altrui, ovvero nella disponibilità di altri dipendenti o terzi, nonché accedervi al fine di manomettere o alterare abusivamente qualsiasi dato ivi contenuto;
- manomettere, sottrarre o distruggere il patrimonio informatico aziendale, di clienti o di terze parti, comprensivo di archivi, dati e programmi;
- sfruttare eventuali vulnerabilità o inadeguatezze nelle misure di sicurezza dei sistemi informatici o telematici aziendali o di terze parti, per ottenere l'accesso a risorse o informazioni diverse da quelle cui si è autorizzati ad accedere, anche nel caso in cui tale intrusione non provochi un danneggiamento a dati, programmi o sistemi;
- acquisire e/o utilizzare prodotti tutelati da diritto d'autore in violazione delle tutele contrattuali previste per i diritti di proprietà intellettuale altrui;
- accedere abusivamente al sito internet di Centrica Business Solutions Italia al fine di manomettere o alterare abusivamente qualsiasi dato ivi contenuto ovvero allo scopo di immettervi dati o contenuti multimediali in violazione della normativa sul diritto d'autore e delle procedure aziendali applicabili;
- comunicare a persone non autorizzate, interne o esterne a Centrica Business Solutions Italia, i controlli implementati sui sistemi informativi e le modalità con cui sono utilizzati;
- mascherare, oscurare o sostituire la propria identità e inviare e-mail riportanti false generalità o inviare intenzionalmente e-mail contenenti virus o altri programmi in grado di danneggiare o intercettare dati;
- lo Spamming come pure ogni azione di risposta al medesimo;
- inviare attraverso un sistema informatico aziendale qualsiasi informazione o dato, previa alterazione o falsificazione dei medesimi.

Le procedure qui di seguito contenute, inoltre, prescrivono per tutti i destinatari i seguenti obblighi:

- informare adeguatamente i dipendenti, nonché gli altri soggetti (ad esempio fornitori, collaboratori esterni, etc.), eventualmente autorizzati all'utilizzo dei Sistemi Informativi, dell'importanza di: a) mantenere le proprie credenziali confidenziali e di non divulgare le stesse a soggetti terzi; b) utilizzare correttamente i software e banche dati in dotazione; c) non inserire dati, immagini o altro materiale coperto dal diritto d'autore senza avere ottenuto le necessarie autorizzazioni dai propri superiori gerarchici secondo le indicazioni contenute nelle policy aziendali;
- prevedere attività di formazione e addestramento periodico in favore dei dipendenti, diversificate in ragione delle rispettive mansioni, nonché, in misura ridotta, in favore degli altri soggetti eventualmente autorizzati all'utilizzo dei sistemi informativi, al fine di diffondere una chiara consapevolezza sui rischi derivanti da un utilizzo improprio delle risorse informatiche aziendali;
- far sottoscrivere ai dipendenti, nonché agli altri soggetti eventualmente autorizzati all'utilizzo dei sistemi informativi, uno specifico documento con il quale gli stessi si impegnino al corretto utilizzo e tutela delle risorse informatiche aziendali;
- informare i dipendenti, nonché gli altri soggetti eventualmente autorizzati all'utilizzo dei sistemi informativi, della necessità di non lasciare incustoditi i propri sistemi informatici e di bloccarli, qualora si dovessero allontanare dalla postazione di lavoro, con i propri codici di accesso;
- impostare le postazioni di lavoro in modo tale che, qualora non vengano utilizzati per un determinato periodo di tempo, si blocchino automaticamente;
- limitare il più possibile gli accessi alle stanze server;
- proteggere, per quanto possibile, ogni sistema informatico societario al fine di prevenire l'illecita installazione di dispositivi hardware in grado di intercettare le comunicazioni relative ad un sistema informatico o telematico, o intercorrenti tra più sistemi, ovvero capace di impedirle o interromperle;
- qualora per la connessione alla rete internet si utilizzino collegamenti wireless, proteggere gli stessi impostando una chiave d'accesso, onde impedire che soggetti terzi, esterni a Centrica Business Solutions Italia, possano illecitamente collegarsi alla rete Internet tramite i routers della stessa e compiere illeciti ascrivibili ai dipendenti;
- limitare l'accesso alla rete informatica aziendale dall'esterno, adottando e mantenendo sistemi di autenticazione diversi o ulteriori rispetto a quelli predisposti per l'accesso interno dei dipendenti, degli altri soggetti eventualmente autorizzati all'utilizzo dei sistemi informativi.

