



ASSISTENZA CASA S.p.A.
MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E DI GESTIONE
(ai sensi del D.Lgs. 231/2001)

Allegati al Modello

Sommario

CODICE ETICO.....	2
PROTOCOLLI.....	36
PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DEI RAPPORTI CON LE AUTORITÀ DI VIGILANZA.....	37
PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DELLE VISITE ISPETTIVE PRESSO LA SEDE DELLA SOCIETÀ.....	42
PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DEI RAPPORTI CON I PARTNER TECNICI.....	48
PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DEI RISCHI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI.....	55
PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DEGLI INCARICHI PROFESSIONALI A TERZI .	62
PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DEI RAPPORTI CON SOGGETTI DI VENDITA	72
PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DEI RAPPORTI INFRAGRUPPO	81
PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DEL CONTENZIOSO E DEGLI ACCORDI TRANSATTIVI GIUDIZIALI E STRAGIUDIZIALI.....	88
PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DELLA CONTABILITÀ E DELLA FORMAZIONE DEL BILANCIO	98
PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DELLE SPONSORIZZAZIONI, CONTRIBUTI ASSOCIATIVI ED ELARGIZIONI LIBERALI	106
PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DELLE VENDITE DELLE POLIZZE ASSICURATIVE E DEI PRODOTTI DI SERVIZIO	116
PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DI OMAGGI E REGALIE	123
PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DELLE SPESE DI RAPPRESENTANZA.....	129
PROTOCOLLO PER LA GESTIONE ED UTILIZZO DEI SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI.....	135
PROTOCOLLO PER LA PREDISPOSIZIONE, PRESENTAZIONE E SOTTOSCRIZIONE DELLE DICHIARAZIONI FISCALI	148
REGOLAMENTO DI SPESA	162

Allegato A

CODICE ETICO

INTRODUZIONE

Missione

La missione di Edison Spa e delle Società da essa controllate (da qui in avanti, anche più semplicemente, “Edison”) è **essere vicini ai propri clienti con soluzioni energetiche smart, competitive e sostenibili: elettricità, gas e servizi.**

Attraverso questa attività Edison intende:

- creare valore per i propri azionisti e sviluppare l’azienda a lungo termine;
- contribuire al benessere e alla crescita professionale dei Collaboratori;
- trasferire elementi di innovazione e di progresso economico e civile alla comunità, nel pieno rispetto dei valori primari adottati, cioè l’etica e la trasparenza.

Struttura

Il Codice Etico si compone di quattro parti:

- **Principi Etici e Valori** – I primi costituiscono i principi etici a cui Edison aderisce e che devono ispirare le relazioni dell’Azienda nei confronti degli stakeholders e le comunità nell’ambito delle quali opera. I secondi costituiscono i riferimenti che l’Azienda, nell’ambito dei Principi cui aderisce e in coerenza con la propria Missione, ha specificamente individuato per orientare l’agire quotidiano dei Collaboratori nella gestione delle attività di business.
- **Regole di Comportamento** – Sono criteri di condotta verso ciascuna classe di stakeholders nello svolgimento delle varie attività aziendali, in cui vengono definite linee guida e norme alle quali i Collaboratori di Edison sono tenuti ad attenersi per il rispetto dei Principi Etici e per prevenire il rischio di comportamenti non etici.
- **Norme di Attuazione** – Descrivono il funzionamento delle procedure operative per l’aggiornamento del Codice Etico e la gestione delle violazioni al fine di vigilare sull’applicazione ed osservanza dello stesso.
- **I Dieci Principi del Global Compact** – Il Global Compact – che nasce da un’iniziativa promossa dalle Nazioni Unite nel 1999 – ha come obiettivo quello di promuovere, attraverso il coinvolgimento delle imprese, in modo particolare quelle di grandi dimensioni, la creazione di un’economia globale improntata al rispetto di dieci principi in materia di diritti umani, standard di lavoro, ambiente e lotta alla corruzione.

Validità e Applicabilità

Il Codice Etico si applica a Edison S.p.A. e alle Società da essa controllate, in Italia o all'estero, ed è quindi vincolante per i comportamenti di tutti i Collaboratori di tali società ovvero di tutti coloro che, a qualsiasi titolo e a prescindere dalla tipologia di rapporto contrattuale, contribuiscono al raggiungimento degli scopi e degli obiettivi aziendali (Soggetti con contratto di lavoro subordinato / Altre forme di collaborazione contrattuale individuale).

Edison si impegna a richiedere che i principi di questo Codice siano osservati anche da tutti coloro (società partecipate o collegate, partner, clienti, fornitori, professionisti ed altre tipologie di soggetti esterni) con i quali lo stesso entra in contatto in relazione al conseguimento dei propri obiettivi.

Il Codice Etico ha validità sia in Italia che all'estero, pur in considerazione della diversità culturale, sociale ed economica dei vari Paesi in cui Edison opera e degli eventuali adattamenti richiesti dalla specificità legislativa del Paese.

Il Codice Etico costituisce altresì il primo elemento su cui si fonda il Modello organizzativo adottato dalla società in base alle previsioni del D. Lgs. 231/01 (responsabilità amministrativa degli enti per fatti costituenti reato), di cui è al contempo elemento costitutivo e parte integrante ("Modello"). La violazione dei principi e delle regole in esso contenuti può quindi determinare gravi conseguenze e relativi provvedimenti adottati dalla società anche ai sensi della normativa sopra citata.

Impegni di Edison in merito alla diffusione, applicazione e aggiornamento del Codice Etico

Edison è impegnata, nei confronti di tutti coloro che sono coinvolti nell'applicazione del presente Codice, a:

- assicurarne la tempestiva divulgazione, sia rendendolo disponibile a tutti, sia attuando adeguati programmi di formazione;
- assicurarne la periodica revisione ed aggiornamento al fine di adeguarlo all'evoluzione della sensibilità civile, delle condizioni ambientali e delle normative;
- predisporre appropriati strumenti di supporto per fornire chiarimenti in merito all'interpretazione e all'attuazione delle disposizioni del Codice Etico;
- adottare un sistema di sanzioni appropriato in relazione alle eventuali violazioni;
- adottare adeguate procedure per la segnalazione, l'investigazione e il trattamento di eventuali violazioni;
- assicurare la riservatezza sull'identità di chi segnala eventuali violazioni, fatti salvi gli obblighi di legge, e la sua tutela professionale;
- verificare periodicamente il rispetto e l'osservanza del Codice Etico.

Impegni dei Collaboratori al rispetto del Codice Etico

Il Codice Etico costituisce parte integrante delle obbligazioni contestuali derivanti dal rapporto di lavoro.

Tutti i Collaboratori si impegnano perciò a:

- agire e comportarsi in linea con quanto indicato nel Codice Etico;
- segnalare tutte le violazioni del Codice Etico non appena ne vengano a conoscenza;
- cooperare nella definizione e nel rispetto delle procedure interne, predisposte per dare attuazione al Codice Etico;
- consultare il proprio superiore, o gli organismi preposti, in relazione alle parti del Codice Etico sulle quali necessitano di interpretazioni o di orientamento.

PARTE PRIMA: I PRINCIPI ETICI E I VALORI

I Principi Etici di Edison sono:

- A - Etica nella gestione degli affari e delle attività aziendali
- B - Etica del lavoro e Tutela e valorizzazione dei Collaboratori
- C - Impegno per lo sviluppo sostenibile e Responsabilità verso la collettività
- D - I Valori

A - ETICA NELLA GESTIONE DEGLI AFFARI E DELLE ATTIVITA' AZIENDALI

Legalità - Tutti i Collaboratori sono tenuti all'osservanza delle leggi e normative vigenti nei paesi in cui operano, del Codice Etico, dei Protocolli aziendali in materia di D.Lg. 231/2001 e delle norme interne aziendali, applicandole con rettitudine ed equità.

Integrità - Nei rapporti con i terzi, Edison si impegna ad agire in modo corretto e trasparente evitando informazioni ingannevoli e comportamenti tali da trarre indebito vantaggio da altrui posizioni di debolezza o di non conoscenza. Edison, è impegnata a stabilire corrette relazioni commerciali con i terzi, rapporti duraturi con clienti e fornitori, e adeguati riconoscimenti del contributo dei propri Collaboratori. Edison si impegna a contrastare la frode e la corruzione in qualsiasi loro forma.

Lealtà - I rapporti con i terzi, le relazioni con i propri Collaboratori, e quelle tra questi ultimi devono essere improntati alla massima lealtà, che consiste nella fedeltà alla parola data, alle promesse e ai patti, nell'agire con senso di responsabilità, e nell'applicazione di un'attitudine di completa buona fede in ogni attività o decisione.

Trasparenza - Tutte le azioni di Edison e le relazioni con i propri *stakeholders* e *shareholders* devono essere effettuate garantendo correttezza, completezza, uniformità e tempestività d'informazione, secondo le linee dettate dalle leggi, dalle migliori prassi del mercato, e nei soli limiti derivanti dalla tutela del *know how* e del patrimonio aziendale.

Rispetto della dignità delle persone – Edison rispetta i diritti fondamentali delle persone tutelandone l'integrità morale e garantendo eguali opportunità.

Nelle relazioni sia interne che esterne non sono ammessi comportamenti che abbiano un contenuto discriminatorio basato sulle opinioni politiche e sindacali, la religione, la razza, l'etnia, la nazionalità, l'età, il sesso, l'orientamento sessuale, lo stato di salute e in genere qualsiasi caratteristica intima della

persona umana. Edison considera la diversità un'opportunità da valorizzare sul piano dell'innovazione e dello sviluppo attraverso il dialogo ed il confronto di opinioni, idee ed esperienze. Edison è contraria a qualsiasi forma di razzismo o xenofobia.

Edison si adopera affinché, nell'ambito delle proprie attività, i diritti previsti dalla “Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo” siano garantiti nei diversi paesi in cui opera.

B - ETICA DEL LAVORO E TUTELA E VALORIZZAZIONE DEI COLLABORATORI

Impegno al miglioramento - I Collaboratori si impegnano a fornire alla Società le proprie migliori competenze professionali, ed a migliorarle continuamente anche attraverso gli strumenti di aggiornamento e formazione professionale offerti dall'azienda.

Riservatezza - I Collaboratori s'impegnano a trattare ogni informazione ottenuta in relazione alla prestazione dell'attività lavorativa come riservata e, pertanto, a non divulgarla se non nei limiti dell'uso di tali informazioni per lo svolgimento dell'attività, e nel rispetto del principio di Trasparenza. La comunicazione all'esterno delle informazioni riservate e “price sensitive” è eseguita sotto il controllo delle funzioni preposte.

Lealtà e Assenza di conflitto di interessi - I Collaboratori assicurano che ogni comportamento è ispirato a criteri di lealtà verso l'azienda e che ogni decisione di business è presa nell'interesse della Società, e devono pertanto evitare qualsiasi situazione di conflitto d'interesse tra attività economiche personali o familiari e mansioni ricoperte in Edison che possa intaccare la loro indipendenza di giudizio e di scelta.

Sicurezza, salvaguardia della salute e condizioni di lavoro - Edison crede che persone motivate e professionalmente eccellenti costituiscano la leva strategica fondamentale per competere e svilupparsi nel proprio business. A tal fine, Edison promuove condizioni e ambienti di lavoro che tutelino l'integrità psico-fisica delle persone, e favoriscano propositività, creatività, partecipazione attiva, capacità di lavorare in team ed assunzione di responsabilità, nel rispetto delle esigenze di bilanciamento tra sfera professionale e vita privata.

Pari opportunità - Lo sviluppo professionale e la gestione dei Collaboratori sono basati sul principio di equità e pari opportunità; il riconoscimento dei risultati raggiunti, delle capacità manageriali e delle competenze professionali espresse dalle persone costituiscono i criteri essenziali per gli avanzamenti di carriera e retributivi, nel confronto continuo e sistematico con il mercato, garantendo trasparenza

sul metodo della valutazione e della comunicazione. Edison previene, scoraggia e gestisce qualsiasi situazione di ingiustizia o discriminazione sul luogo di lavoro, così come qualsiasi situazione di prepotenza, violenza o molestia.

Sviluppo professionale - Edison si impegna a mettere a disposizione di tutti i Collaboratori adeguati strumenti ed opportunità di crescita professionale.

Agire eticamente - Edison richiede ai propri Collaboratori di agire in modo conforme ai principi e ai valori contenuti nel Codice Etico.

Diritto di segnalazione - Edison garantisce a ciascun Collaboratore, che abbia a che fare con una situazione contraria ai principi e ai valori contenuti nel Codice Etico, il diritto/dovere di segnalazione, in maniera confidenziale e senza rischio di ritorsione, al Responsabile della Direzione Internal Audit di Edison S.p.A. (anche *Compliance Officer* Operativo della Società) o al Responsabile della funzione Corporate Compliance & Ethics di Edison S.p.A. della medesima Direzione, secondo le modalità previste nelle Norme di Attuazione e, ancor meglio declinate, nella procedura *Whistleblowing Policy*.

C - IMPEGNO PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE E RESPONSABILITA' VERSO LA COLLETTIVITA'

Promozione dello sviluppo sostenibile - Edison considera la tutela dell'ambiente come un valore fondamentale, ed è convinta della compatibilità tra "sviluppo aziendale" e rispetto e sviluppo dell'ambiente e della collettività.

Edison, pertanto, si impegna ad operare nel rispetto delle normative vigenti, applicando le migliori tecnologie disponibili, a promuovere e programmare uno sviluppo delle proprie attività volto a valorizzare le risorse naturali, preservare l'ambiente per le generazioni future, ed a promuovere iniziative per una diffusa tutela dell'ambiente e del territorio in cui opera.

Responsabilità verso la collettività - Edison opera tenendo conto delle esigenze delle comunità nel cui ambito svolge la propria attività e contribuisce al loro sviluppo economico, sociale e civile.

D - I VALORI

Le nostre azioni e decisioni sono guidate dal rispetto per gli individui e per tutti gli stakeholder del gruppo e dal senso di responsabilità e integrità.

RISPETTO. “Noi abbiamo rispetto delle nostre persone, dei nostri clienti, dei nostri azionisti, della comunità e dell’ambiente in cui operiamo. Per noi, contribuire alla qualità della vita e al progresso della società è un dovere”.

INTEGRITÀ. “Vogliamo meritare la fiducia di tutti coloro con i quali lavoriamo mantenendo le nostre promesse, comportandoci in maniera etica, trasparente e assumendoci la responsabilità di tutte le nostre azioni”.

RESPONSABILITÀ. “L’energia non è un bene come tanti altri, le sue fasi di generazione, trasmissione e vendita sono caratterizzate da un forte interesse pubblico. Ciò comporta una grande responsabilità e la condivisione di valori etici chiaramente definiti”.

PARTE SECONDA: LE REGOLE DI COMPORTAMENTO

Fermi restando i Principi Etici riportati nella prima parte, sono di seguito illustrate alcune regole che hanno lo scopo di indicare i comportamenti che devono essere tenuti nello svolgimento delle varie attività aziendali, in modo da rispettare i contenuti dei Principi Etici.

Esse sono strutturate sia in funzione dei soggetti con i quali vengono poste in essere delle relazioni, sia in funzione di oggetti specifici e si articolano nei seguenti capitoli:

- A – Etica nella gestione degli affari e delle attività aziendali;
- B – Etica del lavoro e tutela e valorizzazione dei Collaboratori;
- C – Etica della comunicazione e delle relazioni esterne.

A – ETICA NELLA GESTIONE DEGLI AFFARI E DELLE ATTIVITA’ AZIENDALI

Edison gestisce i propri affari applicando i Principi Etici identificati in questo Codice e richiede ai propri Collaboratori e *business partner* di conformarsi a tale impostazione in qualsiasi circostanza, indipendentemente dalla rilevanza dell’affare o dalle condizioni di mercato.

In particolare, a tutti i Collaboratori e *business partner* è richiesto di adottare una politica di “tolleranza zero” nei confronti della frode e della corruzione in qualsiasi loro forma.

Relazioni con gli Azionisti

Edison mantiene un costante dialogo con la comunità degli Azionisti, nel rispetto, in particolare, delle leggi e norme che richiedono che ogni investitore e potenziale investitore abbia il diritto di ricevere le medesime informazioni per assumere ponderate scelte di investimento.

Edison tutela e fa prevalere l'interesse della Società e degli Azionisti nel loro complesso rispetto all'interesse particolare di singoli Azionisti o gruppi di essi.

Edison si impegna pertanto a:

- informare tempestivamente gli Azionisti ed i potenziali Azionisti di ogni azione o decisione che possa avere effetti rilevanti nei riguardi del loro investimento. In particolare Edison garantisce:
 - la disponibilità nel sito Internet www.edison.it dei comunicati stampa e degli avvisi a pagamento della Società relativi all'esercizio dei diritti inerenti i titoli emessi, dei documenti contabili periodici da essa predisposti nonché dell'informativa e dei documenti riguardanti le assemblee degli Azionisti;
 - la disponibilità di un indirizzo e-mail e di un numero telefonico.
- mantenere un sistema di Corporate Governance conforme a quanto previsto dalle disposizioni vigenti e allineato al Codice di *Corporate Governance*, – cui Edison ha aderito volontariamente – nonché alle “best practices” riconosciute a livello internazionale;
- assicurare agli Azionisti la disponibilità, con ragionevole anticipo, dei documenti predisposti per l'Assemblea;
- assicurare la regolare partecipazione degli Amministratori ai lavori assembleari;
- garantire l'ordinato e funzionale svolgimento delle Assemblee, nel rispetto del fondamentale diritto di ciascun azionista di richiedere chiarimenti sui diversi argomenti in discussione e di esprimere la propria opinione;
- assicurare efficienti e specifiche strutture dedicate ai rapporti con gli Azionisti.

Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi

Edison reputa fondamentale elemento della cultura della propria organizzazione un adeguato Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, che contribuisca al miglioramento dell'efficienza ed efficacia delle operazioni aziendali e relativamente al quale i propri Collaboratori siano adeguatamente informati e sensibilizzati.

Per Sistema di Controllo Interno e di gestione dei Rischi si intende l'insieme delle regole, procedure e strutture organizzative finalizzate a consentire, attraverso un adeguato processo di identificazione,

misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi aziendali, una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati.

Un efficace Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi contribuisce a garantire:

- la salvaguardia del patrimonio sociale;
- l'efficienza, l'efficacia ed economicità delle operazioni aziendali;
- l'affidabilità e accuratezza dell'informativa finanziaria;
- il rispetto di leggi e regolamenti.

Diversi sono gli "attori" del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi: Il Consiglio di Amministrazione è responsabile del disegno dello stesso, ne fissa le linee di indirizzo e ne verifica periodicamente l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento con l'assistenza del Comitato Controllo e Rischi.

L'Amministratore Delegato, nell'ambito delle responsabilità assegnatagli di sovrintendere alla funzionalità del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, dà esecuzione alle linee di indirizzo del Sistema di Controllo Interno e cura l'identificazione, la valutazione e la gestione dei principali rischi.

La responsabilità nel garantire il corretto ed effettivo funzionamento del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi è di tutti i Collaboratori di Edison, in particolare dei Dipendenti, con livelli diversi a seconda della responsabilità ricoperta da ciascuno. I Dirigenti Responsabili di Divisioni, Business Unit e Direzioni hanno altresì una responsabilità diretta nell'adozione delle direttive ricevute dal Vertice Aziendale, in esecuzione delle linee d'indirizzo del Consiglio, al fine di garantire l'efficace funzionamento del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi nell'ambito dell'organizzazione da ciascuno gestita.

Il Direttore Internal Audit, su mandato approvato dal Consiglio di Amministrazione, assiste il Consiglio di Amministrazione e il Comitato Controllo e Rischi, nonché il management aziendale, nell'adempimento dei propri compiti relativi al Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi, verificando e valutando l'adeguatezza ed efficacia di funzionamento complessivo del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi. Riferisce del suo operato almeno semestralmente al Consiglio di Amministrazione, al Comitato Controllo e Rischi e al Collegio Sindacale.

Il funzionamento del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi si basa sulla effettiva articolazione di diversi livelli di controllo (controlli di linea, attività di monitoraggio di primo livello, attività di monitoraggio di secondo livello, attività di Internal Audit).

Al fine di garantire un adeguato livello del Sistema di Controllo Interno, Edison si impegna a:

- mantenere efficacemente operante il sistema di Corporate Governance che assicuri il rispetto delle disposizioni vigenti e risulti allineata alle raccomandazioni e alle norme indicate nel Codice di *Corporate Governance*;
- mantenere il Sistema di Controllo aggiornato, adattandolo all'evoluzione del business e delle normative interne ed esterne di riferimento;
- verificare costantemente l'adeguatezza ed efficacia di funzionamento del Sistema di Controllo Interno;
- garantire efficienza ed efficacia e adeguate risorse alla Direzione Internal Audit;
- assicurare un processo di sensibilizzazione e formazione rivolto ai propri Collaboratori con l'obiettivo di diffondere a tutti i livelli un'adeguata cultura in materia di Controllo Interno e Gestione dei Rischi e Corporate Governance.

Enterprise Risk Management e Procedure aziendali

Edison ha sviluppato un modello integrato di gestione dei rischi (ERM) strettamente legato al processo di pianificazione strategica, il cui scopo principale è quello di adottare un approccio sistematico all'individuazione dei rischi prioritari dell'azienda, a valutarne anticipatamente i potenziali effetti negativi e a intraprendere le opportune azioni per mitigarli. A tal fine Edison, si è dotata di un Modello di Rischio Aziendale, di una metodologia di valutazione dei rischi e di un insieme di procedure che regolamentano i processi interni, disciplinando sia le attività svolte nell'ambito delle singole funzioni, sia i rapporti con le altre entità.

Trasparenza dell'Informativa Contabile e Comunicazione Finanziaria

Edison è consapevole dell'importanza della trasparenza, accuratezza e completezza dell'informativa contabile e comunicazione finanziaria (bilanci, relazioni periodiche, prospetti informativi, ecc.) e si adopera per disporre di un sistema amministrativo-contabile affidabile nel rappresentare correttamente i fatti di gestione e nel fornire gli strumenti per identificare, prevenire e gestire, nei limiti del possibile, rischi di natura finanziaria e operativa e frodi a danno della Società.

Ogni operazione deve basarsi su adeguata documentazione ed essere ragionevolmente verificabile.

Tutte le scritture contabili che costituiscono la base per la redazione dei bilanci devono essere redatte in modo chiaro, veritiero e corretto e conservate con cura dalle strutture aziendali preposte alla loro redazione.

Edison, nel perseguire questi obiettivi e adeguandosi alla normativa introdotta a tutela del risparmio (L. 262/2005), che prevede per le Società con azioni quotate una serie di obblighi e specifiche responsabilità in tema di redazione dei documenti contabili e delle comunicazioni di carattere finanziario previste dalla legge e diffuse al mercato, si è dotato di un Modello di Controllo Contabile allineato a tali principi.

Tutti i Collaboratori sono tenuti ad operare affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente, e il Modello di Controllo Contabile adottato possa conseguire tutte le finalità sopra descritte.

Trasparenza e *compliance* fiscale

Edison condanna ogni forma di evasione od elusione fiscale e promuove ed attua una gestione fiscale volta a minimizzare il rischio di operare in violazione di norme di natura tributaria o in contrasto con i principi e/o con le finalità degli ordinamenti tributari, anche al fine di prevenire le controversie in materia fiscale, mantenendo un atteggiamento di trasparenza e dialogo nei confronti delle Autorità Fiscali dei Paesi in cui opera.

In particolare, Edison si è dotata di un sistema di gestione del rischio fiscale (Tax Control Framework) che mira a garantire il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi fiscali e, più in generale, la *compliance* alle normative tributarie applicabili al Gruppo.

Tutti i Collaboratori si impegnano al rispetto della normativa e ad operare affinché le dichiarazioni fiscali offrano una rappresentazione quanto più possibile completa e veritiera.

Antiriciclaggio

Edison s'impegna ad ostacolare con ogni mezzo l'utilizzo del proprio sistema economico-finanziario per finalità di riciclaggio, autoriciclaggio e/o finanziamento del terrorismo (o di qualsiasi altra attività criminosa).

A tal fine, essa cura che le operazioni di cui è parte non favoriscano, anche solo potenzialmente, il ricevimento, la sostituzione o il reimpiego – anche in attività economico-finanziarie – di denaro, beni

e/o altre utilità derivanti da attività illecite. La Società inoltre ostacola tutte quelle operazioni che impediscono una corretta identificazione della provenienza del denaro, dei beni e delle altre utilità. Edison procede quindi a verificare con la massima diligenza le informazioni disponibili sulle controparti commerciali, sui fornitori, sui partner e consulenti, al fine di accertare la loro rispettabilità e la legittimità della loro attività prima di instaurare con loro qualsiasi rapporto d'affari e/o collaborativo.

Edison rifiuta espressamente rapporti con controparti che si ritiene possano essere (o vi sia il mero sospetto che possano essere) coinvolte in attività criminose di qualsiasi genere, nonché con controparti di cui non sia possibile verificare la credibilità e/o l'affidabilità professionale.

Edison predilige nella ricezione dei pagamenti l'utilizzo di strumenti alternativi rispetto al denaro contante. Edison applica sempre le normative antiriciclaggio in qualsiasi giurisdizione in cui opera.

Rapporti con la Società di Revisione

I revisori, sia interni che esterni, devono avere libero accesso ai dati, ai documenti e alle informazioni necessarie per svolgere la loro attività.

Al fine di garantire il massimo rispetto della sua indipendenza e imparzialità Edison si impegna nei confronti del revisore esterno e altre società appartenenti al medesimo "network" a:

- non conferire incarichi incompatibili con la revisione contabile;
- non conferire incarichi di servizi che possano pregiudicare l'indipendenza e l'obiettività.

Inoltre, coloro che hanno preso parte alla revisione del bilancio di una società con funzioni di direzione e supervisione, i soci e gli amministratori della società di revisione alla quale è stato conferito l'incarico di revisione e delle società da essa controllate o che la controllano non possono rivestire cariche sociali negli organi di amministrazione e controllo nella società che ha conferito l'incarico di revisione e nelle società da essa controllate o che la controllano, né possono prestare lavoro autonomo o subordinato in favore delle medesime società svolgendo funzioni dirigenziali di rilievo, se non sia decorso almeno un triennio dalla scadenza o dalla revoca dell'incarico, ovvero dal momento in cui abbiano cessato di essere soci, amministratori o dipendenti della società di revisione e delle società da essa controllate o che la controllano.

Rapporti con il Collegio Sindacale

La nomina dei Sindaci avviene secondo un procedimento trasparente a garanzia, tra l'altro, della tempestiva e adeguata informazione sulle caratteristiche personali e professionali dei candidati alla carica.

Edison ha predisposto misure atte a garantire un efficace svolgimento dei compiti propri del Collegio Sindacale, in particolare per lo svolgimento di verifiche periodiche, per la messa a disposizione di documentazione varia e le richieste informative di carattere ordinario e straordinario da loro avanzate, anche attraverso il coinvolgimento di proprio personale interno, agendo nella massima trasparenza e correttezza.

A tal fine viene favorito lo scambio di informazioni tra il Collegio Sindacale e il Comitato Controllo e Rischi attraverso la sistematica partecipazione di un Sindaco alle riunioni del Comitato.

Relazioni con Parti Correlate.

Nel sistema di Corporate Governance di Edison particolare importanza viene data alle operazioni con Parti Correlate che devono essere compiute nel rispetto dei principi di oggettività, trasparenza e veridicità, nonché in conformità alla procedura aziendale interna adottata dal Consiglio di Amministrazione.

Relazioni con i Clienti

Edison aspira a soddisfare le migliori e legittime aspettative dei propri clienti fornendo loro prodotti e servizi di qualità a condizioni competitive, e nel rispetto delle norme poste a tutela della concorrenza e del mercato.

Nell'ambito delle relazioni con i clienti tutti i Collaboratori di Edison sono impegnati a:

- applicare le procedure interne per la gestione dei rapporti con i clienti al fine di conseguire l'obiettivo di sviluppare e mantenere favorevoli e durature relazioni;
- non discriminare arbitrariamente i clienti né cercare di sfruttare indebitamente posizioni di forza a loro svantaggio;
- operare nell'ambito delle leggi e normative vigenti;
- rispettare sempre gli impegni e gli obblighi assunti nei confronti dei clienti;
- adottare uno stile di comportamento nei confronti della clientela improntato ad efficienza, collaborazione e cortesia;
- fornire informazioni accurate, complete e veritiere in modo da consentire al cliente una decisione consapevole;
- attenersi a verità nelle comunicazioni pubblicitarie o di altra natura;

- richiedere ai clienti di attenersi ai principi del presente Codice Etico e includere nei contratti, quando previsto dalle procedure, l'obbligazione espressa di attenervi;
- segnalare tempestivamente al Compliance Officer qualsiasi comportamento di un cliente che appaia contrario ai Principi Etici del Codice, secondo le modalità contenute nelle Norme di Attuazione.

Per l'attuazione di tali impegni, Edison si è dotata di un *Sistema di Gestione e di una Politica per la Qualità Commerciale* con lo scopo di favorire e mantenere:

- l'orientamento al Cliente esterno ed interno attraverso un miglioramento continuo del prodotto/servizio erogato;
- il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi;
- la diffusione della cultura della Qualità a tutti i livelli organizzativi.

Relazioni con i Fornitori

I fornitori ricoprono un ruolo fondamentale nel migliorare la competitività complessiva di Edison. Vengono perciò selezionati i fornitori che possiedono le migliori caratteristiche in termini di professionalità, qualità, innovazione, costo, servizio, affidabilità ed osservanza di corretti principi etici negli affari.

Ai Collaboratori di Edison è richiesto di selezionare i fornitori sulla base dei Principi Etici sviluppati in questo Codice; essi sono incoraggiati a creare e mantenere corrette, trasparenti e collaborative relazioni con i fornitori, nonché ad agire sempre nel miglior interesse di Edison.

In particolare, i Collaboratori di Edison, ed in particolare coloro che operano con i fornitori, devono:

- osservare le procedure interne per la selezione e gestione dei rapporti con i fornitori;
- non discriminare tra i fornitori, consentendo a tutti coloro che hanno i requisiti di competere per l'assegnazione dei contratti mediante la scelta della rosa di candidati basata su criteri oggettivi, dichiarati, trasparenti e documentabili;
- ottenere la collaborazione dei fornitori nell'assicurare costantemente il più conveniente rapporto tra qualità, costo e tempi di consegna;
- operare nell'ambito delle leggi e normative vigenti;
- applicare le condizioni contrattualmente previste;
- mantenere un dialogo franco ed aperto con i fornitori, in linea con le buone consuetudini commerciali;

- verificare la corretta e completa esecuzione della prestazione da parte del fornitore incaricato, prima di rilasciare il benestare al pagamento delle fatture dal medesimo emesse;
- segnalare al proprio superiore gerarchico eventuali difformità rilevate in fase di esecuzione della prestazione e/o possibili richieste di pagamento non previste nell'ordine d'acquisto e/o nel contratto originariamente perfezionato con il fornitore;
- evitare situazioni di eccessiva dipendenza sia per Edison che per il fornitore;
- richiedere ai fornitori di attenersi ai principi del presente Codice Etico e includere nei contratti, quando previsto dalle procedure, l'obbligazione espressa di attenervi;
- segnalare tempestivamente al Compliance Officer qualsiasi comportamento di un fornitore potenzialmente contrario ai Principi Etici del Codice, secondo le modalità contenute nelle Norme di Attuazione.

Relazioni con Altri Soggetti esterni

Ai Soggetti esterni che entrano in contatto con Edison (professioni esterni, consulenti, agenti, rappresentanti, intermediari ecc.) è richiesto di osservare i principi contenuti nel presente Codice.

Tutti i Collaboratori di Edison, in relazione alle proprie mansioni, devono:

- osservare le procedure interne per l'individuazione e gestione dei rapporti con gli altri soggetti esterni che collaborano con l'Azienda;
- valutare attentamente l'opportunità di avvalersi di altri soggetti esterni;
- selezionare solo controparti di adeguata qualificazione professionale e reputazione;
- ottenere dagli altri soggetti esterni che collaborano con l'Azienda l'assicurazione di un costante soddisfacimento del più conveniente rapporto tra livello di prestazione, qualità, costo, e tempi;
- operare nell'ambito delle leggi e normative vigenti;
- applicare le condizioni contrattualmente previste; in particolare il compenso deve essere esclusivamente commisurato alla prestazione indicata in contratto e i pagamenti non possono essere effettuati ad un soggetto diverso dalla controparte contrattuale né in un paese diverso da quello delle parti o di esecuzione del contratto;
- verificare la corretta e completa esecuzione della prestazione da parte del soggetto esterno, prima di autorizzare il pagamento delle fatture da questi emesse;
- segnalare al proprio superiore gerarchico eventuali difformità rilevate in fase di esecuzione della prestazione o possibili richieste di pagamento non previste nell'accordo originariamente pattuito;
- mantenere un dialogo franco e aperto con i collaboratori esterni, in linea con le buone consuetudini commerciali;

- richiedere agli altri soggetti esterni che collaborano con l'Azienda di attenersi ai principi del presente Codice Etico e includere nei contratti, quando previsto dalle procedure, l'obbligazione espressa di attenervisi;
- segnalare tempestivamente al Compliance Officer qualsiasi comportamento del soggetto esterno che collabora con l'Azienda che appaia contrario ai Principi Etici del Codice, secondo le modalità contenute nelle Norme di Attuazione.

Relazioni con i partners

La complessità del business richiede sempre più spesso la partecipazione di Edison ad iniziative che prevedono di operare insieme ad altre aziende. Questo si verifica sia mediante la costituzione di joint ventures insieme a uno o più partner, sia mediante l'acquisizione di partecipazioni in società ove sono presenti altri soci.

Nello sviluppo di queste iniziative tutti i Collaboratori di Edison devono attenersi al rispetto dei Principi Etici espressi in questo Codice. In particolare devono:

- instaurare rapporti solo con partner o altri soci che godano di una reputazione rispettabile, che siano impegnati solo in attività lecite e che si ispirino a principi etici comparabili a quelli di Edison;
- accertarsi che la joint venture o la società partecipata operi in linea con il Codice Etico;
- assicurare che a nessun partner venga garantito un trattamento ingiustificatamente favorevole rispetto alla sua contribuzione;
- assicurare la trasparenza degli accordi ed evitare la sottoscrizione di patti o accordi segreti contrari alla legge;
- mantenere con i partner rapporti franchi, aperti e collaborativi;
- segnalare tempestivamente al Compliance Officer, secondo le modalità contenute nelle Norme di Attuazione, qualsiasi comportamento da parte della società partecipata, della joint venture, di un partner o di un socio potenzialmente contrario ai Principi Etici del Codice.

Rapporti con la Pubblica Amministrazione

Fra i soggetti appartenenti alla Pubblica Amministrazione, secondo quanto previsto dal D.Lgs. n. 165/2001, devono ritenersi comprese tutte le amministrazioni dello Stato, ivi comprese gli Istituti e le Scuole di ogni ordine e grado e le Istituzioni educative, le Aziende e le Amministrazioni dello Stato a ordinamento autonomo, le Regioni, le Province e i Comuni, le Comunità Montane e loro consorzi e associazioni, le Istituzioni Universitarie, gli Istituti autonomi case popolari, la Camere di

commercio, industria, artigianato e agricoltura e loro associazioni, tutti gli enti pubblici non economici nazionali, regionali e locali, le amministrazioni, le aziende e gli enti del Servizio Sanitario regionale.

In senso più ampio, la nozione di pubblica amministrazione – secondo il parere n. 11482/2004 del Consiglio di stato - ricomprende l'insieme di tutti i soggetti, ivi inclusi i privati concessionari di servizi pubblici incaricati di pubblico servizio, le imprese pubbliche e gli organismi di diritto pubblico secondo la terminologia comunitaria, che sono chiamati ad operare, in relazione all'ambito di attività considerato, nell'ambito di una pubblica funzione.

I rapporti con la Pubblica Amministrazione, con enti pubblici o enti ad essi assimilati, facenti parte dello Stato Italiano, di stati e di enti comunitari e/o esteri, nonché con tutti i soggetti qualificabili come “pubblici ufficiali” o “incaricati di pubblico servizio” sono riservati esclusivamente alle funzioni aziendali a ciò preposte e/o autorizzate, nel rispetto dei seguenti principi comportamentali:

- nessun Collaboratore di Edison deve promettere o versare somme, promettere o concedere beni in natura o altri benefici a Pubblici Funzionari a titolo personale con la finalità di promuovere o favorire interessi di Edison S.p.A. e/o di una o più Società dalla stessa controllate, anche a seguito di illecite pressioni;
- nessun Collaboratore di Edison può eludere le suddette prescrizioni ricorrendo a forme diverse di aiuti o contribuzioni che, sotto veste di sponsorizzazioni, incarichi, consulenze, pubblicità, ecc., abbiano invece le stesse finalità sopra vietate;
- nessun Collaboratore di Edison deve intervenire presso un Pubblico Funzionario (italiano o straniero) o comunque assecondarlo affinché agisca in maniera difforme dai suoi doveri d'ufficio con la finalità di promuovere o favorire gli interessi di Edison S.p.A. e/o di una o più società dalla stessa controllate;
- in ogni caso, nessun Collaboratore della Società può influenzare impropriamente le decisioni dell'istituzione pubblica, a qualsiasi titolo, contattata;
- il Collaboratore che dovesse ricevere indicazioni di operare in tal senso è tenuto a darne immediata comunicazione al Compliance Officer, secondo le modalità contenute nelle Norme di Attuazione;
- nell'interlocuzione con i Colleghi e verso l'esterno ogni Collaboratore di Edison si asterrà sempre dal vantare o comunque enfatizzare i propri rapporti personali con esponenti della Pubblica Amministrazione italiana od estera (acquisiti per ragioni professionali o *extra* professionali) e dal millantare rapporti inesistenti;
- nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Edison si impegna ad agire sempre secondo buona fede e senso di responsabilità, nel rispetto degli impegni assunti e delle previsioni di legge.

Nei limiti e nelle forme previste dalla legge, Edison ha individuato specifiche modalità e responsabilità per la gestione operativa dei processi di sponsorizzazione.

Rapporti con soggetti chiamati a rendere dichiarazioni all’Autorità Giudiziaria in un procedimento penale

È fatto divieto di porre in essere - al fine di favorire gli interessi della società o per trarne altrimenti un vantaggio per la medesima - qualsivoglia forma di condizionamento nei confronti di chiunque, dipendente della società o terzo, sia chiamato a rendere dichiarazioni avanti all’ Autorità Giudiziaria, utilizzabili in un procedimento penale.

In particolare, a tutti i Collaboratori di Edison è fatto 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, al fine di favorire gli interessi della società o per trarne altrimenti un vantaggio per la medesima;
- accettare denaro o altra utilità al fine di rendere dichiarazioni mendaci o a non rendere dichiarazioni all’Autorità Giudiziaria;
- agire al fine di influenzare in qualsiasi modo il comportamento di soggetti chiamati a rendere dichiarazioni di fronte all’Autorità Giudiziaria.

Rapporti con le Autorità di Vigilanza e gli Organismi di Controllo

Edison si impegna a dare piena e scrupolosa osservanza alle regole dettate dalle Autorità di Vigilanza per il rispetto della normativa vigente nei settori connessi con la propria attività nonché ad improntare i propri rapporti con le autorità e gli Organismi di Controllo alla massima collaborazione nel pieno rispetto del loro ruolo istituzionale, impegnandosi a dare sollecita esecuzione alle loro prescrizioni.

In particolare, tutti i Collaboratori di Edison, in relazione alle proprie mansioni, devono:

- osservare le procedure interne per la gestione dei rapporti con le Autorità indipendenti e con gli Organismi di Vigilanza;
- operare nell’ambito delle leggi e normative vigenti;
- adottare uno stile di comportamento nei confronti delle Autorità di Vigilanza e degli altri organi di regolazione improntato ad efficienza, collaborazione e cortesia, ottemperando ad ogni richiesta nelle loro funzioni ispettive e collaborando alle relative procedure istruttorie;
- fornire informazioni accurate, complete e veritiere in modo da consentire una decisione consapevole;

- segnalare tempestivamente al Compliance Officer qualsiasi comportamento del collaboratore esterno che appaia contrario ai Principi Etici del Codice, secondo le modalità contenute nelle Norme di Attuazione.

Rapporti con rappresentanti delle forze politiche e di associazioni portatrici di interessi

Si intendono per rappresentanti delle forze politiche persone fisiche che abbiano delle posizioni o cariche istituzionali nell'ambito dei partiti e movimenti politici.

Si intendono per rappresentanti di associazioni portatrici di interessi, persone fisiche che ricoprano delle posizioni o cariche istituzionali nell'ambito di organizzazioni come associazioni di categoria, sindacati, organizzazioni ambientaliste, ecc.

Nei rapporti con tali categorie di persone, nessun Collaboratore deve promettere o versare somme, promettere o concedere beni in natura o altri benefici a titolo personale per promuovere o favorire interessi di Edison S.p.A. e/o di una o più società dalla medesima controllate, anche a seguito di illecite pressioni.

Nessun Collaboratore di Edison può eludere le suddette prescrizioni ricorrendo a forme diverse di aiuti o contribuzioni che, sotto la veste di sponsorizzazioni, incarichi, consulenze, pubblicità, ecc., abbiano invece le stesse finalità sopra vietate.

Sono tuttavia possibili forme di collaborazione volte a contribuire alla realizzazione di eventi o attività come l'effettuazione di studi, ricerche, convegni, seminari, ecc.

Rapporti con la concorrenza e rispetto delle norme Antitrust

La liberalizzazione dei settori energetici, ambito in cui opera Edison, ha determinato la creazione di un vero e proprio mercato dell'energia ed ha permesso l'applicazione allo stesso della disciplina generale posta a tutela della concorrenza.

Al fine di precisare e sviluppare alcuni principi e regole, con particolare riguardo alla disciplina nazionale ed estera in materia di tutela della concorrenza, Edison ha adottato un Codice Antitrust che ha gli obiettivi di:

- rendere accessibili ai Collaboratori le definizioni e interpretazioni della norma di riferimento nonché le disposizioni attuative del Codice;
- identificare le aree di attività di Edison potenzialmente a rischio di violazioni;

- definire le azioni o i comportamenti che possono essere in contrasto con la disciplina di tutela della concorrenza.

Trattamento delle Informazioni Riservate

Le “*Informazioni Riservate*” costituiscono parte integrante del patrimonio aziendale e, in quanto tali, devono essere oggetto di adeguata tutela.

È considerata *Informazione Riservata* qualunque notizia inerente a Edison di natura confidenziale, che, se divulgata in maniera non autorizzata o involontaria, potrebbe causare danni alla Società o alle società da Edison controllate.

Nell’ambito delle *Informazioni Riservate*, acquisiscono particolare rilievo le cosiddette “*Informazioni Privilegiate*” così come definite dal Regolamento UE n. 57/2014 del Parlamento e del Consiglio del 16 aprile 2014 (MAR).

Le *Informazioni Privilegiate* sono sottoposte a specifiche disposizioni normative e regolamentari che ne disciplinano il trattamento e il modo di divulgazione all’esterno e al pubblico.

In ragione di ciò, un’apposita procedura interna, approvata dal Consiglio di Amministrazione di Edison S.p.A., è attualmente in vigore al fine di preservare la segretezza e le modalità di gestione interna delle *Informazioni Riservate* e delle “*Informazioni Privilegiate*” sino alla loro eventuale comunicazione al mercato assicurando al contempo che l’informativa al mercato di tali informazioni sia allineata alle disposizioni normative.

Tutela dei dati personali

È considerato “*dato personale*” qualunque informazione relativa a persona fisica identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale.

Edison, nell’espletamento della sua attività, acquisisce tali informazioni sostanzialmente per:

- l’ottenimento o l’erogazione di servizi;
- la valutazione del rischio imprenditoriale;
- l’individuazione di potenziali fasce o segmenti di mercato.

Al fine di garantire la tutela dei dati personali, Edison, attraverso i suoi Collaboratori, si impegna a trattare gli stessi nel rispetto delle normative di riferimento ed in particolare secondo i seguenti criteri:

- trasparenza nei confronti dei soggetti cui i dati si riferiscono, costoro hanno diritto di conoscere quali informazioni personali si raccolgono, per quali motivi e se le stesse sono divulgate;
- liceità e correttezza del trattamento;

- pertinenza del trattamento con le finalità dichiarate e perseguite, nel senso che i dati personali non saranno utilizzati per fini secondari senza il consenso dell'interessato (salvo che si tratti di un caso in cui la legge non lo richieda);
- la divulgazione dei dati a terzi non può essere effettuata senza il consenso dell'interessato (salvo che si tratti di un caso in cui la legge non lo richieda);
- garanzia di qualità e correttezza dei dati;
- diritto dell'interessato di prendere visione e richiedere la correzione, se necessario.

Tutela della riservatezza del segnalante

Edison tutela la riservatezza di tutti coloro che – in ossequio alle normative vigenti – segnalano possibili violazioni al Codice Etico, al Modello, alle normative e alle procedure in vigore e/o il compimento di atti integranti uno dei reati previsti dal D.Lgs. n. 231/2001.

I destinatari delle segnalazioni sono obbligati al massimo riserbo in ordine alla figura del segnalante, nonché alla più assoluta riservatezza riguardo alle informazioni ricevute e ai dati acquisiti in conseguenza della segnalazione.

Tutela del segnalante da atti discriminatori o ritorsivi

Edison tutela il segnalante da atti discriminatori e/o ritorsivi subiti a causa delle segnalazioni effettuate.

Per le ritorsioni e/o discriminazioni subite, il segnalante potrà rivolgersi al proprio superiore gerarchico o al Responsabile Human Resources & Organization o al Compliance Officer di Edison S.p.A., secondo le modalità indicate nella procedura *Whistleblowing Policy*.

L'eventuale discriminazione potrà essere denunciata anche all'Ispettorato Nazionale del Lavoro o all'organizzazione sindacale aziendale di riferimento.

Il licenziamento discriminatorio o ritorsivo è nullo.

Ambiente e Sicurezza

Edison agisce nella convinzione che tutti i propri Collaboratori e altri soggetti terzi che accedono ai luoghi di lavoro debbano poter operare in ambienti confortevoli e sicuri e che l'ambiente sia un patrimonio che va salvaguardato nell'interesse di tutti, delle generazioni future e della stessa impresa.

Edison gestisce quindi le sue attività perseguendo l'eccellenza nel campo della tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza del proprio personale e dei terzi, ponendosi come obiettivo il miglioramento continuo delle proprie prestazioni in materia.

A tal fine Edison:

- si impegna a rispettare le disposizioni vigenti in materia di salute, sicurezza e ambiente;
- elabora e comunica le linee guida di attuazione della tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza che devono essere seguite da Edison S.p.A. e dalle società dalla stessa controllate;
- promuove la partecipazione dei Collaboratori dei rappresentanti dei lavoratori al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi;
- favorisce le iniziative in campo ambientale atte alla promozione di uno sviluppo sostenibile.

Per dare attuazione ai principi enunciati nella propria politica per l'ambiente e la sicurezza, Edison:

- adotta sistemi di gestione ambientale, della sicurezza e della qualità certificati;
- effettua ed aggiorna la valutazione dei rischi al fine di programmare tutte le misure di tutela della salute e della sicurezza dei Collaboratori e dei terzi che accedono ai propri luoghi di lavoro, garantendone la salubrità;
- cura la formazione continua e la sensibilizzazione del proprio management e di tutto il personale sulle tematiche ambientali e di sicurezza;
- ricorre a fornitori pre-qualificati per gli aspetti di qualità, sicurezza e ambiente, promuove la cooperazione e il coordinamento al fine di eliminare i rischi dovuti alle interferenze e li sensibilizza sulle tematiche ambientali e di salute e sicurezza sul lavoro;
- dialoga con le Autorità e le Comunità e collabora con le Istituzioni al fine di costruire un rapporto di correttezza e trasparenza nei rapporti;
- adotta le migliori tecnologie disponibili al fine di eliminare i rischi alla fonte e diminuire gli impatti sull'ambiente;
- adotta strumenti di analisi degli incidenti al fine di individuarne le cause profonde e di prevenirne il ripetersi;
- pianifica e attua un programma di audit interno per verificare il livello di efficacia ed efficienza dei sistemi di gestione ambiente e sicurezza;

- pubblica annualmente e mette a disposizione sul sito internet il Rapporto di Sostenibilità e il Bilancio Ambientale, comprendenti i risultati e gli indicatori di prestazione in campo ambientale e di salute e sicurezza.

B – ETICA DEL LAVORO E TUTELA E VALORIZZAZIONE DEI COLLABORATORI

Assunzione e inserimento delle persone

Le assunzioni rispondono sia alla necessità di acquisire sul mercato competenze e professionalità non presenti in azienda, sia all'esigenza di inserire giovani sui quali investire per assicurare la crescita e lo sviluppo dell'azienda.

La ricerca e selezione del personale da assumere è attribuita alla responsabilità della Direzione Human Resources & Organization ed è effettuata, rispettando la privacy dei candidati, unicamente in base a criteri di oggettività e trasparenza, garantendo pari opportunità ed evitando qualsiasi favoritismo.

Nell'ambito del processo di inserimento di nuovi Collaboratori, uno specifico programma è dedicato all'inserimento dei neo-laureati.

Tutto il personale è assunto con regolare contratto di lavoro nel rispetto della legislazione applicabile nel luogo di assunzione; non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare o di "lavoro nero".

All'atto dell'assunzione, e durante il primo periodo di inserimento aziendale, ogni Collaboratore riceve accurate informazioni con particolare riferimento alle norme che regolano il proprio rapporto di lavoro, alle norme e procedure di prevenzione relative alla sicurezza e salute sul luogo di lavoro, alle politiche aziendali e alle norme del Codice Etico di Edison al fine di garantire una immediata ed accelerata conoscenza e favorire una più rapida integrazione nella vita e cultura dell'azienda.

Sviluppo professionale e Formazione

Edison è pienamente consapevole che la collaborazione di persone altamente motivate e di eccellente professionalità costituisce un fattore strategico di fondamentale importanza.

Conseguentemente, intende porre in essere un coerente sistema integrato di gestione e sviluppo delle risorse umane che permetta di offrire a tutti i propri Collaboratori, a parità di condizioni, le medesime opportunità di miglioramento e di crescita professionale.

L'elemento centrale del sistema di gestione e sviluppo delle risorse umane è costituito dalla valutazione delle competenze espresse e del potenziale di competenze possedute in stretta e coerente correlazione con le esigenze attuali e future del business, e l'individuazione delle posizioni chiave per lo sviluppo strategico; esso costituisce il presupposto essenziale per l'attribuzione di incarichi di responsabilità all'interno dell'organizzazione aziendale, e per una crescita pianificata e progressiva della professionalità e della carriera.

L'aggiornamento e la crescita professionale di tutte le persone è gestita attraverso iniziative di mobilità interna e di formazione professionale e manageriale.

Il management ha la principale responsabilità di definire gli investimenti formativi e di assicurarne la realizzazione sia impegnandosi personalmente come formatore interno in specifiche iniziative, sia come punto di riferimento costante per il trasferimento di "know-how" ed esperienza ai propri Collaboratori. E' sul "know-how" dei propri Collaboratori, sulla loro capacità di innovazione ed impegno professionale che si fonda la performance di Edison. Ciascun Collaboratore si impegna a proporre ed a partecipare alle iniziative aziendali necessarie a garantire il proprio continuo approfondimento professionale.

Remunerazione

Edison remunera i propri Collaboratori in base alle responsabilità ricoperte, alla loro professionalità, ed ai risultati raggiunti, con l'obiettivo di assicurare pieno riconoscimento dei meriti dei singoli Collaboratori e mantenere una complessiva struttura salariale di assoluta competitività nel confronto continuo e sistematico con i mercati di riferimento in cui opera.

La definizione e l'aggiornamento della retribuzione, in osservanza dei propri principi etici, delle norme di legge e contrattuali vigenti e di politiche meritocratiche, si determina attraverso chiari ed equi strumenti e metodologie oggetto di comunicazione ai Collaboratori stessi.

La retribuzione annua è composta da una parte fissa, collegata alle responsabilità e mansioni ricoperte dai Collaboratori ed alla loro professionalità, e da una parte variabile, individuale e/o collettiva, correlata ai risultati raggiunti singolarmente e/o al contributo fornito al raggiungimento dei principali risultati aziendali.

In relazione alla significatività del ruolo ricoperto, la retribuzione annua può essere integrata da alcuni "benefits" aziendali anche al fine di mantenere un adeguato livello di competitività complessiva con il mercato esterno.

Comunicazione interna

Edison considera la comunicazione interna elemento strutturale essenziale per l'efficace funzionamento dei processi aziendali e per favorire un'efficace integrazione e partecipazione alla vita aziendale di tutti i propri Collaboratori. Essa promuove, inoltre, la condivisione di valori, strategie e obiettivi da parte dei Collaboratori, lo scambio di informazioni ed esperienze ed il rafforzamento di una forte identità e cultura aziendale.

La comunicazione interna è attuata attraverso l'utilizzo di strumenti differenziati per obiettivi, destinatari e contenuti quali la stampa aziendale, intranet, convention, eventi di socializzazione ecc.; la comunicazione interna è promossa o comunque coordinata dalle funzioni preposte e da Collaboratori cui siano stati affidati incarichi specifici.

La comunicazione interna è altresì responsabilità primaria e diretta di ciascun manager nell'ambito di una corretta e costante gestione delle relazioni interpersonali con i propri Collaboratori. Essa si realizza attraverso momenti di scambio di informazioni, di ascolto e di dialogo nell'ambito di relazioni individuali e di gruppo.

Motivazione dei Collaboratori e work life balance

Edison considera la motivazione dei propri collaboratori un fattore competitivo fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

A tal fine, Edison è impegnata a promuovere iniziative e servizi utili per migliorare la qualità della vita dei propri Collaboratori e per supportarli nel conciliare le esigenze della sfera lavorativa con quelle della sfera privata.

Conflitto di interesse

Tutti i Collaboratori devono assicurare che ogni decisione di business sia presa nell'interesse di Edison; essi, quindi, devono evitare qualsiasi situazione di conflitto d'interesse, tra attività economiche personali o familiari e mansioni ricoperte in Edison S.p.A. e nelle società da essa controllate, che possa intaccare la loro indipendenza di giudizio e di scelta.

Qualora un Collaboratore si trovi in una situazione che, anche potenzialmente, può costituire o determinare un conflitto di interessi deve segnalarla tempestivamente al proprio superiore, che, secondo le modalità previste, provvede ad informare il Compliance Officer affinché ne sia valutata l'effettiva presenza e definito l'eventuale intervento.

A titolo esemplificativo, e non esaustivo, possono determinare conflitti d'interesse le seguenti situazioni:

- avere interessi economici e finanziari (possesso significativo di azioni, incarichi professionali, ecc.), anche attraverso familiari, con fornitori, clienti o concorrenti;
- svolgere attività lavorativa, anche da parte di familiari, presso clienti, fornitori o concorrenti;
- accettare denaro, regali o favori di qualsiasi natura da persone, aziende o enti che sono o intendono entrare in rapporti d'affari con Edison;
- utilizzare la propria posizione in azienda o le informazioni acquisite nel proprio lavoro in modo che si possa creare conflitto tra gli interessi propri e quelli dell'azienda;
- acquistare o vendere azioni (di Edison S.p.A. o di società dalla stessa controllate o esterne) quando, in relazione al proprio lavoro, si è a conoscenza di rilevanti informazioni non ancora di pubblico dominio. In ogni caso la negoziazione di titoli di società controllate da Edison S.p.A. da parte di Persone Rilevanti deve essere sempre effettuata con assoluta trasparenza e correttezza e rispettando i previsti requisiti d'informazione al mercato.

Uso corretto dei beni aziendali

Ogni Collaboratore è responsabile della protezione delle risorse aziendali a lui affidate e ha il dovere di informare tempestivamente le strutture preposte di eventuali minacce o eventi dannosi per Edison.

In particolare il Collaboratore deve:

- operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili e in linea con le procedure operative predisposte per regolamentare l'utilizzo degli stessi;
- evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possono essere causa di danno o riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'azienda;
- ottenere le autorizzazioni necessarie nell'eventualità di un utilizzo del bene fuori dall'ambito aziendale.

La crescente dipendenza dalla tecnologia informatica richiede di assicurare la disponibilità, sicurezza, integrità e massima efficienza di questa particolare categoria di beni.

Ogni Collaboratore è tenuto a:

- non inviare messaggi di posta elettronica minatori e ingiuriosi, non ricorrere a linguaggio offensivo della dignità altrui, non esprimere commenti inappropriati o indesiderabili rispetto alle

Regole di Comportamento di Edison, che possano recare offesa alla persona e/o danno all'immagine aziendale;

- adottare un atteggiamento responsabile nell'utilizzo di tutti i mezzi di comunicazione, in particolare dei *social networks*, evitando di diffondere qualsiasi informazione che potrebbe mettere a repentaglio la propria sicurezza, quella dei propri colleghi o gli interessi dell'azienda;
- evitare lo spamming o "catene di Sant'Antonio" che possono generare un traffico di dati/informazioni/processi all'interno della rete telematica aziendale tale da ridurre sensibilmente l'efficienza della rete con impatti negativi sulla produttività;
- non navigare su siti internet con contenuti indecorosi e offensivi;
- adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere le funzionalità e la protezione dei sistemi informativi;
- evitare di caricare sui sistemi aziendali del software preso a prestito o non autorizzato e non fare mai copie non autorizzate di programmi su licenza per uso personale, aziendale o per terzi.

L'utilizzo anche involontario di questi beni per qualunque fine al di fuori dell'attività aziendale, può provocare seri danni alla Società (economici, di immagine, di competitività, ecc.) con l'aggravante che un uso improprio può comportare per la stessa potenziali sanzioni penali ed amministrative per eventuali illeciti e la necessità di intraprendere provvedimenti disciplinari nei confronti dei Collaboratori.

Edison vieta in particolare ogni utilizzo dei sistemi informatici che possa rappresentare violazione delle leggi vigenti, nonché comunque offesa alla libertà, all'integrità e alla dignità delle persone, ed in particolare dei minori. Edison vieta altresì ogni utilizzo dei sistemi informatici, che possa recare indebite intrusioni o danni a sistemi informatici altrui.

Regali o altre utilità

E' vietato offrire direttamente o indirettamente denaro, regali, o benefici di qualsiasi natura a titolo personale ad amministratori, dirigenti, funzionari, impiegati o comunque esponenti di clienti, fornitori, controparti contrattuali, concorrenti, enti della Pubblica Amministrazione, Istituzioni Pubbliche, o altre Organizzazioni o enti di diritto privato allo scopo di trarre indebiti vantaggi. Atti di cortesia commerciale, come omaggi o forme di ospitalità, sono consentiti nell'ambito del normale uso e costume purché di modico valore e comunque tali da non compromettere l'integrità e la reputazione di una delle parti e da non influenzare l'autonomia di giudizio del destinatario.

In ogni caso questo tipo di spese deve sempre essere autorizzato dalla posizione definita nelle procedure e documentato in modo adeguato.

Allo stesso modo i Collaboratori non possono ricevere omaggi o trattamenti di favore, se non nei limiti delle normali relazioni di cortesia e purché di modico valore. Qualora un Collaboratore riceva regali oltre i suddetti limiti deve darne immediata comunicazione al proprio superiore che, in collaborazione con il Compliance Officer, provvederà immediatamente alla restituzione o all'impiego più opportuno di quanto ricevuto e a far presente al donatore la politica di Edison in materia.

Questa norma, relativa sia ai regali promessi o offerti sia a quelli ricevuti, si applica anche in quei Paesi dove offrire doni di valore a partner commerciali è una consuetudine.

C - ETICA DELLA COMUNICAZIONE E DELLE RELAZIONI ESTERNE

Relazioni con le istituzioni pubbliche

Edison intrattiene rapporti costanti con le istituzioni locali, regionali, nazionali e internazionali al fine di rappresentare la propria posizione su temi di proprio interesse, di valutare le implicazioni dell'attività legislativa ed amministrativa per le proprie operazioni, di rispondere a richieste specifiche (ad esempio, audizioni parlamentari).

I contatti con funzionari delle istituzioni pubbliche sono limitati alle funzioni preposte, o a chi abbia ricevuto esplicito mandato dal vertice di Edison.

Tali contatti devono avvenire in uno spirito di lealtà, trasparenza e costruttiva collaborazione con le istituzioni pubbliche, e mirare a promuovere e tutelare gli interessi di Edison.

Edison rappresenta e promuove i propri interessi in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando ogni atteggiamento di natura collusiva.

Relazioni con rappresentanti delle forze politiche

Edison intrattiene rapporti con rappresentanti delle forze politiche al solo fine di approfondire la conoscenza delle tematiche di proprio interesse e di promuovere in modo trasparente le proprie posizioni.

Edison non finanzia né supporta partiti politici né loro rappresentanti e si mantiene rigorosamente neutrale, quanto agli schieramenti in campo, in occasione di campagne elettorali o di eventi che coinvolgano i partiti politici.

Relazioni con associazioni portatrici di interessi

Edison intrattiene relazioni con associazioni portatrici di interessi (ad esempio, Confindustria) al fine di sviluppare le proprie attività, di stabilire forme di cooperazione di reciproca utilità, e di presentare le proprie posizioni su temi di comune interesse.

La presentazione di posizioni specifiche di Edison all'interno di associazioni deve avvenire con il consenso del vertice o delle funzioni preposte.

Relazioni con i mass media

Tutti i contatti con gli organi di informazione devono essere tenuti esclusivamente dalle funzioni preposte.

I rapporti con i *mass media* sono improntati al rispetto del diritto all'informazione. L'informazione verso i mass-media deve essere accurata, coordinata e coerente con i principi e le politiche di Edison; deve rispettare le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale; deve essere realizzata con chiarezza e trasparenza. È assolutamente vietato divulgare notizie false.

Le notizie “price sensitive” sono divulgate solo seguendo le modalità indicate nel “Trattamento delle Informazioni Privilegiate”.

Comunicazione istituzionale

Le informazioni su Edison (company Profiles, presentazioni audiovisive, ecc.) sono improntate alla massima trasparenza e veridicità dei dati forniti.

Nei casi di partecipazione a convegni, congressi e seminari, di redazione di articoli, saggi e pubblicazioni in genere, così come di partecipazione a pubblici interventi, le informazioni fornite relativamente alle attività, risultati, posizioni e strategie di Edison possono essere divulgate, salvo che non siano già di dominio pubblico, solo nell'ambito delle procedure stabilite per il “Trattamento delle informazioni privilegiate”.

Sponsorizzazioni e contributi

Edison può fornire contributi e sponsorizzazioni per sostenere iniziative proposte da enti pubblici e privati e da associazioni senza fini di lucro, regolarmente costituite ai sensi della legge e che promuovano i Principi Etici di Edison.

Le sponsorizzazioni ed i contributi possono riguardare eventi ed iniziative a carattere sociale, culturale, sportivo ed artistico; esse possono essere finalizzate anche alla realizzazione di studi, ricerche, convegni e seminari aventi per oggetto tematiche di interesse per Edison. Laddove possibile, Edison collabora alla preparazione di tali eventi per assicurarne il livello qualitativo.

Nel selezionare le iniziative da sostenere Edison opera con estrema attenzione per evitare ogni possibile situazione di conflitto di interessi a livello personale o aziendale.

PARTE TERZA: NORME DI ATTUAZIONE

Nel caso in cui un Collaboratore venga a conoscenza di situazioni che effettivamente o potenzialmente possono rappresentare una violazione del Codice Etico deve darne immediata segnalazione al Responsabile della Direzione Internal Audit di Edison S.p.A. o al Responsabile della funzione Corporate Compliance & Ethics di Edison S.p.A. della medesima Direzione.

Le segnalazioni verranno gestite e trattate secondo le modalità e nel rispetto dei principi indicati nella procedura *Whistleblowing Policy* cui integralmente si fa rinvio.

Edison S.p.A. mette a disposizione una piattaforma on line per le segnalazioni, pubblicata nel sito internet della Società in una sezione dedicata, all'indirizzo:

<https://www.edison.it/it/whistleblowing>

Alla piattaforma di whistleblowing si può accedere anche direttamente attraverso l'indirizzo:

<https://segnalazioni.edison.it>

Il Compliance Officer

Il Responsabile della Direzione Internal Audit di Edison S.p.A. è anche *Compliance Officer* Operativo della Società.

Il Compliance Officer è la persona individuata in Edison S.p.A. e in ciascuna società da questa controllata alla quale viene delegata dal Consiglio di Amministrazione la responsabilità di gestire tutti gli aspetti legati alla divulgazione e applicazione del Codice Etico.

In assenza di una nomina specifica le funzioni di Compliance Officer sono assolte dal Presidente/Amministratore Delegato della società.

I compiti del Compliance Officer sono:

- curare la corretta attuazione delle prescrizioni contenute nella procedura aziendale in materia di segnalazione delle violazioni. Tale procedura, nel consentire un'adeguata salvaguardia della riservatezza, mira anche a disciplinare la materia in modo da assicurare una generale correttezza del processo al fine di evitare segnalazioni di scarso rilievo, non supportate dai fatti o del tutto prive di fondamento;
- assicurare efficaci processi di comunicazione, formazione e coinvolgimento coordinando le iniziative per la divulgazione e la comprensione del Codice Etico;
- costituire il punto di riferimento per interpretazioni di aspetti rilevanti;
- provvedere all'aggiornamento del Codice Etico;
- avvalersi delle strutture dell'audit interno per l'effettuazione di opportune verifiche periodiche in merito all'applicazione del Codice Etico;
- coordinare l'attività del Compliance Officer delle altre società controllate da Edison S.p.A. assistendoli secondo necessità;
- coordinare gli interventi nelle società controllate da Edison dell'audit interno per la verifica del rispetto del Codice Etico.

Formazione e comunicazione

La Direzione Human Resources & Organization ha la responsabilità di predisporre ed attuare, sulla base delle indicazioni del Compliance Officer, appropriati piani di comunicazione interna e di formazione per la divulgazione e la conoscenza del Codice Etico.

Analoghi piani di comunicazione vengono realizzati per rendere noto all'esterno i contenuti del Codice Etico e per portare a conoscenza degli interessati le modalità di segnalazione di eventuali violazioni.

Management

Tutti i manager (responsabili di Divisione/Business Unit/Direzione/Funzione) hanno una responsabilità primaria in relazione al Codice Etico.

A tal fine devono:

- fornire un comportamento in linea con i dettami del Codice Etico tale da costituire un esempio per i propri Collaboratori;
- indirizzare i Collaboratori in modo tale che percepiscano l'osservanza del Codice come parte essenziale della qualità della prestazione di lavoro;
- stimolare i propri Collaboratori ad analizzare insieme gli aspetti legati all'applicazione ed interpretazione del Codice Etico;
- gestire il processo di ricerca e selezione dei consulenti esterni in coerenza con i principi e valori espressi dal Codice Etico;
- riferire tempestivamente al proprio superiore o al Compliance Officer eventuali casi di possibili violazioni, secondo le modalità sopra indicate;
- adottare appropriate misure preventive e correttive;
- impedire qualsiasi tipo di ritorsione.

Valore del Codice Etico

L'osservanza dei principi e delle regole del Codice Etico, la loro coerente diffusione e applicazione operativa nell'ambito delle responsabilità assegnate è parte essenziale ed integrante delle obbligazioni contrattuali di ciascun Collaboratore.

PARTE QUARTA: I DIECI PRINCIPI DEL GLOBAL COMPACT

Edison ha aderito al Global Compact a partire dall'anno 2005. Il Global Compact riunisce un gran numero di imprese da tutto il mondo, che si impegnano a rispettare l'applicazione di dieci principi in materia di diritti umani, tutela del lavoro, ambiente e, dal 2004, lotta contro la corruzione.

Attraverso l'appartenenza al Global Compact, Edison conferma il suo impegno a sostenere l'applicazione di tali principi, fornendo evidenza ogni anno dei progressi compiuti.

Diritti Umani

1. Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza; e di
2. assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.

Lavoro

3. Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva;
4. l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio;
5. l'effettiva eliminazione del lavoro minorile;
6. l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.

Ambiente

7. Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali; di
8. intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale; e di
9. incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.

Lotta alla corruzione

10. Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.

Allegato B

PROTOCOLLI

PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DEI RAPPORTI CON LE AUTORITÀ DI VIGILANZA

1. Obiettivo

Il presente protocollo ha l'obiettivo di definire i ruoli, le responsabilità operative, i principi di controllo e di comportamento cui Assistenza Casa S.p.A. (di seguito anche "la Società"), anche attraverso le funzioni di Edison S.p.A. e/o di Edison Energia S.p.A., deve attenersi nella gestione dei rapporti con le Autorità di Vigilanza e, principalmente, con l'IVASS, in occasione di adempimenti, comunicazioni e visite ispettive, previsti dalle normative di riferimento, nel rispetto dei principi di trasparenza, correttezza, oggettività e tracciabilità delle attività in oggetto.

2. Ambito di Applicazione

Per lo scopo di cui al punto precedente, il presente documento si applica a tutte le Funzioni di Assistenza Casa S.p.A. che, nell'espletamento dei propri compiti, si relazionano e si trovano a gestire rapporti con le Autorità di Vigilanza nell'interesse di Assistenza Casa, tra le quali, in considerazione della particolarità dell'oggetto sociale, viene all'attenzione principalmente l'IVASS (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni).

Sono invece escluse dall'ambito di applicazione del presente protocollo le attività di gestione delle visite ispettive effettuate da Funzionari Pubblici differenti da quelli appartenenti alle Autorità di Vigilanza, in quanto già regolate dal "Protocollo per la gestione delle visite ispettive presso la sede della Società" al quale si rimanda.

Assistenza Casa S.p.A. adeguerà il proprio comportamento a quanto esposto nel presente protocollo e, laddove necessario, lo integrerà con apposite normative interne che tengano conto delle singole specificità.

3. Ruoli e Responsabilità

Il processo prevede il coinvolgimento delle seguenti Divisioni/Funzioni/Business Unit aziendali:

- l'Amministratore delegato e la Funzione Compliance assicurativa di Assistenza Casa S.p.A., responsabili della gestione dei rapporti con le Autorità di Vigilanza, in particolare con l'IVASS, in occasione della predisposizione e dell'inoltro, con cadenza periodica o legata ad un singolo evento, della documentazione richiesta dall'Autorità, nonché in occasione delle visite ispettive condotte presso la sede della Società e/o degli incontri effettuati presso la sede dell'Autorità.

Inoltre, è previsto il supporto delle seguenti Divisioni di Edison S.p.A.:

- Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A., responsabile della gestione dei rapporti con l'IVASS, ed altre Autorità di Vigilanza, anche in relazione a comunicazioni o richieste specifiche inviate dalle Autorità.

4. Descrizione del Processo

4.1 Generalità

Il processo si articola nelle due seguenti fasi:

- Gestione degli adempimenti e delle comunicazioni alle Autorità di Vigilanza (in primis, l'IVASS).
- Gestione dei rapporti con i Funzionari appartenenti alle Autorità di Vigilanza in occasione di visite ispettive da questi condotte presso la Società e/o di incontri effettuati presso la sede dell'Autorità.

4.2 Modalità Operative

a) Gestione degli adempimenti e delle comunicazioni alle Autorità di Vigilanza

Le Funzioni, a vario titolo coinvolte nella predisposizione e nella trasmissione delle comunicazioni e della documentazione all'IVASS, devono attenersi ai principi di tempestività, oggettività, correttezza, chiarezza ed accuratezza. Le stesse predispongono e inviano a mezzo *pec* tutta la documentazione, comprensiva di allegati, richiesta dall'Autorità e/o formulano ad essa i quesiti relativi a specifiche richieste. La documentazione in oggetto, revisionata dalle Funzioni interessate, è sottoscritta dall'A.D. della Società.

È fatto obbligo alle Funzioni interessate di archiviare e conservare tutta la documentazione prodotta nell'ambito della propria attività disciplinata dal presente protocollo, ivi inclusa quella trasmessa all'Autorità anche attraverso supporto elettronico.

Analoghe prescrizioni devono essere rispettate nel caso di interlocuzione scritta con Autorità di Vigilanza diverse dall'IVASS.

b) Gestione dei rapporti con i Funzionari appartenenti alle Autorità di Vigilanza in occasione di visite ispettive da questi condotte presso la Società e/o di incontri effettuati presso la sede dell'Autorità.

In occasione di visite ispettive da parte dell'IVASS e/o di incontri con essa effettuati presso la sede dell'Autorità, le Funzioni interessate, poc'anzi identificate, hanno la responsabilità, in coerenza con la Normativa Interna Aziendale 07/93 di Edison S.p.A., di:

- partecipare agli incontri presso la sede dell'Autorità;
- presiedere alle visite ispettive condotte dall'Autorità presso la sede della Società;
- in entrambi i casi, mettere a disposizione tutta la documentazione e le informazioni richieste dall'IVASS, comprese quelle che dovessero rendersi necessarie per l'espletamento delle verifiche;
- assistere il Funzionario Pubblico nella fase di verbalizzazione;
- firmare per accettazione il verbale e tenerne copia in archivio, mantenendo traccia dell'attività ispettiva svolta;
- informare l'Organismo di Vigilanza di situazioni particolarmente rilevanti ovvero in deroga alla presente procedura, attraverso periodica rendicontazione.

Analoghe prescrizioni devono essere rispettate nel caso di visite ispettive/accertamenti condotti da Autorità di Vigilanza diverse dall'IVASS.

5. Attività di Controllo

Il sistema di controllo a presidio del processo descritto si basa sui seguenti elementi qualificanti:

– *Livelli Autorizzativi definiti*

I rapporti operativi con le Autorità di Vigilanza sono tenuti dai Responsabili delle singole Funzioni richiamate o da soggetti da questi formalmente delegati.

– *Controllo e monitoraggio*

Le comunicazioni trasmesse e la documentazione inoltrata è sottoposta a preventivo controllo da parte delle Funzioni interessate, nonché è posta alla firma dell'A.D., laddove ritenuto opportuno e/o necessario. Le interlocuzioni devono essere effettuate in conformità a regole di tempestività, correttezza, chiarezza, accuratezza, coerenza tra quanto dichiarato e la documentazione tecnica/amministrativa di supporto.

– *Tracciabilità della documentazione*

Le Funzioni Aziendali di Assistenza Casa, coinvolte nel processo in oggetto, ciascuno per quanto di propria competenza, sono responsabili dell'archiviazione e della conservazione di tutta la documentazione prodotta nell'ambito della propria attività, ivi inclusa quella trasmessa all'IVASS e alle altre Autorità di Vigilanza, anche attraverso supporto elettronico, previa verifica della stessa.

Per quanto attiene alla documentazione prodotta nell'ambito delle verifiche operative, la stessa è archiviata a cura delle Funzioni interessate.

6. Norme Comportamentali

Il personale aziendale, a qualsiasi titolo coinvolto nelle attività di gestione dei rapporti con l'IVASS e le altre Autorità di Vigilanza, è tenuto ad osservare le modalità esposte nel presente documento, le previsioni di legge esistenti in materia, nonché le norme comportamentali richiamate nel Codice Etico di Edison S.p.A., adottato dalla Società.

In particolare, è fatto divieto di:

- promettere o versare somme di denaro, beni in natura o altri benefici a Funzionari Pubblici con la finalità di promuovere o favorire gli interessi della Società o di altre società del gruppo;
- ricorrere ad altre forme di aiuti o contribuzioni (sponsorizzazioni, incarichi, consulenze, ecc.) che abbiano le stesse finalità vietate al punto precedente;
- tenere una condotta ingannevole che possa indurre la Pubblica Amministrazione in errore di valutazione;
- esibire documenti e dati falsi o alterati e/o omettere in tutto o in parte informazioni e/o dati dovuti al fine di orientare a proprio favore le decisioni della Pubblica Amministrazione in fase di visite ispettive;
- omettere di effettuare, con la dovuta completezza, accuratezza e tempestività, le eventuali segnalazioni previste dalle leggi e dalle normative applicabili, nei confronti delle Autorità di Vigilanza;
- omettere di trasmettere dati e/o documenti previsti dalla normativa e/o specificatamente richiesti dalle Autorità;
- preconstituire, esibire e/o comunicare informazioni o dati falsi o appositamente alterati o comunque non rispondenti alle richieste eventualmente formulate in sede di visita ispettiva;

- occultare o distruggere corrispondenza o ogni altra documentazione relativa al presente protocollo;
- millantare rapporti inesistenti con pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio italiani o stranieri;
- richiedere o accettare la promessa o la dazione di denaro o altra utilità quale corrispettivo di una mediazione illecita verso un pubblico agente italiano o straniero;
- promettere o consegnare illecitamente denaro od altre utilità di carattere anche non patrimoniale ad un soggetto terzo in ragione di un suo asserito rapporto con un pubblico agente italiano o straniero;
- intervenire presso un Pubblico Funzionario (italiano o straniero) o comunque assecondarlo affinché agisca in maniera difforme dai suoi doveri d'ufficio con la finalità di promuovere o favorire gli interessi della Società e/o di una o più società del gruppo.

Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione ogni collaboratore si impegna ad agire sempre secondo buona fede e senso di responsabilità, nel rispetto degli impegni assunti e delle previsioni di legge.

7. Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza

Le Funzioni aziendali coinvolte nel processo sono tenute a comunicare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza qualsiasi eccezione comportamentale o qualsiasi evento inusuale, indicando le ragioni delle difformità e dando atto del processo autorizzativo seguito.

L'Organismo di Vigilanza potrà richiedere, alle Funzioni a vario titolo coinvolte, di comunicare periodicamente il rispetto delle regole comportamentali sancite nel presente protocollo nello svolgimento dei compiti assegnati.

I Responsabili delle Funzioni aziendali coinvolte nell'ambito del processo garantiranno, coordinando le strutture di propria competenza, la documentabilità del processo seguito comprovante il rispetto della normativa, tenendo a disposizione dell'Organismo di Vigilanza – in un archivio ordinato – tutta la documentazione all'uopo necessaria.

Ogni modifica al presente documento deve essere preventivamente sottoposta all'Organismo di vigilanza che ne valuterà l'adeguatezza e la coerenza rispetto al Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/ 2001.

PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DELLE VISITE ISPETTIVE PRESSO LA SEDE DELLA SOCIETÀ

1. Obiettivo

Il presente protocollo ha l'obiettivo di definire i ruoli, le responsabilità operative, i principi di controllo e di comportamento cui Assistenza Casa S.p.A. (di seguito anche "la Società"), anche attraverso le Funzioni di Edison S.p.A., deve attenersi nella gestione delle verifiche ispettive presso la sede da parte di Enti Pubblici competenti, nel rispetto dei principi di trasparenza, correttezza, oggettività e tracciabilità delle attività in oggetto.

2. Ambito di applicazione

Per lo scopo di cui al punto precedente, il documento si applica a tutte le Funzioni di Assistenza Casa S.p.A., nei casi in cui si presenti presso la sede il Funzionario di un Ente appartenente alla Pubblica Amministrazione, un pubblico ufficiale o un incaricato di pubblico servizio (di seguito identificati come Funzionari Pubblici¹) per accertamenti e verifiche ispettive.

Sono escluse dall'ambito di applicazione del presente protocollo le attività di gestione dei rapporti con gli esponenti dell'Autorità di Vigilanza, in particolare l'IVASS, in quanto regolate dal "Protocollo per la gestione dei rapporti con le Autorità di Vigilanza" cui si rimanda.

¹ Rientrano nel concetto di Pubblica Amministrazione le istituzioni pubbliche, i pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio. Le istituzioni pubbliche sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo: le amministrazioni dello Stato (compresi gli istituti e scuole di ogni ordine e grado e le istituzioni educative), le aziende ed amministrazioni dello Stato ad ordinamento autonomo, le regioni, le province, i comuni, le comunità montane, e loro consorzi e associazioni, le istituzioni universitarie, gli istituti autonomi case popolari, le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, gli enti pubblici non economici nazionali, regionali e locali, le amministrazioni, le aziende e gli enti del servizio sanitario nazionale. Funzione pubblica viene rivestita anche dai membri della Commissione delle Comunità Europee, del Parlamento Europeo, della Corte di Giustizia e della Corte dei Conti delle Comunità Europee, i funzionari e gli agenti assunti a contratto a norma dello statuto dei funzionari delle Comunità Europee, le persone comandate dagli Stati membri o da qualsiasi ente pubblico o privato presso le Comunità Europee che esercitino funzioni corrispondenti a quelle dei funzionari o agenti delle Comunità Europee, i membri o gli addetti a enti costituiti sulla base dei trattati che istituiscono le comunità europee.

Per pubblico ufficiale si intende un soggetto, pubblico dipendente o privato, che concorre a formare o forma la volontà dell'Ente Pubblico ovvero lo rappresenta all'esterno; un soggetto munito di poteri autorizzativi e di certificazione. A titolo meramente esemplificativo sono considerati pubblici ufficiali: ufficiale giudiziario, consulente tecnico del giudice, esattore di aziende municipalizzate, assistente universitario, portaflettere e fattorino postale, ispettore sanitario di un ospedale, funzionario degli uffici periferici dell'ACI, consiglieri comunali, geometra tecnico comunale, insegnanti delle scuole pubbliche, ufficiale sanitario, notaio, dipendenti dell'INPS.

Secondo la dottrina prevalente per incaricato di pubblico servizio si intende un soggetto che pur svolgendo un'attività pertinente allo Stato o ad un altro Ente pubblico non è dotato dei poteri tipici del pubblico ufficiale e, d'altra parte, non svolge funzioni meramente materiali. A titolo esemplificativo, rivestono la qualifica di incaricato di pubblico servizio i seguenti soggetti: esattori dell'Enel, lettori dei contatori di gas, energia elettrica, dipendente postale addetto allo smistamento della corrispondenza, dipendenti del Poligrafico dello Stato, guardie giurate che conducono furgoni portavalori.

Assistenza Casa S.p.A. adeguerà il proprio comportamento a quanto esposto nel presente documento e, laddove necessario, lo integrerà con eventuali ulteriori normative interne specifiche che tengano conto delle singole specificità.

3. Ruoli e Responsabilità

Il processo di gestione degli accertamenti ispettivi presso le sedi della Società prevede il coinvolgimento, a vario titolo, in particolare delle seguenti Divisioni/Direzioni/Funzioni aziendali:

- Amministratore Delegato di Assistenza Casa S.r.l. (o altro soggetto purché da lui formalmente delegato), responsabile dei rapporti con i Funzionari degli Enti Pubblici competenti (Autorità locali, ASL, uffici urbanistici, genio civile, ANAS, VVFF, Corpo Forestale ecc.) in occasione delle visite ispettive presso le Sedi della Società.
- Direzione Human Resources & Organization di Edison S.p.A., responsabile della gestione dei rapporti con gli Enti assistenziali e previdenziali e della realizzazione, nei tempi e nei modi previsti, degli adempimenti di legge in materia di lavoro e previdenza. È incaricato di intrattenere i rapporti con funzionari degli Enti pubblici preposti alle verifiche in materia di gestione del rapporto di lavoro (INPS, INAIL, FASI, ecc.).
- Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A., che rappresenta la Società nei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni e con ogni altra Autorità competente (comprese le Commissioni Tributarie) in materia fiscale e tributaria e per problematiche relative a verifiche di Bilancio. È incaricato di intrattenere i rapporti con i Pubblici Funzionari preposti alle verifiche in materia di gestione degli affari fiscali (Ufficio Dogana, UTIF, Guardia di Finanza, ecc.);
- Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A., coinvolta in caso di prescrizioni o di irrogazione sanzioni da parte delle Autorità in capo alla Società.

4. Descrizione del Processo

4.1 Generalità

Il processo fa riferimento alle attività in capo alle Funzioni identificate al punto precedente in occasione di visite ispettive e sopralluoghi presso la sede di Assistenza Casa S.p.A. volte all'accertamento dell'effettivo adempimento delle misure di legge che ne regolamentano l'operatività.

Il processo si articola nelle seguenti fasi:

- a) Fase di accoglimento.
- b) Fase di accertamento.
- c) Fase di verbalizzazione.

4.2 Modalità Operative

a) Fase di accoglimento

- L'Amministratore Delegato e, nei casi previsti, gli altri soggetti indicati al paragrafo 3 "Ruoli e Responsabilità", sono gli unici autorizzati a ricevere un Funzionario Pubblico che si presenti per lo scopo di verificare l'ottemperanza alle disposizioni di legge che regolamentano l'operatività della Società.
- La fase di accoglimento del Funzionario Pubblico è disciplinata nell'ambito della normativa interna aziendale n. 07/93 "Visite di terzi presso uffici o impianti della società" che prevede una chiara identificazione del visitatore, l'autorizzazione da parte delle Funzioni coinvolte e l'attribuzione di un pass d'ingresso.

b) Fase di accertamento

- Il soggetto indicato al paragrafo 3, dopo aver accertato lo scopo dell'ispezione, presiede alle verifiche ispettive da parte dei soggetti competenti.
- Durante la fase di accertamento/ispezione, il Responsabile o il soggetto indicato al paragrafo 3 mette a disposizione del Funzionario Pubblico tutta la documentazione e le informazioni che dovessero rendersi necessarie per l'espletamento della verifica.
- Laddove si manifesti la necessità di fornire delle informazioni di carattere tecnico che assumano carattere di specificità, il soggetto indicato al paragrafo 3 richiede il supporto delle persone in grado soddisfare la richiesta.

c) Fase di verbalizzazione

- Al termine dell'accertamento, il Responsabile o il soggetto indicato al paragrafo 3 assiste il Funzionario nella stesura del verbale di accertamento ed eventuale prescrizione, verificando che i contenuti della prescrizione siano ben chiari ed effettivamente attuabili e che il termine stabilito dall'Ispettore sia congruo in relazione agli interventi da attuare.

- In caso di prescrizione ritenuta non idonea sotto qualsiasi profilo, il soggetto indicato al paragrafo 3 valuta l'opportunità di fare inserire osservazioni a verbale e/o di fare inserire a verbale la riserva di successivo invio di osservazioni e/o documentazioni.
- Al termine dell'accertamento, il soggetto indicato al paragrafo 3 firma per accettazione il verbale prodotto dal Funzionario e ne tiene copia in archivio.
- In caso di prescrizione, il soggetto indicato al paragrafo 3, con il supporto della Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A., provvede ad informare l'Organismo di Vigilanza trasmettendogli copia del verbale.

5. Attività di Controllo

Il sistema di controllo a presidio del processo descritto si basa sui seguenti elementi qualificanti:

– *Livelli autorizzativi definiti*

La gestione dei rapporti con i Funzionari Pubblici in caso di visite ispettive è totalmente di responsabilità, a seconda della natura della visita, di uno dei soggetti indicati al paragrafo 3, che gestiscono i sopralluoghi dalla fase di accoglimento alla firma del verbale di accertamento

– *Tracciabilità della documentazione*

I Funzionari Pubblici redigono un verbale in occasione delle visite ispettive condotte presso la sede della Società; il soggetto indicato al paragrafo 3 ha l'obbligo di firmare per accettazione questi verbali e di mantenerne copia nei propri uffici.

A cura del soggetto indicato al paragrafo 3 deve essere redatto un documento riepilogativo della documentazione richiesta e fornita e quella eventualmente non consegnata agli ispettori (in quanto non disponibile o non dovuta). Il soggetto indicato al paragrafo 3 deve archiviare tale documento riepilogativo.

Qualora l'esito dell'ispezione preveda l'invio di ulteriore documentazione (ad esempio in quanto non disponibile nel corso del controllo), ovvero siano previste ulteriori visite preannunciate dagli ispettori, il soggetto indicato al paragrafo 3 è garante dell'invio degli ulteriori documenti e partecipa, se necessario, alle ulteriori visite di controllo.

6. Norme Comportamentali

Le Funzioni aziendali, a qualsiasi titolo coinvolte nell'ambito di visite ispettive da parte di Funzionari Pubblici presso le sedi della Società, sono tenute ad osservare le modalità esposte nel presente documento, le previsioni di legge esistenti in materia, nonché le norme comportamentali richiamate nel Codice Etico di Edison S.p.A., adottato dalla Società, improntate a principi di trasparenza, chiarezza, accuratezza, completezza e tempestività.

In particolare, è fatto divieto di:

- promettere o versare somme di denaro, beni in natura o altri benefici a Funzionari Pubblici con la finalità di promuovere o favorire interessi della Società;
- ricorrere ad altre forme di aiuti o contribuzioni (sponsorizzazioni, incarichi, consulenze, offerta di intrattenimento, etc.) che abbiano le stesse finalità vietate al punto precedente;
- tenere una condotta ingannevole che possa indurre la Pubblica Amministrazione in errore di valutazione tecnico-economica della documentazione fiscale presentata in fase di accertamento;
- esibire documenti e dati fiscali falsi o alterati e/o omettere in tutto o in parte informazioni dovute al fine di orientare a proprio favore le decisioni della Pubblica Amministrazione in fase di visite ispettive;
- distruggere, alterare od occultare registrazioni, verbali, scritture contabili e qualsiasi tipo di documento o dato;
- millantare rapporti inesistenti con pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio italiani o stranieri;
- richiedere o accettare la promessa o la dazione di denaro o altra utilità quale corrispettivo di una mediazione illecita verso un pubblico agente italiano o straniero;
- promettere o consegnare illecitamente denaro od altre utilità di carattere anche non patrimoniale ad un soggetto terzo in ragione di un suo asserito rapporto con un pubblico agente italiano o straniero;
- intervenire presso un Pubblico Funzionario (italiano o straniero) o comunque assecondarlo affinché agisca in maniera difforme dai suoi doveri d'ufficio con la finalità di promuovere o favorire gli interessi di Assistenza Casa S.p.A. e/o di altre società del Gruppo.

Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione ogni collaboratore si impegna ad agire sempre secondo buona fede e senso di responsabilità, nel rispetto degli impegni assunti e delle previsioni di legge.

7. Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza

Le Funzioni aziendali coinvolte nel processo sono tenute a comunicare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza qualsiasi eccezione comportamentale o qualsiasi evento inusuale, indicando le ragioni delle difformità e dando atto del processo autorizzativo seguito.

L'Organismo di Vigilanza potrà richiedere, alle Funzioni a vario titolo coinvolte, di comunicare periodicamente il rispetto delle regole comportamentali sancite nel presente protocollo nello svolgimento dei compiti assegnati.

I Responsabili delle Funzioni aziendali coinvolte nell'ambito del processo garantiranno, coordinando le strutture di propria competenza, la documentabilità del processo seguito comprovante il rispetto della normativa, tenendo a disposizione dell'Organismo di Vigilanza – in un archivio ordinato – tutta la documentazione all'uopo necessaria.

Ogni modifica al presente documento deve essere preventivamente sottoposta all'Organismo di vigilanza che ne valuterà l'adeguatezza e la coerenza rispetto al Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/ 2001.

PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DEI RAPPORTI CON I PARTNER TECNICI

1. Obiettivo

Il presente protocollo ha l'obiettivo di definire i ruoli, le responsabilità operative, i principi di controllo e di comportamento, nonché regolamentare la gestione dei rapporti con i Partner Tecnici² che operano sul territorio a supporto e servizio delle strutture di Assistenza Casa S.p.A. (di seguito anche "la Società") prestando servizi di installazione, manutenzione, riparazione, assistenza, *facility management*, nel rispetto della normativa vigente e dei principi di trasparenza, correttezza, oggettività e tracciabilità del processo decisionale.

2. Ambito di applicazione

Il presente documento si applica a tutte le Funzioni aziendali di Assistenza Casa S.p.A. a qualunque titolo coinvolte nel processo di gestione della rete dei Partner Tecnici per l'esecuzione dei servizi di installazione, manutenzione, riparazione, assistenza, *facility management* in favore di clienti di Assistenza Casa S.p.A. o di clienti di altre società *partner* che hanno sottoscritto con Assistenza Casa S.p.A. un apposito contratto;

Le prescrizioni del presente protocollo si integrano con i principi comportamentali contenuti nel "Protocollo per la gestione delle vendite di polizze assicurative e prodotti di servizio" e "Protocollo per la gestione dei rapporti con i soggetti di vendita".

3. Ruoli e Responsabilità

Il processo di gestione dei Partner Tecnici prevede il coinvolgimento, secondo le rispettive competenze, delle seguenti Direzioni/Funzioni aziendali:

- Amministratore Delegato, responsabile di:
 1. approvare il testo della Convenzione con i Partner Tecnici
 2. sottoscrivere (anche eventualmente per il tramite di un soggetto dotato di apposita procura) per conto della Società la Convenzione di volta in volta stipulata con il singolo Partner Tecnico.

² Per Partner Tecnici (persone fisiche e/o società) si intende, a titolo esemplificativo, la rete di installatori, manutentori e artigiani, che hanno in essere con Assistenza Casa S.p.A. un contratto di servizi formalizzato.

- Funzione *Service Delivery*, anche attraverso le proprie articolazioni (Funzione *Delivery Network* e *Area Manager* in quest'ultima Funzione incardinati), responsabile:
 1. della definizione del profilo di Partner Tecnici di cui necessita la Società nelle varie aree territoriali;
 2. di definire la corretta individuazione del fabbisogno di Partner Tecnici nelle varie aree territoriali;
 3. della selezione e qualificazione tecnica dei Partner Tecnici che operano sul territorio;
 4. dell'approvazione delle politiche di remunerazione dei Partner Tecnici a seconda della tipologia di servizio/prodotto erogato;
 5. delle verifiche da effettuare sull'integrità dei Partner Tecnici sottoponendoli ad *integrity check* iniziale, nonché ad *audit* periodici;
 6. di individuare la necessaria documentazione (es. assicurazioni, titoli abilitativi etc.) funzionale alla possibilità di stipula della Convenzione con il Partner Tecnico;
 7. della definizione del testo della Convenzione, con il supporto della Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A.;
 8. dell'archiviazione delle convenzioni sottoscritte e della documentazione sottostante (titoli abilitativi di cui al punto che precede).
 9. della formazione/*training* tecnico iniziale e periodico dei Partner Tecnici selezionati;
 10. della misurazione delle performance qualitative e quantitative dei Partner Tecnici e relativi feedback;
 11. della logica di assegnazione degli interventi di assistenza/installazione/riparazione presso i clienti e della verifica della qualità della prestazione effettuata;
 12. di autorizzare il saldo delle fatture relative agli interventi svolti dal Partner Tecnico e, laddove l'intervento concretamente necessario ecceda l'importo di remunerazione previsto per quel servizio, di provvedere alla preventiva autorizzazione degli stessi.

- Direzione Marketing e Comunicazione di Edison Energia S.p.A., responsabile di:
 - Collaborare alla definizione dei corrispettivi previsti per i Partner Tecnici per le attività connesse alla predisposizione di un conto economico di prodotto/servizio.
- Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A. responsabile:
 - di supportare la valutazione preliminare dei requisiti abilitativi previsti per i Partner Tecnici devono essere nella titolarità;
 - della redazione del testo della convenzione secondo le norme civilistiche e contrattuali di riferimento e secondo il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001.

4. Descrizione del Processo

Il processo si articola nelle seguenti fasi:

- a) definizione dei profili e delle caratteristiche tecniche dei Partner Tecnici in base ai prodotti venduti;
- b) definizione della numerosità dei Partner Tecnici, bacini territoriali e politiche di remunerazione;
- c) selezione e qualifica dei Partner Tecnici;
- d) definizione dei corrispettivi dei Partner Tecnici a seconda della tipologia di servizi contrattualizzati;
- e) stesura/definizione/revisione della convenzione;
- f) formalizzazione ed approvazione finale della convenzione;
- g) sottoscrizione della convenzione da parte dei Partner Tecnici;
- h) archiviazione della convenzione sottoscritta e della relativa documentazione sottostante alla qualifica;
- i) condivisione con il team di Delivery Network delle assegnazioni della prestazione ai Partner Tecnici e verifica di avvenuta prestazione;
- j) verifica dell'avvenuta prestazione e benessere al pagamento.

Le regole operative da seguire nell'esecuzione delle attività proprie del processo, ove definite, sono descritte all'interno dei processi e delle procedure interni definiti da Assistenza Casa S.p.A. cui si rimanda.

5. Attività di Controllo

Il sistema di controllo a presidio del processo descritto si basa sui seguenti elementi qualificanti:

– *Livelli autorizzativi definiti*

L'Amministratore Delegato di Assistenza Casa S.p.A. è responsabile dell'approvazione e della sottoscrizione della Convenzione con il Partner Tecnico e dell'approvazione finale dei corrispettivi dei Partner Tecnici.

– *Segregazione delle funzioni*

La Direzione *Service Delivery* di Assistenza Casa S.p.A. definisce la numerosità ed il profilo di Partner Tecnici da ricercare e presidia l'*iter* di selezione e qualifica dei Partner Tecnici, fino all'individuazione dei soggetti da sottoporre a verifica ed approvazione finale.

La Divisione *Legal & Corporate Affairs* di Edison S.p.A. redige la convenzione secondo le norme civilistiche e contrattuali di riferimento e secondo il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001.

La convenzione è sottoscritta dall'Amministratore Delegato di Assistenza Casa S.p.A. o dal Rappresentante con procura.

Il team *Delivery Network* ha l'obiettivo di definire le regole di ingaggio dei diversi partner tecnici in fase di assegnazione di intervento (es. profilo tecnico/caratteristiche dell'intervento, alla vicinanza al cliente, disponibilità, costo etc), mentre il team *Delivery Contact* è l'attore che effettivamente assegna le prestazioni al Partner Tecnico in base alle regole definite e ne monitora lo sviluppo fino alla conclusione dell'intervento.

Il team *Delivery Contact* è quello che *in primis* riceve le richieste ed eventuali reclami dal cliente e ne fa una prima diagnosi. Successivamente, in caso di necessità, viene coinvolto il team *Delivery Network* per approfondimento e successivi follow up con il Partner Tecnico.

– *Controllo e monitoraggio*

La selezione del Partner Tecnico postula la positiva valutazione delle competenze tecniche, attraverso la verifica di titolarità dei certificati, documenti e attestati necessari per erogare l'attività in scopo e quindi la negoziazione delle condizioni economiche (ad es. definizione dei corrispettivi per tipologia

di servizio reso). È mantenuta evidenza dei documenti raccolti per l’inserimento dei Partner Tecnici nella rete.

Valutazione periodica complessiva del servizio reso.

Prima della redazione della convenzione, la Funzione Service Delivery, con la collaborazione della Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A. ove necessaria, esegue una verifica rispetto all’affidabilità reputazionale della controparte nel rispetto delle prescrizioni contenute nelle cc.dd. “Linee Guida *Integrity Check*”³, una normativa di Edison S.p.A. – cui si fa espresso ed integrale rinvio – che definisce nel dettaglio i numerosi controlli che Edison attua sia ai fini di valutare in via preventiva sia di verificare periodicamente l’affidabilità reputazionale dei Soggetti Terzi con cui la stessa, a diverso titolo, entra in contatto o rapporti d’affare.

L’affidabilità del Partner Tecnico, quindi, è valutata in particolare tramite:

- reportistica di dettaglio sull’affidabilità reputazionale degli interessati fornite da società specializzate;
- risultanze della visura CCIAA;
- richiesta del Casellario Giudiziale;
- richiesta del certificato dei carichi pendenti del Partner Tecnico o del legale rappresentante o di un’autocertificazione con la quale il responsabile o il legale rappresentante del Partner Tecnico dichiara, ove ne ricorrano le condizioni, che non sussistono situazioni di conflitto d’interesse, di non essere sottoposto a procedimento di prevenzione secondo la normativa antimafia, di non essere a conoscenza di essere sottoposto a procedimento penale o a misura cautelare e di non aver subito condanne, neanche ai sensi del decreto 231/01;
- Consultazione di informazioni pubbliche.

Accordi contrattuali formalizzati per iscritto secondo lo *standard* definito con la Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A. che prevedono apposita clausola in materia D.Lgs. 231/2001, al fine di richiedere ai Partner Tecnici il rispetto del Codice Etico di Gruppo e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 della Società.

Assistenza Casa S.p.A., verifica:

- la correttezza e la completezza dei dati e dei termini contrattuali nelle convenzioni con i Partner Tecnici;

³ Norma Generale n° 93/2017 (Rev. 02, Giugno 2020) Linee Guida “Integrity Check” di Edison S.p.A.

- prima del pagamento, la congruità con quanto definito dai termini contrattuali, con quanto autorizzato; con la prestazione effettuata, nonché il rispetto dei livelli di servizio previsti. È necessaria un'espressa autorizzazione da parte del Responsabile della Funzione Service Delivery per i pagamenti che, in ragione delle particolarità dell'intervento concreto, eccedono gli importi *standard* contrattualmente previsti per il tipo di servizio.

– *Tracciabilità della documentazione*

Il mantenimento della tracciabilità di tutta la documentazione, cartacea e/o elettronica delle varie fasi del processo di scelta e gestione dei rapporti con la rete dei Partner Tecnici è effettuato, al fine di consentire la ricostruzione delle responsabilità delle scelte effettuate tramite sistematica archiviazione delle convenzioni stipulate e della documentazione sottostante alla selezione e gestione dei Partner Tecnici.

6. Norme Comportamentali

Il personale aziendale a qualsiasi titolo coinvolto nelle attività di gestione dei rapporti con Partner Tecnici è tenuto ad osservare le modalità esposte nel presente documento, le previsioni di legge esistenti in materia e le norme comportamentali richiamate dal Codice Etico di Edison S.p.A., adottato dalla Società.

In particolare, coerentemente con i principi deontologici aziendali di cui al suddetto Codice Etico, è fatto divieto di:

- effettuare prestazioni o pagamenti in favore di Partner Tecnici che operino per conto della Società, che non trovino adeguata giustificazione nella convenzione stipulata con gli stessi;
- intrattenere rapporti con Partner Tecnici in assenza di caratteristiche di affidabilità degli stessi e/o qualora vi sia il fondato sospetto che ciò possa esporre la Società al rischio di commissione di uno dei reati disciplinati dal D.Lgs. 231/2001.
- effettuare i pagamenti in favore di Partner Tecnici su conti cifrati o in contanti;
- il personale della Società si impegna a non intrattenere rapporti con Partner Tecnici o altri soggetti terzi che si avvalgano di lavoratori non in regola dal punto di vista dell'inquadramento contrattuale, del trattamento retributivo, del rispetto della salute e sicurezza dei luoghi di lavoro, che sfruttino i propri dipendenti profittando del loro stato di bisogno e che, in generale, operino

in palese violazione della normativa giuslavoristica italiana e/o con modalità incompatibili con il rispetto della dignità della persona umana;

- ricevere, registrare ed utilizzare nelle dichiarazioni fiscali fatture (e/o altri documenti di eguale valore probatorio) attestanti prestazioni in tutto o in parte inesistenti, oggettivamente (perché mai intercorse) o soggettivamente (perché intercorse tra soggetti diversi da quelli indicati);
- concorrere nella creazione e/o emettere fatture relative a prestazioni mai rese (o rese solo in parte) dalla Società in favore di clienti e/o altre società del Gruppo;
- effettuare, direttamente o indirettamente, operazioni che non riflettono correttamente la sostanza economica sottostante e che abbiano quale unica finalità quella di determinare un indebito vantaggio e/o un risparmio fiscale alla Società;
- realizzare, con consapevolezza e in modo fraudolento, operazioni che siano in contrasto con specifiche disposizioni normative che perseguono finalità antielusive;
- occultare o distruggere in tutto o in parte le scritture contabili o i documenti di cui è obbligatoria la conservazione.

7. Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza

Le Funzioni aziendali coinvolte nel processo sono tenute a comunicare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza qualsiasi eccezione comportamentale o qualsiasi evento inusuale, indicando le ragioni delle difformità e dando atto del processo autorizzativo seguito.

L'Organismo di Vigilanza potrà richiedere, alle Direzioni/Funzioni a vario titolo coinvolte, di comunicare periodicamente il rispetto delle regole comportamentali sancite nel presente protocollo nello svolgimento dei compiti assegnati.

I Responsabili delle Direzioni/Funzioni aziendali coinvolte nell'ambito del processo garantiranno, coordinando le strutture di propria competenza, la documentabilità del processo seguito comprovante il rispetto della normativa, tenendo a disposizione dell'Organismo di Vigilanza – in un archivio ordinato – tutta la documentazione all'uopo necessaria.

Ogni modifica al presente documento deve essere preventivamente sottoposta all'Organismo di vigilanza che ne valuterà l'adeguatezza e la coerenza rispetto al Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/ 2001.

PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DEI RISCHI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

1. Ambito di applicazione

Il presente protocollo si applica ad Assistenza Casa S.p.A. (di seguito anche la “Società”).

2. Destinatari

Il presente protocollo è indirizzato a tutti coloro che, per legge ed in base all’organizzazione aziendale, sono chiamati ad ottemperare ai precetti antinfortunistici (*in primis*, Datore di Lavoro, Dirigenti e Preposti, Medico Competente), nonché a tutti i dipendenti di Assistenza Casa S.p.A., a quanti operano su mandato o per conto della Società, nonché a coloro i quali, pur non essendo funzionalmente legati alla Società, agiscono sotto la direzione o la vigilanza dei responsabili aziendali della Società.

3. Obiettivo

L’obiettivo del presente protocollo è di definire i principali aspetti del processo di gestione dei rischi in materia di salute e sicurezza dei lavoratori, stabilendo con chiarezza ruoli e responsabilità delle persone coinvolte, nel rispetto della normativa vigente e dei principi deontologico-comportamentali a cui la Società aderisce, così come espressi nel Codice Etico di Edison S.p.A. (adottato dalla Società), nonché di indicare le linee guida che Assistenza Casa S.p.A. deve seguire al fine di adottare e mantenere aggiornate opportune misure finalizzate alla prevenzione dei reati in materia di salute e sicurezza dei lavoratori, in conformità a quanto previsto dall’art. 25 *septies* del D.Lgs. 231/2001 – “*Omicidio colposo e lesioni gravi o gravissime commessi con violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell’igiene e della salute sul lavoro*”.

Con riferimento all’operatività di Assistenza Casa S.p.A., le attività ritenute principalmente a rischio di realizzazione degli illeciti in oggetto sono da individuarsi nelle: i) attività che vengono svolte dal personale che lavora presso gli uffici; ii) attività che sono poste in essere dai *partner tecnici*⁴, incaricati da Assistenza Casa, di realizzare le attività di manutenzione, installazione, riparazione, assistenza, *facility management* in favore dei clienti finali.

⁴ Per Partner Tecnici (persone fisiche e/o società) si intende, a titolo esemplificativo, la rete di installatori, manutentori e artigiani, che hanno in essere con Assistenza Casa S.p.A. una convenzione formalizzata.

4. Ruoli e responsabilità

Assistenza Casa S.p.A. ha individuato quale **Datore di lavoro** l'Amministratore Delegato della Società. La Società è inoltre dotata di **un sistema di deleghe e procure** che consente di definire le responsabilità, i compiti ed i poteri gravanti sugli altri soggetti chiamati – insieme al Datore di lavoro – ad operare nel sistema della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. In particolare, sono chiaramente individuati e formalizzati i seguenti ruoli ai quali sono attribuiti precisi obblighi, secondo quanto previsto dalla normativa vigente:

- 1) il/i Dirigente/i;
- 2) il/i Preposto/i;
- 3) il/i Responsabile/i del Servizio di Prevenzione e Protezione e gli Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione;
- 4) il/i Medico/i Competente/i;
- 5) il/i Rappresentante/i dei Lavoratori per la Sicurezza;
- 6) il Responsabile *HSE* della Società, che coincide con il Responsabile *HSE* della Divisione *Gas & Power Market* di Edison S.p.A.;
- 7) i lavoratori addetti e quelli incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei luoghi di lavoro in caso di pericolo grave e immediato, di salvataggio, di primo soccorso e, comunque, di gestione dell'emergenza. La squadra di gestione delle emergenze di Edison S.p.A. è stata integrata con un esponente di Assistenza Casa S.p.A.; essa è coordinata da HSEQ - HR & ORGANIZATION DEPT. di Edison Spa.

Il Datore di lavoro della Società ed il Responsabile *HSE* sono i referenti principali a cui è attribuita l'*ownership* di sviluppare un sistema di gestione della sicurezza conforme agli *standard* internazionali e alla legislazione vigente.

5. Norme e principi generali

Lo svolgimento delle attività oggetto del presente protocollo, nel pieno rispetto degli adempimenti normativi, è ispirato ai principi deontologici ed operativi espressi nel ***Codice Etico di Edison S.p.A.*** adottato dalla Società, con particolare riferimento alla Parte II dello stesso, dal titolo *Ambiente e Sicurezza*.

Ai sensi della normativa vigente, in riferimento a quanto disciplinato dall'art. 15 del D.Lgs. 81/2008, Assistenza Casa S.p.A. persegue le principali misure generali per la protezione della salute e per la sicurezza dei lavoratori, con particolare riferimento a:

- adeguata **valutazione dei rischi ed** eliminazione/riduzione al minimo dei rischi individuati;

- **programmazione della prevenzione;**
- rispetto dei principi ergonomici nella concezione dei posti di lavoro, nella scelta delle attrezzature e nella definizione di metodi di lavoro e produzione;
- priorità delle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;
- controllo sanitario dei lavoratori in funzione dei rischi specifici;
- regolare manutenzione di ambienti, attrezzature, macchine ed impianti;
- **informazione, formazione, consultazione e partecipazione** dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti sulle questioni riguardanti la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro.

La tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro è un impegno che fa parte della responsabilità sociale della Società, in quanto elemento imprescindibile per garantire l'integrità delle persone, siano essi dipendenti o terzi coinvolti nelle attività aziendali.

Tutte le persone che accedono a luoghi di lavoro devono poter operare in ambienti confortevoli e sicuri. La Società gestisce le sue attività perseguendo l'eccellenza nel campo della tutela della salute e della sicurezza, promuovendo una politica di miglioramento continuo inteso sia come confronto sistematico ed adozione nelle migliori tecnologie, metodologie e prassi di prevenzioni esistenti sul mercato, sia come promozione della cultura alla sicurezza delle persone che operano in azienda.

Con questa premessa, la Società ha definito, anche attraverso il Codice Etico di Edison S.p.A., dalla stessa adottato, i principi generali in materia di sicurezza e ambiente e le principali Linee Guida sul piano metodologico che ne assicurano concreta attuazione operativa.

Ad integrazione e completamento di tali Linee Guida, con il presente protocollo si confermano le ulteriori Linee Guida sottoesposte che a livello gestionale costituiscono altresì prassi diffuse all'interno della Società:

- **Commitment del management** anche attraverso l'integrazione degli obiettivi di sicurezza nel sistema di performance management aziendale;
- **Benchmark interno ed esterno** come strumento sistematico di apprendimento delle migliori soluzioni di prevenzione e gestione dei rischi e stimolo al processo e alla cultura del miglioramento continuo dei processi e dei risultati in tema di sicurezza;
- **Coinvolgimento dei dipendenti**, anche attraverso i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, alla individuazione dei rischi e alla promozione di proposte di miglioramento della sicurezza;

- **Promozione di eventi aziendali di sensibilizzazione** alla sicurezza e promozione di una diffusa cultura della sicurezza negli ambienti di lavoro e nella vita sociale;
- **Riconoscimento** delle migliori performance anche attraverso specifici awards aziendali;
- **Sviluppo organizzazione dell'ambiente di lavoro e della vita lavorativa**, orientata a principi di ergonomia e funzionalità, e al fine di conciliare esigenze della persona ed esperienze aziendali (Work –Life Program).

6. Descrizione del procedimento

I diversi soggetti responsabili del sistema di gestione della sicurezza – quali quelli individuati nel paragrafo 4 – ciascuno in relazione al ruolo rivestito all'interno della Società, sono tenuti ad esercitare i poteri e ad adempiere agli obblighi previsti dalla vigente normativa; ad assolvere agli obblighi dettagliati nelle altre leggi e regolamenti vigenti in materia antinfortunistica, nonché al rispetto delle regole contenute nel presente protocollo.

In particolare, il protocollo in oggetto individua i principali presidi che la Società ha adottato al fine di prevenire il verificarsi di violazioni della normativa in materia di salute e sicurezza dei lavoratori, con riferimento alle due aree di attività ritenute maggiormente a rischio, sopra identificate.

Tali presidi pongono le basi per l'acquisizione, nei prossimi tempi, da parte della Società della certificazione ISO 45001 (la quale – come noto – è andata a sostituire la 18.001 in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro).

1. Con riferimento alle **attività da ufficio**, il Datore di lavoro della Società garantisce lo svolgimento delle **funzioni dettagliatamente elencate nell'art. 18 del D.Lgs.n. 81 del 2008**.

Con il supporto del RSPP e del medico competente, il Datore di Lavoro effettua un'adeguata *analisi dei rischi*, e cioè provvede all'individuazione di tutti i fattori di rischio esistenti in azienda e delle loro reciproche interazioni. Tale analisi determina la stesura di un **Documento di Valutazione dei Rischi**, il quale viene sottoposto a costante aggiornamento, a seguito del modificarsi delle situazioni di rischio ovvero dei cambiamenti del processo significativi ai fini della sicurezza e della salute dei lavoratori (es. nuovi ambienti di lavoro, ecc.).

Sempre con il supporto del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e del Medico Competente, il Datore di lavoro assicura altresì:

- il diritto di accesso, senza costi, per ogni lavoratore ai dispositivi di protezione individuale previsti per la mansione svolta e la possibilità di effettuare, laddove si verificasse la necessità, richiesta formale di dispositivi particolari legati a specificità fisiche del lavoratore stesso;

- la diffusione di istruzioni volte a garantire lo svolgimento corretto ed in sicurezza delle attività relative ad ogni figura professionale della Società;
- il continuo aggiornamento del Registro Infortuni in cui sono annotati cronologicamente: gli infortuni sul lavoro che comportino un'assenza dal lavoro di almeno un giorno (escluso il giorno dell'evento); i dati anagrafici del soggetto infortunato; la qualifica professionale; le cause e le circostanze dell'infortunio; la data di abbandono e di ripresa del lavoro;

Nel rispetto della normativa vigente, il Datore di Lavoro analizza i posti di lavoro con riguardo:

- ai rischi per la vista e per gli occhi;
- ai problemi legati alla postura e all'affaticamento fisico e mentale;
- alle condizioni ergonomiche e di igiene ambientale.

Il Datore di lavoro garantisce inoltre una sorveglianza sanitaria dei lavoratori con particolare riferimento ai rischi per la vista e per gli occhi e ai rischi per l'apparato muscolo-scheletrico. Lo stesso fornisce ai lavoratori informazioni per quanto riguarda le modalità di svolgimento dell'attività, la protezione degli occhi e della vista e le misure di prevenzione applicabili nel posto di lavoro.

Il Datore di Lavoro, con il supporto del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, assicura inoltre che venga effettuata, in maniera adeguata e continuativa, attività di formazione e informazione del personale in relazione a:

- ✓ rischi cui sono sottoposti i lavoratori riferiti ad una specifica mansione;
- ✓ misure da adottare in caso di emergenza, soprattutto in caso di necessità di evacuazione dagli uffici (per es. in caso di incendio);
- ✓ norme operative in materia di gestione di eventuali sostanze pericolose (es. smaltimento toner delle stampanti);
- ✓ norme per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- ✓ igiene del lavoro.

La formazione è sempre tracciata, mediante opportune evidenze documentali (es. fogli presenze) che permettono di identificare chiaramente i soggetti partecipanti, i formatori, la durata della formazione e le tematiche trattate.

Il Datore di Lavoro della Società, in caso di affidamento dei lavori ad un'impresa appaltatrice ovvero a lavoratori autonomi all'interno della propria azienda, o di una singola unità produttiva, opera nel rispetto della vigente normativa.

In particolare, in detti casi, il Datore di Lavoro garantisce la cooperazione all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto, nonché il coordinamento degli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, assicurando, laddove previsto dalla legge, l'elaborazione del c.d. Documento Unico di Valutazione dei Rischi che indichi le misure da adottare per eliminare o, ove ciò non sia possibile, per ridurre al minimo i rischi da interferenze (il cd. DUVRI).

Inoltre, in caso di lavori che si svolgono all'interno di “*cantieri temporanei o mobili*”, di cui al Titolo IV del D.Lgs. n. 81 del 2008, il Datore di lavoro-Committente provvede a realizzare, anche con l'ausilio delle competenti funzioni aziendali, le misure previste dalla normativa vigente, al fine di scongiurare il rischio di commissione di infortuni nello svolgimento dei lavori edili.

Il Datore di Lavoro della Società ed il Responsabile *HSE*, avvalendosi anche dell'aiuto dei Preposti e dell'eventuale supporto di consulenti esterni, sono chiamati altresì a svolgere delle verifiche periodiche sul sistema di gestione della sicurezza, al fine di verificare l'effettiva attuazione dei presidi indicati nel Documento di Valutazione dei Rischi, di valutare l'opportunità di definire azioni correttive e preventive qualora si riscontrassero situazioni di non conformità, nonché di monitorare l'implementazione delle azioni di miglioramento del sistema di sicurezza.

A tal fine, il Datore di Lavoro:

- approva il piano delle verifiche annuale che deve prevedere interventi finalizzati a verificare la conformità del sistema di sicurezza aziendale alle prescrizioni normative, nonché verifica la corretta implementazione dei mezzi di prevenzione da parte di tutti i componenti della Società;
- esamina ed effettua controlli sui verbali delle verifiche periodiche, nonché sul cd. “piano di azione”, documento in cui sono indicati gli interventi necessari per rimuovere le violazioni riscontrate, il soggetto responsabile della loro attuazione e la durata delle operazioni;
- approva il “piano di azione”.

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione verifica altresì lo stato di avanzamento del “piano di azione”, avvisando tempestivamente il Datore di Lavoro (o il Dirigente Delegato) di eventuali scostamenti da quanto precedentemente pianificato.

2. Riguardo alle *attività manutentive/installazione che vengono svolte presso i clienti dai partner tecnici incaricati dalla Società (ditte esterne o persone fisiche)*, previamente selezionati e contrattualizzati, si osserva quanto segue.

I *partner tecnici*, che operano per conto di Assistenza Casa S.p.A., sottoscrivono con la stessa una convenzione, in forza della quale attestano – tra l’altro – di essere in possesso dei requisiti d’idoneità tecnico-professionali previsti dall’allegato XVII del D.Lgs. n. 81/2008, nonché s’impegnano ad operare in conformità alla normativa vigente in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

I medesimi *partner tecnici* dichiarano altresì di essere in possesso del DVR, laddove richiesto e di impegnarsi, su domanda di Assistenza Casa, a fornirne copia alla Società.

La Società si riserva di effettuare delle verifiche periodiche sull’operato dei tecnici, anche al fine di accertare il rispetto da parte di questi della normativa antinfortunistica.

7. Flussi informativi verso l’Organismo di Vigilanza

Il Datore di Lavoro – che è stato identificato con l’Amministratore Delegato della Società – è stato individuato come “*referente per l’OdV*”, per quanto riguarda le attività disciplinate dal presente protocollo.

Il Datore di Lavoro dovrà preventivamente coordinarsi con gli altri soggetti responsabili ai sensi del sistema di sicurezza aziendale (RSPP, Medico competente, RLS ecc.) al fine di garantire un adeguato ed efficace flusso informativo all’OdV.

Come previsto dal “Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231”, ogni referente, periodicamente, relaziona all’OdV sulle attività di propria competenza in riferimento al presente protocollo.

Sempre come previsto dal Modello, l’OdV potrà indire incontri specifici con il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, il quale terrà altresì a disposizione dell’Organismo di Vigilanza – in un archivio ordinato – tutta la documentazione all’uopo necessaria.

In caso di violazioni gravi, l’informativa all’OdV deve essere fatta *tempestivamente*, non appena il referente ne sia venuto a conoscenza, al di là della periodicità stabilita. Ciò è valido anche per segnalazioni di modifiche necessarie all’iter procedurale, derivanti da cambiamenti legislativi e/o organizzativi e comunque tali da esporre la Società a potenziali rischi *ex* D.Lgs. n. 231/2001.

PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DEGLI INCARICHI PROFESSIONALI A TERZI

1. Obiettivo

Il presente protocollo ha l'obiettivo di definire i ruoli, le responsabilità operative, i principi di controllo e di comportamento nonché regolamentare le modalità di attivazione e gestione degli incarichi professionali a terzi conferiti da parte di Assistenza Casa S.p.A. (di seguito anche "la Società"), anche attraverso le funzioni di Edison S.p.A..

Quanto definito dal presente protocollo è volto a garantire il rispetto, da parte della Società, della normativa vigente e dei principi di trasparenza, correttezza, oggettività e tracciabilità nell'esecuzione delle attività in oggetto.

2. Ambito di applicazione

Per lo scopo di cui al punto precedente, il presente documento si applica a tutte le Funzioni aziendali di Assistenza Casa S.p.A. coinvolte nel processo di assegnazione e gestione di incarichi professionali a terzi, intendendosi per tali le consulenze o prestazioni professionali a contenuto intellettuale di qualsiasi natura (es.: legale, fiscale, tecnica, giuslavoristica, amministrativa, organizzativa, ecc.). Più precisamente le consulenze incluse nel perimetro di applicazione del presente documento, sono definite all'interno della Norma Generale n. 89/14 di Edison S.p.A.⁵, attraverso una classificazione in 4 categorie:

- Strategiche, funzionali a supportare le decisioni manageriali rispetto alle variabili ed ai processi fondamentali dell'azienda;
- Specialistiche, funzionali a supportare particolari valutazioni e decisioni manageriali che richiedono approfondimenti specialistici, valutati come non realizzabili in azienda, per tipologia e/o ampiezza e/o profondità delle analisi ritenute necessarie. Di norma tale tipologia di consulenze è collegata allo sviluppo di operazioni straordinarie e/o specifici aspetti di progetti rilevanti;
- Professionali, assegnate a soggetti iscritti ad albi professionali per l'esercizio di attività che presuppongono necessariamente il loro utilizzo (es. pareri in materia legale, fiscale e societaria, pratiche notarili, perizie tecniche e legali, certificazione di progetti, ecc.);

⁵ Norma Generale 89/14 "Pianificazione, autorizzazione ed assegnazione degli incarichi di Consulenza"

- Consulenze Funzionali a gestire processi relazionali e autorizzativi, assegnate a soggetti terzi che, a prescindere dal profilo di competenze richiesto e/o dall'appartenenza a specifici ordini professionali e dalla forma giuridica e fiscale del soggetto e del relativo rapporto contrattuale, l'azienda ritenga appunto di contrattualizzare, per la rappresentazione degli interessi aziendali nell'ambito di relazioni con la Pubblica Amministrazione, Amministratori Pubblici e/o dipendenti di Pubbliche amministrazioni, in particolare attivate con lo scopo di supportare processi finalizzati ad ottenere Autorizzazioni, Permessi e Concessioni, in Italia e all'estero. Tali consulenze non possono essere attivate con soggetti che abbiano rapporti organici, anche indirettamente, con la Pubblica Amministrazione, o con soggetti appartenenti alla Pubblica Amministrazione.

Sono esclusi dal presente documento:

- le tipologie di collaborazione con terzi direttamente gestiti dalla Direzione HR & Organization di Edison S.p.A. (ad es. collaborazioni coordinate e continuative, collaborazioni a progetto, collaborazioni autonome (P.IVA), prestazioni di temporary management/ staff leasing, contratti di somministrazione di lavoro, convenzioni per la realizzazione di stage) e disciplinati secondo i principi definiti con il “Protocollo per la selezione e assunzione del personale” di Edison S.p.A e la Procedura PEOR 00/2009 di Edison S.p.A.⁶;
- gli incarichi di assistenza, rappresentanza e difesa in giudizio gestiti dalla Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A. e disciplinati dal “Protocollo per la gestione degli accordi transattivi e del contenzioso giudiziale” di Assistenza Casa S.p.A.;
- le altre tipologie di Prestazioni di Servizio, diverse dalle consulenze e prestazioni professionali come sopra definite, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, traduzioni, sviluppo & manutenzione di HW-SW, servizi di recupero crediti, servizi tecnici di supporto attività esplorativa, ecc..., gestiti dalla Direzione Procurement di Edison S.p.A. attraverso l'applicazione dei processi di approvvigionamento, per i quali si rimanda al “Protocollo per la gestione degli approvvigionamenti di beni e servizi” di Edison S.p.A. e alla Norma generale n. 92/14⁷ di Edison S.p.A.

⁶ Procedura PEOR 00/2009 “Processo di Pianificazione – Reclutamento – Selezione ed Inserimento di Personale” di Edison S.p.A..

⁷ Norma Generale 92/14 (Rev. 03 – Ottobre 2020) "Processi di approvvigionamento di beni, servizi e prestazioni, opere e lavori".

Assistenza Casa S.p.A. adeguerà il proprio comportamento a quanto esposto nel presente protocollo e, laddove necessario, la integrerà con apposite normative interne che tengano conto delle singole specificità.

3. Ruoli e Responsabilità

Il processo di gestione degli incarichi professionali a terzi prevede il coinvolgimento, a vario titolo delle seguenti Funzioni aziendali e, in forza di specifici contratti di servizio, Divisioni/Direzioni di Edison S.p.A.:

- Funzione aziendale proponente di Assistenza Casa è responsabile di:
 - definire la corretta individuazione del fabbisogno organizzativo e gestionale di incarichi professionali a Terzi;
 - pianificare e portare in approvazione, in sede di Budget, le proposte di assegnazione di incarichi professionali a Terzi;
 - supportare le attività di valutazione del Comitato Audit ed Etica di Edison S.p.A.;
 - attivare con la formulazione della Richiesta di Acquisto (RDA) e la necessaria redazione del contratto, il processo di assegnazione degli incarichi approvati in sede di budget, nell'ambito dei limiti di spesa delegati, nonché gestire il processo di assegnazione degli incarichi extra budget secondo quanto stabilito dalla Norma Generale n. 89/14 di Edison S.p.A.;
 - attivarsi, con eventuale supporto della Direzione Procurement di Edison S.p.A., per effettuare le previste verifiche e ottenere dalla Società / Consulente individuato le necessarie documentazioni e certificazioni previste dal presente protocollo delle quali assicura l'archiviazione e la messa a disposizione per eventuali attività di audit;
 - segnalare alla Divisione Human Resources & ICT di Edison S.p.A. tutte le informazioni previste per l'attivazione delle Consulenze individuali per consentirne l'inserimento sul Sistema Informativo aziendale e per assicurare l'archiviazione documentale del contratto;
 - gestire verificare e coordinare la corretta esecuzione della prestazione contrattuale e fornire il benessere alla Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A. per il pagamento della relativa fattura.
- Comitato Audit ed Etica di Edison S.p.A. è responsabile di valutare la compliance con le norme di legge, in particolare con il D.Lgs. 231/2001 e il presente protocollo, delle proposte di incarichi professionali a terzi ricevute, così come previsto dalla Norma Generale n. 89/14 di Edison S.p.A., e monitorare periodicamente l'andamento della spesa "Consulenza".

- Divisione Human Resources & ICT (Direzione Human Resources & Organization) di Edison S.p.A. è responsabile di:
 - formalizzare i contratti di collaborazione con terzi direttamente gestiti come indicato nel paragrafo 2 “Ambito di applicazione”.
 - effettuare, con il supporto delle Funzioni aziendali proponenti, le previste verifiche e acquisire, in sede di qualifica fornitori/collaboratori o di contrattualizzazione di specifici soggetti, le autocertificazioni individuali / certificazioni previste dal “Protocollo per la selezione e assunzione del personale” di Edison S.p.A. e dalla Procedura PEOR 00/2009 di Edison S.p.A. per le Collaborazioni Individuali gestite.
- Direzione Planning & Control di Edison S.p.A. è responsabile di:
 - assistere il Vertice aziendale nella raccolta ed esame delle proposte di attivazione consulenze;
 - supportare le Funzioni aziendali nelle fasi di pianificazione e approvazione;
 - assicurare le attività di controllo e reporting della spesa per consulenze;
 - supportare le attività di monitoraggio periodico della spesa per consulenze, in sede di Comitato Audit ed Etica di Edison S.p.A..
- Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A. è responsabile di:
 - gestire il ciclo passivo relativo alle consulenze e procedere al pagamento delle relative fatture previo benestare della Funzione proponente e/o della figura manageriale/ procuratore che gestisce la prestazione di consulenza.
 - segnalare periodicamente al Comitato Audit ed Etica di Edison S.p.A. eventuali fatture / pagamenti senza ordine, legate alla specifica voce di spesa “Consulenze” così come definito dalla Norma Generale n. 89/14 di Edison S.p.A.;
 - supportare, tramite la Funzione Tax Affairs e con la collaborazione di un eventuale consulente esterno, la Funzione Aziendale proponente sin dalla fase di formalizzazione del contratto per le tematiche fiscali più complesse.
- Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A. è responsabile di:
 - definire in collaborazione con la Direzione Procurement di Edison S.p.A. gli standard contrattuali per le diverse fattispecie negoziali e provvedere al relativo aggiornamento periodico;

- fornire alla Funzione proponente il necessario supporto specialistico per specifiche formalizzazioni contrattuali degli incarichi di consulenze, con riferimento ad eventuali esigenze di prevedere clausole contrattuali particolari;
- partecipare alle attività del Comitato Audit ed Etica di Edison S.p.A. anche attraverso approfondimenti relativi a richieste di incarichi di consulenza che prevedano profilo di rischio legale rilevanti;
- assicurare periodica informativa al Comitato Audit ed Etica e al Comex di Edison S.p.A. relativamente alla propria gestione degli incarichi di rappresentanza e difesa in giudizio attivati.
- Direzione Procurement di Edison S.p.A. è responsabile di:
 - supportare le diverse Funzioni proponenti nella qualificazione degli interventi di Consulenza, e per la relativa emissione delle singole RdA;
 - sviluppare e gestire il processo di qualifica fornitori dedicato alle Società di Consulenza / ai Consulenti e negoziare convenzioni tariffarie standard per le diverse tipologie di Consulenza utilizzate dall'azienda;
 - gestire il processo di acquisto, ovvero le attività di scouting e analisi di mercato, la gestione delle richieste di offerta ai potenziali fornitori, la scelta finale del fornitore di Servizi di Consulenza, in accordo con il proponente e assicurando l'emissione dei relativi ordini e/o la specifica contrattualizzazione delle Società di Consulenza;
 - sbloccare sul sistema SAP gli Ordini di Acquisto (OdA) attivati, da parte delle Divisioni/Direzioni/Funzioni proponenti con RdA autorizzate, laddove necessario;
 - supportare la Direzione Planning & Control ed il Comitato Audit ed Etica di Edison S.p.A. per le verifiche di corretta applicazione di quanto previsto dalla Norma Generale n. 89/14 di Edison S.p.A. relativamente alla classificazione delle Consulenze rispetto alle altre Prestazioni di Servizio;
 - effettuare, con il supporto delle Funzioni proponenti, le previste verifiche e acquisire, in sede di qualifica fornitori o di contrattualizzazione di specifici soggetti, le autocertificazioni individuali / certificazioni previste, inclusa l'affidabilità del consulente/professionista rispetto al rischio di infiltrazione criminale e di finanziamento al terrorismo, assicurando l'archiviazione e la messa a disposizione per eventuali attività di audit.

4. Descrizione del Processo

Il processo si articola nelle seguenti fasi:

- a. Pianificazione e Approvazione budget.
- b. Qualificazione delle richieste in base al periodo di attivazione.
- c. Autorizzazione all'attivazione di incarichi di Consulenza.
- d. Processo operativo di acquisto.
- e. Archiviazione contratto e comunicazione.
- f. Benestare al pagamento.
- g. Controllo e reporting.

La Norma Generale n. 89/14 "Pianificazione, autorizzazione ed assegnazione degli incarichi di Consulenza" di Edison S.p.A identifica le regole operative da seguire nell'esecuzione delle attività proprie del processo.

5. Attività di Controllo

Il sistema di controllo a presidio del processo descritto si basa sui seguenti elementi qualificanti:

– *Livelli autorizzativi definiti*

Esistenza di livelli di approvazione per la formulazione delle richieste di consulenza e per la certificazione/validazione del servizio reso.

Esistenza di livelli autorizzativi (in coerenza con il sistema di procure aziendali) per la stipulazione dei contratti.

– *Segregazione delle funzioni*

Esistenza di attori diversi operanti nelle differenti fasi del processo.

Esistenza di requisiti professionali, economici ed organizzativi a garanzia degli standard qualitativi richiesti e di meccanismi di valutazione complessiva del servizio reso.

– *Controllo e monitoraggio*

Espletamento di adeguata attività selettiva fra diversi offerenti e di obiettiva comparazione delle offerte sulla base di criteri oggettivi e documentabili.

Verifica di compliance con le norme di legge, in particolare con il D.Lgs. 231/2001 e il presente protocollo, delle proposte di consulenza qualificate ricevute, prima dell'attivazione degli incarichi.

Valutazione della rilevanza di potenziali profili di rischio di commissione dei reati contro la Pubblica Amministrazione e il suo Patrimonio in sede di assegnazione di Consulenze funzionali a gestire processi relazionali e autorizzativi.

Tali verifiche saranno effettuate da parte del Comitato Audit ed Etica di Edison S.p.A. sulla base delle informazioni fornite dalla Direzione/ Funzione proponente nella scheda di qualificazione.

Verifica dell'affidabilità reputazionale della controparte nel rispetto delle prescrizioni contenute nelle cc.dd. "Linee Guida *Integrity Check*"⁸, una normativa di Edison S.p.A. – cui si fa espresso ed integrale rinvio – che definisce nel dettaglio i numerosi controlli che Edison attua sia ai fini di valutare in via preventiva sia di verificare periodicamente l'affidabilità reputazionale dei Soggetti Terzi con cui la stessa, a diverso titolo, entra in contatto o rapporti d'affare.

Tale verifica è effettuata da parte della Direzione Procurement di Edison S.p.A., con il supporto della Funzione proponente di Assistenza Casa, preliminarmente all'inserimento in anagrafica ovvero, nel corso di un rapporto contrattuale già instaurato, con cadenza periodica al fine di monitorare la permanenza dei requisiti di affidabilità, specie in caso di contratti pluriennali.

L'affidabilità del consulente e/o della società di consulenza è valutata secondo quanto indicato nelle richiamate "Linee Guida *Integrity Check*" e in particolare tramite:

- reportistica di dettaglio sull'affidabilità commerciale del consulente/professionista fornite da società specializzate (ad es. Cerved/D&B);
- risultanze della visura CCIAA, ove applicabile;
- richiesta di un'autocertificazione con la quale il consulente/professionista o il legale rappresentante della società di consulenza dichiara, ove ne ricorrano le condizioni, che non sussistono situazioni di conflitto d'interesse, di non essere sottoposto a procedimento di prevenzione secondo la normativa antimafia, di non essere a conoscenza di essere sottoposto a procedimento penale o a misura cautelare e di non aver subito condanne, neanche ai sensi del D.Lgs. 231/2001;
- consultazione di informazioni pubbliche.

Verifica in ordine alla corretta, chiara e completa definizione dell'oggetto del contratto con il Consulente. In particolare, in caso di conferimento al Consulente del potere di interfacciarsi con gli

⁸ Norma Generale n. 93/17 (Rev. 02, Giugno 2020) Linee Guida "Integrity Check" di Edison S.p.A..

esponenti della Pubblica Amministrazione, precisa e puntuale determinazione delle modalità di adempimento di detto potere e dei limiti in cui lo stesso può essere esercitato.

Verifica in ordine alla corretta esecuzione della prestazione e/o del servizio reso dal consulente e/o dalla società di consulenza e di corrispondenza del suddetto agli accordi intercorsi in fase di assegnazione dell'incarico prima del pagamento della prestazione.

Verifica di congruità degli addebiti in fattura rispetto alle specifiche contrattuali formalizzate ed agli obiettivi previsti per la Consulenza. Tale verifica è di competenza della Direzione/Funzione competente e verrà attestata tramite l'autorizzazione al pagamento da effettuare con la transazione SAP "Entrata merce".

Verifica delle Consulenze gestite in deroga alla normativa interna esistente (ad esempio in caso di fatture ricevute senza ordine e senza che sia stata richiesta ed approvata la RdA, fermo restando il relativo benessere al pagamento). Tale verifica è di competenza del Comitato Audit ed Etica di Edison S.p.A. sulla base delle periodiche segnalazioni inviate dalle competenti Funzioni della Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A.

Esistenza di un Tax Control Framework – applicabile ad Edison S.p.A. e a tutte le società controllate – che individua l'insieme dei principi di controllo, delle regole comportamentali e delle procedure aziendali che devono essere attuate dalle Unità Organizzative per identificare e gestire i rischi fiscali.

Esistenza delle Matrici dei Rischi relative ai Controlli Amministrativo – Contabili, definite sulla base del Modello di Controllo Contabile previsto dalla Legge n. 262/05, successivamente integrate anche al fine di prevenire il rischio fiscale ed inserite nel sistema TCF: le suddette matrici descrivono, rispetto a ciascun processo individuato come fiscalmente rilevante, i potenziali rischi fiscali afferenti allo stesso ed individuano le misure di prevenzione e controllo ritenute adeguate a prevenire quei rischi.

Monitoraggio periodico delle spese per consulenza, complessiva aziendale e delle singole Funzioni. Tale verifica è effettuata da parte del Comitato Audit ed Etica di Edison S.p.A., con il supporto delle Direzioni Planning & Control e Procurement di Edison S.p.A.

– *Tracciabilità della documentazione*

Utilizzo di idonei dispositivi contrattuali adeguatamente formalizzati.

Tracciabilità delle singole fasi del processo (documentazione a supporto, inclusa la scheda di qualificazione, qualora prevista; livello di formalizzazione e modalità/tempistiche di archiviazione; relazioni semestrali sull'andamento delle consulenze e delle attività del Comitato Audit ed Etica di

Edison S.p.A.), per consentire la ricostruzione delle responsabilità, delle motivazioni delle scelte e delle fonti informative.

6. Norme Comportamentali

Il personale della Società, a qualsiasi titolo coinvolto nelle attività di gestione delle consulenze e degli incarichi professionali, è tenuto ad osservare le modalità esposte nel presente documento, le previsioni di legge esistenti in materia e le norme comportamentali richiamate nel Codice Etico di Edison S.p.A., adottato dalla Società.

In particolare, è fatto divieto di:

- effettuare prestazioni o pagamenti in favore di collaboratori, fornitori, consulenti, partner o altri soggetti terzi che operino per conto della Società, che non trovino adeguata giustificazione nel contesto del rapporto contrattuale costituito con gli stessi;
- intrattenere rapporti con fornitori/consulenti/società e agenzie di somministrazione del personale che si avvalgano di lavoratori non in regola dal punto di vista dell'inquadramento contrattuale, del trattamento retributivo, del rispetto della salute e sicurezza dei luoghi di lavoro, che sfruttino i propri dipendenti profittando del loro stato di bisogno e che, in generale, operino in palese violazione della normativa giuslavoristica italiana e/o con modalità incompatibili con il rispetto della dignità della persona umana;
- intrattenere rapporti con professionisti terzi (es. consulenti e/o società di consulenza) in assenza di caratteristiche di affidabilità degli stessi e/o qualora vi sia il fondato sospetto che ciò possa esporre la Società al rischio di commissione di uno dei reati disciplinati dal D.Lgs. 231/2001;
- riconoscere compensi in favore di collaboratori, fornitori, consulenti, partner o altri soggetti terzi che operino per conto della Società, che non trovino adeguata giustificazione in relazione al tipo di incarico da svolgere ed alle prassi vigenti in ambito locale;
- promettere o versare somme di denaro al Funzionario Pubblico a titolo personale ovvero a Soggetti Privati con la finalità di promuovere o favorire interessi della Società o di società collegate, anche a seguito di illecite pressioni;
- ricorrere a forme diverse di aiuti o contribuzioni che, sotto la veste di sponsorizzazioni, incarichi, consulenze, pubblicità, abbiano invece le stesse finalità sopra vietate;
- ricevere, registrare ed utilizzare nelle dichiarazioni fiscali fatture (e/o altri documenti di eguale valore probatorio) attestanti consulenze in tutto o in parte inesistenti, oggettivamente

(perché mai intercorse) o soggettivamente (perché intercorse tra soggetti diversi da quelli indicati);

- concorrere nella creazione e/o emettere fatture relative a consulenze mai rese (o rese solo in parte) dalla Società in favore di clienti e/o altre società del Gruppo;
- effettuare, direttamente o indirettamente, operazioni che non riflettono correttamente la sostanza economica sottostante e che abbiano quale unica finalità quella di determinare un indebito vantaggio e/o un risparmio fiscale alla Società;
- realizzare, con consapevolezza e in modo fraudolento, operazioni che siano in contrasto con specifiche disposizioni normative che perseguono finalità antielusive;
- occultare o distruggere in tutto o in parte le scritture contabili o i documenti di cui è obbligatoria la conservazione.

7. Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza

Le Funzioni aziendali coinvolte nel processo sono tenute a comunicare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza qualsiasi eccezione comportamentale o qualsiasi evento inusuale, indicando le ragioni delle difformità e dando atto del processo autorizzativo seguito.

L'Organismo di Vigilanza potrà richiedere alle Funzioni a vario titolo coinvolte, di comunicare periodicamente il rispetto delle regole comportamentali sancite nel presente protocollo nello svolgimento dei compiti assegnati.

I Responsabili delle Funzioni aziendali coinvolte nell'ambito del processo garantiranno, coordinando le strutture di propria competenza, la documentabilità del processo seguito comprovante il rispetto della normativa, tenendo a disposizione dell'Organismo di Vigilanza – in un archivio ordinato – tutta la documentazione all'uopo necessaria.

Ogni modifica al presente documento deve essere preventivamente sottoposta all'Organismo di vigilanza che ne valuterà l'adeguatezza e la coerenza rispetto al Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/ 2001.

PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DEI RAPPORTI CON SOGGETTI DI VENDITA

1. Obiettivo

Il presente protocollo ha l'obiettivo di regolamentare le modalità di selezione e contrattualizzazione dei soggetti di vendita (principalmente operatori telefonici) nel rispetto della normativa vigente e dei principi di trasparenza, correttezza, oggettività e tracciabilità del processo decisionale.

2. Ambito di applicazione

Il presente documento si applica a tutte le Funzioni aziendali di Assistenza Casa S.p.A. coinvolte, a qualsiasi titolo, nel processo di gestione dei rapporti con i soggetti di vendita per le attività di vendita di polizze assicurative e di prodotti di servizio.

Le prescrizioni del presente protocollo si integrano, inoltre, con i principi comportamentali contenuti nel *“Protocollo per la gestione delle vendite di polizze assicurative e prodotti di servizio”*; *“Protocollo per la gestione dei rapporti con Partner Tecnici”* e nel *“Protocollo per la gestione dei rapporti con l’Autorità di Vigilanza”*.

3. Ruoli e Responsabilità

Il processo di gestione delle vendite di prodotti e servizi prevede il coinvolgimento, a vario titolo, delle seguenti Direzioni/Funzioni aziendali:

- Amministratore Delegato di Assistenza Casa S.p.A., responsabile di:
 - approvare i piani provvigionali dei soggetti di vendita;
 - di sottoscrivere gli accordi di distribuzione delle polizze assicurative e/o dei contratti di agenzia o i contratti vendita dei prodotti di servizio.

- Funzione Sviluppo e Monitoraggio Prodotti Assicurativi, responsabile di:
 - individuare il canale distributivo adeguato in ragione del target di clientela cui le polizze assicurative si rivolgono;
 - interfacciarsi, con l'eventuale supporto della funzione *Compliance assicurativa* e/o della Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A., con la compagnia di assicurazioni, con specifico riguardo all'individuazione di nuovi canali distributivi o nuove possibili collaborazioni con partner di vendita;

- definire i massimali dei piani provvigionali che possono essere riconosciuti ai soggetti di vendita;
- sviluppare, insieme alle altre Funzioni interessate, gli *script* di vendita delle polizze assicurative, in conformità alle prescrizioni dettate dall'IVASS;
- valutare nuove iniziative commerciali per l'incentivazione delle vendite dei prodotti assicurativi;
- Funzione Compliance Assicurativa, responsabile di:
 - verificare la presenza dei requisiti di professionalità ed onorabilità in capo ai soggetti di vendita che si intende incaricare dell'attività di distribuzione assicurativa, in conformità alle prescrizioni dettate dall'IVASS, ed effettuare il periodico monitoraggio;
 - effettuare le dovute comunicazioni all'Autorità in merito all'iscrizione o cancellazione del soggetto di vendita dal Registro Unico degli Intermediari assicurativi.

Inoltre, nel processo in esame è previsto il supporto delle seguenti Divisioni/Direzioni di Edison Energia S.p.A. e di Edison S.p.A.:

- Direzione Marketing e Comunicazione di Edison Energia S.p.A., responsabile di:
 - definire, in collaborazione - ove necessario (es. polizze ancillari) – con la Funzione Sviluppo e Monitoraggio Prodotti Assicurativi di Assistenza Casa, i massimali dei piani provvigionali che possono essere riconosciuti ai soggetti di vendita relativamente al commercio delle polizze ancillari e dei prodotti di servizio;
 - definire, in collaborazione - ove necessario (es. polizze ancillari) – con le Funzioni Sviluppo e Monitoraggio Prodotti Assicurativi e Compliance Assicurativa di Assistenza Casa, le schede prodotto ed il materiale formativo per i soggetti di vendita;
 - supportare la struttura Vendite, nella valutazione di nuove iniziative, relativamente al commercio delle polizze ancillari e dei prodotti di servizio;
 - redigere proposte commerciali con operatori del settore digitale (ad es. comparatori).
- Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A. responsabile di:
 - supportare nella valutazione preliminare del soggetto di vendita selezionato e delle successive verifiche periodiche;
 - redigere gli accordi di distribuzione delle polizze assicurative e/o dei contratti di agenzia e revisionare e validare i set informativi di polizze ed i contratti di vendita dei prodotti di servizio

secondo le norme di legge applicabili e il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001;

- Direzione Retail Sales & Service Delivery di Edison Energia S.p.A., responsabile di:
 - definire la numerosità dei soggetti di vendita;
 - verificare la sostenibilità degli schemi provvigionali;
 - provvedere all'apertura e strutturazione di nuovi canali di vendita e nuove partnership;
 - curare le attività propedeutiche alla qualifica dei soggetti di vendita ed il monitoraggio periodico;
 - promuovere e definire l'accordo di distribuzione od il contratto di vendita e/o eventuali deroghe allo stesso, nonché della relativa codifica e archiviazione. L'accordo/il contratto dovrà essere approvato e sottoscritto dall'Amministratore Delegato di Assistenza Casa;
 - curare le attività di formazione di prodotto dei diversi soggetti di vendita;
 - definire il fabbisogno e curare l'acquisto e la gestione di liste di clienti prospect per attività di teleselling e provvedere al relativo dispacciamento fra i differenti call center;
 - gestire e monitorare i differenti canali di vendita e, in particolare, i call center incaricati delle attività di teleselling.

4. Descrizione del Processo

Il processo di vendita di prodotti e servizi si articola nelle seguenti fasi:

- a) Definizione tipologia e numerosità dei soggetti di vendita e politica di remunerazione/incentivazione;
- b) Validazione, verifica applicabilità e approvazione dei piani provvigionali;
- c) Selezione e qualifica del soggetto di vendita;
- d) Stesura/definizione/revisione/codifica accordo di distribuzione, contratti di agenzia e contratti di vendita prodotti di servizio (standard e con clausole non standard);
- e) Approvazione finale e sottoscrizione dell'accordo/contratto con il soggetto di vendita,
- f) Iscrizione al Registro Unico degli intermediari assicurativi, ove previsto;
- g) Attività di formazione di prodotto del soggetto di vendita;
- h) Dimensionamento degli operatori telefonici necessari all'attività di vendita e relativo approvvigionamento anagrafiche;
- i) Monitoraggio periodico del soggetto di vendita;
- j) Verifica della prestazione erogata e della relativa fatturazione.

Le regole operative da seguire nell'esecuzione delle attività proprie del processo, ove definite, sono descritte all'interno dei processi e delle procedure interne definite da Assistenza Casa S.p.A. cui si rimanda.

5. Attività di Controllo

Il sistema di controllo a presidio del processo descritto si basa sui seguenti elementi qualificanti:

– *Livelli autorizzativi definiti*

L'Amministratore Delegato è responsabile dell'approvazione e della sottoscrizione dell'accordo di distribuzione di polizze assicurative, e/o dei contratti di agenzia o dei contratti di vendita di prodotti di servizio, dell'approvazione di eventuali deroghe e dell'approvazione finale dei piani provvigionali dei soggetti di vendita.

– *Segregazione delle funzioni*

Le Funzioni aziendali interessate avanzano proposte per la definizione del numero dei soggetti di vendita da utilizzare, predispongono i piani provvigionali, gli obiettivi di vendita.

Presidiano, inoltre, l'iter di selezione dei soggetti di vendita, fino all'individuazione dei candidati da sottoporre a verifica ed approvazione finale, la gestione delle anagrafiche, il calcolo e la liquidazione delle provvigioni.

La Funzione *Compliance Assicurativa* verifica la sussistenza dei requisiti di onorabilità e professionalità in accordo alle disposizioni normative e regolamentari dettate dall'Autorità di Vigilanza e, successivamente alla sottoscrizione dell'accordo da parte dell'Amministratore Delegato, procede all'iscrizione del soggetto di vendita incaricato dell'attività di distribuzione assicurativa al Registro Unico degli Intermediari.

La Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A. redige l'accordo di distribuzione o il contratto di vendita secondo le norme civilistiche e contrattuali di riferimento e secondo il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001, sentito il parere anche della Funzione *Compliance Assicurativa*, ove competente, e della Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A., ogni qual volta si producano nuovi contratti/template contrattuali che prevedano specifiche previsioni fiscali, per l'applicazione del corretto regime fiscale in virtù della tipologia delle attività svolte.

L'approvazione finale dell'accordo/contratto è sottoscritta dall'Amministratore Delegato di Assistenza Casa S.p.A..

La fatturazione è approvata preliminarmente dalla Direzione Retail Sales & Service Delivery di Edison Energia S.p.A. e dalla Funzione Sviluppo e Monitoraggio prodotti assicurativi, successivamente dall'Amministratore Delegato di Assistenza Casa.

– *Controllo e monitoraggio*

La selezione del soggetto di vendita attraverso l'analisi sia delle condizioni economiche applicate (ad es. piano provvigionale applicabile o modello di remunerazione attuale) sia di parametri legati all'onorabilità, professionalità, alle competenze e/o esperienze commerciali maturate, ai prodotti promossi, alla struttura organizzativa. È mantenuta evidenza, con apposita scheda, dei criteri che hanno portato alla scelta.

Monitoraggio periodico del permanere dei requisiti di onorabilità e professionalità.

Valutazione periodica complessiva del servizio reso.

Accordi contrattuali formalizzati per iscritto; in caso di deviazione dagli standard contrattuali definiti, le condizioni devono essere preventivamente verificate dalla Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A.

Prima della redazione dell'accordo/contratto, le Funzioni interessate, con la collaborazione della Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A., eseguono una verifica rispetto all'affidabilità reputazionale della controparte nel rispetto delle prescrizioni contenute nelle cc.dd. "Linee Guida *Integrity Check*"⁹, una normativa di Edison S.p.A. – cui si fa espresso ed integrale rinvio – che definisce nel dettaglio i numerosi controlli che Edison attua sia ai fini di valutare in via preventiva sia di verificare periodicamente l'affidabilità reputazionale dei Soggetti Terzi con cui la stessa, a diverso titolo, entra in contatto o rapporti d'affare.

L'affidabilità del soggetto di vendita, quindi, è valutata in particolare tramite:

- reportistica di dettaglio sull'affidabilità reputazionale fornite da società specializzate;
- risultanze della visura CCIAA;
- casellario giudiziale del soggetto di vendita persona fisica o del legale rappresentante;
- richiesta di un'autocertificazione con la quale il soggetto di vendita persona fisica o il legale rappresentante della società dichiara, ove ne ricorrano le condizioni, che non sussistono situazioni di conflitto d'interesse, di non essere sottoposto a procedimento di prevenzione secondo la normativa antimafia, di non essere a conoscenza di essere sottoposto a

⁹ Norma Generale n° 93/2017 (Rev. 02, Giugno 2020) Linee Guida "Integrity Check" di Edison S.p.A..

procedimento penale o a misura cautelare e di non aver subito condanne, neanche ai sensi del D.Lgs. 231/2001;

- consultazione di informazioni pubbliche.

Gli standard contrattuali con i soggetti di vendita sono formalizzati per iscritto secondo lo standard definito con la Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A e devono prevedere:

- apposita clausola in materia D.Lgs. 231/2001, al fine di richiedere a tali soggetti il rispetto del Codice Etico di Gruppo e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 della Società;
- divieto esplicito di riconoscere rimborsi per le spese sostenute dai soggetti di vendita.

Assistenza Casa S.p.A., anche per il tramite della Direzione Retail Sales & Service Delivery di Edison Energia S.p.A., verifica:

- la correttezza e la completezza dei dati e dei termini contrattuali nei contratti con il soggetto di vendita;
- l'applicabilità dei piani provvigionali;
- prima del pagamento della prestazione, la corretta esecuzione della prestazione e/o del servizio reso dal soggetto di vendita e la corrispondenza del suddetto alle disposizioni contrattuali stipulate;
- la congruità degli addebiti in fattura rispetto alle specifiche contrattuali formalizzate ed agli obiettivi di vendita previsti;
- la corretta applicazione del regime fiscale.

La Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A., inoltre, verifica:

- prima della registrazione delle fatture relative alle prestazioni dei soggetti di vendita, la corretta applicazione del regime fiscale delle fatture emesse, sotto il profilo dell'IVA, in relazione alla natura delle prestazioni descritte nel contratto, richiamate dalle fatture medesime.

– *Tracciabilità della documentazione*

La tracciabilità è assicurata tramite sistematica archiviazione di tutta la documentazione, cartacea e/o elettronica delle varie fasi del processo di selezione e gestione dei rapporti con i soggetti di vendita, al fine di consentire la ricostruzione delle responsabilità e delle motivazioni delle scelte effettuate.

6. Norme Comportamentali

Il personale della Società a qualsiasi titolo coinvolto nelle attività di gestione dei rapporti con i soggetti di vendita è tenuto ad osservare le previsioni di legge in materia, i principi di controllo e di comportamento esposti nel presente protocollo, nelle procedure e nella normativa interna aziendale nonché le norme comportamentali richiamate nel Codice Etico di Edison S.p.A., adottato dalla Società.

In particolare, è fatto divieto di:

- effettuare prestazioni o pagamenti in favore di soggetti di vendita che operino per conto della Società, che non trovino adeguata giustificazione nel contesto del rapporto contrattuale costituito con gli stessi;
- promettere, offrire o versare, direttamente o indirettamente, somme di denaro a Funzionari Pubblici o a esponenti di Società, associazioni, Enti e Fondazioni Private, a titolo personale (anche derivanti da anticipi) con la finalità di promuovere o favorire interessi della Società, anche a seguito di illecite pressioni;
- indurre i Funzionari Pubblici o un soggetto Privato, a svolgere in maniera impropria qualsiasi funzione di natura pubblica o qualsiasi attività associata ad un business o ricompensarla per averla svolta;
- influenzare un atto ufficiale (o un'omissione) da parte di Funzionari Pubblici o qualsiasi decisione in violazione di un dovere, al fine di assicurarsi o mantenere un business o un ingiusto vantaggio in relazione alle attività d'impresa;
- accettare la richiesta da, o sollecitazioni da, o autorizzare qualcuno ad accettare o sollecitare, direttamente o indirettamente, un vantaggio economico o altra utilità da Funzionari Pubblici o da un soggetto Privato;
- assegnare incarichi di collaborazione, consulenze, posti di lavoro o opportunità d'investimento soggetti di vendita segnalati da Funzionari Pubblici o da esponenti di Società Private in assenza dei necessari requisiti di onorabilità, professionalità, qualità e convenienza del servizio fornito;
- utilizzare le somme di denaro, o una parte di quelle che i soggetti di vendita ricevono ai sensi dell'accordo di distribuzione delle polizze assicurative o dei contratti di vendita di prodotti di servizio, per fini corruttivi o comunque in violazione delle leggi vigenti in contrasto con l'obbligo di usare il corrispettivo del contratto unicamente per la propria prestazione professionale;
- trasferire, in via diretta o indiretta, il corrispettivo che i soggetti di vendita ricevono sensi dell'accordo di distribuzione delle polizze assicurative o dei contratti di vendita di prodotti di

servizio, ad amministratori, dirigenti, componenti degli organi sociali o dipendenti di Assistenza Casa S.p.A.;

- trasferire il corrispettivo che i soggetti di vendita ricevono sensi dell'accordo di distribuzione delle polizze assicurative o dei contratti di vendita di prodotti di servizio in favore di soggetti o di Paesi diversi da quelli in cui il contratto sarà eseguito;
- effettuare i pagamenti in favore di soggetti di vendita su conti cifrati o in contanti;
- cedere a terzi soggetti l'accordo di distribuzione delle polizze assicurative o dei contratti di vendita di prodotti di servizio;
- rifiutarsi di sottoporsi a controlli ove ciò sia richiesto dalla Società;
- rifiutarsi di sottoporre le prestazioni rese a periodico monitoraggio;
- creare fondi a fronte di servizi contrattualizzati a prezzi superiori a quelli di mercato e di acquisizioni di servizi professionali inesistenti in tutto o in parte;
- ricevere, registrare ed utilizzare nelle dichiarazioni fiscali fatture (e/o altri documenti di eguale valore probatorio) attestanti prestazioni in tutto o in parte inesistenti, oggettivamente (perché mai intercorse) o soggettivamente (perché intercorse tra soggetti diversi da quelli indicati);
- concorrere nella creazione e/o emettere fatture relative a prestazioni mai rese (o rese solo in parte) dalla Società in favore di clienti e/o altre società del Gruppo;
- effettuare, direttamente o indirettamente, operazioni che non riflettono correttamente la sostanza economica sottostante e che abbiano quale unica finalità quella di determinare un indebito vantaggio e/o un risparmio fiscale alla Società;
- realizzare, con consapevolezza e in modo fraudolento, operazioni che siano in contrasto con specifiche disposizioni normative che perseguono finalità antielusive;
- occultare o distruggere in tutto o in parte le scritture contabili o i documenti di cui è obbligatoria la conservazione.

Il personale della Società si impegna a non intrattenere rapporti con soggetti di vendita o altri soggetti terzi che si avvalgano di lavoratori non in regola dal punto di vista dell'inquadramento contrattuale, del trattamento retributivo, del rispetto della salute e sicurezza dei luoghi di lavoro, che sfruttino i propri dipendenti profittando del loro stato di bisogno e che, in generale, operino in palese violazione della normativa giuslavoristica italiana e/o con modalità incompatibili con il rispetto della dignità della persona umana.

7. Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza

Le Funzioni aziendali, a qualsiasi titolo coinvolte nel processo, sono tenute a comunicare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza qualsiasi eccezione comportamentale o qualsiasi evento inusuale, indicando le ragioni delle difformità e dando atto del processo autorizzativo seguito.

L'Organismo di Vigilanza potrà richiedere, alle Funzioni a vario titolo coinvolte, di comunicare periodicamente il rispetto delle regole comportamentali sancite nel presente protocollo nello svolgimento dei compiti assegnati.

I Responsabili delle Funzioni aziendali coinvolte nell'ambito del processo garantiranno, coordinando le strutture di propria competenza, la documentabilità del processo seguito comprovante il rispetto della normativa, tenendo a disposizione dell'Organismo di Vigilanza – in un archivio ordinato – tutta la documentazione all'uopo necessaria.

Ogni modifica al presente documento deve essere preventivamente sottoposta all'Organismo di vigilanza che ne valuterà l'adeguatezza e la coerenza rispetto al Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/ 2001.

PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DEI RAPPORTI INFRAGRUPPO

1. Obiettivo

Il presente protocollo ha l'obiettivo di definire i ruoli, le responsabilità, i principi di comportamento e di controllo che Assistenza Casa S.p.A. (di seguito anche "la Società") intende osservare, con riferimento alle diverse attività relative all'area di rischio "gestione dei rapporti infragruppo", nel rispetto dei principi di oggettività, correttezza, tracciabilità e trasparenza dell'operazione e con la finalità di prevenire, nell'esecuzione delle medesime attività, la commissione di illeciti previsti dal D.Lgs. 231/2001.

Quanto definito dal presente protocollo è volto a garantire il rispetto, da parte della Società, della normativa vigente e dei principi di trasparenza, correttezza, oggettività e tracciabilità nell'esecuzione delle attività in oggetto.

2. Ambito di Applicazione

Per lo scopo di cui al punto precedente, il presente protocollo si applica alla Società nella gestione dei rapporti infragruppo di qualsiasi natura, per le quali è previsto un contratto di service.

Si ricorda che la struttura organizzativa della Società, al fine di un miglior sfruttamento delle economie di scala, prevede la centralizzazione, in capo alla Capogruppo ed alla Controllante Edison Energia S.p.A. di alcune funzioni, nel rispetto delle disposizioni legislative in materia.

Assistenza Casa adeguerà il proprio comportamento a quanto esposto nel presente protocollo e, laddove necessario, lo integrerà con apposite normative interne che tengano conto delle singole specificità.

3. Ruoli e Responsabilità

Il processo di gestione dei rapporti infragruppo con la Capogruppo, la Controllante e con altre Società del Gruppo prevede il coinvolgimento, secondo le rispettive competenze, delle seguenti Funzioni di Assistenza Casa:

- Consiglio di Amministrazione, responsabile di approvare i contratti di importo superiore al limite previsto in capo all'Amministratore Delegato e comunque le operazioni (anche infragruppo)

qualificabili di “Minore Rilevanza” e di “Maggiore Rilevanza” secondo la procedura per la disciplina delle operazioni con Parti Correlate¹⁰.

- Vertice Aziendale (Amministratore Delegato) è responsabile:
 - qualora la Società richieda servizi infragruppo da parte della Capogruppo, della Controllante e/o da parte di altre società del gruppo:
 - verificare, con l’ausilio delle Divisione Legal & Corporate Affairs e Finance di Edison S.p.A., autorizzare e sottoscrivere il contratto di prestazione di servizi infragruppo, tranne per le materie riservate all’esclusiva competenza del Consiglio di Amministrazione;
 - comunicare formalmente, tramite lettera raccomandata AR, l’eventuale risoluzione dei contratti infragruppo qualora si verificano i relativi eventi ivi contemplati;
 - qualora la Società rivesta il ruolo di Fornitore di beni/servizi infragruppo verso la Capogruppo, la Controllante e altre società del Gruppo:
 - predisporre, con l’ausilio delle Divisioni Legal & Corporate Affairs e Finance di Edison S.p.A., autorizzare e sottoscrivere il contratto di vendita di servizi Infragruppo, eventualmente erogati anche avvalendosi di fornitori terzi, nei confronti delle Società Controllate e altre società del Gruppo entro i limiti stabiliti e delegati dal Consiglio di Amministrazione all’Amministratore Delegato.
- Divisione Finance di Edison S.p.A., responsabile di:
 - determinare i corrispettivi relativi alle prestazioni di servizi e la compravendita di beni con la Capogruppo, la Controllante e/ o altre società del Gruppo;
 - collaborare con il Vertice Aziendale per l’attuazione di una periodica verifica di allineamento del corrispettivo pattuito contrattualmente con i prezzi di mercato.
- Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A., responsabile di provvedere alla redazione e negoziazione della bozza del contratto infragruppo e/o di esprimere il proprio parere professionale sulla correttezza delle clausole contrattuali proposte, nel rispetto delle politiche della Società.

¹⁰ Procedura per la disciplina delle Operazioni con Parti Correlate (Norma Generale 79/10) di Edison S.p.A., a cui si rimanda.

- Divisioni\Direzioni\Funzioni, competenti nell'erogazione dei servizi sono responsabili di gestire operativamente il contratto di vendita dei servizi di propria competenza, nei confronti della Capogruppo, della Controllante e/o di altre società del Gruppo, assicurando la trasparenza e tracciabilità del processo decisionale.

4. Descrizione del Processo

4.1 Generalità

Le attività disciplinate dal presente protocollo riguardano:

- a) predisposizione dei contratti infragruppo (oggetto, natura dei servizi, modalità di fruizione e di rendicontazione, durata, corrispettivo, ecc...) con tracciabilità del processo decisionale del costo del servizio da inserire nei contratti infragruppo;
- b) verifica di conformità alla normativa in materia;
- c) autorizzazione e sottoscrizione dei contratti infragruppo;
- d) gestione dei contratti infragruppo e rendicontazione;
- e) fatturazione e pagamenti;
- f) aggiornamenti, integrazioni, variazioni contrattuali e gestione degli inadempimenti contrattuali.

Le regole operative da seguire nell'esecuzione delle attività del processo sono identificate nei singoli Contratti di Servizi (e s.m.i.) stipulati dalla Società con la Capogruppo, la Controllante e con altre società del Gruppo, a cui si rimanda.

5. Attività di Controllo

Il sistema di controllo a presidio del processo descritto si basa sui seguenti elementi qualificanti:

- *Livelli autorizzativi definiti*

I livelli autorizzativi sono definiti e coerenti con il sistema di procure aziendali. I Vertici aziendali rappresentano legalmente le Società appartenenti al Gruppo e autorizzano e sottoscrivono il contratto di prestazione di servizi infragruppo.

- *Separazione dei compiti*

La gestione dei rapporti infragruppo è articolata in varie attività, condotte con il coinvolgimento di diversi attori, in accordo con il principio di separazione dei compiti tra le Divisioni\Direzioni\Funzioni coinvolte nelle attività autorizzative, esecutive e di controllo ed in particolare, nel rispetto dei ruoli e responsabilità definiti al paragrafo 3.

- *Controlli specifici*

Il Vertice Aziendale verifica la bozza del contratto infragruppo prima di sottoscriverla.

La Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A. verifica la valenza legale del contratto infragruppo.

I Responsabili delle Funzioni direttamente coinvolte, in collaborazione con la Divisione Finance di Edison S.p.A., verificano che la qualità e/o quantità del servizio ricevuto siano allineate rispetto a quanto concordato.

Il Vertice aziendale e/o i Responsabili delle Funzioni direttamente coinvolte, in relazione ai rispettivi poteri di firma, con collaborazione della Divisione Finance di Edison S.p.A., siglano per presa visione e controllo la fattura relativa ai servizi ricevuti, prima dell'iter di approvazione e pagamento della stessa.

- *Tracciabilità della documentazione*

Ogni singola fase del processo è resa tracciabile al fine di consentire la ricostruzione delle responsabilità, delle fonti informative e, ove possibile, sulla base della prassi già in uso presso la competente Divisione/Direzione/Funzione aziendale della Società, della Capogruppo, della Controllante e delle altre società del Gruppo, del percorso motivazionale. Il presidio legale fornito da Capogruppo garantisce che i dispositivi contrattuali utilizzati risultino adeguatamente formalizzati, sottoscritti in coerenza con il sistema di deleghe e poteri in essere nonché debitamente archiviati.

6. Norme Comportamentali

Il personale della Società, della Capogruppo, della Controllante e delle altre società del Gruppo, a qualsiasi titolo coinvolto nelle attività di gestione dei rapporti infragruppo, è tenuto ad osservare le

modalità esposte nel presente documento, le previsioni di legge esistenti in materia e le norme comportamentali richiamate dal Codice Etico di Edison S.p.A., adottato dalla Società.

In particolare, è fatto obbligo di:

- rispettare principi di trasparenza, professionalità, affidabilità, economicità, efficienza e neutralità nella gestione dei rapporti infragruppo;
- assicurare che ogni prestazione infragruppo sia disciplinata per iscritto e sottoscritta da tutte le Parti in appositi contratti/ accordi a pena di nullità;
- garantire che detti contratti prevedano:
 - l'identificazione delle attività di cui si richiede la prestazione (descrizione del servizio, modalità di erogazione, qualità del servizio da erogare, ecc.);
 - l'identificazione del prezzo o delle metodologie per l'individuazione dello stesso (tariffazione, unità di misura, periodicità, ecc.);
 - l'obbligo del Fornitore di servizio infragruppo di svolgere tali servizi con la massima diligenza professionale e secondo livelli qualitativi non inferiori a quelli indicati nell'accordo/contratto;
 - un'apposita informativa sulle norme comportamentali adottate dalla Società relativamente al Modello ex D.Lgs. 231/2001;
 - un impegno a rispettare la normativa, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 della Società o della Capogruppo o della Controllante ed il Codice Etico di cui si richiede la presa d'atto, nonché ad esigere l'osservanza delle leggi e dei regolamenti anche da parte di terzi ai quali si dovesse rivolgere per lo svolgimento delle attività esternalizzate (subappalto);
 - l'informativa sulle conseguenze che possono avere, con riguardo ai rapporti contrattuali, comportamenti contrari alle previsioni del Modello ed alla normativa vigente, e precisamente la facoltà per la Società o per la Capogruppo o per la Controllante di risolvere il contratto in caso di violazione da parte del Fornitore di servizio infragruppo dell'obbligo di dare esecuzione all'attività nel rispetto dei principi contenuti del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 adottato dalla Società nonché del Codice Etico;

- clausole volte al rispetto, da parte dei fornitori infragruppo, della riservatezza delle informazioni commercialmente sensibili relative alle attività oggetto di separazione funzionale e volte al rispetto formale e sostanziale delle finalità della separazione funzionale;
- i poteri di verifica e controllo in capo alla Società richiedente del servizio infragruppo relativamente all'effettivo adempimento e all'adeguatezza delle attività prestate dalla società che effettua il servizio richiesto;
- assicurare la trasparenza degli accordi ed evitare la sottoscrizione di patti o accordi segreti contrari alla legge;
- mantenere riservati e conservare con la massima diligenza tutti i dati e le informazioni trasmesse/ ricevute in esecuzione dei contratti infragruppo;
- assicurare che ogni operazione infragruppo sia, oltre che correttamente registrata, anche autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua;
- liquidare i compensi in modo trasparente, sempre documentabile e ricostruibile ex post;
- garantire la completa tracciabilità dell'iter decisionale, autorizzativo e delle attività di controllo svolte, archiviando in maniera corretta e dettagliata i documenti di supporto;
- assicurare che ogni violazione degli accordi/ servizi infragruppo sia comunicata all'Organismo di Vigilanza della Società.

In ogni caso è fatto divieto di porre in essere/collaborare/dare causa alla realizzazione di comportamenti che possano rientrare nelle fattispecie di reato considerate ai fini del D.Lgs. 231/2001, e più in particolare, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, di:

- emettere o accettare fatture a fronte di operazioni inesistenti;
- effettuare pagamenti e riconoscere rimborsi spese in favore di fornitori infragruppo, che non trovino adeguata giustificazione in relazione al tipo di incarico svolto;
- richiedere/attestare l'acquisto/ricevimento di forniture e/o servizi inesistenti;
- creare fondi patrimoniali extra-contabili a fronte di operazioni contrattualizzate a prezzi superiori a quelli di mercato oppure di fatturazioni inesistenti in tutto o in parte;
- effettuare operazioni infragruppo con pagamenti non adeguatamente documentati e autorizzati o in contanti o utilizzare conti o libretti di risparmio in forma anonima o con intestazione fittizia o aperti presso filiali in Paesi esteri ove ciò non sia correlato alla sottostante operazione;

- porre in essere operazioni infragruppo qualora vi sia il fondato sospetto che ciò possa esporre la Società al rischio di commissione (anche a titolo di concorso) di associazione a delinquere, o riciclaggio, ricettazione o impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita;
- in generale, nel caso in cui i Destinatari ricoprono cariche sociali presso le società controllate e/o partecipate da Edison S.p.A. o Edison Energia S.p.A., porre in essere/collaborare/dare causa alla realizzazione di fatti o atti a diretto vantaggio o interesse delle società controllate e/o partecipate da Edison S.p.A. o Edison Energia S.p.A. o della Società che possano rientrare nelle fattispecie di reato considerate ai fini del D.Lgs. 231/2001.

7. Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza

Le Funzioni aziendali coinvolte nel processo sono tenute a comunicare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza qualsiasi eccezione comportamentale o qualsiasi evento inusuale, indicando le ragioni delle difformità e dando atto del processo autorizzativo seguito.

L'Organismo di Vigilanza potrà richiedere alle Funzioni a vario titolo coinvolte, di comunicare periodicamente il rispetto delle regole comportamentali sancite nel presente protocollo nello svolgimento dei compiti assegnati.

I Responsabili delle Funzioni coinvolte nell'ambito del processo garantiranno, coordinando le strutture di propria competenza, la documentabilità del processo seguito comprovante il rispetto della normativa, tenendo a disposizione dell'Organismo di Vigilanza – in un archivio ordinato – tutta la documentazione all'uopo necessaria.

Ogni modifica al presente documento deve essere preventivamente sottoposta all'Organismo di vigilanza che ne valuterà l'adeguatezza e la coerenza rispetto al Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/ 2001.

PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DEL CONTENZIOSO E DEGLI ACCORDI TRANSATTIVI GIUDIZIALI E STRAGIUDIZIALI

1. Obiettivo

Il presente protocollo ha l'obiettivo di definire i ruoli, le responsabilità operative, i principi di controllo e di comportamento cui Assistenza Casa S.p.A. (di seguito anche "la Società"), anche attraverso le funzioni di Edison S.p.A., deve attenersi nella gestione del contenzioso e degli accordi transattivi giudiziali e stragiudiziali, nel rispetto dei principi di trasparenza, correttezza, oggettività e tracciabilità delle attività in oggetto.

2. Ambito di applicazione

Per lo scopo di cui al punto precedente, il presente protocollo si applica a tutte le Funzioni di Assistenza Casa S.p.A. coinvolte, a qualsiasi titolo, nella gestione degli accordi transattivi e del contenzioso di qualsiasi natura.

Assistenza Casa S.p.A. adeguerà il proprio comportamento a quanto esposto nel presente protocollo e, laddove necessario, lo integrerà con processi e/o procedure interne che tengano conto delle singole specificità.

3. Ruoli e Responsabilità

Il processo di gestione degli accordi transattivi e del contenzioso prevede il coinvolgimento, secondo le rispettive competenze, delle seguenti Divisioni/Direzioni/Funzioni aziendali di Edison S.p.A., di Edison Energia S.p.A. e della Società:

- Vertice Aziendale (Amministratore Delegato): responsabile di rappresentare legalmente la società in giudizio ed anche in sede stragiudiziale e di autorizzare tutti gli accordi transattivi seguiti dalla Divisione Legal & Corporate Affairs, dalla Divisione Human Resources & ICT e dalla Divisione Finance, per le situazioni di rispettiva competenza di Edison S.p.A. nonché dalla Direzione Credit Management per quelle di competenza di Edison Energia S.p.A.;
- Funzione aziendale coinvolta, responsabile di:
 - informare tempestivamente le competenti Divisioni Legal & Corporate Affairs (solo nei casi in cui la Società venga convenuta in giudizio) e Finance di Edison S.p.A., in base alla

problematica di riferimento, circa le situazioni che potrebbero richiedere la definizione di accordi transattivi e/o l'apertura di un contenzioso;

- garantire il massimo supporto alle Divisioni di cui al punto precedente ed alla Direzione Credit Management di Edison Energia S.p.A. attraverso la messa a disposizione di tutta la documentazione rilevante e di qualsiasi informazione che si renda necessaria;
 - informare tempestivamente la Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A., di un eventuale coinvolgimento del proprio personale in procedimenti penali riferiti all'attività lavorativa in qualità di indagato, imputato, testimone o persona informata sui fatti.
- Direzione Credit Management di Edison Energia S.p.A., responsabile di:
- gestire i crediti commerciali della società nelle varie fasi di recupero stragiudiziale e giudiziale fino ad addivenire ad accordi transattivi con i Clienti avvalendosi di società terze specializzate e/o Studi legali;
 - esaminare il caso inerente alla mancata riscossione dei crediti della Società e valutare l'adozione di provvedimenti ritenuti opportuni e/o necessari, ivi incluso l'avvio di azioni di recupero giudiziali ovvero la ricerca di una soluzione transattiva con la controparte;
 - gestire le fasi operative dell'accordo transattivo di propria competenza e la redazione dei documenti necessari, i rapporti con la controparte e con la società di Recupero Crediti/Studi Legali;
 - gestire operativamente le comunicazioni e gli atti necessari all'attivazione e gestione del recupero giudiziale dei crediti gestiti;
 - curare la selezione e l'affidamento dell'incarico alla società di Recupero Crediti/Studi Legali secondo i principi indicati nella Normative aziendali di Edison S.p.A. per la gestione del ciclo passivo¹¹ a cui si rimanda, per quanto applicabile.
- Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A., responsabile di:
- esaminare il caso rappresentato dalla Funzione coinvolta di propria competenza (ad esclusione di qualsiasi vertenza/ transazione di natura fiscale e controversie di lavoro gestite direttamente da idonei procuratori, e qualsiasi vertenza/ transazione di recupero giudiziale e/o stragiudiziale dei crediti commerciali, quest'ultima affidata a società terze specializzate e/o a

studi legali dalla Direzione Credit Management di Edison Energia S.p.A., salvo i casi in cui la Società venga contestualmente convenuta in giudizio) e valutare l'adozione di provvedimenti ritenuti opportuni e/o necessari, ivi incluso l'avvio di azioni giudiziali ovvero la ricerca di una soluzione transattiva con la controparte;

- gestire le fasi operative dell'accordo o del contenzioso di propria competenza e la redazione dei documenti necessari, i rapporti con la controparte, con l'Autorità giudicante e con il legale incaricato della difesa al fine di effettuare un costante monitoraggio degli sviluppi processuali e poter prontamente valutare opportunità transattive che dovessero profilarsi in corso di causa, durante o all'esito dell'attività istruttoria;
 - curare l'eventuale selezione e nomina di avvocati e procuratori, consulenti tecnici e delegati in genere secondo i principi indicati al paragrafo 5.2 della Norma Generale n. 89/14 di Edison S.p.A. a cui si rimanda, per quanto applicabile.
- Direzione Human Resources & Organization della Divisione Human Resources & ICT di Edison S.p.A., responsabile di:
- esaminare il caso rappresentato dalla Funzione coinvolta di propria competenza e valutare l'adozione di provvedimenti ritenuti opportuni e/o necessari, ivi incluso l'avvio di azioni giudiziali ovvero la ricerca di una soluzione transattiva con la controparte;
 - definire in via autonoma accordi transattivi di propria competenza entro il limite di importo determinato nella/e relativa/e procura/e;
 - con il supporto della Divisione Legal & Corporate Affairs, gestire le fasi operative dell'accordo o del contenzioso di propria competenza e la redazione dei documenti necessari, i rapporti con la controparte, l'eventuale selezione e nomina di avvocati e procuratori, consulenti tecnici e delegati in genere, i rapporti con la controparte, con l'Autorità giudicante e con il legale incaricato della difesa al fine di effettuare un costante monitoraggio degli sviluppi processuali e poter prontamente valutare opportunità transattive che dovessero profilarsi in corso di causa, durante o all'esito dell'attività istruttoria;
- Divisione Finance di Edison S.p.A., responsabile di:
- esaminare il caso rappresentato dalla Funzione coinvolta di propria competenza (tramite la Direzione Accounting & Tax esclusivamente per le vertenze fiscali e tramite la Direzione Procurement per le transazioni inerente ai contratti passivi) e valutare l'adozione di

provvedimenti ritenuti opportuni e/o necessari, ivi incluso l'avvio di azioni giudiziali ovvero la ricerca di una soluzione transattiva con le Autorità fiscali;

- gestire le fasi operative dell'accordo o del contenzioso di propria competenza e la redazione dei documenti necessari, i rapporti con la controparte, con l'Autorità giudicante e con il legale incaricato della difesa al fine di effettuare un costante monitoraggio degli sviluppi processuali e poter prontamente valutare opportunità transattive che dovessero profilarsi in corso di causa, durante o all'esito dell'attività istruttoria;
- con riferimento al contenzioso fiscale, curare l'eventuale selezione e nomina di avvocati e procuratori, consulenti tecnici e delegati in genere secondo i principi indicati nella Norma Generale n. 89/14 di Edison S.p.A. a cui si rimanda, per quanto applicabile (principi estesi anche ai contenziosi di natura fiscale per decisione del Comitato Consulenze nella seduta del 2 ottobre 2014).

4.1 Descrizione del Processo

4.2 Generalità

Le attività disciplinate dal presente protocollo riguardano:

- a) Accordi transattivi.
- b) Contenzioso.

4.2 Modalità Operative

a) Accordi Transattivi

Il processo degli accordi transattivi riguarda tutte le attività necessarie per prevenire o dirimere una controversia (derivante o meno da rapporti contrattuali), attraverso accordi o reciproche rinunce e concessioni, al fine di comporre una controversia già pendente od evitare l'instaurarsi o il proseguimento di procedimenti giudiziari.

Il processo si articola nelle seguenti fasi:

- analisi dell'evento da cui deriva la controversia e dell'esistenza dei presupposti per addivenire alla transazione;
- gestione delle trattative finalizzate alla definizione e formalizzazione della transazione;
- redazione, stipula ed esecuzione dell'accordo transattivo.

La competente Divisione di Edison S.p.A. o la Direzione Credit Management di Edison Energia S.p.A. in base alla problematica di riferimento e così come evidenziato nel par. 3, è responsabile, in via autonoma, della gestione di tutte le fasi del processo relativo agli accordi transattivi, entro il limite di importo determinato nelle relative procure se presenti, o della gestione del rapporto con i fornitori di servizi di Recupero Crediti/gli Studi Legali, che possono concludere accordi transattivi entro i limiti definiti contrattualmente. Per transazioni di importo superiore o per cui non è stata prevista specifica procura, ferma restando la competenza di suddette Divisioni/Direzioni per la gestione, è necessaria la valutazione congiunta con il Vertice aziendale, l'autorizzazione formale a transigere nonché la sottoscrizione dell'accordo da parte di quest'ultimo.

É responsabilità della competente Divisione di Edison S.p.A. o della Direzione Credit Management di Edison Energia S.p.A., in base alla problematica di riferimento, la predisposizione e l'archiviazione della documentazione a supporto di ogni fase dei singoli accordi transattivi.

b) Contenzioso

Il processo si articola nelle seguenti fasi:

- apertura del contenzioso
- gestione del contenzioso.

Apertura del contenzioso

La Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A. è responsabile per la gestione ed il monitoraggio delle azioni legali penali, civili e amministrative, attive o passive, che dovessero scaturire dalle attività di Assistenza Casa S.p.A, ad esclusione delle vertenze fiscali (di competenza della Divisione Finance di Edison S.p.A.). Pertanto, tutti gli atti giudiziari e processuali devono essere inoltrati alla Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A., in base alla problematica di riferimento. Eventuali notifiche, effettuate a mezzo ufficiale giudiziario, o tramite PEC, che non siano ricevute direttamente dalla Divisione di Edison S.p.A. di competenza, ma da altra struttura organizzativa, devono essere tempestivamente a queste trasmesse, unitamente ad ogni altro atto e/o documento che possa ragionevolmente dare luogo ad un qualsivoglia contenzioso.

Per il recupero giudiziale dei crediti commerciali, sarà responsabilità della Direzione Credit Management di Edison Energia S.p.A. avviare tutte le attività necessarie all'azione legale nel rispetto delle leggi applicabili, avvalendosi di Studi Legali.

A seguito della ricezione dell'atto processuale o di altra documentazione rilevante, la Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A., in base alla problematica di riferimento, ha il compito di esaminarne i contenuti e valutare il contenzioso, anche potenziale, nel quale è coinvolta la Società.

A sua volta, prima di avviare ogni azione legale per il recupero dei crediti commerciali, la Direzione Credit Management di Edison Energia S.p.A. prende in esame la pratica ed effettua le valutazioni in base alle informazioni disponibili e alla normativa di riferimento, coinvolgendo gli Studi Legali.

Il Responsabile della Funzione aziendale coinvolta raccoglie e predispone tutta la documentazione necessaria, rilevante per la controversia, e redige una nota dove vengono evidenziati gli elementi sostanziali della stessa e fornite le informazioni rilevanti per la valutazione e gestione del contenzioso in oggetto.

Sentito il Responsabile della Funzione aziendale coinvolta e, ove necessario o ritenuto opportuno, il Vertice Aziendale, la Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A., in base alla problematica di riferimento, provvede alla individuazione e nomina dei difensori e dei professionisti che assistono la Società, nel rispetto dei limiti di potere conferiti tramite procura e della Norma Generale n. 89/14 di Edison S.p.A. a cui si rimanda, per quanto applicabile.

Le valutazioni, eventualmente effettuate in sede collegiale, per l'individuazione del difensore e dei professionisti che assistono la Società, sono effettuate sulla base di criteri di competenza, affidabilità o sulla base di precedenti collaborazioni per la stessa tipologia di prestazione, referenziate positivamente.

Per quanto riguarda il contenzioso fiscale, le attività, in analogia a quanto sopra descritto, vengono svolte a cura della Divisione Finance di Edison S.p.A. che ne ha la responsabilità sia per la fase di apertura del contenzioso, sia per la fase di gestione.

La Divisione Finance di Edison S.p.A. è altresì responsabile dell'eventuale definizione delle vertenze in via transattiva con le competenti Autorità fiscali (adesione o conciliazione).

Gestione del contenzioso

Nell'ambito delle attività di gestione del contenzioso rientrano le seguenti attività, gestite sotto la responsabilità della competente Divisione di Edison S.p.A. o della Direzione Credit Management di Edison Energia S.p.A., in base alla problematica di riferimento, in coordinamento con la Direzione/Funzione coinvolta e con gli Studi Legali esterni:

- l'analisi, valutazione e produzione dei mezzi probatori;

- l'elaborazione e la eventuale successiva integrazione degli atti di causa;
- la ricezione, analisi e valutazione degli atti di causa;
- la raccolta di informazioni e di documentazione relative alla causa;
- la predisposizione degli scritti difensivi in collaborazione con gli Studi Legali esterni;
- la partecipazione alle udienze e la rappresentanza processuale in giudizio.

Il Responsabile della competente Divisione di Edison S.p.A. o la Direzione Credit Management di Edison Energia S.p.A., in base alla problematica di riferimento, ha il compito di coordinare e supportare l'azione dei colleghi difensivi, attraverso:

- la predisposizione dei fascicoli documentali;
- il rapporto costante con i rappresentanti aziendali coinvolti nei procedimenti e gli Studi Legali;
- la predisposizione di rapporti periodici sullo stato del procedimento.

5. Attività di Controllo

Il sistema di controllo a presidio del processo descritto si basa sui seguenti elementi qualificanti:

– *Livelli autorizzativi definiti*

I livelli autorizzativi sono definiti e coerenti con il sistema di procure aziendali.

La competente Divisione di Edison S.p.A. o la Direzione Credit Management di Edison Energia S.p.A., in base alla problematica di riferimento, esamina la controversia in relazione alla normativa di carattere sostanziale e alla casistica giurisprudenziale in materia, coordinandosi con il Responsabile della Direzione/Funzione aziendale coinvolta e, ove necessario, il Vertice Aziendale.

– *Controlli specifici*

Verifica della conformità delle parcelle/ fatture per le prestazioni legali e/o verso le società di recupero (definizione di ruoli e competenza, corretta attuazione dell'iter approvativo, documentabilità) ai contratti/accordi da parte della competente Divisione di Edison S.p.A. o la Direzione Credit Management di Edison Energia S.p.A., in base all'ambito di competenza.

Esistenza di un Tax Control Framework – applicabile ad Edison S.p.A. e a tutte le società controllate – che individua l’insieme dei principi di controllo, delle regole comportamentali e delle procedure aziendali che devono essere attuate dalle Unità Organizzative per identificare e gestire i rischi fiscali.

Esistenza delle Matrici dei Rischi relative ai Controlli Amministrativo – Contabili, definite sulla base del Modello di Controllo Contabile previsto dalla Legge n. 262/05, successivamente integrate anche al fine di prevenire il rischio fiscale ed inserite nel sistema TCF: le suddette matrici descrivono, rispetto a ciascun processo individuato come fiscalmente rilevante, i potenziali rischi fiscali afferenti allo stesso ed individuano le misure di prevenzione e controllo ritenute adeguate a prevenire quei rischi.

In particolare, in merito all’area di rischio in oggetto si rileva l’esistenza della matrice “Fondi rischi legali e fiscali” che identifica i presidi di controllo relativi alla gestione delle cause fiscali (Contabilizzazione accantonamenti e utilizzi, Determinazione fondi a fine periodo, Predisposizione della *disclosure* di bilancio).

– *Tracciabilità della documentazione*

Ogni singola fase del processo di apertura e gestione del contenzioso è resa tracciabile al fine di consentire la ricostruzione delle responsabilità, delle fonti informative e, ove possibile e sulla base della prassi già in uso presso la competente Divisione di Edison S.p.A. o la Direzione Credit Management di Edison Energia S.p.A., in base alla problematica di riferimento, del percorso motivazionale. La competente Divisione di Edison S.p.A. o la Direzione Credit Management di Edison Energia S.p.A. garantisce che i dispositivi contrattuali utilizzati risultino adeguatamente formalizzati e sottoscritti in coerenza con il sistema di deleghe e poteri in essere.

6. Norme Comportamentali

Il personale aziendale, a qualsiasi titolo coinvolto nelle attività di gestione del contenzioso, è tenuto ad osservare le modalità esposte nel presente documento, le previsioni di legge esistenti in materia e le norme comportamentali richiamate dal Codice Etico di Edison S.p.A., adottato dalla Società.

In particolare, è fatto divieto di:

- offrire, promettere, dare, pagare, accettare qualunque richiesta di denaro o altra utilità a/da un Funzionario Pubblico, dell’Autorità Giudiziaria o altro soggetto privato, al fine di favorire la Società o danneggiare una parte in un processo civile, penale, amministrativo o fiscale;

- offrire denaro o altra utilità, o condizionare in altro modo o con qualsiasi altro comportamento un soggetto per indurlo a rilasciare false dichiarazioni o a non rilasciare dichiarazioni utilizzabili nell'ambito di un processo penale nell'interesse o a vantaggio della Società;
- effettuare prestazioni o pagamenti in favore di Legali esterni, Consulenti, società di recupero crediti, ecc. o altri soggetti terzi che operino per conto della Società nell'ambito delle attività disciplinate dal presente protocollo, che non trovino adeguata giustificazione nel contesto del rapporto contrattuale costituito con gli stessi;
- adottare comportamenti contrari alle Leggi e al Codice Etico in sede di incontri formali ed informali, anche a mezzo di Legali esterni e Consulenti, per indurre Giudici o Membri di Collegi Arbitrali (compresi gli ausiliari e i periti d'ufficio) a favorire indebitamente gli interessi della Società;
- adottare comportamenti contrari alle Leggi e al Codice Etico in sede di ispezioni/controlli/verifiche da parte degli Organismi pubblici o periti d'ufficio, per influenzarne il giudizio/parere nell'interesse della Società, anche a mezzo di Legali esterni, società di recupero crediti e Consulenti;
- adottare comportamenti contrari alle Leggi e al Codice Etico in sede di decisione del contenzioso/arbitrato, per influenzare indebitamente le decisioni dell'Organo giudicante, o le posizioni della Pubblica Amministrazione quando questa sia controparte del contenzioso, anche a mezzo di Legali esterni, società di recupero crediti o Consulenti;
- millantare rapporti inesistenti con pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio italiani o stranieri;
- richiedere o accettare la promessa o la dazione di denaro o altra utilità quale corrispettivo di una mediazione illecita verso un pubblico agente italiano o straniero;
- promettere o consegnare illecitamente denaro od altre utilità di carattere anche non patrimoniale ad un soggetto terzo in ragione di un suo asserito rapporto con un pubblico agente italiano o straniero;
- alienare simulatamente o compiere altri atti fraudolenti sui beni aziendali idonei a sottrarli all'imposizione ovvero a rendere in tutto o in parte inefficace la procedura di riscossione coattiva, al fine di sottrarsi al pagamento di imposte sui redditi o sul valore aggiunto ovvero di interessi o sanzioni amministrative relativi a dette imposte;

- intervenire presso un Pubblico Funzionario (italiano o straniero) o comunque assecondarlo affinché agisca in maniera difforme dai suoi doveri d'ufficio con la finalità di promuovere o favorire gli interessi di Edison S.p.A. e/o di una o più società dalla stessa controllate.

Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione ogni collaboratore si impegna ad agire sempre secondo buona fede e senso di responsabilità, nel rispetto degli impegni assunti e delle previsioni di legge.

7. Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza

Le Funzioni aziendali coinvolte nel processo sono tenute a comunicare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza qualsiasi eccezione comportamentale o qualsiasi evento inusuale, indicando le ragioni delle difformità e dando atto del processo autorizzativo seguito.

L'Organismo di Vigilanza potrà richiedere alle Funzioni a vario titolo coinvolte, di comunicare periodicamente il rispetto delle regole comportamentali sancite nel presente protocollo nello svolgimento dei compiti assegnati.

I Responsabili delle Funzioni aziendali coinvolte nell'ambito del processo garantiranno, coordinando le strutture di propria competenza, la documentabilità del processo seguito comprovante il rispetto della normativa, tenendo a disposizione dell'Organismo di Vigilanza – in un archivio ordinato – tutta la documentazione all'uopo necessaria.

Ogni modifica al presente documento deve essere preventivamente sottoposta all'Organismo di vigilanza che ne valuterà l'adeguatezza e la coerenza rispetto al Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/ 2001.

PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DELLA CONTABILITÀ E DELLA FORMAZIONE DEL BILANCIO

1. Obiettivo

Il presente protocollo ha l'obiettivo di definire ruoli, responsabilità e principi comportamentali cui Assistenza Casa S.p.A. (di seguito anche "la Società"), anche attraverso le funzioni di Edison S.p.A. e/o di Edison Energia S.p.A., deve attenersi nelle attività di gestione della contabilità e di predisposizione del Bilancio, nel rispetto della normativa vigente nonché dei Principi Contabili applicabili.

Quanto definito dal presente protocollo è volto a garantire il rispetto, da parte di Assistenza Casa S.p.A. per la quale è in essere un contratto di servizi contabili ed amministrativi con Edison S.p.A., della normativa vigente e dei principi di trasparenza, competenza, correttezza, veridicità, oggettività e tracciabilità nell'esecuzione delle attività in oggetto.

2. Ambito di applicazione

Per lo scopo di cui al punto precedente, il presente documento si applica a tutte le Funzioni di Assistenza Casa S.p.A. coinvolte, a qualsiasi titolo, nella raccolta ed elaborazione dei documenti e delle informazioni contabili necessari per la corretta e completa tenuta della contabilità e per la predisposizione del Bilancio della Società.

Dalla corretta gestione di detto processo dipendono anche la puntuale gestione degli adempimenti tributari periodici e la corretta e tempestiva elaborazione da parte della Società delle dichiarazioni fiscali annuali relative al pagamento delle imposte dirette e dell'IVA., per cui si rinvia al "*Protocollo per la predisposizione, presentazione e sottoscrizione delle dichiarazioni fiscali*".

Le modalità operative circa la gestione del processo in oggetto sono disciplinate, oltre che dalle disposizioni di legge in materia, dalle normative interne aziendali di Edison Spa e dalle procedure operative ed in particolare:

- Manuale contabile di Gruppo;
- normativa interna aziendale n. 42/05 "Procedura Fast – Close" e correlato Calendario di Edison S.p.A.;
- istruzioni operative di bilancio, reporting e calendari contabili di Gruppo;

- Norma Generale n. 56/07 “Modello di controllo contabile legge 262/2005” e relative matrici di controlli amministrativo – contabili dei processi individuati come critici e/o sensibili in ottica del Modello 262 della Capogruppo Edison S.p.A.;
- Tax Policy, che definisce i principi fondamentali e le linee guida della strategia fiscale adottati da Edison S.p.A.;
- Norma Generale n. 08/18 “Tax Control Framework: modalità di applicazione operativa”, che definisce le linee di indirizzo che devono essere applicate nell’ambito del Gruppo con riferimento al TCF e che contiene le relative matrici di rischio e controllo che descrivono i potenziali rischi fiscali e le misure di prevenzione e controllo definiti a presidio dei rischi identificati;
- altre normative e procedure interne aziendali rilevanti ai fini della predisposizione dell’informativa contabile;
- contratto di servizio sottoscritto tra Assistenza Casa S.p.A. ed Edison S.p.A.

3. Ruoli e Responsabilità

Il processo di gestione della contabilità e della predisposizione del Bilancio prevede il coinvolgimento delle seguenti Divisioni/Direzioni/ Business Unit/Funzioni aziendali:

- Consiglio di Amministrazione (di seguito anche “C.d.A.”), responsabile di approvare la bozza del Progetto di Bilancio della Società.
- Amministratore Delegato, responsabile di:
 - esaminare la bozza di Bilancio della Società;
 - sottoporre la bozza del Progetto di Bilancio all’approvazione del C.d.A.
- Divisione Finance, attraverso la Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A., responsabile:
 - della corretta tenuta della contabilità;
 - di coordinare il processo di raccolta delle informazioni necessarie per le chiusure contabili e per la predisposizione del Bilancio;
 - di assicurare la corretta applicazione dei Principi Contabili nazionali ed internazionali;
 - di predisporre la bozza del Bilancio della Società;
 - di gestire i rapporti con la società di Revisione e presentare alla stessa il Progetto di Bilancio preventivamente al momento in cui sarà sottoposto all’approvazione del C.d.A.

- Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A., responsabile di:
 - presentare al Collegio Sindacale il Progetto di Bilancio della Società, preventivamente alla discussione dello stesso in Assemblea;
 - mantenere adeguata evidenza documentale a supporto delle informazioni (di cui al punto precedente) fornite alla Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A.;
 - predisporre l'avviso di convocazione dell'Assemblea dei Soci per l'approvazione del Bilancio.
- Divisioni/Direzioni/Business Unit/Funzioni aziendali della Società, della Capogruppo e della Controllante, responsabili di fornire alla Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A. i dati e le informazioni necessarie per la predisposizione dell'informativa contabile, così come descritto nella normativa interna aziendale di Edison S.p.A n. 42/05 "Procedura Fast – Close", cui si rimanda.
- Direzione Information & Communication Technology della Divisione Human Resources & ICT di Edison S.p.A., responsabile, congiuntamente alle diverse unità organizzative proprietarie degli applicativi aziendali che generano registrazioni contabili, di garantire l'allineamento dei profili utenze con i ruoli e le responsabilità di ciascun utente.

4. Descrizione del processo

Il presente protocollo disciplina il processo di gestione della contabilità e predisposizione del Bilancio, che si compone delle seguenti fasi:

- a) contabilizzazione degli eventi contabili accaduti nel corso del periodo preso in esame dal Bilancio e predisposizione delle scritture contabili di chiusura del Bilancio;
- b) pianificazione delle attività di chiusura;
- c) raccolta delle informazioni pervenute dalle Divisioni/Direzioni/Business Unit/Funzioni aziendali o della Capogruppo o della Controllante;
- d) predisposizione del Bilancio;
- e) approvazione, deposito e comunicazione del Bilancio.

Le modalità operative e le tempistiche per l'esecuzione delle attività proprie del processo sono definite dalle normative e dalle procedure interne aziendali (elencate nel paragrafo 2 del presente documento) a cui si rimanda.

5. Attività di controllo

Il sistema di controllo a presidio del processo descritto si basa sui fattori qualificanti della chiara attribuzione di ruoli e responsabilità, della definizione dei poteri autorizzativi, della corretta, completa e tempestiva predisposizione delle scritture contabili di fine periodo e della predisposizione del Bilancio nonché della tracciabilità degli atti a garanzia della trasparenza delle scelte effettuate. In particolare, gli elementi specifici di controllo sono rappresentati da:

– *Livelli autorizzativi definiti*

- Le Divisioni/Direzioni/Funzioni/Business Unit/Funzioni aziendali della Società, della Capogruppo e della Controllante coinvolte sono responsabili della completezza, accuratezza e tempestività delle informazioni fornite.
- Il Responsabile della Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A. è responsabile della predisposizione del Progetto di Bilancio
- Le bozze dei Progetti di Bilancio sono sottoposte a verifica e approvazione del C.d.A.
- Il Bilancio nel suo complesso è approvato dall'Assemblea dei Soci, previo rilascio delle relazioni della Società di Revisione e del Collegio Sindacale.

– *Segregazione delle funzioni*

Le diverse fasi ed attività del processo sono gestite da attori diversi a garanzia del principio secondo cui “nessuno può gestire in autonomia un intero processo”:

- l'Amministratore Delegato approva il calendario di chiusura, con indicazione delle attività da svolgere e i relativi titolari;
- ogni Direzione/Divisione/Business Unit/Funzione della Società, della Capogruppo e della Controllante eventualmente coinvolta nel processo è responsabile di fornire alla Direzione Accounting & Tax della Divisione Finance di Edison S.p.A. i dati di sua competenza;
- il Responsabile Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A. redige la bozza del Progetto di Bilancio da sottoporre al Responsabile della Direzione Finance di Edison S.p.A. e all'Amministratore Delegato per sua presentazione al C.d.A. e successiva trasmissione agli Organismi di Vigilanza preposti;
- l'Assemblea dei Soci approva il Bilancio nel suo complesso e prende visione del Bilancio Consolidato.

– *Controllo e monitoraggio*

I saldi patrimoniali ed economici del bilancio sono analizzati e confrontati in termini di scostamento rispetto ai risultati dei periodi precedenti, da parte della Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A..

Verifica, da parte della Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A., dell'esistenza di un supporto documentale ai fini della correttezza di tutte le scritture di consolidamento.

Esistenza di un Tax Control Framework – applicabile ad Edison S.p.A. e a tutte le società controllate – che individua l'insieme dei principi di controllo, delle regole comportamentali e delle procedure aziendali che devono essere attuate dalle Unità Organizzative per identificare e gestire i rischi fiscali.

Esistenza delle Matrici dei Rischi relative ai Controlli Amministrativo – Contabili, definite sulla base del Modello di Controllo Contabile previsto dalla Legge n. 262/05, successivamente integrate anche al fine di prevenire il rischio fiscale ed inserite nel sistema TCF: le suddette matrici descrivono, rispetto a ciascun processo individuato come fiscalmente rilevante, i potenziali rischi fiscali afferenti allo stesso ed individuano le misure di prevenzione e controllo ritenute adeguate a prevenire quei rischi.

Verifica, da parte della Direzione Internal Audit di Edison S.p.A., dell'effettiva esecuzione dei controlli descritti nelle Matrici dei Controlli Amministrativo Contabili.

– *Tracciabilità della documentazione*

Gli eventi aziendali che concorrono a formare le scritture contabili di chiusura e di assestamento sono supportati da adeguata documentazione fornita dalle Divisioni/Direzioni/Business Unit/Funzioni aziendali della Società, della Capogruppo e della Controllante coinvolte nel processo di Fast Close.

La Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A. è tenuta ad archiviare tutta la documentazione a supporto della predisposizione del Bilancio ivi comprese le lettere di attestazione ai fini 262, per l'attuazione del Modello di controllo contabile L. 262/05 di Edison S.p.A..

6. Norme Comportamentali

Il personale aziendale, a qualsiasi titolo coinvolto nelle attività legate alla contabilità e alla predisposizione del Bilancio, è tenuto ad osservare le modalità esposte nel presente documento, le

previsioni di legge esistenti in materia ed i Principi Contabili di riferimento applicabili nonché le raccomandazioni Consob.

Tutte le attività devono seguire i principi di trasparenza, accuratezza e completezza delle informazioni contabili al fine di rappresentare in modo chiaro, veritiero e corretto la situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società e del Gruppo.

In particolare, nello svolgimento dei compiti assegnati, il personale aziendale deve attenersi ai seguenti principi di comportamento:

- ogni operazione che abbia un impatto contabile deve essere verificabile, autorizzata, coerente, legittima e congrua ed adeguatamente conservata da parte della funzione aziendale originante il dato al fine della ricostruzione dei criteri utilizzati e delle motivazioni e delle scelte effettuate;
- ogni evento aziendale deve essere correttamente e tempestivamente comunicato alla Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A. ai fini della corretta rilevazione contabile;
- tutte le registrazioni contabili sono effettuate da personale autorizzato;
- tutti gli owner degli applicativi aziendali che generano registrazioni contabili, di concerto con la Direzione Information & Communication Technology di Edison S.p.A., devono garantire l'allineamento dei profili utenze con i ruoli e le responsabilità di ciascun utente;
- nello svolgimento delle attività di verifica e controllo, i soggetti a tali attività preposti, devono agire con trasparenza e prestare la massima collaborazione, così come nel corso di verifica o indagine condotta da parte di soggetti di controllo esterni alla Società;
- tutte le Divisioni/Direzioni/Business Unit/Funzioni aziendali della Società, della Capogruppo e della Controllante coinvolte sono responsabili della correttezza, completezza ed affidabilità delle informazioni comunicate alla Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A. per le attività di chiusura contabile; sono, inoltre, responsabili di mantenere adeguata evidenza documentale delle elaborazioni effettuate, delle modalità di determinazione dei dati oggetto delle registrazioni contabili e dei controlli svolti sul merito di tali dati.

È inoltre fatto divieto di:

- porre in essere attività e/o operazioni volte a creare disponibilità extracontabili (ad esempio mediante utilizzo di fatture per operazioni inesistenti emesse da terzi), ovvero finalizzate alla creazione di “fondi neri” o di “contabilità parallele”, anche se per valori inferiori alle soglie di punibilità di cui agli artt. 2621 e 2622 c.c.;
- porre in essere operazioni simulate o diffondere notizie false sulla Società, nonché sulla sua

attività; alterare o distruggere documenti ed informazioni finanziarie e contabili disponibili in rete attraverso accessi non autorizzati o altre azioni idonee allo scopo;

- utilizzare o comunicare ad altri, senza giustificato motivo, le informazioni riservate e/o potenzialmente privilegiate cui si ha accesso;
- rappresentare o trasmettere per l'elaborazione e la rappresentazione in Bilancio, Relazioni e prospetti o altre comunicazioni sociali, dati falsi, lacunosi o, comunque, non rispondenti alla realtà, sulla situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società;
- omettere dati ed informazioni rilevanti, anche se non imposti dalla legge sulla situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società;
- determinare o influenzare l'assunzione delle deliberazioni dell'assemblea, ponendo in essere atti simulati o fraudolenti finalizzati ad alterare il regolare procedimento di formazione della volontà assembleare;
- omettere di effettuare, con la dovuta completezza, accuratezza e tempestività, tutte le segnalazioni previste dalle leggi e dalla normativa applicabile nei confronti delle autorità di vigilanza cui è soggetta l'attività aziendale, nonché la trasmissione dei dati e documenti previsti dalla normativa e/o specificamente richiesti dalle predette autorità;
- esporre nelle predette comunicazioni e trasmissioni fatti non rispondenti al vero, ovvero occultare fatti rilevanti relativi alle condizioni economiche, patrimoniali o finanziarie della Società;
- restituire conferimenti ai soci o liberare gli stessi dall'obbligo di eseguirli, al di fuori dei casi di riduzione del capitale sociale previsti dalla legge;
- ripartire utili o acconti sugli utili non effettivamente conseguiti o destinati per legge a riserva, ovvero ripartire riserve, anche non costituite con utili, che non possono per legge essere distribuite;
- ledere all'integrità del capitale sociale o delle riserve non distribuibili per legge, acquistando o sottoscrivendo azioni della Società fuori dai casi previsti dalla legge;
- effettuare riduzioni del capitale sociale, fusioni o scissioni in violazione delle disposizioni di legge a tutela dei creditori;
- procedere in ogni modo a formazione o aumento fittizi del capitale sociale.

7. Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza

Le Funzioni aziendali coinvolte nel processo sono tenute a comunicare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza qualsiasi eccezione comportamentale, evento inusuale, nonché qualsiasi

violazione delle attività di *Controllo e Monitoraggio* come sopra descritto indicando le ragioni delle difformità e dando atto del processo autorizzativo seguito.

L'Organismo di Vigilanza potrà richiedere, alle Funzioni a vario titolo coinvolte, di comunicare periodicamente il rispetto delle regole comportamentali sancite nel presente protocollo nello svolgimento dei compiti assegnati.

I Responsabili delle Funzioni coinvolte nell'ambito del processo garantiranno, coordinando le strutture di propria competenza, la documentabilità del processo seguito comprovante il rispetto della normativa, tenendo a disposizione dell'Organismo di Vigilanza in un archivio ordinato tutta la documentazione all'uopo necessaria.

Ogni modifica al presente documento deve essere preventivamente sottoposta all'Organismo di vigilanza che ne valuterà l'adeguatezza e la coerenza rispetto al Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001.

PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DELLE SPONSORIZZAZIONI, CONTRIBUTI ASSOCIATIVI ED ELARGIZIONI LIBERALI

1. Obiettivo

Il presente protocollo ha l'obiettivo di definire i ruoli, le responsabilità operative, i principi di controllo e di comportamento cui Assistenza Casa S.p.A. (di seguito anche "la Società"), anche attraverso le funzioni di Edison S.p.A. e/o di Edison Energia S.p.A., deve attenersi nella attivazione e gestione delle attività di sponsorizzazione, contributi associativi ed elargizioni liberali, nel rispetto dei principi di trasparenza, correttezza, oggettività e tracciabilità delle attività in oggetto.

2. Ambito di applicazione

Per lo scopo di cui al punto precedente, il presente documento trova applicazione in tutti i casi in cui la Società, al fine di promuovere la propria ragione sociale, nome marchio o attività, ovvero in cambio di una prestazione pubblicitaria, sponsorizzi iniziative sociali, culturali, sportive, artistiche, proposte da Enti Pubblici o privati o da associazioni senza fini di lucro, regolarmente costituite ai sensi della legge, ovvero eroghi contributi in qualunque forma per la realizzazione di eventi o attività, come ad esempio l'effettuazione di studi, seminari, convegni e ricerche, aventi ad oggetto tematiche di interesse per la Società.

Il presente protocollo richiama ed integra quanto già disciplinato nella Norma Generale 90/2014 di Edison S.p.A. "Pianificazione, autorizzazione e gestione delle sponsorizzazioni, contributi associativi ed elargizioni liberali". Assistenza Casa S.p.A. adeguerà il proprio comportamento a quanto esposto nel presente documento e, laddove necessario, la integrerà con apposite normative interne che tengano conto delle singole specificità.

3. Ruoli e Responsabilità

Il processo prevede il coinvolgimento, a vario titolo, delle seguenti Divisioni/Direzioni/Funzioni aziendali:

- Comitato Esecutivo (COMEX) di Edison S.p.A., che in alcune sedute specifiche opera come Comitato Sponsorizzazioni – Contributi – Elargizioni liberali, responsabile di valutare e approvare il Masterplan e il budget/MTP delle sponsorizzazioni/ contributi/ elargizioni presentate dalla Società.
- Comitato Guida Sponsorizzazioni/ Contributi/ Elargizioni di Edison S.p.A., responsabile di supportare e focalizzare l'azione decisionale del COMEX e monitorare spesa ed efficacia complessiva del Budget/MTP dedicato ai progetti di sponsorizzazione/ contributo/ elargizione.

- Vertice Aziendale della Società (Amministratore Delegato), responsabile di autorizzare le richieste di avvio sponsorizzazione/ contributo /elargizione.
- Funzione Comunicazione di Prodotto ed Eventi della Direzione Marketing e Comunicazione di Edison Energia S.p.A., responsabile di coordinare il processo di pianificazione, istruzione decisionale e monitoraggio delle iniziative il cui scopo è orientato a sostenere la consapevolezza, la notorietà e la reputazione del brand Assistenza Casa S.p.A.;
- Funzioni aziendali, responsabili di proporre, qualificare e sostenere i progetti di sponsorizzazione/ contributo/ elargizione¹², nonché avviare i progetti di sponsorizzazione/ contributo/ elargizione solo previa compilazione, ove applicabile, di un modulo standard (si veda l'Allegato I di questo Protocollo); al contempo, le Funzioni aziendali sono responsabili di emettere, ove applicabile, le RDA (Richiesta d'Acquisto) sulle iniziative di sponsorizzazione/contributi/elargizioni, in accordo con le modalità previste dal protocollo "Gestione degli approvvigionamenti di beni e servizi" di Edison S.p.A.
- Direzione External Relations & Communication di Edison S.p.A., responsabile di operare in qualità di Process Owner per coordinare il processo di pianificazione, istruzione decisionale, gestione operativa e monitoraggio delle iniziative il cui scopo è orientato a sostenere la consapevolezza, la notorietà e la reputazione del brand Edison.
- Divisione Institutional Affairs, Regulation, Climate Change and Sustainability di Edison S.p.A., responsabile di operare in qualità di Process Owner per coordinare il processo di pianificazione, istruzione decisionale, gestione operativa e monitoraggio delle iniziative il cui scopo è orientato a sostenere la rappresentazione di specifici interessi aziendali legati alle attività di business.
- Direzione Planning & Control di Edison S.p.A., responsabile di supportare i Process Owner e le Direzioni/Funzioni aziendali proponenti lungo tutto il processo di sviluppo e approvazione del Budget/MTP e di verificare la conformità della singola iniziativa al Budget/MTP ovvero dei meccanismi autorizzativi previsti per le iniziative extra-budget.
- Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A., responsabile, tramite la Funzione Tax Affairs e con la collaborazione di un eventuale consulente esterno, di supportare i Process Owner sin dalla

¹² La Normativa Norma Generale n. 90/2014 specifica, al riguardo, a seconda che si tratti di: *a) singole iniziative specificatamente qualificate nel Masterplan e previste a Budget* (implementate a cura dei proponenti, in funzione degli specifici livelli di delega agli stessi assegnati); *b) singole iniziative non specificatamente qualificate nel Masterplan, purchè coerenti con gli indirizzi strategici approvati dal COMEX ed economicamente compatibili con lo specifico Budget approvato dall'unità proponente* (se di importo previsto inferiore a 20.000 €/anno, implementate a cura dei proponenti, con obbligo di immediata informazione a cura del Responsabile di Divisione/Direzione al Comitato Guida; se di importo previsto superiore a 20.000 €/anno eventualmente implementate solo a valle dell'ordinario iter di qualificazione/istruzione decisionale/esame – approvazione finale a cura del CEO); *c) iniziative extra-budget* (eventualmente implementate solo a valle dell'ordinario processo decisionale di revisione budget, ed in caso di copertura economica, dell'iter di qualificazione/istruzione decisionale/esame-approvazione finale a cura del CEO)

fase di formalizzazione del contratto per le tematiche fiscali più complesse e di provvedere alla contabilizzazione dei costi sostenuti per l'iniziativa, nel rispetto dei principi contabili, e al pagamento.

- Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A., responsabile di fornire il proprio supporto specialistico alle Funzioni aziendali interessate nell'attività di controllo sulle informazioni in ordine all'Ente Pubblico e/o al soggetto privato e/o all'associazione a scopo benefico in favore dei quali la Società intenda erogare contributi e nella definizione del contratto con l'Ente ed in particolare di fornire un giudizio di correttezza sul contratto con l'Ente, nel rispetto della normativa di riferimento.

4. Descrizione del Processo

4.1 Generalità

Il processo di gestione delle attività di sponsorizzazione, contributi associativi ed elargizioni liberali si articola nelle seguenti macro fasi:

1. Proposta e condivisione indirizzi strategici;
2. Individuazione, pianificazione e qualificazione delle iniziative e del partner potenziale;
3. Esame ed approvazione del Budget/MTP;
4. Autorizzazione alla spesa, definizione dell'accordo / impegno, implementazione delle iniziative;

Erogazione dei contributi e tracking della spesa.

Si specifica che la Norma Generale 90/14 "Pianificazione, autorizzazione e gestione delle sponsorizzazioni, contributi associativi ed elargizioni liberali" di Edison S.p.A., a cui si rimanda, identifica le regole operative da seguire in particolare nell'esecuzione delle attività proprie del processo ai punti sopra elencati 1,2 e 3. Il presente protocollo, invece, si concentra sull'identificazione delle regole operative da seguire nell'esecuzione delle attività proprie del processo di cui ai punti, sopra citati, 4 e 5.

4.2 Modalità Operative

a) Avvio delle iniziative di sponsorizzazione, contributi associativi ed elargizioni liberali

La Funzione interessata, prima di avviare le iniziative di sponsorizzazione/contributi/elargizioni, compila, ove applicabile, un modulo standard (si veda l'Allegato I di questo Protocollo) nel quale riporta le informazioni necessarie per considerare l'iniziativa attuabile in base ai criteri stabiliti nella Norma Generale 90/14 di Edison SpA (es. inserita nel Masterplan approvato, ecc.) che deve essere portato alla firma dell'Amministratore Delegato.

b) Definizione dell'accordo/impegno di sponsorizzazione, contributi associativi ed elargizioni liberali

La Funzione interessata, dopo la verifica della sottoscrizione del modulo di cui al precedente punto a), si occupa, con il supporto della Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A., della stipulazione dell'accordo con l'Ente Pubblico o altro soggetto terzo. L'accordo deve avvenire direttamente con i destinatari dell'iniziativa, essendo fatto divieto di ricorrere a consulenti, terzi rappresentanti o altro. Ove il ricorso a tali soggetti sia ritenuto assolutamente necessario, le Funzioni interessate provvedono a fornirne evidenza all'interno dei relativi flussi informativi, così come esplicitato nel paragrafo 7 del presente documento. Si precisa che, prima della stipula dell'accordo con l'Ente Pubblico o altro soggetto terzo, sarà cura della Funzione interessata, eventualmente con il supporto della Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison Spa, garantire la verifica dell'affidabilità delle controparti rispetto al rischio d'infiltrazione criminale o rischio di creazione di fondi neri da utilizzare per attività corruttive (come specificato anche al successivo paragrafo 5. Attività di controllo). Copia dell'accordo, debitamente firmato dall'Amministratore Delegato o dal responsabile della Funzione aziendale/altro soggetto in possesso di specifica procura, è inoltrata Direzione Planning & Control di Edison S.p.A per le successive fasi di verifica, contabilizzazione e pagamento, in accordo con le Direzioni Accounting & Tax e Financing & Treasury di Edison S.p.A..

c) Gestione operativa delle iniziative di sponsorizzazione, contributi associativi ed elargizioni liberali

L'attuazione delle iniziative di sponsorizzazione, contributi associativi ed elargizioni liberali è affidata alla Funzione interessata, con il supporto della Funzione Comunicazione di Prodotto ed Eventi, per quanto attiene alla definizione delle modalità di realizzazione tecnica dell'iniziativa. In particolare, la Funzione interessata, dopo la verifica dell'avvenuta compilazione, ove applicabile, e firma del modulo di cui al precedente punto a), della copertura del budget e della stipulazione dell'accordo con l'Ente Pubblico o soggetto terzo di cui al precedente punto b), deve emettere, ove applicabile, apposita RDA (Richiesta d'Acquisto), secondo le modalità previste dal protocollo "Gestione degli approvvigionamenti di beni e servizi" di Edison SpA.

La Funzione interessata si attiva, nei tempi stabiliti dal contratto, per il riscontro delle attività di sponsorizzazione, contributi associativi ed elargizioni liberali. In particolare, ha il compito di verificare:

- la correttezza degli adempimenti convenuti con l'Ente Pubblico/altro soggetto terzo;

- l'effettiva destinazione delle somme versate a titolo di sponsorizzazione, contributi associativi ed elargizioni liberali;
- l'evidenza dell'utilizzo dell'importo erogato (brochure, tabelloni, magliette, ecc.);

Ogni Funzione interessata, sulla base delle verifiche effettuate, provvede a redigere un documento valutativo su base semestrale per l'Organismo di Vigilanza con il quale evidenzia eventuali criticità e, in particolare, l'elenco di tutti gli interventi di sponsorizzazione, contributi associativi ed elargizioni liberali effettuati fuori piano.

d) Rilascio del benessere, registrazione e pagamento delle fatture

A ricevimento della fattura, la Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A. verifica l'esistenza del contratto di sponsorizzazione e/o dell'accordo attestante il contributo/elargizione; in caso di mancata disponibilità, effettua la richiesta alla Funzione interessata, e controlla la correttezza degli importi riportati in fattura, con il supporto della Direzione Planning & Control di Edison S.p.A. .. In caso di verifica con esito positivo, la Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A. provvede alla contabilizzazione e al pagamento, in accordo con la Direzione Financing & Treasury di Edison S.p.A.

5. Attività di Controllo

Il sistema di controllo a presidio del processo descritto si basa sui seguenti elementi qualificanti:

– *Livelli autorizzativi definiti*

Il Budget / MTP delle Sponsorizzazioni/ Contributi/ Elargizioni è approvato dal COMEX di Edison S.p.A., che in alcune sedute specifiche opera come Comitato Sponsorizzazioni – Contributi – Elargizioni liberali.

Le richieste di avvio sponsorizzazione/ contributo /elargizione, ove applicabile, sono autorizzate dal Vertice Aziendale (Amministratore Delegato) della Società, mediante sottoscrizione di un modulo standard (si veda l'Allegato I di questo Protocollo).

La Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A., a seguito delle verifiche della Direzione Planning & Control di Edison S.p.A., effettua il pagamento delle fatture in accordo con la Direzione Financing & Treasury di Edison S.p.A..

– *Controllo e monitoraggio*

Attività di controllo e di raccolta d'informazioni in ordine all'Ente Pubblico e/o al soggetto privato e/o all'associazione a scopo benefico in favore dei quali la Società intenda erogare contributi, al fine di promuovere la propria reputazione/identità o ragione sociale, con particolare riguardo ai casi in cui l'ente pubblico o il soggetto privato o l'associazione no profit si trovi ad operare in zone del Paese o

in Paesi ad alto rischio di terrorismo o di criminalità organizzata.

Tali attività sono di competenza della Funzione proponente che, nel qualificare le iniziative da loro proposte devono indicare puntualmente:

- Destinatari / controparte contrattuale
- Finalità specifica / benefici attesi
- Contenuti / tipologia dell'iniziativa
- Area geografica di impatto previsto
- Stima dei costi associati

e raccogliere informazioni utili alla verifica dell'affidabilità delle controparti nel rispetto delle prescrizioni contenute nelle cc.dd. "Linee Guida *Integrity Check*"¹³, una normativa interna – cui si fa espresso e integrale rinvio – che definisce nel dettaglio i numerosi controlli che Edison attua ai fini sia di valutare in via preventiva sia di verificare periodicamente l'affidabilità reputazionale dei Soggetti Terzi con cui la stessa, a diverso titolo, entra in contatto o rapporti d'affare.

La raccolta delle informazioni ed i relativi controlli di affidabilità sui Soggetti Terzi, meglio descritti nelle richiamate Linee Guida, vengono dalla Funzione proponente, con il supporto specialistico della Divisione Legal & Corporate Affairs, tramite l'acquisizione, tra le altre cose, anche: della visura CCIAA dell'Ente a cui concedere l'erogazione (o dell'iscrizione dello stesso all'Anagrafe Onlus qualora applicabile o eventuale documento assimilabile ove i precedenti non fossero disponibili);

- di un'autocertificazione nella quale il rappresentante legale dell'Ente dichiara, ove ne ricorrano le condizioni, che non sussistono situazioni di conflitto d'interesse, di non essere sottoposto a procedimento di prevenzione secondo la normativa antimafia, di non essere a conoscenza di essere sottoposto a procedimento penale o a misura cautelare e di non aver subito condanne, neanche ai sensi del D.Lgs. 231/2001;
- la consultazione di informazioni pubbliche.

La Funzione proponente si attiva per il riscontro delle attività di sponsorizzazione. In particolare, ha il compito di verificare:

- la correttezza degli adempimenti convenuti con l'Ente/altro soggetto terzo;
- l'effettiva destinazione delle somme versate a titolo di sponsorizzazione;
- l'evidenza dell'utilizzo dell'importo erogato (brochure, tabelloni, magliette, ecc.)

e di predisporre le informazioni che consentano al Comitato Guida le verifiche di effettiva convenienza ed opportunità dell'iniziativa per l'immagine della società.

¹³ Norma Generale n. 93/17 (Rev. 02, Giugno 2020) Linee Guida "Integrity Check".

La Funzione proponente, sulla base delle verifiche effettuate, provvede a redigere un documento valutativo su base semestrale per l'Organismo di Vigilanza con il quale evidenzia eventuali criticità e, in particolare, l'elenco di tutti gli interventi di sponsorizzazione, contributi associativi e elargizioni liberali effettuati fuori piano.

Controllo della spesa legata alle Sponsorizzazioni, Contributi Associativi e Elargizioni liberali assicurato dalla Direzione Planning & Control di Edison SpA, attraverso l'utilizzo di specifici conti di contabilità generale associati, anche per motivi fiscali, a tali voci di spesa.

Monitoraggio di efficacia delle iniziative complessivamente attivate a cura del Comitato Guida Sponsorizzazioni – Contributi – Elargizioni.

Esistenza di un Tax Control Framework – applicabile ad Edison S.p.A. e a tutte le società controllate – che individua l'insieme dei principi di controllo, delle regole comportamentali e delle procedure aziendali che devono essere attuate dalle Unità Organizzative per identificare e gestire i rischi fiscali.

Esistenza delle Matrici dei Rischi relative ai Controlli Amministrativo – Contabili, definite sulla base del Modello di Controllo Contabile previsto dalla Legge n. 262/05, successivamente integrate anche al fine di prevenire il rischio fiscale ed inserite nel sistema TCF: le suddette matrici descrivono, rispetto a ciascun processo individuato come fiscalmente rilevante, i potenziali rischi fiscali afferenti allo stesso ed individuano le misure di prevenzione e controllo ritenute adeguate a prevenire quei rischi.

– *Segregazione delle funzioni*

Il processo di gestione delle sponsorizzazioni, contributi associativi ed elargizioni liberali prevede l'intervento di diverse Divisioni/Direzioni/Funzioni aziendali nelle fasi di:

- Individuazione delle iniziative e del partner potenziale;
- Definizione dell'accordo / impegno e implementazione;
- Gestione operativa delle iniziative;
- Rilascio del bene, registrazione ed erogazione dei contributi/elargizioni/sponsorizzazione.

La Funzione proponente è responsabile della scelta dei partner, delle modalità di erogazione dei contributi/elargizioni/sponsorizzazioni a favore di terzi e della relativa modalità di contrattualizzazione degli impegni.

– *Tracciabilità della documentazione*

Le richieste di sponsorizzazione/ contributi/ elargizioni, devono risultare da apposita documentazione scritta inoltrata dal soggetto terzo.

Ogni accordo di sponsorizzazione/ contributi/ elargizioni è formalizzato, ove applicabile, in un accordo con l'Ente pubblico/altro soggetto terzo interessato, debitamente firmato dall'Amministratore Delegato o dal responsabile della Funzione interessata/altro soggetto in possesso di specifica procura.

Copia dell'Accordo attestante il contributo/elargizione/sponsorizzazione, ove applicabile, è consegnata alla Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A. per le successive attività di contabilizzazione e pagamento.

6. Norme Comportamentali

Le Funzioni aziendali, a qualsiasi titolo coinvolte nell'ambito di attività di pianificazione, autorizzazione e gestione delle sponsorizzazioni, contributi associativi ed elargizioni liberali, sono tenute ad osservare le modalità esposte nel presente documento, le previsioni di legge esistenti in materia, nonché le norme comportamentali richiamate nel Codice Etico di Edison S.p.A., adottato dalla Società, improntate a principi di trasparenza, correttezza e tempestività.

In particolare, è fatto divieto di:

- promettere o versare somme, promettere o concedere beni in natura o altri benefici a Funzionari Pubblici a titolo personale ovvero a Soggetti Privati con la finalità di promuovere o favorire interessi della Società, anche a seguito di illecite pressioni;
- eludere le suddette prescrizioni ricorrendo a forme diverse di aiuti o contribuzioni che, sotto la veste di sponsorizzazioni, elargizioni, incarichi, consulenze, pubblicità, ecc., abbiano invece le stesse finalità sopra vietate;
- promettere o versare somme, promettere o concedere beni in natura o altri benefici a titolo personale per promuovere o favorire interessi della Società, anche a seguito di illecite pressioni della Società, nei rapporti con rappresentanti delle forze politiche e di associazioni portatrici di interessi;
- offrire direttamente o indirettamente denaro, regali, o benefici di qualsiasi natura a titolo personale ad amministratori, dirigenti, funzionari, impiegati o comunque esponenti di clienti, fornitori, controparti contrattuali, concorrenti, Enti appartenenti alla Pubblica Amministrazione, Istituzioni Pubbliche o altre Organizzazioni o enti di diritto privato allo scopo di trarre indebiti vantaggi; atti di cortesia commerciale, come omaggi o forme di ospitalità, sono consentiti purché di modico valore e comunque tali da non compromettere l'integrità e la reputazione di una delle parti, e da non influenzare l'autonomia di giudizio del destinatario; in ogni caso questo tipo di

spese deve sempre essere autorizzato dalla posizione definita all'interno delle norme aziendali interne e documentato in modo adeguato;

- ricorrere a consulenti, terzi rappresentanti o altro per la predisposizione di accordi di sponsorizzazioni o liberalità. Ove il ricorso a tali soggetti sia ritenuto assolutamente necessario, i dipendenti interessati provvedono a fornirne evidenza all'Organismo di Vigilanza all'interno dei relativi flussi informativi, così come esplicito nel paragrafo 7 del presente documento;
- ricevere, registrare ed utilizzare nelle dichiarazioni fiscali fatture (e/o altri documenti di eguale valore probatorio) attestanti sponsorizzazioni in tutto o in parte inesistenti, oggettivamente (perché mai intercorse) o soggettivamente (perché intercorse tra soggetti diversi da quelli indicati);
- concorrere alla creazione e/o emettere fatture relative a sponsorizzazioni mai rese (o rese solo in parte) dalla Società in favore di clienti e/o altre società del Gruppo;
- effettuare, direttamente o indirettamente, operazioni che non riflettono correttamente la sostanza economica sottostante e che abbiano quale unica finalità quella di determinare un indebito vantaggio e/o un risparmio fiscale alla Società;
- realizzare, con consapevolezza e in modo fraudolento, operazioni che siano in contrasto con specifiche disposizioni normative che perseguono finalità antielusive;
- occultare o distruggere in tutto o in parte le scritture contabili o i documenti di cui è obbligatoria la conservazione;
- erogare sponsorizzazioni/ contributi/ elargizioni a soggetti terzi qualora vi sia il fondato sospetto che ciò possa esporre la Società al rischio di commissione di uno dei reati disciplinati dal D.Lgs. 231/2001.

Inoltre, si sancisce che:

- Assistenza Casa S.p.A. può fornire contributi e sponsorizzazioni per sostenere iniziative proposte da Enti Pubblici e privati e da associazioni senza fini di lucro, regolarmente costituite ai sensi della legge, e che promuovano i principi etici della Società;
- le sponsorizzazioni ed i contributi possono riguardare eventi ed iniziative a carattere sociale, culturale, sportivo ed artistico; esse possono essere finalizzate anche alla realizzazione di studi, ricerche, convegni e seminari aventi ad oggetto tematiche di interesse per la Società. Laddove possibile, Assistenza Casa S.p.A. collabora alla preparazione di tali eventi ed attività per assicurarne il livello qualitativo;
- le sponsorizzazioni ed i contributi non possono avere durata superiore ai dodici mesi, salvo deroga approvata dal Vertice Aziendale (Amministratore Delegato), e potranno essere rinnovati solo a

seguito di nuovo espletamento dell'iter approvativo regolamentato dal presente protocollo e dalla Norma Generale 90/14 di Edison S.p.A. e verificata la sussistenza dei requisiti di correttezza e opportunità della stessa;

- nel selezionare le iniziative da sostenere, Assistenza Casa S.p.A. opera con estrema attenzione per evitare ogni possibile situazione di conflitto di interessi a livello personale o aziendale.

7. Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza

Le Funzioni aziendali coinvolte nel processo sono tenute a comunicare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza qualsiasi eccezione comportamentale o qualsiasi evento inusuale, indicando le ragioni delle difformità e dando atto del processo autorizzativo seguito.

L'Organismo di Vigilanza potrà richiedere alle Funzioni a vario titolo coinvolte, di comunicare periodicamente il rispetto delle regole comportamentali sancite nel presente protocollo nello svolgimento dei compiti assegnati.

I Responsabili delle Funzioni aziendali coinvolte nell'ambito del processo garantiranno, coordinando le strutture di propria competenza, la documentabilità del processo seguito comprovante il rispetto della normativa, tenendo a disposizione dell'Organismo di Vigilanza – in un archivio ordinato – tutta la documentazione all'uopo necessaria.

Ogni modifica al presente documento deve essere preventivamente sottoposta all'Organismo di vigilanza che ne valuterà l'adeguatezza e la coerenza rispetto al Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001.

PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DELLE VENDITE DELLE POLIZZE ASSICURATIVE E DEI PRODOTTI DI SERVIZIO

1. Obiettivo

Il presente protocollo ha l'obiettivo di definire i ruoli, le responsabilità operative, i principi di controllo e di comportamento nella gestione delle attività di vendita delle polizze assicurative e dei prodotti di servizio offerti da Assistenza Casa S.p.A. (di seguito anche "la Società"), anche attraverso le funzioni di Edison S.p.A. e/o di Edison Energia S.p.A.

2. Ambito di applicazione

Il presente documento si applica a tutte le Funzioni aziendali di Assistenza Casa S.p.A. che, nell'espletamento dei propri compiti, si trovano a svolgere attività relative alla gestione delle vendite di polizze assicurative e dei prodotti di servizio ¹⁴ offerti dalla Società alla propria clientela.

Le prescrizioni del presente protocollo si integrano, inoltre, con i principi comportamentali contenuti nel "*Protocollo per la gestione dei rapporti con soggetti di vendita*", "*Protocollo per la gestione dei rapporti con Partner Tecnici*" e nel "*Protocollo per la gestione dei rapporti con l'Autorità di Vigilanza*".

3. Ruoli e Responsabilità

Il processo di gestione delle vendite di polizze assicurative e dei prodotti di servizio prevede il coinvolgimento, a vario titolo, delle seguenti Direzioni/Funzioni aziendali:

- Amministratore Delegato, responsabile di:
 - approvare il concept e il design della polizza assicurativa o del prodotto di servizio.
- Funzione Sviluppo e Monitoraggio Prodotti Assicurativi, responsabile di:
 - effettuare l'analisi dei bisogni dei Clienti target rispetto all'offerta di prodotti assicurativi;

¹⁴ Per "prodotti di servizio" si intendono tutte le attività offerte dalla Società ai propri clienti (quali, ad esempio, servizi prestazioni di installazione, manutenzione, riparazione, assistenza e *facility management*).

- ideare e sviluppare nuovi prodotti assicurativi e relative proposte commerciali e/o ridefinire quelli già esistenti, in considerazione delle esigenze del mercato di riferimento e avvalendosi dei servizi offerti dalla Direzione Marketing e Comunicazione di Edison Energia;
 - interfacciarsi, con l'eventuale supporto della funzione *Compliance assicurativa* e/o della Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A., con la compagnia assicurativa, in special modo per lo sviluppo di nuovi prodotti assicurativo o revisione di quelli già a portafoglio;
 - definire, con il supporto della funzione *Compliance assicurativa* e/o della Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A., i set informativi dei prodotti assicurativi e l'ulteriore documentazione contrattuale;
 - definire il *pricing* dei prodotti assicurativi, valutando anche le relative leve commerciali;
 - definire la strategia commerciale ed il piano di marketing;
 - individuare gli idonei canali di vendita per la distribuzione delle polizze assicurative;
 - sviluppare, insieme alle altre Funzioni interessate, gli script di vendita delle polizze, in conformità alle prescrizioni dettate dall'IVASS;
 - monitorare periodicamente le performance del prodotto assicurativo, proponendo, ove necessario, modifiche al fine di renderlo più aderente al mercato di riferimento;
 - sviluppare e mantenere i *tool* per l'analisi economica e di profittabilità delle iniziative delle polizze assicurative.
- Funzione Service Delivery, in particolare attraverso la funzione *Delivery Contact*, responsabile di:
- acquisire e inserire a sistema le polizze assicurative stipulate dal cliente, inviando allo stesso la c.d. *welcome letter* e la documentazione contrattuale;
 - interfacciarsi con la compagnia assicurativa al fine di notificare alla stessa l'avvenuta stipula della polizza;
 - acquisire ed archiviare i contratti relativi alle polizze assicurative e gli altri prodotti di servizio, sottoscritti dai clienti;
 - verificare la corretta e completa esecuzione della prestazione oggetto di vendita;
 - verificare periodicamente, attraverso il canale telefonico, il livello di soddisfazione del cliente;
 - gestire l'interfaccia telefonica e/o telematica e/o cartacea con il cliente in caso di richieste di chiarimento, richieste di informazioni, nonché di reclami e/o segnalazioni di disservizio;
 - raccogliere la richiesta di intervento del cliente dispacciandola sulla rete.

Funzione Compliance Assicurativa, responsabile di:

- monitorare la corretta applicazione delle disposizioni normative e regolamentari in materia assicurativa nel processo di ideazione, sviluppo e posizionamento del prodotto assicurativo e nella gestione della clientela sia nella fase di vendita che quella di post vendita, proponendo ove necessario azioni di miglioramento;
- monitorare la numerosità, le motivazioni e l'andamento dei reclami e delle segnalazioni inviate dalla clientela, proponendo, ove necessario, azioni di miglioramento.

Inoltre, nel processo in esame è previsto il supporto delle seguenti Divisioni/Direzioni di Edison Energia S.p.A. e di Edison S.p.A.:

▪ Direzione Marketing e Comunicazione di Edison Energia S.p.A., responsabile di:

- ideare e sviluppare servizi svincolati dalla sottoscrizione di prodotti assicurativi, anche sulla base di analisi di mercato, definendo le politiche commerciali e quelle relative al *pricing*;
- condurre analisi di mercato e di soddisfazione della clientela, generali e trasversali rispetto ai diversi segmenti di clientela o focalizzare su target specifici;
- condurre attività di analisi, sviluppo o ottimizzazione della customer journey e monitoraggio della customer experience dei clienti, anche con riferimento ai canali online;
- creare i materiali di marketing e comunicazione;
- supportare la Società nel monitoraggio della marginalità dei prodotti assicurativi, dei target di vendita e nella definizione di business case per campagne specifiche;
- disegnare e monitorare specifiche campagne multicanale e di marketing relazionale;
- definire le strategie e i piani di sviluppo del *business* dei prodotti di servizio;
- creare, disegnare e sviluppare nuovi prodotti di servizio/proposte commerciali ed il portafoglio di servizi;
- sviluppare e mantenere i *tool* per l'analisi economica e di profittabilità delle iniziative dei prodotti di servizio;
- definire il *pricing* dei prodotti di servizio, valutando anche le relative leve commerciali;
- supportare nello sviluppo, gestione, aggiornamento e monitoraggio del sito web, dell'e-commerce, dei canali di vendita digitale nonché dei canali social di Assistenza Casa;
- sviluppare, gestire, ottimizzare e monitorare campagne di lead ed awareness online, sui social media e attraverso canali e modelli innovativi;

- sviluppare, gestire, ottimizzare e monitorare le campagne social.
- Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A. responsabile di:
 - fornire il necessario supporto specialistico nella valutazione di nuovi modelli di business, nella revisione della contrattualistica relativa alle polizze assicurative ed ai prodotti di servizio, nella revisione degli script di vendita;
 - supportare, ove necessario, la Funzione Service Delivery nella gestione delle lamentele presentate da Legali professionisti o da Associazioni dei Consumatori per conto di clienti.
- Direzione Retail Sales & Service Delivery di Edison Energia S.p.A., responsabile di:
 - acquisire e gestire i clienti del mercato di riferimento promuovendo la vendita del complessivo portafoglio delle polizze assicurative e/o dei prodotti di servizio sviluppato dalla Società;
 - sviluppare, anche in collaborazione con la Funzione Sviluppo e Monitoraggio dei prodotti assicurativi, i canali di vendita e le partnership;
 - acquisire i contratti stipulati dai clienti;
 - monitorare la qualità delle vendite.
- Direzione Credit Management di Edison Energia S.p.A., responsabile di:
 - verificare la tempestività e la correttezza dei pagamenti da parte dei clienti, gestendo altresì eventuali irregolarità.

4. Descrizione del Processo

Il processo di vendita di polizze assicurative e dei prodotti di servizio si articola nelle seguenti fasi:

- a) Fase di pianificazione commerciale;
- b) Fase di gestione del processo di acquisizione dei clienti;
- c) Fase di offerta;
- d) Fase di stipula del contratto;
- e) Erogazione dei prodotti e servizi contrattualizzati;
- f) Gestione del cliente e relative richieste.

La Società adeguerà il proprio comportamento a quanto esposto nel presente documento e, laddove necessario, lo integrerà con appositi processi e/o procedure interne che tengano conto delle singole specificità.

5. Attività di Controllo

Il sistema di controllo a presidio del processo descritto si basa sui seguenti elementi qualificanti:

– *Segregazione delle funzioni*

Esistenza di attori diversi operanti nelle diverse fasi del processo a garanzia del principio secondo cui nessuno può gestire in autonomia un intero processo. E' sempre garantito un sistema di verifica della qualità della vendita ed un sistema di monitoraggio del livello di gradimento del cliente, che viene svolto d'iniziativa da parte della Società ovvero su impulso dello stesso cliente.

– *Controllo e monitoraggio*

Tutte le informazioni relative alle offerte commerciali e ai contratti sottoscritti sono inserite all'interno del Sistema informatico aziendale, aggiornate dai responsabili, nonché archiviate.

I contratti sono formalizzati sulla base di *standard* contrattuali condivisi con la Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A. e con la Compagnia assicurativa.

Le verifiche in ordine alla tempestività ed alla correttezza dei pagamenti sono gestite dalla Direzione Credit Management di Edison Energia S.p.A. Quest'ultima si occupa altresì di gestire eventuali ritardi e/o inadempimenti, valutando – a seconda dei casi – l'opportunità di avviare delle azioni legali.

– *Tracciabilità della documentazione*

La tracciabilità è assicurata in tutte le fasi del processo, garantendo una ricostruzione *ex post* delle singole responsabilità, in particolare attraverso:

- l'archiviazione della documentazione a supporto del processo di ideazione e sviluppo di un nuovo prodotto assicurativo o della revisione di un prodotto già esistente;
- l'utilizzo di idonei *standard* contrattuali;
- la registrazione a sistema dei contratti sottoscritti con i clienti;
- l'archiviazione della corrispondenza intercorsa con i clienti.

6. Norme Comportamentali

Il personale aziendale, a qualsiasi titolo coinvolto nelle attività di gestione delle vendite di polizze assicurative e prodotti di servizio, è tenuto ad osservare le modalità esposte nel presente documento, le previsioni di legge esistenti in materia e le norme comportamentali richiamate dal Codice Etico di Edison S.p.A., adottato dalla Società.

In particolare, coerentemente con i principi deontologici aziendali di cui al suddetto Codice Etico, è fatto divieto di:

- offrire, promettere, dare o versare somme di denaro o altra utilità, direttamente o indirettamente, ai Funzionari Pubblici o agli esponenti di Società, Associazioni, Enti o Fondazioni Private con la finalità di favorire gli interessi della Società;
- accettare la richiesta da, o sollecitazioni da, o autorizzare qualcuno ad accettare o sollecitare, direttamente o indirettamente, un vantaggio economico o altra utilità da Funzionari Pubblici o da un soggetto Privato;
- ricorrere a forme diverse di aiuti o contribuzioni che, sotto veste di sponsorizzazioni, incarichi di consulenze, posti di lavoro o opportunità d'investimento, etc. abbiano le finalità di cui sopra;
- utilizzare documenti falsi o alterati;
- intrattenere con la Pubblica Amministrazione o con un soggetto Privato, in via diretta o per interposta persona, rapporti volti ad influenzare il prezzo dei servizi ovvero ad ottenere ogni informazione utile a procurare un ingiusto vantaggio a danno di altri soggetti coinvolti;
- ricevere, registrare ed utilizzare nelle dichiarazioni fiscali fatture (e/o altri documenti di eguale valore probatorio) attestanti prestazioni in tutto o in parte inesistenti, oggettivamente (perché mai intercorse) o soggettivamente (perché intercorse tra soggetti diversi da quelli indicati);
- concorrere nella creazione e/o emettere fatture relative a prestazioni mai rese (o rese solo in parte) dalla Società in favore di clienti e/o altre società del Gruppo;
- effettuare, direttamente o indirettamente, operazioni che non riflettono correttamente la sostanza economica sottostante e che abbiano quale unica finalità quella di determinare un indebito vantaggio e/o un risparmio fiscale alla Società;
- realizzare, con consapevolezza e in modo fraudolento, operazioni che siano in contrasto con specifiche disposizioni normative che perseguono finalità antielusive;
- occultare o distruggere in tutto o in parte le scritture contabili o i documenti di cui è obbligatoria la conservazione.

7. Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza

Le Funzioni aziendali, a qualsiasi titolo coinvolte nel processo, sono tenute a comunicare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza qualsiasi eccezione comportamentale o qualsiasi evento inusuale, indicando le ragioni delle difformità e dando atto del processo autorizzativo seguito.

L'Organismo di Vigilanza potrà richiedere, alle Funzioni a vario titolo coinvolte, di comunicare periodicamente il rispetto delle regole comportamentali sancite nel presente protocollo nello svolgimento dei compiti assegnati.

I Responsabili delle Funzioni aziendali coinvolte nell'ambito del processo garantiranno, coordinando le strutture di propria competenza, la documentabilità del processo seguito comprovante il rispetto della normativa, tenendo a disposizione dell'Organismo di Vigilanza – in un archivio ordinato – tutta la documentazione all'uopo necessaria.

Ogni modifica al presente documento deve essere preventivamente sottoposta all'Organismo di vigilanza che ne valuterà l'adeguatezza e la coerenza rispetto al Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/ 2001.

PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DI OMAGGI E REGALIE

1. Obiettivo

Il presente protocollo ha l'obiettivo di definire i ruoli, le responsabilità operative, i principi di controllo e di comportamento cui Assistenza Casa S.p.A. (di seguito anche "la Società"), anche attraverso le funzioni di Edison S.p.A., deve attenersi nella gestione degli omaggi nel rispetto dei principi di trasparenza, correttezza, oggettività e tracciabilità delle attività in oggetto.

2. Ambito di Applicazione

Per lo scopo di cui al punto precedente, il presente documento si applica a tutte le Funzioni di Assistenza Casa S.p.A. che, nell'espletamento dei propri compiti, si trovino a dover acquistare beni destinati ad essere offerti a titolo di omaggio¹⁵. Tali oggetti sono reperibili o nell'ambito di prodotti definiti annualmente a catalogo e disponibili presso fornitori individuati dalla Società o sono reperibili direttamente sul mercato attraverso un normale processo di acquisto.

Assistenza Casa S.p.A. adeguerà il proprio comportamento a quanto esposto nel presente protocollo e, laddove necessario, lo integrerà con apposite normative interne che tengano conto delle singole specificità.

3. Ruoli e Responsabilità

Il processo di gestione degli omaggi e delle regalie prevede il coinvolgimento, delle seguenti Funzioni/Direzioni aziendali:

- Funzioni aziendali di Assistenza Casa S.p.A., responsabili:
 - dell'attivazione dell'iter di acquisto previsto dalle norme aziendali ed in particolare dell'emissione della Richiesta d'Acquisto (RDA) o, per l'utilizzo di fornitori convenzionati e dei prodotti a catalogo, dell'emissione dei Buono di Ritiro (BDR)/SHOPPING BASKET;
 - della conservazione, nei propri archivi, di un elenco degli omaggi elargiti e dei relativi destinatari;
 - della ricezione dei beni e della successiva emissione del documento di Conferma merce ricevuta (CMR) per i beni richiesti attraverso RDA o BDR/SHOPPING BASKET;

¹⁵ Il presente Protocollo non si applica alla gestione degli omaggi commerciali intesi come "materiale promozionale".

- del benessere al pagamento di fatture senza ordine in coerenza con quanto previsto dalla Procedura Interna della Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A. “Processo di Registrazione Fatture e di Benessere al Pagamento” (Procedura Interna Amministrazione n° 01/2007 di Edison S.p.A.).
- Direzione Procurement di Edison S.p.A., responsabile della gestione del processo di approvvigionamento, nel rispetto della Norma Generale n. 92/14 di Edison S.p.A..

4. Descrizione del Processo

4.1 Generalità

Il processo concerne l’acquisto di beni destinati ad essere offerti, in qualità di omaggi ed atti di cortesia commerciale a Soggetti Terzi (Clienti, Fornitori, Enti della Pubblica Amministrazione, Istituzioni Pubbliche o altre Organizzazioni).

4.2 Modalità operative

La possibilità di richiedere l’acquisto di beni destinati ad essere offerti in qualità di atti di cortesia commerciale ricade sotto la responsabilità esclusiva dei Responsabili di Funzione della Società. Le modalità per effettuare tali acquisti sono le seguenti:

a) Acquisto di Omaggi/Regalie presso fornitori convenzionati

L’autorizzazione e l’acquisto dei suddetti beni, di modico valore, deve avvenire, nel rispetto della Norma Generale n. 92/14 di Edison S.p.A., tramite emissione di RDA o BDR/SHOPPING BASKET da inviare alla Direzione Procurement di Edison S.p.A. Le RdA, compilate in ogni loro parte, devono riportare anche le seguenti ulteriori informazioni:

- Destinazione del bene (Approvvigionamento a titolo di omaggio).
- Motivazione della regalia.
- Destinatario finale del bene.

La Direzione Procurement di Edison S.p.A. si incarica di individuare il fornitore più idoneo, in base a principi di economicità e standard qualitativi medi di mercato ed emette il relativo Ordine d’Acquisto.

Alla ricezione del bene, è responsabilità del Responsabile della Funzione richiedente provvedere all'emissione del documento di conferma merce ricevuta (CMR), previa verifica di conformità con quanto indicato sull'ordine d'acquisto.

Ogni Funzione che dispone l'acquisto di omaggi e regalie deve conservare un elenco degli omaggi elargiti nel periodo di riferimento con evidenza dei destinatari e della documentazione di supporto (RDA, Ordine d'acquisto, CMR, Richiesta di rimborso della Norma Generale n. 04/92 di Edison S.p.A. ecc.).

b) Acquisto di Omaggi/Regalie presso fornitori non convenzionati

L'acquisto di Omaggi/Regalie presso fornitori non convenzionati è ammesso solo per l'Amministratore Delegato della Società.

In questo caso l'Amministratore Delegato dovrà richiedere al fornitore individuato una fattura intestata alla Società dove sia indicato anche il nome del referente/aziendale che effettua l'acquisto ed il relativo centro di costo.

L'approvazione della fattura deve avvenire nel rispetto di quanto definito dalla Procedura Processo di Registrazione Fatture e di Benestare al Pagamento (Procedura Interna Amministrazione n° 01/2007 di Edison S.p.A.). Al momento dell'approvazione della fattura, l'Amministratore Delegato dovrà inserire nel campo NOTE della mail di benestare (Cfr. Paragrafo 7.2 della Procedura di Edison S.p.A.):

- Destinazione del bene (Approvvigionamento a titolo di omaggio);
- Motivazione della regalia;
- Destinatario finale del bene.

c) Casi eccezionali

In casi eccezionali e/o in caso di urgenze è concessa la possibilità al solo Amministratore Delegato di acquistare beni destinati ad omaggi attraverso l'utilizzo della carta di credito personale ovvero della carta di credito aziendale, per un importo massimo complessivo di € 150 per singolo destinatario.

Tali spese saranno poi evidenziate all'interno della modulistica aziendale "richiesta di rimborso" prevista dalla Norma Generale n. 04/92 di Edison S.p.A. "Normativa per la gestione delle spese di trasferta e spese di rappresentanza".

5. Attività di Controllo

Il Sistema di controllo a presidio del processo di gestione di omaggi e regalie si basa su alcuni elementi qualificanti a garanzia della correttezza e trasparenza delle diverse fasi di cui lo stesso è composto.

– *Livelli Autorizzativi definiti*

Esistenza di livelli autorizzativi definiti per l'acquisto di beni oggetto d'omaggio, come regolamentato da profili autorizzativi di spesa delle singole posizioni aziendali nell'ambito del sistema informativo SAP.

Possibilità di effettuare gli approvvigionamenti di beni da destinare ad omaggio presso fornitori non convenzionati e attraverso carta di credito esclusivamente in capo all'Amministratore Delegato della Società.

– *Segregazione delle funzioni*

Il processo di gestione di omaggi e regalie prevede l'intervento di diverse Funzioni aziendali di Assistenza Casa S.p.A. nelle diverse fasi:

- Emissione della RDA/BDR SHOPPING BASKET, effettuata dalla Divisione/Direzione/Funzione richiedente.
- Emissione dell'Ordine d'acquisto, effettuata dalla Direzione Procurement di Edison S.p.A., una volta individuato il fornitore più idoneo.
- Ricezione della Merce e verifica della stessa, effettuata dalla Divisione/Direzione/Funzione richiedente.

– *Controllo e monitoraggio*

La Funzione di Assistenza Casa S.p.A. richiedente si occupa di verificare la rispondenza tra l'ordine d'acquisto e la merce effettivamente ricevuta, e di emettere il conseguente documento di conferma (CMR).

La Direzione Human Resources & Organization di Edison S.p.A. verifica la coerenza degli importi inseriti nel modulo "richiesta di rimborso" con i limiti previsti dal presente protocollo.

– *Tracciabilità della documentazione*

Ogni Funzione che propone l’elargizione di omaggi e regali deve conservare un elenco degli omaggi elargiti nel periodo di riferimento, con evidenza dei destinatari e della documentazione di supporto (RdA, Ordine d’acquisto, CMR, Richiesta di rimborso della Norma Generale n. 04/92 di Edison S.p.A. ecc.).

6. Norme Comportamentali

La Società, nel rispetto dei principi riportati nel Codice Etico di Edison S.p.A. adottato dalla Società, esclude la possibilità di elargire omaggi e regalie a Soggetti Terzi pubblici e privati (Clienti, Fornitori, Controparti contrattuali, Concorrenti od altri enti di diritto privato, Enti della Pubblica Amministrazione, Istituzioni Pubbliche o altre Organizzazioni), al di fuori di quanto previsto nel presente documento.

Atti di cortesia commerciale sono consentiti purché di modico valore¹⁶ o comunque tali da non compromettere l’integrità o la reputazione di una delle parti né da poter essere interpretati, da un osservatore imparziale, come finalizzati ad acquisire vantaggi indebiti e/o in modo improprio.

Il personale della Società, a qualsiasi titolo coinvolto nelle attività di gestione di omaggi e regalie è tenuto ad osservare le modalità esposte nel presente documento, le previsioni di legge esistenti in materia nonché le norme comportamentali richiamate all’interno del Codice Etico di cui la Società si è dotata.

In particolare, è fatto divieto di:

- promettere e offrire direttamente o indirettamente denaro, beni in natura o altri benefici a Funzionari Pubblici a titolo personale ovvero a Soggetti Privati, con la finalità di promuovere o favorire interessi della Società, anche a seguito di illecite pressioni;
- eludere le suddette prescrizioni ricorrendo a forme diverse di aiuti o contribuzioni che abbiano invece le stesse finalità sopra vietate;

¹⁶ Il **Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici** (DPR 62/2013) stabilisce, all’art. 4 *Regali, compensi e altre utilità*, che “[...] per regali o altre utilità di modico valore si intendono quelle di valore non superiore, in via orientativa, a **150 euro**, anche sotto forma di sconto”.

- effettuare, direttamente o indirettamente, operazioni che non riflettono correttamente la sostanza economica sottostante e che abbiano quale unica finalità quella di determinare un indebito vantaggio e/o un risparmio fiscale alla Società;
- realizzare, con consapevolezza e in modo fraudolento, operazioni che siano in contrasto con specifiche disposizioni normative che perseguono finalità antielusive;
- occultare o distruggere in tutto o in parte le scritture contabili o i documenti di cui è obbligatoria la conservazione.

7. Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza

Le Funzioni aziendali coinvolte nel processo sono tenute a comunicare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza qualsiasi eccezione comportamentale o qualsiasi evento inusuale, indicando le ragioni delle difformità e dando atto del processo autorizzativo seguito.

L'Organismo di Vigilanza potrà richiedere, alle Funzioni a vario titolo coinvolte, di comunicare periodicamente il rispetto delle regole comportamentali sancite nel presente protocollo nello svolgimento dei compiti assegnati.

I Responsabili delle Funzioni aziendali coinvolte nell'ambito del processo garantiranno, coordinando le strutture di propria competenza, la documentabilità del processo seguito comprovante il rispetto della normativa, tenendo a disposizione dell'Organismo di Vigilanza – in un archivio ordinato – tutta la documentazione all'uopo necessaria.

Ogni modifica al presente documento deve essere preventivamente sottoposta all'Organismo di vigilanza che ne valuterà l'adeguatezza e la coerenza rispetto al Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001.

PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DELLE SPESE DI RAPPRESENTANZA

1. Obiettivo

Il presente documento ha l'obiettivo di definire i ruoli, le responsabilità operative, i principi di controllo e di comportamento cui Assistenza Casa S.p.A. (di seguito anche "la Società"), anche attraverso le funzioni di Edison S.p.A., deve attenersi nella gestione delle spese di rappresentanza sostenute dai Dipendenti.

Quanto definito dal presente protocollo è volto a garantire il rispetto, da parte della Società, della normativa vigente e dei principi di trasparenza, correttezza, oggettività e tracciabilità nell'esecuzione delle attività in oggetto.

2. Ambito di Applicazione

Per lo scopo di cui al punto precedente, il presente documento si applica a tutte le Funzioni di Assistenza Casa S.p.A. che, nell'espletamento delle attività di propria competenza e, normalmente, nell'ambito di trasferte di lavoro, si trovino a dover sostenere spese di rappresentanza finalizzate a promuovere, accrescere e migliorare l'immagine della Società, nel rispetto dei principi di utilità e sobrietà.

Rientrano nelle spese di rappresentanza ordinarie, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- colazione e rinfreschi di lavoro offerti a terzi, che si tengano in locali pubblici o nei locali della Società;
- spese per forme di accoglienza ed ospitalità di persone esterne (alberghi, ristoranti, ecc.).

Le stesse norme valgono anche per le spese di tipologia simile, anche se non sostenute nell'ambito di una trasferta di lavoro.

Oltre alle spese di rappresentanza ordinarie, sopra richiamate, sono previste spese di rappresentanza collegate a rilevanti eventi esterni organizzati e/o sponsorizzati dalla Società, (tra cui ad esempio grandi eventi sportivi, manifestazioni culturali e musicali legate a sponsorizzazioni, eventi istituzionali con il coinvolgimento di terzi).

Assistenza Casa S.p.A. adeguerà il proprio comportamento a quanto esposto nel presente protocollo e, laddove necessario, la integrerà con apposite normative interne che tengano conto delle singole specificità.

3. Ruoli e Responsabilità

Il processo prevede il coinvolgimento delle seguenti Divisioni/Funzioni aziendali:

- I Responsabili Aziendali, come definiti nella Norma Generale n. 04/92 di Edison S.p.A. “Normativa per la gestione delle Trasferte e Spese di Rappresentanza”, hanno la responsabilità di autorizzare il sostenimento delle spese di rappresentanza ordinarie da parte dei propri dipendenti e verificare periodicamente tutta la documentazione prodotta a supporto.
- L’Amministratore Delegato ha la responsabilità di autorizzare preventivamente le spese di rappresentanza collegate a rilevanti eventi esterni organizzati e/o sponsorizzati dalla Società.
- Divisione Human Resources & ICT (Direzione Human Resources & Organization) (Funzione Amministrazione del personale) di Edison S.p.A., ha la responsabilità di verificare il rimborso delle note spese, secondo quanto previsto dalla Norma Generale n. 04/92 di Edison S.p.A..

4. Descrizione del processo

Il processo si articola nelle seguenti fasi:

- a) Autorizzazione preventiva delle spese di rappresentanza prevedibili a priori.
- b) Sostenimento della spesa.
- c) Autorizzazione al rimborso.
- d) Rimborso.

a) Autorizzazione preventiva alla trasferta e relative spese di rappresentanza prevedibili a priori

In tutti i casi in cui è possibile, le spese di rappresentanza ordinarie devono essere preventivamente autorizzate dai Responsabili aziendali individuati dalla normativa interna aziendale n. 04/92 di Edison S.p.A..

Le autorizzazioni vanno limitate a casi particolari e devono essere contenute entro limiti di misura e di economia.

Le spese di rappresentanza collegate a rilevanti eventi esterni organizzati e/o sponsorizzati dalla Società devono essere preventivamente autorizzate dall'Amministratore Delegato di Assistenza Casa S.p.A. attraverso documentazione scritta che evidenzia:

- Finalità della spesa;
- Tipologia e numero di soggetti esterni che si ipotizza di coinvolgere;
- Nominativi di eventuali dipendenti / collaboratori aziendali coinvolti nell'iniziativa;
- Dettaglio della natura delle Spese ipotizzate;
- Importo totale previsto e relativa copertura a Budget/ Extrabudget.

b) Sostenimento della spesa

Le spese di rappresentanza ordinarie devono essere sostenute direttamente dal dipendente e non intestate alla Società, ferme restando le normative fiscali relative ai giustificativi di spesa.

Il riepilogo di tali spese va inserito nella apposita colonna del Modulo Nota Spese del Sistema Zucchetti di cui alla Norma Generale n. 04/92 di Edison S.p.A..

Le spese di rappresentanza collegate a rilevanti eventi esterni organizzati e/o sponsorizzati dalla Società possono essere sostenute direttamente dal dipendente e rendicontate con la Modulistica prevista nel processo di rendicontazione Nota Spese o fatturate alla Società. In tal caso, la fattura deve essere soggetta a benestare del Responsabile seguendo l'iter previsto dalla Procedure / Norme aziendali di autorizzazione al Pagamento.

c) Autorizzazione al rimborso

L'ottenimento del rimborso è subordinato all'approvazione della nota spese, da parte del Responsabile aziendale che ha autorizzato la trasferta, che verifica che le spese siano state effettivamente sostenute per servizio, siano appropriate, ragionevoli e conformi alle norme aziendali, siano documentate secondo le norme aziendali e siano complete e corredate correttamente da giustificativi cartacei.

È fatto obbligo al dipendente di specificare il caso in cui le spese siano sostenute a favore di soggetti appartenenti alla Pubblica Amministrazione.

Le note spese, unitamente ai giustificativi, sono archiviate e mantenute presso gli Uffici della Direzione Human Resources & Organization di Edison S.p.A...

Periodicamente, il Responsabile di ogni Funzione ha il compito di monitorare le spese di rappresentanza sostenute nell'ambito dell'area di propria competenza.

d) Rimborso

Il rimborso delle spese avviene successivamente alla verifica, da parte della Direzione Human Resources & Organization di Edison S.p.A., della corrispondenza della nota spese con i giustificativi cartacei presentati, della correttezza dei calcoli degli importi richiesti a rimborso nonché della rimborsabilità in funzione di quanto previsto dalla Norma Generale n. 04/92 di Edison S.p.A..

L'importo sostenuto dal dipendente viene liquidato direttamente nella relativa busta paga.

5. Attività di Controllo

Il sistema di controllo a presidio del processo di gestione delle spese di rappresentanza si basa su alcuni elementi qualificanti a garanzia della correttezza e trasparenza delle diverse fasi dello stesso.

– Livelli Autorizzativi definiti

Esistenza di livelli autorizzativi per il sostenimento delle spese di rappresentanza.

– Segregazione dei Compiti

Il processo di gestione delle spese di rappresentanza prevede l'intervento di diverse Divisioni/ Funzione aziendali nelle fasi di autorizzazione alla spesa e rimborso degli esborsi sostenuti.

– Controllo e monitoraggio

Verifica delle spese di rappresentanza effettuata dalla Direzione Human Resources & Organization di Edison S.p.A.

Verifica periodica delle spese di rappresentanza sostenute nell'area di propria competenza, da parte del Responsabile di ogni Funzione.

– Tracciabilità

Esistenza ed archiviazione dell'evidenza documentale relativa alle spese sostenute.

6. Norme Comportamentali

Il personale aziendale, a qualsiasi titolo coinvolto nelle attività di gestione delle spese di rappresentanza, è tenuto ad osservare le modalità esposte nel presente documento, le previsioni di legge esistenti in materia nonché le norme comportamentali richiamate all'interno del Codice Etico di Edison S.p.A., adottato dalla Società.

In particolare, è fatto divieto di:

- promettere o versare somme, promettere o concedere beni in natura o altri benefici a Funzionari Pubblici a titolo personale ovvero a Soggetti Privati con la finalità di promuovere o favorire interessi della Società, anche a seguito di illecite pressioni;
- eludere le suddette prescrizioni ricorrendo a forme diverse di aiuti o contribuzioni che abbiano invece le stesse finalità sopra vietate;
- riconoscere rimborsi spese di trasferta che non trovino adeguata giustificazione in relazione al tipo di incarico svolto dal proprio personale;
- riconoscere rimborsi spese di rappresentanza che non trovino adeguata giustificazione in relazione alle prassi vigenti in ambito locale e/o con la finalità di promuovere o favorire interessi della Società medesima anche a seguito di illecite pressioni;
- creare fondi a fronte di rimborsi spese inesistenti in tutto o in parte;
- effettuare, direttamente o indirettamente, operazioni che non riflettono correttamente la sostanza economica sottostante e che abbiano quale unica finalità quella di determinare un indebito vantaggio e/o un risparmio fiscale alla Società;
- realizzare, con consapevolezza e in modo fraudolento, operazioni che siano in contrasto con specifiche disposizioni normative che perseguono finalità antielusive;
- occultare o distruggere in tutto o in parte le scritture contabili o i documenti di cui è obbligatoria la conservazione.

7. Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza

Le Funzioni aziendali coinvolte nel processo sono tenute a comunicare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza qualsiasi eccezione comportamentale o qualsiasi evento inusuale, indicando le ragioni delle difformità e dando atto del processo autorizzativo seguito.

L'Organismo di Vigilanza potrà richiedere alle Funzioni a vario titolo coinvolte, di comunicare periodicamente il rispetto delle regole comportamentali sancite nel presente protocollo nello svolgimento dei compiti assegnati.

I Responsabili delle Funzioni aziendali coinvolte nell'ambito del processo garantiranno, coordinando le strutture di propria competenza, la documentabilità del processo seguito comprovante il rispetto della normativa, tenendo a disposizione dell'Organismo di Vigilanza – in un archivio ordinato – tutta la documentazione all'uopo necessaria.

Ogni modifica al presente documento deve essere preventivamente sottoposta all'Organismo di vigilanza che ne valuterà l'adeguatezza e la coerenza rispetto al Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/ 2001.

PROTOCOLLO PER LA GESTIONE ED UTILIZZO DEI SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI

Premessa

La legge 18.3.2008 n. 48, entrata in vigore il 5.4.2008, ha introdotto nell'ordinamento italiano una serie di nuove fattispecie di reato che possono essere commesse, rese possibili o favorite attraverso un illecito utilizzo di documenti informatici e/o di sistemi informatici.

Tale legge ha altresì introdotto nel D.Lgs. 231/2001 il nuovo art. 24 - bis, che estende alle società, ricorrendone i presupposti, la responsabilità amministrativa per i reati sopra indicati.

La natura informatica che qualifica questi reati può riguardare le modalità di realizzazione della condotta, il suo oggetto materiale, il bene giuridico tutelato o la natura dei mezzi di prova.

Al fine di meglio comprendere l'ambito di responsabilità delle persone giuridiche verranno di seguito descritte le diverse condotte che possono configurare le singole fattispecie di reato rilevanti ex D.Lgs. 231/2001.

Preliminarmente, al fine di agevolare la lettura delle norme, vengono di seguito fornite le definizioni di documento informatico e sistema informatico.

Documento informatico: per documento informatico si intende “la rappresentazione informatica di atti, fatti, o dati giuridicamente rilevanti” secondo quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale ex D.Lgs. 82/2005;

Sistema informatico: per sistema informatico si intende, secondo la Convenzione di Budapest, “qualsiasi apparecchiatura o rete di apparecchiature interconnesse o collegate, una o più delle quali, attraverso l'esecuzione di un programma per elaboratore, compie un'elaborazione automatica di dati”.

- 491 bis c.p. Documenti informatici

Tale norma, di portata generale, **estende le sanzioni previste per le falsità degli atti pubblici e privati**, alle falsità riguardanti, rispettivamente, un documento informatico pubblico o privato avente efficacia probatoria.

- **615 ter c.p. Accesso abusivo ad un sistema informatico o telematico**

La norma in esame punisce l'accesso non autorizzato ad un sistema informatico o telematico altrui, protetto da misure di sicurezza interne al medesimo, siano esse di tipo *hardware* o *software*.

La condotta illecita può concretizzarsi sia in un'attività di "introduzione" che di "permanenza" abusiva nel sistema informatico o telematico del proprietario del medesimo.

Il reato è aggravato, tra gli altri casi, se commesso da un soggetto che abusa della sua qualità di operatore del sistema informatico o telematico.

Il reato in questione, ad esempio, contrasta il fenomeno dei c.d. "*hackers*", e cioè di quei soggetti che si introducono nei sistemi informatici altrui, attraverso le reti telematiche, aggirando le protezioni elettroniche create dai proprietari di tali sistemi per tutelarsi dagli accessi indesiderati¹⁷.

- **615 quater c.p. Detenzione e diffusione abusiva di codici di accesso a sistemi informatici o telematici**

La norma in esame, tutelando la riservatezza dei codici di accesso, **punisce la condotta di chi si procura illecitamente codici, parole chiave o altri mezzi idonei al fine di accedere abusivamente ad un sistema informatico o telematico, protetto da misure di sicurezza.**

La norma, dunque, mira a sanzionare le condotte prodromiche e preparatorie alla (possibile) realizzazione del delitto di accesso abusivo al sistema informatico o telematico di cui all'art. 615 ter c.p.. L'acquisizione e la diffusione di codici di accesso e mezzi simili (nonché di informazioni sul modo di eludere le barriere di protezione del sistema) devono avvenire "abusivamente", ossia in assenza di cause di giustificazione.

Nello specifico, la norma incrimina due tipi di condotte volte, rispettivamente, ad acquisire i mezzi necessari per accedere al sistema informatico protetto da misure di sicurezza ("si procura", "riproduce") ovvero a procurare ad altri tali mezzi o comunque le informazioni sul modo di eludere

¹⁷ Altri esempi: violazione dei sistemi informatici di concorrenti a scopo di spionaggio industriale; accesso abusivo a sistemi informatici di concorrenti allo scopo di acquisire informazioni sulla clientela; accesso abusivo a sistemi informatici di enti pubblici per l'acquisizione di informazioni riservate; accesso abusivo a sistemi aziendali protetti da misure di sicurezza per attivare servizi non richiesti dalla clientela; accesso abusivo ai sistemi che realizzano la fatturazione dei servizi ai clienti per alterare le informazioni e i programmi al fine di realizzare un profitto illecito (Fonte: Confindustria, *Linee Guida per la costruzione dei Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo*; 2014).

le barriere di protezione (“diffonde”, “comunica”, “consegna” mezzi idonei all’accesso abusivo, o “fornisce” le indicazioni a tal fine necessarie).

In via esemplificativa, tra le condotte illecite che possono concorrere all’integrazione di detto delitto si segnalano: la consegna ad un terzo di *password* personali al fine di consentire a questi l’accesso abusivo ad informazioni riservate della società, la diffusione di *password* che consentono l’accesso alle caselle e-mail dei dipendenti, allo scopo di consentire attività di controllo abusive e/o illegittime sui medesimi, eseguite anche in violazione di leggi sulla privacy o sullo statuto dei lavoratori¹⁸.

- **615 quinquies c.p. Diffusione di apparecchiature, dispositivi o programmi informatici diretti a danneggiare o interrompere un sistema informatico e telematico**

La norma in esame sanziona le condotte di produzione/diffusione/messa a disposizione di apparecchiature, dispositivi o programmi informatici idonei a cagionare un danno ad un sistema informatico o telematico altrui (anche mediante l’interruzione, parziale o totale, del funzionamento dello stesso).

L’ipotesi tipica è quella di creazione dei c.d. “programmi virus”, che diffondendosi e riproducendosi, minano la funzionalità dei sistemi informatici/telematici ove riescano ad introdursi.

- **617 quater c.p. Intercettazione, impedimento o interruzione illecita di comunicazioni informatiche o telematiche**

La norma in esame, tutelando la genuinità e la riservatezza delle comunicazioni, punisce **le condotte di intercettazione, impedimento o interruzione delle comunicazioni telematiche**, poste in essere all’insaputa del soggetto che trasmette la comunicazione.

La formula normativa di “comunicazioni telematiche” si presta ad abbracciare qualunque forma e qualunque strumento di divulgazione, ivi compresa la stessa via telematica, e quindi anche la diffusione del testo della comunicazione via Internet o attraverso qualsiasi altra rete.

¹⁸ Altri esempi: diffusione di codici di accesso a sistemi informatici dell’amministrazione giudiziaria o finanziaria al fine di acquisire abusivamente informazioni riservate su procedimenti penali/amministrativi che coinvolgono l’azienda (Fonte: Confindustria, *Linee Guida per la costruzione dei Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo*; 2014).

Il reato è aggravato, tra gli altri casi, se commesso da un soggetto che abusa della sua qualità di operatore del sistema informatico o telematico.

- **617 quinquies c.p. Installazione di apparecchiature atte ad intercettare, impedire od interrompere comunicazioni informatiche o telematiche**

La norma in esame punisce la condotta di installazione di apparecchiature atte ad intercettare, impedire od interrompere comunicazioni informatiche o telematiche, posta in essere al di fuori dei casi espressamente consentiti dalla legge.

- **635 bis c.p. Danneggiamento di informazioni, dati e programmi informatici**

La norma punisce chiunque dolosamente danneggi informazioni, dati e programmi informatici altrui.

Nella nozione di danneggiamento rientrano le condotte di distruzione, deterioramento, cancellazione, alterazione e soppressione.

Il reato è aggravato, tra gli altri casi, se commesso da un soggetto che abusa della sua qualità di operatore del sistema informatico o telematico.

- **635 ter c.p. Danneggiamento di informazioni, dati e programmi informatici utilizzati dallo Stato o da altro Ente Pubblico o comunque di pubblica utilità**

La norma incriminatrice, al primo comma, punisce chiunque commette fatti diretti a danneggiare (mediante distruzione, cancellazione, alterazione e soppressione) informazioni, dati e programmi informatici utilizzati dallo Stato o da altro Ente Pubblico o comunque di pubblica utilità.

La concreta realizzazione del danno, invece, integra un'autonoma ipotesi di reato, sanzionata più gravemente nel comma 2 della medesima disposizione.

- **635 quater c.p. Danneggiamento di sistemi informatici o telematici**

La norma punisce chiunque, mediante le condotte di cui all'art. 635 bis c.p. (ossia distruggendo, deteriorando, cancellando, alterando e/o sopprimendo dati o informazioni) rende, in tutto o in parte, inservibili i sistemi informatici o telematici altrui o ne ostacola gravemente il funzionamento.

La norma punisce altresì colui che danneggia (in tutto o in parte) o ostacola gravemente il funzionamento di sistemi informatici altrui, attraverso l'introduzione o la trasmissione di dati, informazioni o programmi.

Il riferimento al fatto che il danneggiamento punito possa essere commesso anche attraverso "l'introduzione o la trasmissione di dati" dimostra l'attenzione del Legislatore alla punizione delle condotte che si concretizzano nella diffusione di "virus informatici".

- **635 quinquies c.p. Danneggiamento di sistemi informatici o telematici di pubblica utilità**

La norma punisce i fatti di danneggiamento previsti dall'art. 635 *quater* c.p. riguardanti i sistemi informatici o telematici di pubblica utilità.

Il reato è aggravato, tra gli altri casi, se commesso da un soggetto che abusa della sua qualità di operatore del sistema informatico o telematico.

- **640 quinquies c.p. Frode informatica del soggetto che presta servizi di certificazione di firma elettronica**

La norma punisce la frode informatica commessa esclusivamente dal soggetto che presta servizi di certificazione di firma elettronica ovvero fornisce altri servizi connessi con quest'ultimo, secondo quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale *ex* D.Lgs. 82/2005.

La condotta punita penalmente consiste nella violazione degli obblighi previsti dalla legge per il rilascio di un certificato qualificato: si tratta, in particolare, degli obblighi di controllo e garanzia previsti dal predetto D.Lgs. 82/2005.

1. Obiettivo

Il presente protocollo ha l'obiettivo di definire i ruoli, le responsabilità operative, i principi di controllo e di comportamento cui Assistenza Casa S.p.A. (di seguito anche "la Società"), anche attraverso le funzioni di Edison S.p.A., deve attenersi nel processo di gestione ed utilizzo dei sistemi informativi aziendali per le attività a rischio connesse con le fattispecie di reato previste dall'art. 24 – bis del D.Lgs. 231/2001, nel rispetto dei principi di trasparenza, correttezza, oggettività e tracciabilità delle attività in oggetto.

2. Ambito di applicazione

Per lo scopo di cui al punto precedente, il presente documento disciplina il processo di gestione ed utilizzo dei sistemi informativi aziendali di Assistenza Casa S.p.A. (di seguito anche “la Società”), al fine di prevenire la commissione delle fattispecie di reato realizzabili previste dall’art. 24 – bis del D.Lgs. 231/2001

Assistenza Casa S.p.A. adeguerà il proprio comportamento a quanto previsto nel presente protocollo che affianca ed integra ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 231/2001 le seguenti procedure e policy di Edison S.p.A.:

- “Politica ICT per la sicurezza delle informazioni”, Norma Generale n. 91/17;
- “Politica per il controllo degli accessi alle applicazioni ICT”, Norma Generale n. 92/17;
- “Processo di gestione Disaster Recovery – ICT Department”, Norma Generale n. 02/18;
- “Processo di Sviluppo Software (Stage & Gate)”, Norma Generale n. 86/13;
- “Dotazioni individuali di ICT: Politiche e processi di assegnazione, gestione ed utilizzo”, Norma Generale n. 85/13;
- Enterprise Mobile Policy¹⁹;

e le integrerà, laddove necessario, con apposite normative interne che tengano conto delle singole specificità.

3. Ruoli e responsabilità

Il processo di gestione ed utilizzo dei sistemi informativi aziendali prevede il coinvolgimento, a vario titolo dei seguenti Soggetti, Divisioni/Direzioni/Business Unit/Funzioni aziendali:

- Tutti i dipendenti, i collaboratori esterni, temporanei e continuativi, i fornitori che operano, anche temporaneamente, in azienda che per la loro attività lavorativa abbiano accesso (fisico e logico) ai sistemi informativi della Società sono responsabili di utilizzare i sistemi informativi per la loro

¹⁹ Tale policy, di cui è prevista la consegna al dipendente contestualmente al dispositivo mobile assegnato, integra e non sostituisce quanto più ampiamente descritto nella Norma Generale n° 85/13: “Dotazioni individuali di ICT” di Edison S.p.A.. Il documento, in particolare, descrive le politiche di utilizzo e gestione dei dispositivi mobili affidati da Edison S.p.A. ai propri dipendenti per espletare, con maggiore efficienza e in mobilità, la propria attività lavorativa.

attività lavorativa nel rispetto delle procedure e policy IT nell'ambito dell'esercizio delle proprie mansioni;

- Direzione Information & Communication Technology di Edison S.p.A., responsabile a livello aziendale:
 - dello sviluppo e della gestione dei sistemi informativi aziendali;
 - della definizione degli indirizzi gestionali e della scelta degli standard tecnici e commerciali dei vari dispositivi e delle tecnologie ICT adottate dall'Azienda in funzione delle evoluzioni del mercato e delle innovazioni progressivamente introdotte;
 - di garantire, attraverso l'applicativo HW/SW, la gestione ed il monitoraggio dei processi di assegnazione ed autorizzazione dei dispositivi e di assicurare la gestione operativa del processo di formalizzazione delle assegnazioni effettuate nei confronti di dipendenti e collaboratori, avvalendosi ove necessario del supporto della Direzione Human Resources & Organization di Edison S.p.A.;
 - di negare l'assegnazione o di ritirare l'autorizzazione all'assegnazione di apparati mobili individuali, nei confronti di dipendenti e/o collaboratori che abbiano ripetutamente danneggiato o smarrito i dispositivi aziendali loro affidati o che non ne abbiano rispettato significative indicazioni di utilizzo, e di addebitare loro i costi degli stessi o degli utilizzi impropri, con il supporto della Direzione Human Resources & Organization di Edison S.p.A.;
 - di attivare, in accordo con la Direzione Human Resources & Organization di Edison S.p.A., a fronte di specifiche anomalie di processo / utilizzo o a titolo periodico e preventivo, attività Audit, da espletarsi a cura della Direzione Internal Audit.
- Direzione Human Resources & Organization di Edison S.p.A., responsabile:
 - di verificare la coerenza dei Dispositivi, in particolare quelli mobili, assegnati con la tipologia di rapporto di lavoro del dipendente / collaboratore assegnatario e con la relativa mansione della persona, esprimendo attraverso un meccanismo di silenzio assenso il proprio nulla osta / autorizzazione a procedere e garantendo che non avvengano eventuali assegnazioni a fini non previsti e non coerenti con la normativa;
 - di valutare, sulla base degli esiti delle attività di Audit o delle segnalazioni della Direzione ICT di Edison S.p.A. o del Management, i casi di uso improprio o comunque non corretto dei dispositivi aziendali assegnati o di quelli personali autorizzati, e di adottare le eventuali relative sanzioni contrattuali nei confronti del dipendente /

collaboratore e/o di condividere con la Direzione ICT di Edison S.p.A. le opportune misure operative, quali la sospensione o la revoca delle assegnazioni ed autorizzazioni all'utilizzo dei dispositivi.

4. Descrizione del processo

Le modalità operative relative alle singole attività di gestione e corretto utilizzo dei sistemi informativi sono disciplinate nelle policy e nelle procedure in materia di Sistemi Informativi di Edison S.p.A. richiamate al paragrafo 2 del presente protocollo, alle quali si rimanda.

5. Attività di controllo

Il sistema di controllo, volto a prevenire i comportamenti illeciti previsti dal art. 24 – bis del D.Lgs. 231/2001, si basa sugli elementi qualificanti (in materia di definizione di livelli autorizzativi, segregazione delle funzioni, attività di controllo e monitoraggio, tracciabilità) già normati nelle procedure e policy richiamate nel paragrafo 2 del presente protocollo e di seguito elencati:

- autorizzazione da parte del Responsabile di Funzione dell'attivazione o della modifica di un profilo utente;
- classificazione dei dati trattati in azienda e loro accesso profilato;
- implementazione di meccanismi di sicurezza logica e fisica, tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - utilizzo di account e password;
 - utilizzo di sistemi di strong authentication;
 - accessi profilati alle cartelle di rete;
- protezione contro potenziali attacchi verso l'esterno originati da tutti i server o le workstations della Società (postazioni fisse e portatili), attraverso l'utilizzo di software antivirus, costantemente aggiornati.
- inibizione all'invio all'esterno di mail contenenti software malevolo (virus, spyware, keylogger, ecc.);
- attuazione di tutti gli aggiornamenti dei sistemi operativi e degli applicativi suggeriti dai produttori al fine di limitare i possibili rischi legati a vulnerabilità riscontrate negli stessi;

- utilizzo di certificati elettronici, firma digitale con chiave pubblica per comunicazioni critiche;
- salvataggio periodico dei dati ed archiviazione secondo le policy di Gruppo;
- accesso ad internet regolamentato e implementazione di meccanismi di protezione della rete (blocco dell'accesso a diversi siti, tra cui siti che possano celare attività illegali, al gioco d'azzardo o altri tipi di giochi on-line);
- accesso ad internet consentito ai dipendenti di Assistenza Casa S.p.A unicamente tramite protocollo "http/https";
- accesso alle infrastrutture IT (sala CED, cablaggi di rete, ecc.) consentito al solo personale autorizzato;
- accesso a siti di enti pubblici o privati consentito solo a personale preventivamente autorizzato (tramite user-id e password ed eventuali sistemi di strong authentication).

6. Norme comportamentali

Il personale aziendale, a qualsiasi titolo coinvolto nelle attività di gestione e utilizzo dei sistemi informativi, è tenuto ad osservare le modalità esposte nel presente documento, le previsioni di legge esistenti in materia e le norme comportamentali richiamate dal Codice Etico di Edison S.p.A., adottato dalla Società.

In particolare, è fatto divieto di:

- porre in essere condotte, anche con l'ausilio di soggetti terzi, miranti all'accesso a sistemi informatici altrui con l'obiettivo di:
 - acquisire abusivamente informazioni contenute nei suddetti sistemi informatici;
 - danneggiare, distruggere dati contenuti nei suddetti sistemi informatici;
 - utilizzare abusivamente codici d'accesso a sistemi informatici e telematici nonché procedere alla diffusione degli stessi;
- porre in essere condotte miranti alla distruzione o all'alterazione dei documenti informatici aventi finalità probatoria in assenza di una specifica autorizzazione;
- utilizzare o installare programmi diversi da quelli autorizzati dalla Direzione Information & Communication Technology di Edison S.p.A.;

- aggirare o tentare di aggirare i meccanismi di sicurezza aziendali (Antivirus, Firewall, proxy server,...);
- lasciare il proprio Personal Computer sbloccato e incustodito;
- rivelare ad alcuno le proprie credenziali di autenticazione (nome utente e password) alla rete aziendale o anche ad altri siti/sistemi, se vi è motivo di ritenere che ciò possa portare alla commissione di uno dei reati previsti dal D.Lgs 231/2001;
- detenere o diffondere abusivamente codici di accesso a sistemi informatici o telematici di terzi o di enti pubblici;
- entrare nella rete aziendale e nei programmi con un codice d'identificazione utente diverso da quello assegnato.

Inoltre, ogni dipendente e collaboratore che, utilizzando dispositivi aziendali o personali, intenda esprimersi (replicando a domande, postando commenti o documenti, ecc.) su siti web o social network e blog esterni all'azienda (per es. Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn...) o interni (per es. portale intranet Edison – portale intranet internazionale EDF – Vivre EDF, ecc.), con particolare riferimento a qualunque soggetto o contenuto direttamente o indirettamente relativo a Assistenza Casa S.p.A. o al Gruppo EDF ed ai relativi marchi, business, attività, dipendenti e collaboratori, dovrà attenersi alle seguenti politiche e comportamenti attesi:

- comportarsi in modo prudente e consapevole, considerando che i Social media non prevedono confini tra la sfera privata e quella pubblica, e che ciascun soggetto si assume personalmente la piena responsabilità di ogni affermazione resa o diffusa, specie quando questa coinvolge direttamente la Società;
- scrivere e postare contenuti solo su temi conosciuti, ricordandosi delle possibili responsabilità personali (civile e penale) derivanti da quanto incautamente o dolosamente pubblicato;
- scrivere sempre in prima persona, sui media interni, identificandosi con nome, cognome e riferimenti organizzativi e ricordandosi che si esprimono “opinioni” personali, non in nome di altre persone o della Società. Solo colleghi specificamente autorizzati possono esprimersi in nome e per conto della società, sia sui social media che sui media tradizionali (TV-Giornali);
- essere trasparenti e non utilizzare in alcun modo falsi profili, che possono facilmente essere identificati in rete e che costituiscono un reato;
- rispettare scrupolosamente il principio di confidenzialità, senza rendere disponibili informazioni sensibili o confidenziali e, in caso di dubbio, attivarsi per le verifiche del caso;

- non citare clienti, fornitori, partner o altre persone senza averne prima ottenuto il consenso;
- non commentare mai temi di tipo legale o dispute in corso;
- rispettare la proprietà intellettuale, i diritti pubblicitari, commerciali, di immagine e la protezione dei dati personali. A tal fine non utilizzare, pubblicare, copiare, ecc. loghi, immagini, video, ecc. senza aver prima ottenuto un consenso scritto da parte dei soggetti interessati, titolari dei relativi diritti di proprietà e richiedere sempre le debite autorizzazioni scritte prima di pubblicare fotografie di persone e colleghi, ricordando che la mancata osservanza di tali comportamenti espone potenzialmente il dipendente e la società a violazioni di leggi e regolamenti;
- rispettare le opinioni espresse da altri;
- non diffondere contenuti potenzialmente diffamatori o contenenti insulti o aventi contenuti illegali o discriminatori o frasi razziste, immagini pornografiche, ecc.;
- non esprimersi sulle opinioni politiche o religiose se non in termini rispettosi, mostrando comunque rispetto per le opinioni degli altri anche su temi controversi;
- prestare attenzione a commenti inappropriati e, ove possibile, segnalare gli stessi agli amministratori dei siti interessati e/o ai responsabili delle presunte criticità rilevate.
- richiedere esplicita e preventiva autorizzazione, a livello aziendale e di Gruppo EDF, al fine di creare pagine – account – siti – blog ufficialmente intestati a Edison o EDF, facendo riferimento alle Direzioni aziendali competenti per la gestione dei temi di Comunicazione e Internet (es. Community Manager of Vivre EDF On Line at intranet-contact@edf.fr. / Edison- Media & external RelationManager elena.distaso@edison.it; Internal Communication Manager fabrizia.devita@edison.it di Edison S.p.A.).

Il personale della Direzione Information & Communication Technology di Edison S.p.A. deve attivarsi, in base al proprio ruolo e responsabilità, al fine di porre in essere quelle azioni necessarie per:

- verificare la sicurezza della rete e dei sistemi informatici aziendali;
- identificare le potenziali vulnerabilità nel sistema dei controlli IT;
- valutare la corretta implementazione tecnica del sistema “deleghe e poteri” aziendale a livello di sistemi informatici ed abilitazioni utente riconducibile ad una corretta segregazione dei compiti;
- monitorare il corretto utilizzo degli accessi (user - id, password) ai sistemi informatici di terze parti;

- vigilare sulla corretta applicazione di tutti gli accorgimenti ritenuti necessari al fine di fronteggiare, nello specifico, i delitti informatici e di illecito trattamento dei dati, suggerendo ogni più opportuno adeguamento.

Tutti i soggetti inclusi nel presente documento sono tenuti a rispettare, per le attività di rispettiva competenza, le seguenti regole:

- gli strumenti aziendali devono essere utilizzati nel rispetto delle procedure aziendali definite;
- le credenziali utente devono essere oggetto di verifica periodica al fine di prevenire eventuali erronee abilitazioni ai sistemi applicativi;
- non deve essere consentito l'accesso alle aree riservate (quali server rooms, locali tecnici, ecc.) alle persone che non dispongono di idonea autorizzazione, temporanea o permanente e, in ogni caso, nel rispetto della normativa (interna ed esterna) vigente in materia di tutela dei dati personali;
- la navigazione in internet e l'utilizzo della posta elettronica attraverso i sistemi informativi aziendali deve essere limitato alle sole attività lavorative (l'utilizzo a fini personali è consentito solo durante le pause lavorative purché avvenga in modo moderato e responsabile in accordo alla politica di sicurezza informatica);
- siano, sui diversi applicativi aziendali, applicate le regole atte ad assicurare l'aggiornamento delle password dei singoli utenti;
- la sicurezza fisica dell'infrastruttura tecnologica della Società sia svolta nel rispetto delle regole interne ed in modo da consentire un monitoraggio delle attività di gestione e manutenzione sulla stessa;
- le attività svolte da parte di fornitori terzi in materia di:
 - networking;
 - gestione applicativi;
 - gestione sistemi hardware;

devono rispettare i principi e le regole aziendali al fine di tutelare la sicurezza dei dati ed il corretto accesso da parte dei soggetti ai sistemi applicativi ed informatici.

7. Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza

Le Funzioni aziendali coinvolte nel processo sono tenute a comunicare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza qualsiasi eccezione comportamentale o qualsiasi evento inusuale, indicando le ragioni delle difformità e dando atto del processo autorizzativo seguito.

I Responsabili delle Funzioni aziendali coinvolte nell'ambito del processo garantiranno, coordinando le strutture di propria competenza, la documentabilità/tracciabilità del processo seguito comprovante il rispetto della normativa, tenendo a disposizione dell'Organismo di Vigilanza tutta la documentazione all'uopo necessaria.

Ogni modifica al presente documento deve essere preventivamente sottoposta all'Organismo di vigilanza che ne valuterà l'adeguatezza e la coerenza rispetto al Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/ 2001.

PROTOCOLLO PER LA PREDISPOSIZIONE, PRESENTAZIONE E SOTTOSCRIZIONE DELLE DICHIARAZIONI FISCALI

1. Obiettivo

Il presente protocollo ha l'obiettivo di definire ruoli, responsabilità, modalità operative e principi comportamentali e di controllo cui attenersi nelle attività di predisposizione, presentazione e sottoscrizione delle dichiarazioni fiscali²⁰, nel rispetto della normativa vigente.

Quanto definito dal presente protocollo è volto a garantire il rispetto, da parte di Edison S.p.A. (di seguito anche "La Società") e delle società con le quali la stessa ha in essere un contratto di servizi contabili, amministrativi e fiscali – fra i quali Assistenza Casa - della normativa vigente e dei principi di trasparenza, competenza, correttezza, veridicità, oggettività e tracciabilità nell'esecuzione delle attività in oggetto.

2. Ambito di applicazione

Il presente protocollo si applica ad Edison S.p.A. ed alle Società con le quali la stessa ha in essere un contratto di servizi contabili, amministrativi e fiscali, che lo adotteranno con propria delibera.

Il Consiglio di Amministrazione (C.d.A.) di ciascuna delle suddette società si adopererà per recepirlo e per implementarlo nelle rispettive organizzazioni aziendali.

Le modalità operative circa la gestione del processo in oggetto sono disciplinate, oltre che dalle disposizioni di legge in materia, dalle normative interne aziendali e dalle procedure operative che Edison ha implementato al fine di meglio gestire il rischio fiscale e tributario ed in particolare:

- la Tax Policy, che definisce i principi fondamentali e le linee guida della strategia fiscale adottati da Edison;
- la Norma Generale n. 08/18 "Tax Control Framework: modalità di applicazione operativa", che definisce le linee di indirizzo che devono essere applicate nell'ambito del Gruppo con riferimento al TCF e contiene altresì al proprio interno, attraverso il ricorso ad una matrice, le attività ritenute

²⁰ Nel presente documento, anche in considerazione della rilevanza ai sensi del D.Lgs. 231/2001 degli artt. 2, 3, 4, 5, 8, 10, 10-quater e 11 del D.Lgs. 74/2000, con l'accezione "*Dichiarazioni Fiscali*" si intendono le sole dichiarazioni dei redditi (IRES) e dell'imposta sul valore aggiunta (IVA). Sono quindi escluse dal novero di detta trattazione tutte le altre dichiarazioni fiscali (es. IRAP, dei sostituti d'imposta, per il pagamento dell'imposta di bollo in modo virtuale, ecc.).

a rischio di commissione degli illeciti tributari e le misure di prevenzione e controllo identificate come idonee a prevenire siffatto rischio;

- il Manuale di contabilità di Gruppo;
- la Normativa interna aziendale n. 56/07 “Modello di controllo contabile legge 262/2005” e le relative matrici dei controlli amministrativo – contabili dei processi individuati come critici e/o sensibili ai fini del Modello 262;
- Altre normative e procedure interne aziendali rilevanti ai fini della predisposizione, presentazione e sottoscrizione delle dichiarazioni fiscali.

3. Ruoli e Responsabilità

Il processo di predisposizione, presentazione e sottoscrizione delle dichiarazioni fiscali prevede il coinvolgimento – oltre che di Consulenti Esterni – anche delle Divisioni/Direzioni di Edison S.p.A. e degli Organi aziendali qui di seguito indicati:

- Consiglio di Amministrazione (di seguito anche “C.d.A.”), responsabile di approvare le linee di indirizzo del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi, nell’ambito del quale il rischio fiscale e il Tax Control Framework risultano ricompresi e, nell’ambito delle sue prerogative, ha altresì la facoltà di richiedere il coinvolgimento e il supporto della Direzione Accounting & Tax e/o della Funzione Tax Affairs (che dalla Direzione dipende funzionalmente) per la valutazione di profili e/o rischi fiscali potenziali connessi ad alcune operazioni, poi sottoposte all’approvazione del Consiglio stesso;
- Comitato Controllo e Rischi, responsabile di analizzare la reportistica finalizzata a verificare l’effettiva applicazione del TCF e predisposta con cadenza annuale dal Direttore Accounting & Tax;
- Comitato Esecutivo (di seguito anche “ComEx”), responsabile di approvare la Tax Policy, predisposta dalla Direzione Accounting & Tax (tramite la Funzione Tax Affairs) e presentata dal CFO, nonché di acquisire i pareri e le valutazioni sui profili ed i rischi fiscali potenziali espressi dalla Direzione Accounting & Tax (tramite la Funzione Tax Affairs) e connessi alle operazioni sottoposte all’approvazione del Comitato;
- CEO Edison S.p.A., responsabile di:

- dare esecuzione alle linee di indirizzo del Sistema di Controllo Interno, nell'ambito del quale il Tax Control Framework risulta ricompreso, emanate dal Consiglio di Amministrazione di Edison S.p.A.;
- individuare e delegare i Responsabili delle Unità Operative per l'attuazione del TCF e monitorarne l'operatività e l'efficacia;
- **Amministratore Delegato/legale rappresentante delle singole società controllate, responsabile di:**
 - sottoscrivere le dichiarazioni fiscali;
 - rilasciare, di concerto con il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili – societari, l'attestazione relativa al Bilancio prevista dalla legge 262/2005;
- **CFO del Gruppo Edison/Direttore Finance del Gruppo e Dirigente Preposto²¹ alla redazione dei documenti contabili – societari, responsabile di:**
 - sottoporre la Tax Policy del Gruppo all'approvazione del ComEx ed assicurare l'efficace implementazione del Tax Control Framework e la sua integrazione nel Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi di Gruppo ed in tutti i processi operativi affidati alla Divisione Finance;
 - implementare e monitorare, di concerto con l'Amministratore Delegato, l'effettiva applicazione del “Modello di controllo contabile Legge 262/2005” (integrato con il Tax Control Framework);
 - rilasciare, di concerto con l'Amministratore Delegato, l'attestazione relativa al Bilancio prevista dalla legge 262/2005;
- **Divisione Finance del Gruppo Edison, responsabile:**
 - attraverso il Responsabile della Direzione Accounting & Tax, di riferire annualmente al Comitato Controllo e Rischi in ordine all'effettiva implementazione del TCF, avvalendosi anche del supporto del Responsabile della Funzione Tax Affairs per la raccolta delle informazioni necessarie e per la predisposizione della reportistica. Responsabile altresì di adottare efficaci strumenti di coordinamento tra le attività svolte nell'ambito del Modello di Controllo Contabile 262 e quelle previste dal TCF;
 - tramite la Funzione Tax Affairs di:

²¹ CFO e Direttore Accounting & Tax

- supervisionare e garantire la corretta, completa e puntuale predisposizione, presentazione e sottoscrizione delle dichiarazioni fiscali, coordinando ed avvalendosi del supporto operativo dell'Ufficio Adempimenti Fiscali e Societari e di studi fiscali esterni (di seguito anche solo "Consulenti Esterni") a cui la Società ha conferito incarico di assistenza continuativa per la gestione di alcuni adempimenti fiscali (inclusa la predisposizione delle dichiarazioni per alcune società del Gruppo);
 - valutare la rilevanza per il *business* e i possibili impatti connessi all'introduzione di nuove disposizioni normative, ovvero a cambiamenti della normativa fiscale vigente, e darne comunicazione ai Responsabili delle Funzioni Operative per l'attuazione del TCF;
 - fornire supporto specialistico alle Unità Operative per l'attuazione del TCF nell'aggiornamento della documentazione rilevante;
 - promuovere presso le Società, Divisioni, Direzioni, BU, Funzioni aziendali la conoscenza del TCF, attraverso attività di comunicazione e informazione, rivolte a tutti i Destinatari;
- con il supporto degli Uffici Adempimenti Fiscali e Societari, che riportano alle Funzioni Accounting e delle Funzioni Accounting per quanto necessario, e con la collaborazione dei Consulenti Esterni, responsabile inoltre di provvedere alla redazione/predisposizione/inoltro delle dichiarazioni sui redditi, della dichiarazione IVA di Edison S.p.A. e delle società controllate e della dichiarazione IVA consolidata del Gruppo;
 - di gestire i rapporti con la società di Revisione e presentare alla stessa la documentazione fiscale richiesta nell'ambito delle attività di verifica di competenza della medesima.
- Divisioni/Direzioni/Business Unit aziendali, così come descritto nella Norma Generale n. 08/18 "Tax Control Framework" cui si rimanda, responsabili di:
 - garantire, per area di rispettiva competenza, il controllo ordinario sui processi e sulle attività aventi impatto fiscale, previsto dalle norme e procedure aziendali;
 - valutare, con la Direzione Planning & Control ed i Responsabili Planning & Control loro dedicati, l'esigenza e/o l'opportunità di coinvolgere la Funzione Tax Affairs nelle riunioni periodiche di pianificazione, sulla base della rilevanza delle tematiche trattate;
 - comunicare con tempestività e completezza di informazioni alla Funzione Tax Affairs tutte quelle operazioni che potrebbero avere rilevanza fiscale (quali, ad esempio, transazioni commerciali e finanziarie non ordinarie e/o non ricorrenti, operazioni societarie straordinarie, avvio di nuove attività e/o cambiamenti nell'operatività, ecc.), affinché la stessa possa

effettuare una analisi preventiva degli impatti delle suddette operazioni sulla fiscalità del Gruppo, esprimere un giudizio di fattibilità fiscale delle operazioni medesime, evidenziando – se del caso – possibili criticità, nonché valutando eventuali azioni preventive (come la richiesta di supporto a consulenti esterni) e/o di attività di monitoraggio;

- tramite i Responsabili delle Unità Operative per l’attuazione del TCF, individuati con apposita Disposizione Generale:
 - fornire alla Funzione Tax Affairs, all’Ufficio Adempimenti Fiscali e Societari ed ai Consulenti Esterni i dati e le informazioni necessarie per una corretta, completa e veritiera predisposizione delle dichiarazioni fiscali, garantendo, ciascuno per l’area di propria competenza, la completezza, l’attendibilità e la tracciabilità dei flussi informativi forniti;
 - individuare, nell’ambito delle strutture affidate, i soggetti responsabili dei controlli di dettaglio e le specifiche figure operative denominate “focal point” chiamati a gestire il processo di controllo periodico del TCF;
 - certificare la regolarità e la completezza dei controlli e degli adempimenti fiscali di competenza, sottoscrivendo periodicamente il “Modulo di Conformità” di propria pertinenza.
- Direzione Information & Communication Technology, responsabile, congiuntamente alle diverse unità organizzative proprietarie degli applicativi aziendali che generano registrazioni contabili e fiscali, di garantire l’allineamento dei profili utenze con i ruoli e le responsabilità di ciascun utente.
- Consulenti Esterni (studi professionali esperti nelle materie fiscali e tributarie), responsabili di:
 - con riferimento a talune società del Gruppo, predisporre le dichiarazioni dei redditi e dell’IVA sulla base dei dati e delle informazioni da queste fornite;
 - con riguardo a Edison S.p.A. e delle società da essa controllate, ove previsto, rilasciare il c.d. “visto pesante” (ove previsto), a seguito della verifica, sulla base di una *check-list* ministeriale, dei dati esposti nella dichiarazione dei redditi e il visto di conformità (ove previsto) per quanto concerne le dichiarazioni IVA;
 - effettuare un controllo formale delle dichiarazioni prima dell’inoltro delle stesse all’Amministrazione Finanziaria;
 - inoltrare le dichiarazioni fiscali all’Amministrazione Finanziaria, dopo il benestare della Società di revisione;

- supportare – a seguito di espressa richiesta – la Società nell’interpretazione di precetti normativi fiscali-tributari e, comunque, in caso di dubbi e/o a seguito dell’introduzione di novità legislative in materia;
- adempiere a tutta una serie di adempimenti fiscali, meglio indicati nel prosieguo.

4. Descrizione del processo

4.1 Generalità

Il presente protocollo disciplina il processo di predisposizione, presentazione e sottoscrizione delle dichiarazioni fiscali, il quale si compone delle seguenti fasi:

- a) -Calcolo e contabilizzazione delle imposte dirette
- b) -Predisposizione delle dichiarazioni dei redditi
- c) -Calcolo dell’IVA
- d) -Predisposizione della dichiarazione annuale IVA e Consolidato IVA

4.2 Modalità operative

Le modalità operative e le tempistiche per l’esecuzione delle attività proprie del processo sono disciplinate in modo dettagliato ed articolato nelle procedure interne aziendali (elencate nel paragrafo 2 del presente documento), adottate sulla base e nel rispetto delle normative in vigore, a cui si fa espresso ed integrale rinvio.

5. Attività di controllo

Il sistema di controllo a presidio del processo descritto si basa sui fattori qualificanti della chiara attribuzione di ruoli e responsabilità, della definizione dei poteri autorizzativi, della corretta, completa e tempestiva predisposizione delle scritture fiscali e delle dichiarazioni dei redditi, nonché della tracciabilità degli atti a garanzia della trasparenza delle scelte effettuate. In particolare, i principali presidi di prevenzione e controllo del rischio di commissione degli illeciti tributari sono i seguenti:

– *Livelli autorizzativi definiti*

- Le Divisioni/Direzioni/Funzioni/Business Unit aziendali, a qualsiasi titolo coinvolte, tramite i Responsabili di Unità Operative per l’attuazione del TCF, sono responsabili della completezza, accuratezza e tempestività delle informazioni fornite.

- Il Responsabile della Direzione Accounting & Tax e il Responsabile Tax Affairs, con il supporto della Funzione Tax Affairs, degli Uffici Adempimenti Fiscali e Societari e/o dei Consulenti Esterni, sono responsabili della predisposizione delle dichiarazioni fiscali.
- Le dichiarazioni fiscali sono sottoscritte dal CEO di Edison S.p.A. (o dal singolo Amministratore Delegato o rappresentante legale per le società controllate).
- Il CdA approva le linee di indirizzo del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi, il ComEx approva la Tax Policy e il Comitato Controllo e Rischi approva il Tax Control Framework nel suo complesso.

– *Segregazione delle funzioni*

Le singole fasi e le numerose attività connesse al processo in oggetto sono gestite da attori diversi a garanzia del principio secondo cui “nessuno può gestire in autonomia un intero processo”:

- ogni Divisione/Direzione/Business Unit aziendale eventualmente coinvolta nel processo è responsabile di fornire alla Funzione Tax Affairs e agli Uffici Adempimenti Fiscali e Societari i dati richiesti;
- la Funzione Tax Affairs supervisiona e garantisce la corretta, completa e puntuale predisposizione, presentazione e sottoscrizione delle dichiarazioni fiscali nei termini e secondo le modalità indicate dalle leggi in vigore;
- i Consulenti Esterni (c.d. “certificatori”) rilasciano il c.d. “visto pesante” (ove previsto), a seguito della verifica, sulla base di una *check-list* ministeriale, dei dati esposti nella dichiarazione dei redditi e il visto di conformità (ove previsto) per quanto concerne le dichiarazioni IVA;
- la Funzione Tax Affairs, gli Uffici Adempimenti Fiscali e Societari e/o i Consulenti Esterni redigono le dichiarazioni fiscali che verranno presentate in via elettronica dai Consulenti Esterni e verranno sottoposte alla sottoscrizione del CEO Edison S.p.A. (o del singolo Amministratore Delegato/legale rappresentante per le società controllate).

– *Controllo e monitoraggio*

Esistenza di un Tax Control Framework – applicabile ad Edison S.p.A. e a tutte le società controllate – che individua l’insieme dei principi di controllo, delle regole comportamentali e delle procedure aziendali che devono essere attuate dalle Unità Organizzative per identificare e gestire i rischi fiscali.

Esistenza delle Matrici dei Rischi relative ai Controlli Amministrativo – Contabili, definite sulla base del Modello di Controllo Contabile previsto dalla Legge n. 262/05, successivamente integrate anche al fine di prevenire il rischio fiscale ed inserite nel sistema TCF: le suddette matrici descrivono, rispetto a ciascun processo individuato come fiscalmente rilevante, i potenziali rischi fiscali afferenti allo stesso ed individuano le misure di prevenzione e controllo ritenute adeguate a prevenire quei rischi.

Controllo trimestrale sull'adeguatezza e sull'effettiva applicazione del TCF integrato nel processo di valutazione previsto dal Modello di Controllo Contabile di cui alla legge 262/2005.

Controlli di secondo livello, posti in essere dalla Direzione Internal Audit, finalizzati a verificare l'effettiva esecuzione in azienda delle misure di prevenzione e dei controlli di primo livello descritti nelle richiamate Matrici dei Controlli Amministrativo – Contabili così come integrate anche ai fini fiscali, in coerenza con le linee d'indirizzo definite dal Modello di Controllo Contabile L. 262/05 (Norma Generale n. 56/2007) e dal TCF (Norma Generale n. 08/18) adottato dal Gruppo e sulla base delle indicazioni ricevute dal Dirigente Preposto.

Monitoraggio periodico della normativa fiscale da parte della Funzione Tax Affairs.

Flussi informativi dalla Funzione Tax Affairs alle Divisioni/Direzioni/Business Unit aziendali per valutare la rilevanza e gli impatti derivanti da eventuali cambiamenti della normativa fiscale, anche attraverso la trasmissione di apposite informative.

Flussi informativi dalle Divisioni/Direzioni/Business Unit aziendali alla Funzione Tax Affairs e ai Consulenti esterni in caso di transazioni commerciali e finanziarie non ordinarie/non ricorrenti, operazioni societarie straordinarie, avvio di nuove attività e/o cambiamenti nell'operatività, nei sistemi informativi a supporto o nelle procedure aziendali dei processi rilevanti.

Verifica della corretta applicazione dei principi contabili di riferimento, nonché della normativa vigente, nel processo di contabilizzazione delle imposte correnti e differite da parte della Funzione Tax Affairs, degli Uffici Adempimenti Fiscali e Societari e del Presidio Principi Contabili della Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A..

Inoltre, ed in particolare per quanto concerne le dichiarazioni sui redditi:

- rilascio, ove previsto, del “visto pesante” (che copre anche la gestione fiscale dei cespiti) e certificazione dei dati da parte di un professionista esterno che verifica, sulla base di una check-list ministeriale, i dati esposti nella dichiarazione e la loro correttezza;

- coinvolgimento del professionista esterno tenuto ad apporre la propria certificazione per ogni eventuale modifica procedurale fiscale oggetto di “visto pesante”, allo scopo di evitare che tale modifica possa pregiudicare il successivo rilascio della certificazione;
- controllo formale prima dell’invio di ogni dichiarazione, tramite apposito supporto messo a disposizione dall’Agenzia delle Entrate, finalizzato a verificare l’esistenza di errori di compilazione che bloccano l’invio o di incongruità formali o sostanziali;

Inoltre, ed in particolare per quanto concerne le dichiarazioni IVA e Consolidato IVA:

- strutturale esistenza di IVA a credito per Edison S.p.A. e per alcune società del Gruppo (a seguito dell’introduzione del regime IVA del c.d. *reverse charge* sulle transazioni di *commodities* energetiche), per importi molto significativi per i quali si richiede una quota rimborsabile all’Agenzia delle Entrate;
- applicazione – ove consentito – del regime del “visto di conformità”, che esonera la società che richianda il rimborso IVA dalla prestazione di una garanzia (altrimenti necessaria in assenza di quel visto);
- controllo formale prima dell’invio di ogni dichiarazione, tramite apposito supporto messo a disposizione dall’Agenzia delle Entrate, finalizzato a verificare l’esistenza di errori di compilazione che bloccano l’invio o di incongruità formali o sostanziali;
- controllo documentale sulla dichiarazione IVA, inclusa la dichiarazione consolidata presentata da Edison S.p.A., da parte dell’Agenzia delle Entrate in caso di richiesta di rimborso IVA.

Con riferimento alle attività svolte dai Consulenti Esterni, professionisti iscritti agli Albi Professionali, si specifica che la Società affida le attività salvaguardando il proprio interesse sociale e conservando le necessarie competenze e responsabilità sui servizi esternalizzati, che vengono formalizzati attraverso la stipula di uno specifico contratto, gestito dalla Funzione Tax Affairs in accordo al sistema di Deleghe e Procure vigente, e con il supporto della Direzione Procurement di Edison S.p.A..

La Società identifica, all’interno della Funzione Tax Affairs, il gestore del contratto con il Consulente Esterno al fine di garantire, anche tramite analisi della documentazione prodotta, che i servizi consulenziali in oggetto siano erogati in conformità alle previsioni definite all’interno del relativo contratto.

In particolare, il gestore del contratto sopracitato effettua controlli che consentano di monitorare le attività sopracitate, e, in particolare, ad esempio:

- la quadratura tra gli importi riportati nella dichiarazione e gli importi evidenziati nei registri IVA, ove richiesto;
- la quadratura tra gli importi riportati nelle dichiarazioni e quelli risultanti dal Prospetto di calcolo IRES/IRAP, ove richiesto, prima di trasmettere le copie elettroniche alla Funzione Tax Affairs per l'eventuale inoltro alla Società di Revisione per le relative verifiche e benestare alla trasmissione telematica;
- l'invio delle dichiarazioni in formato telematico all'Amministrazione Finanziaria, attraverso l'apposito programma informatico reso disponibile da quest'ultima, a seguito dell'autorizzazione via e-mail da parte della Funzione Tax Affairs;
- il download delle ricevute telematiche di avvenuta ricezione da parte dell'Amministrazione Finanziaria, allegandole alle copie delle dichiarazioni;
- l'invio telematico del Modello 770 all'Amministrazione Finanziaria, ove richiesto, utilizzando l'apposito programma informatico reso disponibile da quest'ultima, a seguito dell'autorizzazione via e-mail da parte della Società di Revisione;
- la acquisizione degli F24 pagati per la verifica, ai fini della finalizzazione delle dichiarazioni, dell'esattezza negli importi e del rispetto delle scadenze previste.

– *Tracciabilità della documentazione*

Gli eventi aziendali che concorrono a formare le dichiarazioni fiscali sono supportati da adeguata documentazione fornita dalle Divisioni/Direzioni/Funzioni/Business Unit aziendali a qualsiasi titolo coinvolte nel processo in oggetto.

Le dichiarazioni dei redditi e le dichiarazioni IVA vengono inoltrate all'Agenzia delle Entrate per via informatica dai Consulenti Esterni e la copia debitamente sottoscritta è conservata per obbligo di legge.

Presso la società è conservata tutta la documentazione a supporto delle dichiarazioni, utile e necessaria in caso di successiva richiesta di informazioni o in occasione di verifiche da parte dell'Amministrazione Finanziaria, ivi comprese le lettere di attestazione ai fini 262 predisposte dai Responsabili di Unità Operative per l'attuazione del Modello di controllo contabile L. 262/05 (e del TCF).

6. Principi di comportamento

Le Divisioni/Direzioni/Business Unit della Società, a qualsiasi titolo coinvolte nelle attività di predisposizione, presentazione e sottoscrizione delle dichiarazioni fiscali, sono tenute ad osservare le modalità esposte nel presente documento, le previsioni di legge esistenti in materia, i Principi Contabili di riferimento applicabili nonché la Tax Policy adottata dalla Società.

In particolare, nello svolgimento dei compiti assegnati, il personale aziendale, ciascuno per quanto di propria competenza, deve:

- fornire informazioni chiare, accurate, complete, fedeli e veritiere, nel rispetto delle modalità e dei termini previsti per legge;
- assicurare che la documentazione relativa alle tematiche fiscali e tributarie sia elaborata da persone competenti, preventivamente identificate, e – prima della relativa emissione – sia sempre condivisa con un procuratore autorizzato o con il Responsabile di Funzione;
- utilizzare canali di comunicazione che permettano la successiva tracciabilità/formalizzazione delle informazioni inviate e/o ricevute;
- nel caso in cui la documentazione fiscale sia elaborata - in tutto o in parte - con il supporto di soggetti terzi (consulenti, fiscalisti, ecc.), garantire che la selezione degli stessi avvenga sempre nel rispetto dei requisiti di professionalità, indipendenza, competenza e che, in riferimento a questi, la scelta sia motivata e tracciata secondo quanto indicato anche nel protocollo aziendale in materia di incarichi professionali a terzi;
- assicurare che gli adempimenti fiscali siano eseguiti dal personale interno competente e/o comunque supportati da professionisti qualificati;
- prestare completa e immediata collaborazione ai funzionari della Pubblica Amministrazione durante le ispezioni, fornendo puntualmente ed esaustivamente la documentazione e le informazioni richieste;
- assicurare il rispetto degli adempimenti e delle scadenze definite dalla normativa fiscale sia in materia di imposte dirette che indirette (come l'IVA);
- assicurare che tutte le transazioni contabili che partecipano alla determinazione dell'imponibile fiscale siano tracciate e rappresentate in modo veritiero, corretto e completo e nel rispetto dei principi di inerenza e competenza, nonché siano supportate da idonee evidenze documentali che ne consentano una ricostruzione accurata anche in una fase successiva;

- garantire la correttezza, la completezza, nonché la sicura archiviazione dei dati utilizzati per la predisposizione delle dichiarazioni fiscali;
- utilizzare sistemi contabili che garantiscono la tracciabilità delle singole operazioni e l'identificazione degli utenti che inseriscono dati nel sistema o che ne modificano i contenuti;
- assicurare la correttezza e la completezza dei dati utilizzati per effettuare il carico fiscale in relazione alle chiusure annuali e infrannuali;
- conservare le scritture contabili, fiscali ed altri documenti di cui è obbligatoria la conservazione, per la durata prevista dalla normativa.

In ogni caso è fatto divieto di porre in essere/collaborare/dare causa alla realizzazione di comportamenti che possano rientrare nelle fattispecie di reato considerate ai fini del D.Lgs. 231/2001, e più in particolare, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, è vietato:

- tenere una condotta ingannevole che possa indurre la Pubblica Amministrazione in errore di valutazione tecnico-economica della documentazione fiscale presentata;
- esibire documenti e dati fiscali falsi o alterati e/o omettere informazioni in tutto o in parte dovute al fine di orientare a proprio favore le decisioni della Pubblica Amministrazione;
- omettere di presentare dichiarazioni fiscali o presentare dichiarazioni fiscali non veritiere esibendo documenti in tutto o in parte non corrispondenti alla realtà;
- distruggere, alterare od occultare registrazioni, verbali, scritture contabili e qualsiasi tipo di documento o dato;
- dichiarare il falso ovvero persuadere altri a farlo;
- effettuare prestazioni o pagamenti in favore di fornitori, collaboratori, consulenti o altri soggetti terzi che operino per conto della Società, che non trovino adeguata giustificazione nel contesto del rapporto contrattuale costituito con gli stessi;
- ricevere, registrare ed utilizzare nelle dichiarazioni fiscali fatture (e/o altri documenti di eguale valore probatorio) attestanti forniture di beni e/o servizi e/o consulenze, in tutto o in parte, inesistenti oggettivamente (perché mai intercorse) o soggettivamente (perché intercorse tra soggetti diversi da quelli indicati);
- concorrere nella creazione e/o emettere fatture relative a forniture e/o prestazioni consulenziali mai rese (o rese solo in parte) dalla Società in favore di clienti e/o altre società del Gruppo;
- presentare false dichiarazioni nei confronti di Enti Pubblici, avvalendosi di documenti falsi o di altri mezzi fraudolenti idonei ad ostacolare l'accertamento o ad indurre in errore

l'Amministrazione Finanziaria, ad esempio indicando in dette dichiarazioni elementi attivi per un ammontare inferiore a quello effettivo ovvero elementi passivi fittizi, anche in concorso con soggetti mandatarî esterni, al fine di ridurre il carico fiscale (imposte sul reddito o sul valore aggiunto);

- favorire interpretazioni della normativa tributaria prive di riscontro, volte solo a consentire un vantaggio per la Società e comunque palesemente contrarie allo spirito del dettato normativo;
- effettuare, direttamente o indirettamente, operazioni che non riflettono correttamente la sostanza economica sottostante e che abbiano quale unica finalità quella di determinare un indebito vantaggio e/o un risparmio fiscale alla Società;
- consentire l'esecuzione e/o prendere parte ad operazioni artificiose – che vedono il coinvolgimento anche di altre controparti estere – che abbiano quale obiettivo quello di attuare una frode dell'IVA sugli scambi intracomunitari (la c.d. frode carosello);
- realizzare, con consapevolezza e in modo fraudolento, operazioni che siano in contrasto con specifiche disposizioni normative che perseguono finalità antielusive;
- intraprendere operazioni commerciali con *partners* siti in Paesi scarsamente trasparenti nei confronti della Amministrazione Finanziaria italiana;
- compiere – a fronte di debiti tributari maturati – operazioni fraudolente finalizzate ad ostacolare o comunque a rendere inefficace la procedura di riscossione coattiva per il pagamento delle imposte sui redditi o sul valore aggiunto posta in essere dall'Amministrazione Finanziaria (come, ad esempio, sottrarre beni alla disponibilità del Fisco);
- tollerare irregolarità riscontrate nella gestione dei flussi finanziari e/o non segnalare transazioni che diano adito a sospetti sulla legalità e regolarità della provenienza del denaro ricevuto;
- occultare o distruggere in tutto o in parte le scritture contabili o i documenti di cui è obbligatoria la conservazione, in modo da ostacolare la ricostruzione degli elementi che hanno concorso alla formazione delle dichiarazioni (dei redditi o dell'IVA) da parte dell'Amministrazione Finanziaria e/o dell'Autorità di Vigilanza nell'ambito di una visita ispettiva;
- alterare o falsificare documenti informatici di qualsiasi natura, rilevanti ai fini del presente Protocollo;
- occultare o distruggere corrispondenza o ogni altra documentazione relativa al presente Protocollo.

7. Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza

Le Divisioni/Direzioni/Business Unit aziendali coinvolte nel processo sono tenute a comunicare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza qualsiasi eccezione comportamentale, evento inusuale, nonché qualsiasi violazione delle attività di *Controllo e Monitoraggio* come sopra descritto indicando le ragioni delle difformità e dando atto del processo autorizzativo seguito.

L'Organismo di Vigilanza potrà richiedere, alle Divisioni/Direzioni/Business Unit/Funzioni a vario titolo coinvolte, di comunicare periodicamente il rispetto delle regole comportamentali sancite nel presente protocollo nello svolgimento dei compiti assegnati.

I Responsabili delle Divisioni/ Direzioni/Business Unit/Funzioni coinvolte nell'ambito del processo garantiranno, coordinando le strutture di propria competenza, la documentabilità del processo seguito comprovante il rispetto della normativa, tenendo a disposizione dell'Organismo di Vigilanza – in un archivio ordinato – tutta la documentazione all'uopo necessaria.

Ogni modifica al presente documento deve essere preventivamente sottoposta all'Organismo di vigilanza che ne valuterà l'adeguatezza e la coerenza rispetto al Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001.

REGOLAMENTO DI SPESA

Nel presente documento sono disciplinati:

- ❑ impegni;
- ❑ flussi monetari (in entrata ed uscita),

attraverso l'indicazione di:

- ❑ poteri conferiti;
- ❑ procedure/protocolli interni che disciplinano le regole e i principi specifici di controllo nella gestione delle diverse tipologie di impegno e dei flussi monetari;
- ❑ principi generali di controllo.

IMPEGNI

Solo l'Amministratore Delegato ed i soggetti aziendali titolari di procure notarili possono impegnare Assistenza Casa S.p.A. attraverso la finalizzazione e sottoscrizione di:

- contratti con società *partner* commerciali e con la compagnia di assicurazione
- contratti con i clienti per la vendita di prodotti e servizi
- contratti con Partner Tecnici
- contratti di acquisto di beni e servizi;
- contratti di sponsorizzazione;
- contratti di assunzione di personale;
- accordi transattivi;
- contratti di Conto Corrente;
- contratti di mutuo/finanziamento;
- lettere di fideiussione o patronage.

I poteri attribuiti sono generalmente a firma singola e possono prevedere o meno limiti di importo.

I poteri attribuiti per procura possono essere, di fatto, limitati dal sistema delle deleghe e dalle procedure aziendali.

FLUSSI MONETARI

Solo i soggetti aziendali titolari di procure notarili possono effettuare i pagamenti e gestire gli incassi.

I poteri attribuiti prevedono generalmente l'esercizio del meccanismo della firma congiunta di due procuratori con limiti di importo.

I livelli autorizzativi interni relativi ai processi di incasso e pagamento sono conferiti attraverso l'assegnazione di specifici profili utente all'interno dei sistemi informativi della Funzione Tesoreria di Edison S.p.A. (in quanto tale processo è gestito da quest'ultima sulla base di un contratto di *service*).

I poteri attribuiti per procura possono essere, di fatto, limitati dal sistema delle deleghe e dalle procedure aziendali.

REGOLE E CONTROLLI SPECIFICI

Le regole e le attività di controllo interno che disciplinano le diverse tipologie di impegni ed i relativi flussi monetari, sono dettagliate all'interno di specifiche Procedure e Protocolli di cui la Società si è dotata, secondo lo schema di seguito riportato.

Matrice Impegni/Flussi - Procedure/Protocolli aziendali

Tipologia di Impegno/Flusso Monetario	Procedure/Protocolli di riferimento
VENDITA DI PRODOTTI E SERVIZI	<i>Protocollo per la gestione delle vendite di polizze assicurative e prodotti di servizio</i>
	<i>Protocollo per la gestione dei rapporti con i soggetti di vendita</i>
	<i>Protocollo per la gestione dei rapporti con i partner tecnici</i>
ACQUISTI DI BENI E SERVIZI	<i>Normativa 92/14 di Edison S.p.A. Processi di Approvvigionamento di beni, servizi e prestazioni, opere e lavori</i>
	<i>Norma Generale di Edison S.p.A. 89/2014 – Pianificazione, autorizzazione ed assegnazione degli incarichi di Consulenza</i>
	<i>Protocollo per la gestione di omaggi e regalie</i>
	<i>Protocollo per la gestione degli incarichi professionali a terzi</i>
RIMBORSI SPESE	<i>Protocollo per la gestione delle spese di rappresentanza</i>
	<i>Norma Generale n. 04/92 di Edison S.p.A. - Normativa per la gestione delle trasferte e delle spese di rappresentanza</i>
SPONSORIZZAZIONI	<i>Protocollo per la gestione delle sponsorizzazioni, contributi associativi ed elargizioni liberali</i>
	<i>Norma Generale n. 90/2014 di Edison S.p.A. – Pianificazione, autorizzazione e gestione delle sponsorizzazioni, contributi associativi ed elargizioni liberali</i>
ASSUNZIONE DI PERSONALE	<i>Procedura n.00/2009 rev.0.0 di Edison S.p.A. – Processo di pianificazione, reclutamento, selezione ed inserimento di personale</i>

Matrice Impegni/Flussi - Procedure/Protocolli aziendali

Tipologia di Impegno/Flusso Monetario	Procedure/Protocolli di riferimento
ACCORDI TRANSATTIVI	<i>Protocollo per la gestione degli accordi transattivi e contenzioso di Edison S.p.A.</i>
COPERTURA RISCHI	<i>Protocollo per la gestione dei flussi monetari e finanziari di Edison S.p.A.</i>
	<i>Policy 83/ 2012 di Edison S.p.A. – Policy Rischio Cambio</i>
	<i>Norma Generale n. 44/ 2006 di Edison S.p.A. - Energy Risk Policy</i>

Matrice Impegni/Flussi - Procedure/Protocolli aziendali

Tipologia di Impegno/Flusso Monetario	Procedure/Protocolli di riferimento
APERTURA E CHIUSURA DI C/C	<i>Protocollo per la gestione dei flussi monetari e finanziari di Edison S.p.A.</i>
ASSUNZIONE MUTUI E FINANZIAMENTI	<i>Protocollo per la gestione dei flussi monetari e finanziari di Edison S.p.A.</i>
	<i>Protocollo per la gestione di contributi e finanziamenti agevolati di Edison S.p.A.</i>
RILASCIO GARANZIE E FIDEIUSSIONI	<i>Protocollo per la gestione dei flussi monetari e finanziari di Edison S.p.A.</i>
PAGAMENTI	Normativa 92/14 di Edison S.p.A. - Processi di Approvvigionamento di beni, servizi e prestazioni, opere e lavori”
	<i>Protocollo per la gestione dei flussi monetari e finanziari di Edison S.p.A.</i>
INCASSI	Procedura aziendale n. 32 di Edison S.p.A. - Gestione del credito
	<i>Protocollo per la gestione dei flussi monetari e finanziari di Edison S.p.A.</i>

PRINCIPI GENERALI DI CONTROLLO

L'esercizio dei poteri attribuiti con procura è impostato sui seguenti principi generali di Controllo:

- Livelli autorizzativi definiti e comunicati attraverso il sistema delle comunicazioni di servizio.
- Separazione delle funzioni: chi richiede un impegno è funzione diversa da chi lo approva e lo finalizza, da chi lo controlla e da chi dispone il flusso monetario e/o finanziario.
- Tracciabilità del processo decisionale: ogni transazione in entrata e uscita è autorizzata e documentata in tutti i passaggi che hanno portato alla decisione di assunzione dell'impegno e di regolazione monetaria della stessa.
- Controlli di linea periodici da parte del gestore dell'attività/processo.
- Controlli di monitoraggio periodici da parte del Management e predisposizione di reportistica di dettaglio e di sintesi indirizzata anche al Vertice aziendale.

ATTRIBUZIONE DELLE PROCURE

Assistenza Casa S.p.A. intende uniformarsi al principio in forza del quale solo i soggetti muniti di formali e specifici poteri possono assumere impegni verso i terzi in nome e per conto della società di appartenenza, così come previsto dalle *policies* di Edison S.p.A.

La Società adotta un sistema per la gestione dell'assegnazione delle procure aziendali nel rispetto di quanto definito nelle “*Linee guida per la gestione dell'attribuzione delle procure*” di Edison S.p.A., al fine di definire un sistema coerente in grado di attribuire, ad ogni soggetto, poteri corrispondenti alla posizione gerarchica ricoperta.

Le Procure notarili vengono conferite, nell'ambito delle responsabilità organizzative e dei poteri del Presidente e dell'Amministratore Delegato di Assistenza Casa S.p.A., al fine di permettere a persone fisiche, dipendenti o meno della Società, di porre in essere, a nome e per conto della Società, atti impegnativi verso l'esterno per la Società stessa ed il potere di rappresentarla, limitatamente a quanto necessario per la gestione delle attività affidate.

I poteri espressi in Procura sono definiti in accordo con:

- le disposizioni di legge (ove esistenti);
- i poteri e relativi limiti che, in coerenza con la Governance di Edison S.p.A. (Controllante), sono assegnati al Presidente ed all'Amministratore Delegato di Assistenza Casa S.p.A.;

- la posizione organizzativa del destinatario della Procura;
- le valutazioni gestionali, di volta in volta, effettuate dal Presidente e dall'Amministratore Delegato di Assistenza Casa S.p.A., in funzione delle responsabilità, delle competenze e del livello di esperienza del destinatario della Procura e dello specifico contesto nel quale dovranno essere esercitati i poteri contenuti nella procura stessa.

La Procura notarile viene conferita dal Presidente e dall'Amministratore Delegato di Assistenza Casa S.p.A. o da altri Procuratori della Società (ove ad essi la procura attribuisca il potere di conferire delega), nei limiti dei poteri a loro volta assegnati.

Per tutte le operazioni di cassa a debito (gestite in service dalla Direzione *Financing & Treasury* di Edison S.p.A.) viene sempre prevista la firma abbinata.