

**RELAZIONE SINTETICA  
DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA  
ex D.Lgs. 231/2001 e L. 190/12**

**AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE  
AL COLLEGIO SINDACALE  
AUDIT 2019 E ATTIVITA' SVOLTE**

## **Relazione sull'attività svolta dall'Organismo di Vigilanza anno 2019**

Al Presidente del Consiglio di Amministrazione di AnconaAmbiente S.p.A.,  
All'Amministratore Delegato,  
Ai Membri del Consiglio di Amministrazione,  
Al Presidente ed ai Componenti il Collegio Sindacale  
Al Comitato Etico

Egregi Signori,

L'O.d.V. ha effettuato come da programma delle attività anno 2019 la verifica annuale sulla conformità dei processi aziendali al Modello Organizzativo e di Gestione (M.O.G.) adottato dalla Società.

La Relazione include la valutazione dei rischi previsti dalla l. 190/12 e s.m.i. in accordi con il RPC di AnconAmbiente.

Anche quest'anno l'analisi è stata effettuata limitatamente alla Società AnconaAmbiente S.p.A. senza estensione alla controllata Sogenus in quanto non rientrante nell'incarico affidato.

L'attività di audit è stata condotta adottando i criteri suggeriti dalle norme UNI EN ISO per la verifica della conformità ai modelli di gestione aziendale.

Gli aspetti analizzati sono stati quelli previsti dal Modello Organizzativo e Controllo (M.O.G.) a suo tempo predisposto ed approvato dal Consiglio di Amministrazione così come integrato nel 2015 dalla parte speciale "Reati informatici" ed aggiornato relativamente alla parte speciale "Reati ambientali".

Durante le interviste dell'O.d.V. è stata esaminata della casistica a campione scelta in maniera casuale.

Nell'ambito delle attività svolte, le verifiche sono state realizzate al fine di monitorare:

- lo stato della documentazione esistente e dell'assetto organizzativo - amministrativo in relazione alle mutate condizioni aziendali e/o normative, e la possibilità di maggiore integrazione,
- l'osservanza del Modello da parte dei destinatari individuati,
- l'adeguatezza del Modello in relazione alla struttura aziendale ed alla concreta capacità di prevenire la commissione dei reati rilevanti ai fini del D.Lgs. 231/2001.

L'audit è stato condotto presso la sede della Società nel periodo 22.10 - 24.11.2019 ed ha interessato tutti i Responsabili di Area ed altri soggetti preposti a settori o funzioni di maggiore interesse ai fini del D.Lgs. 231/01 andando a verificare le attività ritenute più critiche considerate anche le specifiche situazioni aziendali e l'applicazione di tutti i principali aspetti delle norme di riferimento.

Per quanto riguarda l'osservanza complessiva del Modello si evidenzia che nel corso dell'anno come da esame del verbale n. 1 del Comitato Etico prot. n. 2884 del 05.06.2019 sono pervenute alcune segnalazioni circa presunte disparità di trattamento tra operatori e presunti comportamenti "minacciosi" o persecutori nei confronti di alcuni dipendenti da parte di soggetti licenziati dalla società. Dal verbale risulta che l'audizione tenutasi in relazione alle segnalazioni pervenute non ha comportato l'adozione di alcun provvedimento disciplinare in quanto trattasi di situazioni dovute a circostanze di carattere organizzativo o soggette a valutazioni organizzative che non hanno

comportato alcuna violazione del Codice Etico. Tuttavia, il Comitato stesso ha espresso la necessità relativamente alla necessità di maggiore tutela richiesta dai dipendenti, che vengano adottate tutte le misure opportune o vengano verificate tutte le misure già apprestate al fine di garantire un controllo efficace degli accessi presso tutte le strutture aziendali. Il Comitato sottolinea altresì la necessità di ampliare la previsione già presente nel Codice Etico quanto alla tutela del whistleblowers e di provvedere all'aggiornamento del testo in relazione a quanto previsto dal GDPR. Dal verbale n. 2 prot. n. 4769 del 26.09.2018, si evince che il Comitato ha verificato che una segnalazione presentata in ordine ad un furto subito presso i locali aziendali, in carenza di notizie precise non può essere ricondotta a quanto di competenza del Comitato Etico. Inoltre, su proposta del Presidente, si è indicata una integrazione da apporre al Codice Etico (punto 4.13) relativamente alle finalità dei trattamenti di dati personali, modalità e utilizzo da parte di AnconAmbiente. Detta proposta è stata sottoposta all'attenzione del consulente incaricato in materia di privacy e successivamente inserito nell'attuale testo del Codice Etico. Il Comitato Etico ha altresì convocato nell'ambito della stessa riunione, l'ing. Luca Volpe per ragguagli sull'adeguamento al GDPR in particolare sotto l'aspetto informatico. L'OdV ha incontrato il Comitato Etico in data 17.12.2019 approfondendo le osservazioni predette con scambio di pareri e suggerimenti. Emerge chiaramente che il canale informativo del Comitato Etico è prevalentemente alimentato dall'Area Legale, Segreteria e Protocollo. Necessario focalizzare il ruolo svolto e l'appropriato utilizzo della casella di posta del Comitato Etico per favorire il corretto invio delle segnalazioni di competenza da parte di tutte le Aree.

Gli audit condotti sull'osservanza del Modello hanno riguardato principalmente la verifica sulla efficace applicazione delle procedure relative a:

Norme comportamentali relative alla gestione delle risorse finanziarie,  
Rapporti con la clientela, con i fornitori, con i consulenti,  
Applicazione del D.Lgs 81/2008 e s.m.i. per la sicurezza negli ambienti di lavoro,  
Applicazione del D.Lgs 196/2003, Regolamento Europeo 679/16 e s.m.i. per la sicurezza nella protezione dei dati personali,  
Applicazione delle norme per la tutela ambientale,  
Gestione del rischio da reati contro la PA e Societari.

A conclusione dell'Audit si è avuto contatto con Presidente del Collegio, Dott.ssa Lunazzi, per eventuali rilievi ed osservazioni da riportare nella presente relazione. Il Presidente ha riferito testualmente che " Il collegio sindacale nel corso del 2019 non ha avuto rilievi da evidenziare".

Sinteticamente la presente attività di audit ha avuto l'obiettivo di verificare:

- la validità delle operazioni
- la validità delle autorizzazioni per l'esecuzione delle attività/operazioni
- la tracciabilità e trasparenza delle operazioni effettuate
- la correttezza e completezza degli eventi comunicati all'O.d.V. tramite i flussi informativi.

E' stata inoltre l'occasione per valutare eventuali altre modifiche e/o integrazioni da apportare alle procedure ed ai processi e rispondere a quesiti e dubbi sorti durante il periodo di applicazione delle procedure.

Nelle conclusioni della relazione si classifica quanto rilevato in:

- Non Conformità (NC): gap, criticità, mancato/inadeguato controllo o inottemperanza a quanto previsto dalla procedura di riferimento e dai principi di controllo ex D.Lgs.231/2001;

- Osservazioni (OS): ambiti di miglioramento rispetto alla procedura di riferimento/prassi.

La relazione intende sintetizzare il lavoro svolto dall' O.d.V. ed esprimere l'opinione sulla efficacia del modello organizzativo e di gestione adottato dall'azienda.

Tale relazione vale anche per l'anticorruzione (L.190/2012 e s.m.i.).

Sono stati esaminati:

- la documentazione del modello SPP di sistema di prevenzione e protezione (Report del Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione Anno 2019, Analisi infortuni/mancati infortuni, Prospetto formazione sicurezza ecc.);
- audit interni e esterni (Rina) del settore certificazione qualità/ambiente sul sistema qualità ambientale per la verifica di conformità alla norma EMAS Reg. CE 1221/09;
- il DPS (documento programmatico per la sicurezza aziendale) documento interno ma idoneo oltre che a prevenire i reati informatici anche relativamente ai reati sulla privacy;
- il regolamento per la videosorveglianza;
- il bilancio al 31.12 e la nota integrativa approvati dall'Assemblea del Soci e relative relazioni del Collegio Sindacale e della società di revisione;
- tutti i documenti trasmessi dalle Aree AnconAmbiente.

### **Fatti salienti anno 2019.**

In data 30.01.2019 il Comune di Ancona ha pubblicato all'Albo la deliberazione n. 610 del 20.12.2018 avente ad oggetto: "Approvazione accordo ai sensi della legge 241/1990 tra il Comune di Ancona, la società AnconAmbiente e M&P Mobilità e Parcheggi per lo studio della modalità di gestione dei servizi cimiteriali".

In data 25.01.2019 è stata pubblicata nella sezione "Amministrazione trasparente" la Relazione di audit dell'OdV per l'anno 2018 come da indicazioni: <http://www.anconambiente.it/anticorruzione/>.

In data 04.02.2019 sono state pubblicate sul web le autorizzazioni dell'INL per la videosorveglianza (con le regole di utilizzo) e la relativa informativa privacy.

In data 21.02.2019 è intervenuto l'atto di nomina del medico competente quale "Responsabile esterno del trattamento" ai sensi dell'art. 4, comma 1, n. 8) e dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679.

In data 13.03.2019 è avvenuta la trasmissione all'OdV dell'aggiornamento in ordine agli adempimenti connessi con la L. 231/01 riguardante la procedura di "Chiusura e redazione del Bilancio". In tale documento si evidenzia la mancata risposta da parte del Comune di Ancona circa la definizione del conguaglio 2018 dei servizi cimiteriali con potenziale rischio di ritardo nella presentazione del Bilancio medesimo.

In data 31.03.2019 è intervenuta la pubblicazione sul sito istituzionale della società della Scheda di sintesi sulla rilevazione degli OIV o organismi con funzioni analoghe nonché dell'Allegato 2.2. alla delibera n. 141/2019 – Griglia di rilevazione al 31.03.2019 Società ed Enti di diritto privato in controllo pubblico e enti pubblici economici di cui al § 1.2.

In data 05.04.2019 come da comunicazione prot. n. 2023, è pervenuta dalla Provincia di Ancona ordinanza contingibile ed urgente n. 64/2019 per il conferimento dei rifiuti urbani ed assimilati del

servizio di raccolta integrata dei Comuni di Ancona, Fabriano, Sassoferrato e Serra dè Conti ad impianti di recupero e/o di smaltimento extracomunali.

In data 19.04.2019 come da nota prot. 2249 è intervenuta la notifica del rinnovo della iscrizione della società all'Albo Nazionale Gestori Ambientali.

In data 08.05.2019 siglato accordo ai sensi dell'art. 15 della legge 241/1990 tra il Comune di Ancona, la società AnconaAmbiente e M&P Mobilità e Parcheggi per lo studio della modalità di gestione dei servizi cimiteriali”.

Con prot. 2625 e prot. 2606 del 20.05.2019 si informava il Medico competente e le RSU dell'accordo di contitolarità a norma dell'art. 26 del Regolamento UE 2016/679 tra AnconAmbiente e M&P.

In data 24.05.2019 l'Assemblea Ordinaria dei Soci ha provveduto alla nomina del nuovo Consiglio di Amministrazione come di seguito: Presidente Dott. Antonio Gitto; Consigliere Dott. Roberto Rubegni; Consigliere Ing. Patrizio Ciotti; Consigliere Dott.ssa Laura Filonzi; Consigliere Avv. Achirapita Curti. Nel corso della medesima seduta l'Assemblea Ordinaria dei Soci ha assunto una apposita deliberazione con la quale, ai sensi dell'art. 11, comma 3, D.Lgs. 175/2017, in base a specifiche motivazioni, è stato confermato l'assetto collegiale della governance societaria dando mandato al Presidente di trasmettere estratto del verbale assembleare alla Corte dei Conti competente ed alla struttura di cui all'art. 15 del medesimo decreto.

In data 31.05.2019 prot. 2810 comunicazione di Rina su intervenuta convalida della dichiarazione ambientale N. Emas 239.

Il Consiglio di Amministrazione del 04/06/2019, con delibera n. 41, ha nominato il Dott. Roberto Rubegni Amministratore Delegato e Datore di lavoro.

In data 03/07/2019 è stato assunto a tempi indeterminato il Dr. Paolo Pavia quale Dirigente responsabile gestione Risorse Umane e Organizzazione e ulteriori funzioni di staff.

In data 08.08.2019 conferita procura speciale notarile al dott. Paolo Pavia da parte del Presidente dott. Antonio Gitto.

Trasmessa comunicazione alla Corte dei Conti ed al MEF come da prot. n. 4464 del 10.09.2019 della conferma della attuale composizione collegiale dell'Organo Amministrativo deliberata dall'Assemblea dei Soci nella seduta del 24.05.2019.

Il Consiglio di Amministrazione nella seduta del 25.09.2019 ha approvato le integrazioni al Regolamento sul reclutamento del personale e conferimento incarichi.

Con nota prot. 5445 del 30.10.,2019 la Prefettura, Ufficio territoriale di Governo di Ancona, ha avviato il procedimento amministrativo relativo alla richiesta di permanenza nell'elenco di fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori di cui all'art. 1, comma 52, della L. 190 del 6 novembre 2012.

In data 06.11.2019 prot. 5582, il Comune di Ancona ha nominato AnconAmbiente Responsabile esterno per il trattamento dei dati inerenti al contratto “servizio di igiene ambientale- complementari e simili”

In data 14.11.2019 prot. 5718 sono intervenute le dimissioni da Consigliere dell'Organo Amministrativo di AnconAmbiente dell'ing. Patrizio Ciotti.

In data 14.11.2019 il Comune di Ancona ha nominato la società AnconAmbiente Responsabile esterno per il trattamento dei dati inerenti al contratto "Servizio Lampade votive".

In data 13.11.2019 il Consiglio di Amministrazione di Anconambiente ha preso atto delle dimissioni rassegnate dal Consigliere ing. Ciotti

Nel corso dell'Assemblea dei Soci del 11.12.2019 il socio di maggioranza non ha provveduto alla sostituzione del componente del Cda dimissionario in quanto in attesa esiti bando di selezione.

La revisione contabile è affidata ad apposita società esterna risultata affidataria della aggiudicazione dell'incarico effettuato con gara.

Il controllo della gestione amministrativa è affidata al Collegio Sindacale che è stato nominato con delibera assembleare del 31.07.2017 e resterà in carico fino all'approvazione del bilancio di esercizio al 31.12.2019 e si compone di tre membri effettivi, compreso il Presidente, e di due membri supplenti.

Il Presidente del collegio nominato dal Comune di Ancona è attualmente Cristina Lunazzi.

Gli altri componenti effettivi in carica, eletti dall'assemblea, sono:

- sindaco effettivo Ilaria Ballorini;
- sindaco effettivo Luigi Fuscia.

Nella sezione Amministrazione Trasparente sotto la sub-sezione "Organizzazione" è stata pubblicata la nuova dichiarazione per gli adempimenti Consoc.

Il nuovo organigramma adottato in data 25.09.2019 come da prot. n. 4971/2019 non è stato ancora pubblicato sul sito istituzionale. Sotto la sezione Personale va inserita la dotazione organica attuale (anno 2019) nonché aggiornati entro la fine dell'anno i costi del personale, i tassi di assenza e pubblicato l'accordo sindacale premio di risultato anno 2019.

Persone intervistate: Carboni Raffaele, Decio Donatella, Feliziani Cristiano, Paolo Pavia, , Miandro Francesco, Scalia Ida, Simoncini Andrea, Vetri Buratti Guido e Volpe Luca.

Sono di seguito riportate le rilevanzze emerse durante la verifica in base al livello di rischio.

Le evidenze di tali osservazioni e i loro riferimenti puntuali sono contenuti nella Check list utilizzata per la verifica ed allegata alla presente.

Per comodità di lettura i rilievi emersi sono stati divisi per aree funzionali.

Si riportano i punti a rischio e le azioni da intraprendere per mettere "sotto controllo" i rischi.

### **MODELLO 231, OdV, Sistema sanzionatorio**

Nessun rilievo

### **AREA Amministrazione, Finanza e Controllo**

Dal 1° gennaio 2019 è scattato l'obbligo della fatturazione elettronica e nel corso dell'anno il ricorso allo strumento PagoPIA. La Società sta approntando quanto necessario. Tutte le procedure relative all'inserimento degli ordini a fornitori sono state attuate. Relativamente alle operazioni del Magazzino (CIG) risulta aggiornato l'inserimento a sistema. In ordine al contenzioso per recupero

crediti da clienti per servizi vari il contenzioso è ancora di modica entità e seguito esternamente da legale incaricato e da società investigativa.

OS: alla data dell'audit mancava così come per le annualità 2015-2016-2017-2018 il flusso informativo interno da Collegio Sindacale circa le evidenze degli accertamenti eseguiti (art. 2403 bis c.c. e art. 2421 c.1, n. 5 c.c.). Si evidenzia che tuttavia il Collegio Sindacale ha consegnato il libro dei verbali presso la Società - Area Legale e che gli stessi sono stati trasmessi al Comune di Ancona.

OS: Siglato Accordo ex Art. 15 comma 1° Legge 241 del 7 agosto 1990 in tema di "Iniziativa per lo studio di modalità di gestione dei servizi cimiteriali del Comune di Ancona" in data 10.04.2019. In data 05.04.2019 come da comunicazione prot. n. 2023, è pervenuta dalla Provincia di Ancona ordinanza contingibile ed urgente n. 64/2019 per il conferimento dei rifiuti urbani ed assimilati del servizio di raccolta integrata dei Comuni di Ancona, Fabriano, Sassoferrato e Serra de' Conti ad impianti di recupero e/o di smaltimento extracomunali. Con prot. n. 2922/19 è intervenuta richiesta da parte del Comune di Cerreto d'Esse di permanenza nella compagine sociale della società. In attesa dell'esito dell'interlocuzione con l'ATA rifiuti per affidamento del ciclo integrato rifiuti. Il contratto con il Comune di Fabriano è in scadenza al 31.12.2019. Si attende il rinnovo.

I Comuni di Sassoferrato, Ancona e Serra de' