

PROTOCOLLO 10

GESTIONE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

INDICE:

1. OBIETTIVI
2. DESTINATARI
3. PROCESSI AZIENDALI COINVOLTI
4. DOCUMENTAZIONE INTEGRATIVA
5. PROCEDURE DA APPLICARE
6. ATTIVITÀ DELL'ODV
7. DISPOSIZIONI FINALI

1. Obiettivi

Il presente protocollo ha l'obiettivo di definire ruoli e responsabilità, nonché dettare procedure di prevenzione in relazione alla Gestione dell'erogazione del servizio al fine di prevenire, nell'esecuzione di tale attività, la commissione degli illeciti previsti dal D.Lgs. 231/2001.

In particolare, il presente protocollo intende prevenire il verificarsi delle fattispecie di reato previste nei seguenti articoli del D.Lgs. 231/01 (a titolo riassuntivo, rimandandosi per l'analisi dettagliata alla parte speciale del presente MOG231):

- truffa aggravata in danno dello Stato (art. 24 D.Lgs. 231/01);
- frode nelle pubbliche forniture (art.24 D.lgs. 231/01)
- delitti contro l'industria ed il commercio (art. 25 bis1 D.Lgs. 231/01);
- art. 2635 comma 3° c.c. – corruzione tra privati e 2635 bis c.c. – istigazione alla corruzione tra privati (art. 25 ter D.Lgs. 231/01);

Il presente protocollo è altresì volto a prevenire il reato di cui all'art. 416 c.p. (associazione per delinquere anche in forma transnazionale), laddove finalizzato alla commissione dei reati di cui sopra.

2. Destinatari (Aree a rischio)

Il presente protocollo, finalizzato alla prevenzione dei reati poc'anzi menzionati, trova applicazione nei confronti di tutti coloro che, nell'esercizio dell'attività di propria competenza a favore di Transmare Srl intervengono nella gestione dell'erogazione del servizio.

In particolare, i processi aziendali sensibili ai fini della presente procedura prevedono il coinvolgimento, secondo le rispettive competenze, dei seguenti soggetti:

- ✓ Presidente del CdA
- ✓ Amministratore/Membro del Cda
- ✓ Amministrazione

- ✓ Responsabile Assicurazione qualità
- ✓ Comandante;
- ✓ Loading Master;
- ✓ Responsabile Manutenzione;
- ✓ Caposquadra;
- ✓ Personale di guardia;
- ✓ Direttore macchine
- ✓ Barcaiole

3. Processi aziendali coinvolti (Processi a rischio)

I Destinatari del presente protocollo, per quanto rileva ai fini della prevenzione dei reati poc'anzi menzionati, partecipano alla gestione dell'erogazione del servizio principalmente (ed a titolo esemplificativo) attraverso i seguenti processi aziendali:

- a) Gestione erogazione del servizio;
- b) Controllo sulla qualità e sulla corretta esecuzione del servizio;
- c) Gestione dei rapporti con i clienti;
- d) Valutazione e aggiornamento del Sistema di Gestione Integrato

4. Documentazione integrativa

Il presente protocollo richiama ed integra quanto già disciplinato nell'ambito della seguente documentazione, che diviene parte integrante del Modello stesso:

- Codice Etico
- Codice della Navigazione
- Poteri, deleghe e procure
- Concessione battellaggio Ministero Infrastrutture e Trasporti - capitaneria Porto di Savona
- Concessione antinquinamento Ministero Infrastrutture e Trasporti - capitaneria Porto di Savona
- Licenza antinquinamento Autorità Portuale Mar Ligure Ufficio di Savona
- Licenza deposito attrezzature e ormeggio di imbarcazioni da lavoro e n. 2 piattaforme antinquinamento - Autorità Portuale Mar Ligure Ufficio di Savona
- Licenza occupazione specchio acqueo per 2 piattaforme antinquinamento - Autorità Portuale Mar Ligure Ufficio di Savona
- Tutte le procedure e istruzioni operative di cui al Sistema di Gestione Integrato (UNI EN ISO 9001:2015; UNI EN ISO 14001:2015; UNI EN ISO 45001:2018); ad eccezione di:
 - procedura n. 6 "valutazione e qualificazione fornitori", attinente alla gestione dei rapporti con i fornitori;
 - procedura n. 14 "formazione e addestramento", attinente alla gestione delle risorse umane.

- Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid 19 negli ambienti di lavoro del 14 Marzo 2020 ed eventuali successive modifiche
- documentazione interna prodotta e diffusa da Transmare Srl volta a disporre tutte le misure di prevenzione finalizzate al contrasto della diffusione del virus Covid 19
- Altri protocolli del presente MOG cui si rinvia, per quanto di competenza, con particolare – ma non esclusivo – riferimento a:
 - Protocollo 1 (Gestione dei rapporti con l’OdV) per quanto attiene i flussi informativi verso l’OdV;
 - Protocollo 4 (Antiriciclaggio. Rapporti con i fornitori e Gestione degli Acquisti) per quanto attiene gli approvvigionamenti;
 - Protocollo 5 (Anticorruzione e gestione dei rapporti con la P.A.) per quanto attiene i rapporti con le Autorità Pubbliche e con gli Enti Privati;
 - Protocollo 7 (Gestione della salute e della sicurezza) per quanto attiene ai dispositivi di sicurezza messi a disposizione da Transmare Srl ai propri lavoratori;
 - Protocollo 11 (Gestione dei Rapporti di Industria e Commercio) per quanto attiene la gestione dei rapporti con le altre imprese;
 - Protocollo 12 (Gestione contabile) per quanto attiene al rapporto con i clienti in ordine agli adempimenti contabili e fiscali;

5. Procedure da applicare

a) Gestione erogazione del servizio

Ai fini della prevenzione dei reati di cui al d.lgs. 231/01, Transmare Srl deve scrupolosamente osservare scrupolosamente quanto previsto dalle concessioni e licenze richiamate al suddetto paragrafo e tutte le procedure e istruzioni operative di cui al Sistema di Gestione Integrato, ad eccezione di:

- procedura n. 6 “valutazione e qualificazione fornitori”, attinente alla gestione dei rapporti con i fornitori;
- procedura n. 14 “formazione e addestramento”, attinente alla gestione delle risorse umane.

Inoltre, Transmare Srl deve:

- gestire le trattative commerciali nel rispetto della normativa vigente in materia e del Codice Etico, nonché nel rispetto di quanto previsto nel Sistema di Gestione Integrato;
- provvedere alla sottoscrizione del contratto con il cliente a cura di soggetto all’uopo autorizzato o delegato; ogni variazione e/o integrazione contrattuale deve avvenire in forma scritta e deve essere debitamente approvata per iscritto dal cliente;
- eseguire il contratto secondo l’ordinaria diligenza astenendosi da condotte illecite o lesive dell’interesse del cliente, secondo quanto previsto dal Codice Etico e di quanto contrattualmente pattuito, nonché nel rispetto del Sistema di Gestione Integrato;

Per ogni servizio, Transmare Srl deve tenere apposito fascicolo (anche telematico) contenente:

- il preventivo/l'offerta
- il contratto
- la programmazione delle attività
- la (eventuale) progettazione di nuove attività e l'esito delle relative analisi;
- tutta la documentazione inerente all'attività;
- la documentazione relativa al pagamento del bene;
- la documentazione inerente gli eventuali reclami da parte del cliente
- le azioni e misure adottate conseguentemente ad eventuali reclami.

Prima di rendere operativo ogni servizio, Transmare riesamina il suddetto contratto in base a quanto previsto nella procedura n.8 "riesame del contratto" di cui al Sistema di Gestione Integrato.

b) Controlli sulla qualità e sulla corretta esecuzione del servizio

Transmare Srl verifica la conformità e la qualità dei servizi erogati. Il servizio erogato deve essere conforme a quanto pattuito con il cliente.