## G. I Reati contro l'Amministrazione della Giustizia

### G.1 Aree a rischio nell'ambito dei Reati contro l'Amministrazione della Giustizia

L'art. 25 *decies* del Decreto ha inserito tra i reati presupposto il reato di “*Induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'Autorità Giudiziaria*”.

In tale reato, soggetto attivo può essere chiunque, mentre il destinatario della condotta può essere soltanto chi ha la facoltà di non rispondere in un processo penale, ossia l'indagato o l'imputato, nell'unico processo oppure in un procedimento connesso. Il reato, dunque, può assumere rilevanza nell'ipotesi in cui si verificasse un processo penale a carico di un qualsiasi soggetto di Centrica Business Solutions Italia (amministratore, responsabile o dirigente, dipendente, soggetto terzo che agisce in nome e per conto della Società), e un altro soggetto imputato nel medesimo procedimento penale o in procedimento connesso ponesse in essere la condotta descritta nel reato di cui all'Art. 377 bis c.p., finalizzata a non far rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci nel processo penale.

A titolo di esempio (e per miglior comprensione, vista la tecnicità del reato), nella ipotesi che vengano indagati l'Amministratore Delegato ed in concorso il Responsabile Amministrativo per reati societari o altri reati commessi nell'ambito della propria attività o ruolo all'interno dell'azienda, il primo, con violenza o minaccia, o con promessa di denaro o altre utilità, induce il secondo a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria.

Per questa tipologia di reato, dunque, non sono individuabili attività a rischio, dal momento che la commissione del reato è possibile solo nella ipotesi in cui vi sia un procedimento penale a carico di un qualsiasi soggetto di Centrica Business Solutions Italia. Può essere, pertanto, definita unica attività a rischio l'ipotesi di un procedimento penale a carico di un soggetto di Centrica Business Solutions Italia.

Al più si possono individuare delle aree maggiormente sensibili, nell'ambito delle quali possa, seppur potenzialmente, sorgere un interesse, dalla natura più disparata, a porre in essere la condotta penalmente rilevante, quali:

- la gestione del contenzioso;
- l'acquisto di beni e servizi;

- la contabilità fornitori;
- contabilità e bilancio.

## G.2 I M.C.O. per prevenire i Reati contro l'Amministrazione della Giustizia

### G.2.1 possibili comportamenti delittuosi a rischio e soggetti che potrebbero compiere le attività delittuose

Le fattispecie previste dal Decreto oggetto di possibile verifica nell'ambito dell'attività aziendale di Centrica Business Solutions Italia sono le fattispecie previste e punite dall'Art. 377 bis c.p.: induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'Autorità Giudiziaria.

Nella consapevolezza che l'unica attività a rischio è costituita dalla ipotesi di un procedimento penale a carico di un soggetto di Centrica Business Solutions Italia, da un punto di vista potenziale deve ritenersi che tutti i soggetti appartenenti alla struttura aziendale di Centrica Business Solutions Italia possano porre in essere la fattispecie delittuosa di cui all'art. 377 bis c.p.

### G.2.2 Norme comportamentali ed organizzative generiche per la prevenzione dei Reati contro l'Amministrazione della Giustizia

I destinatari dei presenti M.C.O., e più in generale tutti i dipendenti, fornitori, collaboratori di Centrica Business Solutions Italia, sono tenuti, nell'ambito della propria attività, al rispetto delle norme di comportamento di seguito indicate, conformi ai principi dettati dal presente Modello e, in particolare, dal Codice Etico.

Alle regole comportamentali già enunciate nei documenti di cui sopra, in particolare nelle precedenti Sezioni, deve aggiungersi che è fatto assoluto divieto:

- di porre in essere condotte tali da integrare la fattispecie di reato previste dall'art. 25 decies del Decreto;
- di coartare, in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, la volontà di rispondere all'Autorità Giudiziaria di soggetti chiamati a rendere dichiarazioni o di indurre questi ad avvalersi della facoltà di non rispondere;
- di indurre, in qualsiasi modo, i soggetti chiamati a rendere dichiarazioni di fronte all'Autorità Giudiziaria, a rendere dichiarazioni non veritiere;

- di porre in essere qualsiasi comportamento che, pur non integrando in concreto l'ipotesi criminosa sopra delineate, possa in astratto diventarlo;
- di porre in essere o agevolare operazioni o attività che non siano rispettose delle norme del Codice Etico.

### **G.2.3 I M.C.O. nella prevenzione dei Reati contro l'Amministrazione della Giustizia**

Al fine di garantire adeguati presidi nell'ambito di Centrica Business Solutions Italia sono state previste precise regole che devono essere rispettate da ogni soggetto impegnato nell'ambito di Centrica Business Solutions Italia.

In particolare:

- divieto di indurre chiunque, attraverso violenza o minaccia o tramite offerta o promessa di denaro o altra utilità, a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'Autorità Giudiziaria o ad avvalersi della facoltà di non rispondere, al fine di favorire gli interessi di Centrica Business Solutions Italia o per trarne altrimenti un vantaggio per la medesima;
- prestare una fattiva collaborazione e rendere dichiarazioni veritiere ed esaustivamente rappresentative dei fatti nei rapporti con l'Autorità Giudiziaria;
- i destinatari (indagato/imputato, persona informata sui fatti/testimone o teste assistito/imputato in un procedimento penale connesso) chiamati a rendere dichiarazioni innanzi all'Autorità Giudiziaria in merito all'attività lavorativa prestata, sono tenuti ad esprimere liberamente la propria rappresentazione dei fatti o ad esercitare la facoltà di non rispondere accordata dalla legge; sono altresì tenuti a mantenere il massimo riserbo relativamente alle dichiarazioni rilasciate ed al loro oggetto, ove le medesime siano coperte da segreto investigativo;
- obbligo di rigettare fermamente qualsiasi tentativo proveniente da altri soggetti volto a condizionare il contenuto delle proprie dichiarazioni o ad indurre ad avvalersi della facoltà di non rispondere;
- tutti i destinatari devono tempestivamente avvertire il loro diretto superiore gerarchico e l'Organo di Controllo di eventuali indebite pressioni in tal senso, ovvero offerte o promesse di denaro o altra utilità al medesimo scopo;
- tutti i destinatari devono tempestivamente avvertire il loro diretto superiore gerarchico e l'Organo di Controllo di ogni atto di citazione a testimoniare e di ogni procedimento penale che li veda coinvolti, sotto qualsiasi profilo, in rapporto all'attività lavorativa prestata o comunque ad essa attinente.

- sono previsti specifici presidi di controllo e flussi informativi verso l'Organo di Controllo. In tal senso l'Organo di Controllo deve essere, altresì, informato in merito alle richieste di assistenza legale inoltrate a Centrica Business Solutions Italia dai dipendenti in caso di avvio di un procedimento penale a carico degli stessi.

## H. I Reati Ambientali

### H.1 Aree a Rischio nell'ambito dei Reati Ambientali

Con riguardo ai reati previsti dall'art. 25 *undecies* del Decreto, l'attenzione di Centrica Business Solutions Italia verso le problematiche ambientali è sensibile.

Centrica Business Solutions Italia considera ogni condotta che direttamente o indirettamente possa generare un pregiudizio anche potenziale all'ambiente come contraria al proprio interesse e respinge ogni condotta elusiva delle procedure aziendali ed inosservante della normativa vigente, dichiarando espressamente che a tali eventuali condotte non corrisponda alcun vantaggio per Centrica Business Solutions Italia, compromettendone invece ideali e patrimonio.

In considerazione dell'attività svolta da Centrica Business Solutions Italia, le Aree a rischio, alla luce della analisi dei rischi effettuata, sono le seguenti:

- attività di gestione dei rifiuti;
- attività di produzione;
- attività di assistenza tecnica;
- gestione della attività amministrative collegate con gli aspetti ambientali.

### H.2 I M.C.O. per prevenire i Reati Ambientali

#### **H.2.1 Possibili comportamenti delittuosi a rischio e soggetti che potrebbero compiere le attività delittuose**

Rilevata la struttura di Centrica Business Solutions Italia, deve ritenersi che esistano solo limitate e marginali possibilità di verifica di alcune soltanto delle fattispecie previste, in materia di reati ambientali, dal Decreto.

Nello specifico, si tratta delle fattispecie criminose connesse a:

- emissioni controllate e incontrollate nell'atmosfera/suolo;
- scarichi idrici controllati ed incontrollati nei corpi idrici;
- rifiuti solidi e di altro tipo, con particolare riguardo ai rifiuti pericolosi;
- uso e contaminazione del terreno;
- uso delle risorse naturali e delle materie prime (acqua, energia, combustibili, ecc);
- rumore, odori, polveri ed impatto visivo.

Le aree maggiormente a rischio devono intendersi correlate alla Produzione e alla Manutenzione/Assistenza Tecnica sugli impianti.

Da un punto di vista meramente potenziale deve quindi ritenersi che tutti i soggetti impegnati nelle attività di trattamento e stoccaggio delle sostanze utilizzate e di scarto, nonché gli addetti all'assistenza tecnica (gestione rifiuti da manutenzione/assistenza apparecchiature), possano rendersi responsabili o corresponsabili delle fattispecie criminose oggetto di trattazione nel presente paragrafo.

### **H.2.2 Norme comportamentali ed organizzative generiche per la prevenzione dei Reati Ambientali**

I destinatari dei presenti M.C.O., e più in generale tutti i dipendenti, fornitori, collaboratori di Centrica Business Solutions Italia, sono tenuti, nell'ambito della propria attività, al rispetto delle norme di comportamento di seguito indicate, conformi ai principi dettati dal presente Modello e, in particolare, dal Codice Etico.

Tutti dipendenti e collaboratori di Centrica Business Solutions Italia, inclusi i consulenti e gli appaltatori nei rispettivi ambiti e per la propria competenza, sono tenuti a:

- rispettare le norme, gli obblighi e i principi posti dalla normativa vigente e dalle norme/linee guide in materia di tutela ambientale adottate da Centrica Business Solutions Italia;
- rispettare i principi generali di condotta e comportamento ed i principi specifici formulati nel presente Modello;
- promuovere il rispetto delle suddette norme, regole e principi al fine di assicurare gli adempimenti in materia di tutela ambientale;

- adottare una condotta di massima collaborazione e trasparenza e rispettare le regole di condotta specificate nei rapporti con gli enti pubblici competenti in materia ambientale, sia in fase di stesura e comunicazione di eventuali dichiarazioni, sia in fase di richiesta ed ottenimento di autorizzazioni, sia in occasione di accertamenti/verifiche ispettive;
- promuovere l'informazione e formazione interna in tema di rischi specifici connessi allo svolgimento delle proprie mansioni e attività;
- partecipare attivamente ai suddetti corsi di formazione;
- astenersi dall'abbandonare o depositare illegittimamente rifiuti sul suolo e nel suolo;
- astenersi dall'immettere illegittimamente rifiuti di qualsiasi genere, allo stato solido o liquido, nelle acque superficiali o sotterranee;
- astenersi dall'effettuare emissioni nocive nell'aria;
- adoperarsi per uno smaltimento dei rifiuti orientato al recupero, al reimpiego e al riciclaggio dei materiali;
- affidare le attività di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti esclusivamente ad imprese autorizzate e nel rispetto delle procedure aziendali relative alla qualificazione dei Fornitori.

## I. I Reati Relativi all'Impiego di Lavoratori Stranieri Irregolari

### I.1 Aree a Rischio nell'ambito dei Reati Relativi all'Impiego di Lavoratori Stranieri Irregolari

Con riguardo ai reati previsti dall'art. 25 *duodecies* del Decreto, è necessario precisare che il personale è assunto esclusivamente con regolare contratto di lavoro e non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare.

La disposizione di legge punisce il datore di lavoro che occupa alle sue dipendenze, in via alternativa, lavoratori stranieri:

- privi del permesso di soggiorno;
- il cui permesso sia scaduto e del quale non sia stato chiesto, nei termini di legge, il rinnovo;
- il cui permesso sia stato revocato o annulla.

Attualmente Centrica Business Solutions Italia non impiega alle proprie dipendenze alcun lavoratore extracomunitari. Il rischio di commissione del reato di cui alla presente Sezione deve quindi intendersi remoto.

Ciononostante, Centrica Business Solutions Italia ha deciso di dedicare al reato di impiego di personale irregolare uno specifico M.C.O. per dettare alcune norme generali di comportamento, cui i destinatari sono tenuti ad uniformarsi, per sottolineare ulteriormente il rispetto della persona, che costituisce uno dei principi cardine del Codice Etico.

La sola Area a Rischio è quella relativa all'assunzione di nuovo personale.

## **I.2 I M.C.O. Per Prevenire i Reati Relativi all'Impiego di Lavoratori Stranieri Irregolari**

### **I.2.1 Possibili Comportamenti Delittuosi a Rischio e soggetti che potrebbero compiere le attività delittuose**

Fattispecie rilevante ai fini del Decreto deve intendersi:

- l'impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare (art. 22 comma 12-bis del D. Lgs. 286/1998).

Rilevata la struttura della Società, in relazione ai reati ed alle condotte criminose esplicitate nella fattispecie del reato in questione, le aree ritenute più specificamente a rischio risultano essere le funzioni aziendali addette alla selezione del personale ed alle assunzioni.

Da un punto di vista meramente potenziale deve quindi ritenersi che tutti i soggetti impegnati nella attività di assunzione del nuovo personale (da amministratori, ai dirigenti e dall'Ufficio Risorse Umane), possano rendersi responsabili o corresponsabili delle fattispecie criminose oggetto di trattazione nella presente Sezione.

### **I.2.2 Norme comportamentali ed organizzative generiche per la prevenzione dei Reati Relativi all'Impiego di Lavoratori Stranieri Irregolari**

La presente Sezione prevede, a carico dei destinatari dei presenti M.C.O., l'obbligo di:

- tenere un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nel rispetto delle norme di legge e delle procedure interne, in tutte le attività finalizzate alla assunzione e gestione delle risorse umane;
- rispettare le eventuali policy adottate dalla Società contenenti i principi cui attenersi al fine del rispetto delle prescrizioni anche procedurali previste dalla normativa sull'immigrazione ed il monitoraggio costante del rispetto delle stesse;
- verificare, per il tramite di pareri legali o di altri professionisti, l'eventualità che una condotta di qualsiasi soggetto legato, a qualunque titolo, a Centrica Business Solutions Italia possa configurare un reato previsto dal Testo Unico Immigrazione;
- compiere operazioni di qualifica e di monitoraggio della sussistenza e della persistenza, per tutta la durata del rapporto, dei requisiti di onorabilità, professionalità, competenza, tecnici ed autorizzativi, con raccolta e disamina di tutti i documenti e le informazioni all'uopo necessari, in capo a tutti i soggetti terzi a qualsiasi titolo coinvolti nel processo sensibile in esame, secondo le policy e le procedure aziendali ed attivarsi immediatamente nel caso di percezioni e/o segnalazioni negative circa l'onorabilità di soggetti con i quali si interagisce;
- non intrattenere rapporti commerciali con soggetti (fisici o giuridici) dei quali sia conosciuto o sospettato lo svolgimento di attività illecite con riferimento alle fattispecie penali punite dal "Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulle condizioni dello straniero" e, in generale, dalla normativa sulla immigrazione;
- mantenere un comportamento collaborativo con le autorità giudiziarie;
- sottoporre all'attenzione del superiore gerarchico e/o dell'Organo di Controllo eventuali situazioni di incertezza in ordine ai comportamenti da tenere, all'interpretazione della normativa vigente e delle procedure interne, nonché eventuali violazioni delle norme e eventuali operazioni insolite o sospette;
- l'Organo di Controllo dovrà essere informato per iscritto di qualsivoglia elemento di criticità/irregolarità dovesse insorgere nell'ambito delle attività riconducibili al processi sensibile delineato o di ogni altra informazione rilevante.

### **I.2.3 I M.C.O. nella prevenzione dei Reati Relativi all'Impiego di Lavoratori Stranieri Irregolari**

Nell'espletamento delle attività considerate sensibili è espressamente vietato ai soggetti destinatari dei M.C.O. di:

- tenere, promuovere, collaborare o dare causa alla realizzazione di comportamenti tali che, presi individualmente o collettivamente, integrino, direttamente o indirettamente, le fattispecie di reato sopra elencate;
- tenere comportamenti che, sebbene risultino tali da non costituire di per sé fattispecie di reato rientranti tra quelle sopra considerate, possano potenzialmente diventarlo.

I principi procedurali da osservare nelle singole operazioni a rischio sono essenzialmente gli stessi implementati da Centrica Business Solutions Italia per l'assunzione del personale:

- Pianificazione/Programmazione assunzioni;
- Selezione del Personale;
- Assunzione.

Con particolare riferimento alla Selezione del personale, questa può avvenire:

- sulla base del Curriculum Vitae inviato a Centrica Business Solutions Italia;
- sulla base delle candidature lasciate in azienda mediante modulistica creata ad hoc;
- sulla base di contatti diretti;
- mediante società per la somministrazione del personale.

Il Curriculum, tra le altre informazioni, dovrà contenere:

- l'indicazione della cittadinanza del candidato;
- in caso di cittadini extracomunitari, un'autodichiarazione sulla sussistenza del permesso di soggiorno (Questura di rilascio, data del rilascio, validità, etc.).

I Curricula privi di questi elementi non saranno presi in considerazione e la candidatura verrà scartata.

Scelto il curriculum o la candidatura ritenuta idonea, segue l'incontro con la persona da valutare.

Tutti i candidati dovranno esibire documento di riconoscimento in corso di validità che attesti la cittadinanza del candidato.

In caso di cittadini extracomunitari, in sede di colloquio il candidato dovrà consegnare anche una copia del permesso di soggiorno, esibendone l'originale. La mancata esibizione del documento d'identità, del permesso di soggiorno e/o la mancata consegna di una copia di questo è preliminarmente ostativa alla prosecuzione del colloquio e, di conseguenza,

all'eventuale assunzione. Se al colloquio segue l'assunzione, i moduli andranno archiviati nella cartella del dipendente presso l'Ufficio Risorse Umane.

In caso di assunzione di soggetti extracomunitari, prima della firma del contratto di lavoro, si procede alla tempestiva richiesta, alla Questura competente, della validità del permesso di soggiorno prodotto dal lavoratore.

In caso di mancata conferma della Questura competente, della validità del permesso di soggiorno, tale circostanza sarà ostativa alla firma del contratto di lavoro e, quindi, all'assunzione del cittadino extracomunitario.

In caso di dipendenti extracomunitari, l'Ufficio Risorse Umane avrà il compito di annotarsi la scadenza dei rispettivi permessi di soggiorno e richiederne, con congruo anticipo, il rinnovo al lavoratore. In caso di mancato rinnovo, per qualsiasi motivo, del permesso di soggiorno, tale circostanza sarà motivo di immediata risoluzione del rapporto di lavoro.

Chiunque avesse notizia di violazioni di quanto sopra previsto o del semplice pericolo di violazioni, ha l'obbligo di informarne immediatamente il proprio superiore diretto, ovvero fare segnalazione all'Organo di Controllo secondo le modalità di cui al Modello.

\* \* \*

## Sezione III - Implementazione e Adeguamento dei M.C.O. nel Contesto Aziendale

### L. Implementazione e Adeguamento del Modello e dei M.C.O.

#### L.1 Implementazione del Modello e dei M.C.O.

**AI FINI DELLA CONCRETA IMPLEMENTAZIONE DEL MODELLO E DEI SINGOLI M.C.O. NEL TESSUTO SOCIETARIO, SONO PREVISTE LE SEGUENTI INIZIATIVE:**

- Il presente Modello e il Codice Etico verranno messi a disposizione, in copia cartacea, su supporto informatico od altro) a tutti i dipendente, ai collaboratori e a chi ne faccia richiesta. Verrà inviata comunicazione della adozione del Modello e del Codice Etico anche a tutti i soggetti legati da rapporti contrattuali di collaborazione con Centrica Business Solutions Italia.
- Il presente Modello verrà messo a disposizione di tutti gli utenti mediante il suo inserimento nella rete informatica di Centrica Business Solutions Italia.
- Verranno organizzati seminari di formazione, cui dovranno partecipare tutti i soggetti inseriti nella struttura societaria, tenuti dai componenti dell'organo di controllo o da altro personale qualificato, ed indirizzati a favorire la piena conoscenza sia dei contenuti del Modello e del Codice Etico che, in generale, delle disposizioni di cui al Decreto.

#### L.2 Aggiornamento del Modello e dei M.C.O.

Il costante aggiornamento ed adattamento del presente Modello e dei singoli M.C.O. ai mutamenti della struttura societaria, ed alle mutate strategie imprenditoriali e commerciali di Centrica Business Solutions Italia, costituisce elemento chiave per garantire la piena effettività dei principi esposti nel Modello medesimo e la maggiore efficacia possibile delle misure preventive nello stesso previste.

L'Organo di Controllo è preposto al costante monitoraggio della attualità del Modello, dei singoli M.C.O. e del loro rispetto in ambito aziendale, ed a tal fine:

- periodicamente, nelle proprie riunioni, valuterà di concerto con l'organo amministrativo e con tutte le figure direttive chiave in ambito societario (con tali intendendosi, anche nelle pagine che seguono: l'Organo Amministrativo, i Direttori Commerciali, il Direttore

Amministrativo) se si siano verificate, all'interno della Società, mutazioni tali da imporre o suggerire modifiche al Modello ed ai singoli M.C.O.;

- resterà aperto e disponibile al recepimento da parte tutto il personale e da ogni collaboratore di Centrica Business Solutions Italia ogni suggerimento o critica con riguardo alla adeguatezza del Modello operativo e dei M.C.O. ed alla rispondenza degli stessi alle esigenze cui sono preposti;
- in caso riscontri la esigenza di integrare o modificare il presente Modello, l'Organo di Controllo predisporrà le proposte di modifica al testo del Modello e le sottoporrà alla valutazione delle figure direttive chiave maggiormente interessate alle novità, per ottenere dalle stesse suggerimenti per eventuali ulteriori integrazioni;
- concorderà il testo finale e rivisto del Modello con l'Organo Amministrativo e metterà in essere tutte le procedure previste dal Modello stesso e dalla legge per dare efficacia finale e vincolante al nuovo Modello e facilitarne la implementazione a livello societario.

### L.3 Sistemi di Controllo del rispetto del Modello, dei M.C.O. e Sanzioni

Tutte le figure chiave in ambito societario, come sopra definite ed individuate, hanno dovere preciso e specifico di informare l'Organo Amministrativo e l'Organo di Controllo, ogni qual volta vengano a conoscenza di comportamenti, posti in essere da dipendenti o collaboratori di Centrica Business Solutions Italia e, comunque, da ogni soggetto destinatario del presente Modello, contrari ai principi ed alle disposizioni del Modello medesimo ed ai vari M.C.O. come sopra descritti e definiti. La omissione di segnalazione di violazione dei M.C.O. da parte delle figure chiave costituisce, di per sé, grave violazione dei M.C.O. medesimi e, come tale, è censurabile e sanzionabile secondo le procedure previste nel presente paragrafo e nel Codice Etico.

Ogni dipendente, collaboratore di Centrica Business Solutions Italia ha facoltà, senza limite alcuno, di segnalare, in forma non anonima, all'organo amministrativo e/o all'Organo di controllo, comportamenti posti in essere da Colleghi o da superiori, o dallo stesso organo amministrativo, e, comunque, da ogni soggetto destinatario del presente Modello, contrari ai principi ed alle disposizioni del Modello medesimo.

A fronte delle informazioni e segnalazioni di cui ai precedenti paragrafi, l'Organo di Controllo ha l'obbligo di valutarne il fondamento e, qualora la informazione o segnalazione appaia *prima facie* fondata, di iniziare una approfondita istruttoria, secondo le modalità e le procedure disciplinate nel Codice Etico.

La irrogazione delle eventuali sanzioni avverrà in conformità del disposto di cui al Codice Etico.

Qualora il soggetto destinatario della istruttoria e/o della potenziale sanzione sia lo stesso Organo Amministrativo, l'Organo di Controllo provvederà alla immediata segnalazione della situazione all'Assemblea dei Soci, valutando, se del caso, la necessità di prendere ogni iniziativa necessaria anche a livello giudiziale.

Ogni soggetto che abbia presentato segnalazioni ed informazioni relative alla presunta violazione dei M.C.O. e non si ritenga soddisfatto delle relative decisioni assunte dall'Organo di Controllo, potrà chiedere chiarimenti all'organo medesimo o all'Organo Amministrativo; in caso venga appurato che l'Organo di Controllo, o il suo membro delegato all'esame della segnalazione, siano stati dolosamente o colposamente inerti a fronte della segnalazione, l'Organo di Controllo nel suo insieme, o il singolo membro, potranno essere revocati dall'ufficio loro assegnato da parte dell'organo amministrativo.

\* \* \*

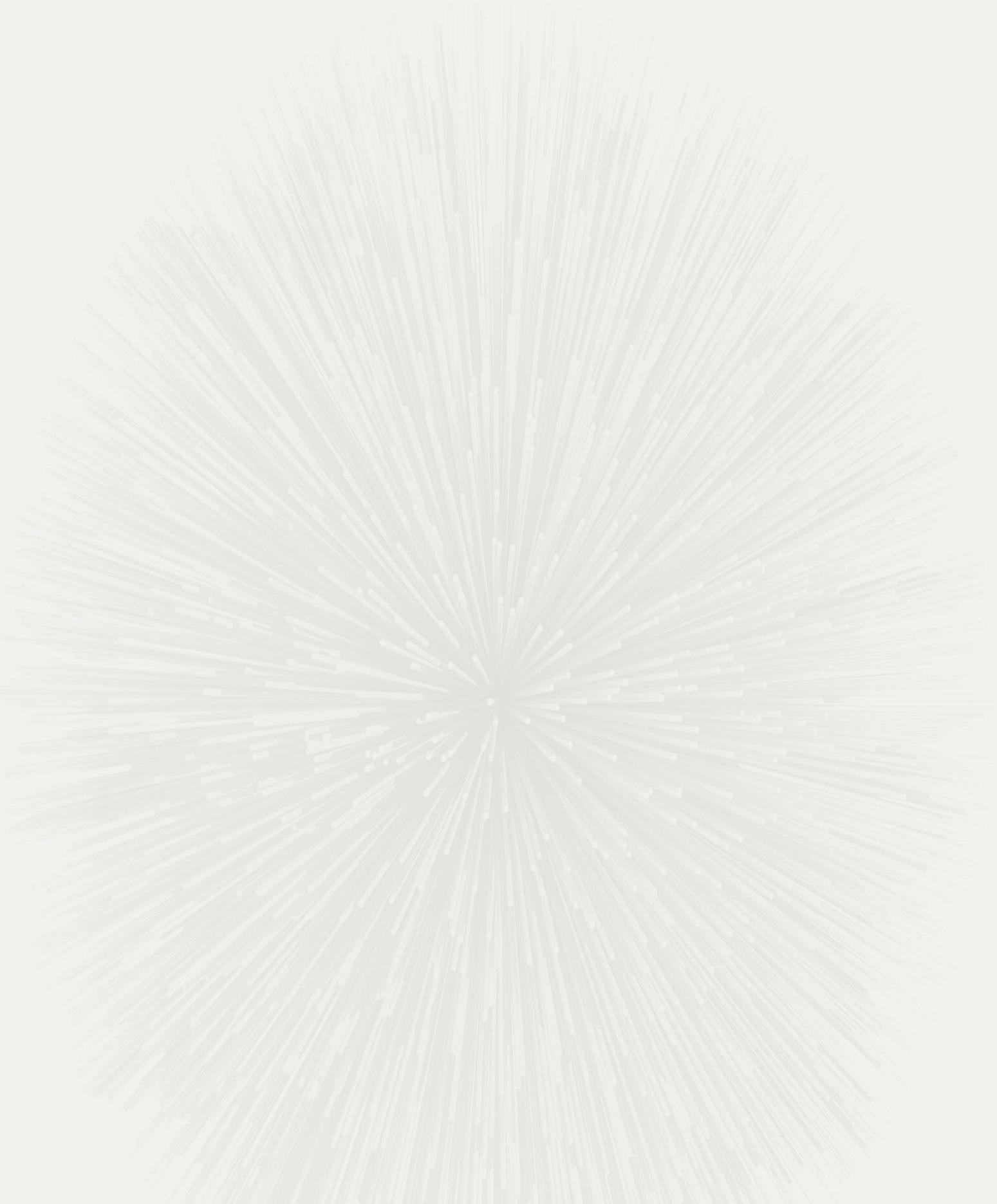
FATTO IN MILANO IL

L'AMMINISTRATORE DELEGATO (PER IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE)

\_\_\_\_\_

SI CONSEGNI COPIA DEL PRESENTE MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO A:  
Tutto il personale dipendente, Soci, Revisori, Componenti dell'Organo di Controllo.

CON OBBLIGO DI AFFISSIONE NELLA BACHECA DELLA SEDE DI MILANO.



Maggiori informazioni

Website: [www.centricabusinesssolutions.it](http://www.centricabusinesssolutions.it)

**centrica**  
Business Solutions