



<input type="checkbox"/>	Manuale di gestione
<input type="checkbox"/>	Procedure
<input checked="" type="checkbox"/>	Modulistica ed extra

# Valutazione Rischi PTPCT

## All. 5.1

**Processo valutato: fatturazione dei consumi**

**Data di valutazione: marzo 2021**

**Rivalutazione prevista per: Gennaio 2022**

### Team di valutazione

Nome e Cognome	Funzione	Firma
Antonio Castricone	RPCT - RSGI	

#### **Legenda:**

Parametri di valutazione: **P** (Probabilità) - **C** (Conseguenza) - **R** (Rischio ponderato)

### Scheda rischio

Attività	Competenza	Fonte di Rischio	Possibili conseguenze	Valutazione rischio			Trattamento del rischio	Indicatori di controllo	Valutazione rischio residuo		
				P	C	R			P	C	R
<b>Letture periodiche e controllo dei consumi</b>	Letturisti/ditta esterna	False letture, dichiarate letture non eseguite o i dati rilevati non corrispondono al vero.	Fatture errate. Reclami, contenzioso.	2	3	6	Controllo su letture anomale attraverso la foto lettura del contatore.	N. controlli	1	3	3
<b>Importazione a sistema delle letture</b>	Addetto ufficio letture	Ritardata o mancato importazione delle letture	Ritardata emissione delle fatture. Sanzioni da parte dell'Autorità.	2	3	6	Verifica dello scadenzario da parte dell'ufficio fatturazione	n. verifiche	1	3	3
<b>Segnalazioni di perdite, anomalie del contatore, abusi, etc,</b>	Letturisti/ditta esterna addetto all'ufficio	Segnalazioni non veritiere di perdite. Mancata segnalazione di manomissione del contatore o allacci abusivi.	Danno economico. Abuso.	3	4	12	In caso di perdite, manomissioni etc. effettuare una foto della situazione riscontrata. Formazione sui principi etici.	Verifica documentazione correlata. N. partecipanti alla formazione. Esiti della formazione.	1	4	4
<b>Controllo del TES per il calcolo della mora più percentuali</b>	Resp. Ufficio commerciale	Mancato aggiornamento del TES	Applicazione errata degli interessi. Reclami In caso di interessi minori di quelli dovuti perdita economica.	2	3	6	Monitoraggio sull'andamento del tasso europeo.		1	3	3
<b>Calcolo acconto in assenza di lettura</b>	Coord. Uff. ruoli/responsabili ruoli per specifico comune	Mancato aggiornamento della	Reclami, contenzioso.	1	3	3					

		base di computo dell'acconto.										
<b>Fissazione data per calcolo degli interessi di mora</b>	Resp. Uff. commerciale	Errata applicazione della data di inizio morosità.	Errato computo interessi di mora.	2	3	6	Applicazione automatica generata dal gestionale della fatturazione.	N. controlli	1	3	3	
<b>Controllo su utenze escluse dalla fatturazione con esame della motivazione</b>		Mancata o ritardato controllo delle utenze escluse dalla fatturazione	Mancati introiti. Sanzioni Arera	2	3	6	Verifiche mensile delle utenze codificate nel ciclo di utenze sospese.	N. verifiche	1	3	3	
<b>Creazione fatture, aggiornamento dati</b>	Resp. Uff. fatturazione	Ritardata creazione delle fatture	Mancati introiti. Sanzioni Arera	2	3	6	Monitoraggio aggiornamento dati su gestionale.	N. monitoraggio n. sanzioni	1	3	3	
<b>Aggiornamento e selezione degli utenti con domiciliazione bancaria</b>	Uff. ruoli	Mancato o ritardato aggiornamento dell'elenco.	Reclami. Sanzioni Arera	2	3	6		N. reclami n. sanzioni	1	3	3	
<b>Ordinamento fatture e creazione del file o tracciato delle bollette per la stampa</b>	Resp. Uff. ruoli	Mancato o ritardato creazione dell'elenco.	Mancati o ritardati incassi. Reclami, contenzioso.	1	3	3						
<b>Invio del file alla ditta esterna per la stampa delle fatture</b>	Resp. Uff. fatturazione	Mancato o ritardato creazione dell'elenco.	Mancati o ritardati incassi. Reclami, contenzioso.	1	3	3						
<b>Trasmissione all'ufficio finanziario del lotto delle fatture</b>	Resp. Uff. commerciale	Mancato o ritardata trasmissione dei dati	Difficoltà organizzative della contabilità aziendale e delle stime di liquidità.	2	3	6	Controllo sulla trasmissione dei dati.	N. controlli	1	3	3	





<input type="checkbox"/>	Manuale di gestione
<input type="checkbox"/>	Procedure
<input checked="" type="checkbox"/>	Modulistica ed extra

# Valutazione Rischi PTPCT

## All. 5.2

**Processo valutato: commerciale – gestione della morosità**

**Data di valutazione: marzo 2021**

**Rivalutazione prevista per: Gennaio 2022**

### Team di valutazione

Nome e Cognome	Funzione	Firma
Antonio Castricone	RPCT - RSGI	

#### **Legenda:**

Parametri di valutazione: **P** (Probabilità) - **C** (Conseguenza) - **R** (Rischio ponderato)



Manuale di gestione

Procedure



Modulistica ed extra

# Valutazione Rischi PTPCT

## All. 5.2

### Scheda rischio

Attività	Competenza	Fonte di Rischio	Possibili conseguenze	Valutazione rischio			Trattamento del rischio	Indicatori di controllo	Valutazione rischio residuo		
				P	C	R			P	C	R
<b>Interrogazione del sistema, estrazione dell'elenco delle fatture scadute non pagate.</b>  <b>Produzione del file con l'elenco degli utenti morosi.</b>	Uff. commerciale	Mancata o ritardata estrazione dell'elenco delle fatture scadute non pagate.	Mancati o ritardati incassi. Danno economico.	2	4	8	Controlli incrociati sull'attività di estrazione.  Controlli da parte del collegio sindacale o della società di revisione sul fatturato, incassi e morosità.	N. verifiche N. controlli	1	4	4
		Modifica delle date delle scadenze per evitare solleciti o portarle a prescrizione.	Danno economico	2	4	8	Registrazione/ marcatura delle bollette non pagate. Canale di segnalazione	N. segnalazioni	1	4	4
<b>Aggiornamento del gestionale con lo stato dei pagamenti dell'utente</b>	Uff. commerciale	Mancato o ritardato aggiornamento.	Invio di nuovi solleciti. Reclami/contenzioso.	2	3	6	Controlli incrociati sull'attività di aggiornamento.	N. controlli	1	3	3
<b>Registrazione pagamenti.</b>	Uff. pagamenti	Mancata o ritardata registrazione dei pagamenti.	Reclami/contenzioso. Sanzioni.	3	3	9	Informatizzazione della registrazione dei pagamenti. Controlli incrociati tra somme incassate e somme registrate.	N. controlli	1	3	3
<b>Estrazione dei mancati pagamenti a</b>	Uff. recupero crediti	Mancata o ritardata estrazione dell'elenco dei mancati pagamenti.	Reclami, contenzioso. Sanzioni.	3	3	9	Informatizzazione della registrazione dei pagamenti.	N. controlli N. segnalazioni	1	3	3



Manuale di gestione

Procedure



Modulistica ed extra

## Valutazione Rischi PTPCT

### All. 5.2

<b>seguito del sollecito</b>		Attuare preferenze verso determinati utenti. Modifica delle date delle scadenze per evitare ulteriori azioni di recupero o portarle a prescrizione.	Segnalazioni all'autorità giudiziaria. Danno economico.				Registrazione/ marcatatura dei solleciti non regolarizzati. Canale di segnalazione				
<b>Attività di recupero tramite società esterna/legali esterni</b>	Uff. recupero crediti	Non esecuzione del mandato di recupero da parte dell'incaricato.	Mancati incassi. Danno economico.	1	3	3					



<input type="checkbox"/>	Manuale di gestione
<input type="checkbox"/>	Procedure
<input checked="" type="checkbox"/>	Modulistica ed extra

# Valutazione Rischi PTPCT

## All. 5.3

**Processo valutato: commerciale – gestione dell'attività di sportello**

**Data di valutazione: marzo 2021**

**Rivalutazione prevista per: Gennaio 2022**

### Team di valutazione

Nome e Cognome	Funzione	Firma
Antonio Castricone	RPCT - RSGI	

#### **Legenda:**

Parametri di valutazione: **P** (Probabilità) - **C** (Conseguenza) - **R** (Rischio ponderato)

Scheda rischio

Attività	Competenza	Fonte di Rischio	Possibili conseguenze	Valutazione rischio			Trattamento del rischio	Indicatori di controllo	Valutazione rischio residuo		
				P	C	R			P	C	R
<b>Gestione richieste di allaccio acqua e fognatura, voltura, spostamento contatore, sostituzione contatore, disattivazione utenza, variazioni anagrafiche dell'utenza, adesioni al pagamento tramite rid, pagamenti fatture tramite pos, consegna duplicati fatture e bollettini, registrazione autolettura.</b>	Coordinatore uffici al pubblico/ addetto allo sportello	Mancata o ritardata evasione delle pratiche.  Attuare preferenze verso determinati utenti.	Sanzioni.  Reclami, contenzioso.	2	3	6	Gestione informatizzata delle richieste di allaccio, voltura, disattivazione etc.  Verifiche sui tempi di evasione delle pratiche.	N. sanzioni. N. reclami. N. verifiche	1	3	3
<b>Spiegazioni/ informazioni agli utenti su fatture</b>	Coordinatore uffici al pubblico/ addetto allo sportello	Mancate o errate spiegazioni	Reclami. Danno all'immagine aziendale	1	3	3					
<b>Accoglimento reclami</b>	Coordinatore uffici al pubblico/	Mancata o ritardata evasione delle pratiche.	Reclami/contenzioso.	1	3	3					

	addetto allo sportello										
<b>Rateizzazione fatture non sollecitate.</b>	Coordinatore uffici al pubblico/ addetto allo sportello	Mancata o ritardata evasione delle pratiche. Attuare preferenze verso determinati utenti.	Sanzioni. Reclami, contenzioso.	2	3	6	Gestione informatizzata delle richieste. Verifiche sui tempi di evasione delle pratiche.	N. sanzioni. N. reclami. N. verifiche	1	3	3
<b>Gestione corrispondenza via email delle attività dello sportello.</b>	Coordinatore uffici al pubblico/ addetto allo sportello	Mancata o ritardata evasione delle pratiche. Attuare preferenze verso determinati utenti.	Sanzioni. Reclami, contenzioso.	2	3	6	Gestione informatizzata delle richieste di allaccio, voltura, disattivazione etc. Verifiche sui tempi di evasione delle pratiche.	N. sanzioni. N. reclami. N. verifiche	1	3	3
<b>Rapporti con l'ufficio tecnico</b>	Coordinatore uffici al pubblico/ addetto allo sportello	Mancata o ritardata trasmissione delle pratiche. Attuare preferenze verso determinati utenti.	Reclami. Sanzioni. Le pratiche vengono trasmesse in via digitale su piattaforma interna SGM in tempo reale.	1	3	3					



<input type="checkbox"/>	Manuale di gestione
<input type="checkbox"/>	Procedure
<input checked="" type="checkbox"/>	Modulistica ed extra

# Valutazione Rischi PTPCT

## All. 5.4

**Processo valutato: commerciale – reclami e contenzioso stragiudiziale**

**Data di valutazione: marzo 2021**

**Rivalutazione prevista per: Gennaio 2022**

### Team di valutazione

Nome e Cognome	Funzione	Firma
Antonio Castricone	RPCT - RSGI	

#### Legenda:

Parametri di valutazione: **P** (Probabilità) - **C** (Conseguenza) - **R** (Rischio ponderato)



Manuale di gestione

Procedure



Modulistica ed extra

# Valutazione Rischi PTPCT

## All. 5.4

### Scheda rischio

Attività	Competenza	Fonte di Rischio	Possibili conseguenze	Valutazione rischio			Trattamento del rischio	Indicatori di controllo	Valutazione rischio residuo		
				P	C	R			P	C	R
<b>Presenza in carico del reclamo o contenzioso stragiudiziale.</b>	Uff. reclami e contenzioso	Mancata o ritardata presa in carico e lavorazione.	Reclami. Sanzioni.	3	3	9	<p>Protocollo elettronico dei reclami.</p> <p>Predisposizione elenco reclami per tipologia e data di arrivo.</p>	Verifiche su elenco	2	3	6
<b>Lavorazione del reclamo o contenzioso</b>	Uff. reclami e contenzioso	Treatmento di favore per un determinato utente: riconoscere una tariffa non dovuta, accogliere una richiesta di sgravio per perdita non esistente, sgravio attestando falsamente il non funzionamento del contatore etc.	Danno economico. Segnalazioni all'autorità giudiziaria. Segnalazione rpct.	3	4	12	<p>Verifiche a campione sui reclami.</p> <p>Documentazione a supporto delle richieste di sgravio per perdita (foto, fattura di riparazione o acquisto materiali)</p> <p>Verifiche o segnalazione all'utente in caso di consumi anomali in eccesso o difetto.</p> <p>Canale di segnalazione.</p> <p>Formazione sui principi etici.</p>	N. Verifiche Verifiche sui consumi anomali. Partecipanti alla formazione sui principi etici ed esiti. N. segnalazioni	1	4	4
		Mancata o ritardata lavorazione del reclamo	Reclamo/contenzioso. Sanzioni.	2	2	4	<p>Protocollo elettronico dei reclami.</p>	Verifiche su elenco	1	2	2



Manuale di gestione

Procedure



Modulistica ed extra

## Valutazione Rischi PTPCT

### All. 5.4

							Predisposizione elenco reclami per tipologia e data di arrivo.				
<b>Comunicazione sul mancato accoglimento del reclamo</b>	Uff. reclami e contenzioso	Mancata comunicazione.	Mancato pagamento del dovuto e addebito degli interessi di mora. Reclami. Sanzioni.	2	3	6	Predisposizione elenco reclami per tipologia e data di arrivo.	Verifiche su elenco	1	3	3
<b>Conciliazione tramite ARERA</b>	Uff. reclami e contenzioso	Mancata adesione alla conciliazione.	Sanzioni. Danno economico.	1	3	3					
		Mancata o scarsa tutela degli interessi aziendali al fine di favorire la controparte.	Accoglimento di rimborsi o sgravi non dovuti. Danno economico.	2	4	8	Formazione sui principi etici. Canale di segnalazione.	N. segnalazioni	1	4	4
		Verifica non approfondita al fine di rimborsare o scomputare voci o importi non dovuti.	Danno economico.	2	4	8	Formazione sui principi etici. Canale di segnalazione.	N. segnalazioni	1	4	4
<b>Mediazione volontaria</b>	Uff. reclami e contenzioso	Mancata o scarsa tutela degli interessi aziendali al fine di favorire la controparte.	Accoglimento di rimborsi o sgravi non dovuti. Danno economico.	2	4	8	Formazione sui principi etici. Canale di segnalazione.	N. segnalazioni	1	4	4



ACA S.p.A. in House Providing

Manuale di gestione

Procedure



Modulistica ed extra

## Valutazione Rischi PTPCT

### All. 5.4

		Verifica non approfondita al fine di rimborsare o scomputare voci o importi non dovuti.	Danno economico.	2	4	8	Formazione sui principi etici. Canale di segnalazione.	N. segnalazioni	1	4	4
--	--	---	------------------	---	---	---	---	-----------------	---	---	---