Transmare Srl è tenuta a:

- eseguire il controllo sul servizio erogato per il tramite di audit, collaudi e misurazioni, in linea con quanto disposto dal Sistema di Gestione Integrato;
- gestire i reclami provenienti dai clienti, anche in ossequio a quanto previsto dal Sistema di Gestione Integrato;
- gestire le attività di miglioramento e le azioni correttive, anche conformemente a quanto previsto dal Sistema di Gestione Integrato;

Ogni servizio deve essere dimostrabile a mezzo documentale. I documenti devono essere i medesimi di cui al fascicolo (procedura a) "gestione dell'erogazione del servizio")

In caso di discrasia (di qualsivoglia genere e specie) tra prestazione contrattualmente prevista e prestazione concretamente eseguita, i Destinatari del presente protocollo devono procedere come segue:

- nel caso in cui la segnalazione provenga dal cliente, chi ne viene a conoscenza deve obbligatoriamente avvisare uno dei Soggetti Apicali, affinché provveda a definire il trattamento più opportuno per la gestione del reclamo, nel rispetto di quanto previsto dalla procedura n. 18 "analisi soddisfazione clienti" di cui al Sistema di Gestione Integrato;
- nel caso in cui la discrasia venga riscontrata direttamente da Transmare Srl (e quindi da uno o più dei Destinatari del presente protocollo) dopo l'erogazione del servizio al cliente, Transmare Srl è tenuta ad osservare quanto previsto dalla procedura n.3 "servizi non conformi" di cui al Sistema di Gestione Integrato.

Una volta riscontrato la problematica, l'Amministrazione comunica immediatamente a uno dei Soggetti Apicali l'eventuale domanda di risoluzione del contratto e risarcimento del danno avanzata dal cliente.

Ogni eventuale non conformità rilevata deve comunque essere tempestivamente segnalata all'OdV

c) Gestione dei rapporti con i clienti

Si rimanda integralmente alla procedura di prevenzione di cui al Protocollo 5.

d) Valutazione e aggiornamento Sistema Gestione Integrato

Transmare Srl, nell'espletamento delle attività di cui alle suddette procedure di prevenzione, si avvale di un Sistema di Gestione Integrato costantemente valutato e aggiornato come da procedure dello stesso Sistema di Gestione Integrato di seguito elencate e che diventano parte integrante del presente protocollo:

- procedura n.5 "taratura e verifica strumenti di controllo";
- procedura n. 9 "Audit interni";
- procedura n. 13 "riesame della direzione";
- procedura n.19 "indicatore del Sistema Gestione Qualità".

Nell'espletamento delle attività di cui alle suddette procedure di prevenzione, Transmare Srl deve comunque osservare quanto previsto:

- dal Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid 19 negli ambienti di lavoro del 14 Marzo 2020 ed eventuali successive modifiche;
- dalla documentazione interna prodotta e diffusa da Transmare Srl volta a disporre tutte le misure di prevenzione finalizzate al contrasto della diffusione del virus Covid 19

6. Attività dell'OdV

Premessi i generali poteri di iniziativa e controllo, l'OdV ha facoltà di visionare tutta la documentazione relativa gestione della vendita dei beni e dell'erogazione del servizio.

In particolare, l'OdV ha facoltà di verificare la corrispondenza tra il tipo di servizio/vendita di beni contrattualizzato, il servizio/bene effettivamente reso e l'importo fatturato, pertanto l'OdV ha facoltà di verificare:

- la documentazione relativa all'esecuzione del servizio;
- contratto/ordine stipulato con il cliente;
- la fatturazione relativa al servizio reso;
- i reclami ricevuti dai clienti e le conseguenti azioni correttive e di miglioramento.

7. Disposizioni finali

Tutte le funzioni aziendali coinvolte hanno la responsabilità di osservare e far osservare il contenuto del presente protocollo.

Ciascun Destinatario è tenuto a comunicare tempestivamente all'OdV, oltre a quanto espressamente previsto dal protocollo di Gestione dei Rapporti con l'OdV (Prot. 1), ogni presunta violazione di quanto previsto dal presente protocollo.

La violazione del presente protocollo e dei suoi obblighi di comunicazione costituisce violazione del MOG231 e illecito disciplinare passibile di sanzione ai sensi di legge e del contratto collettivo nazionale di lavoro applicabile.

Stato delle revisioni

<i>Descrizione</i>
Approvato con delibera del 22 agosto 2024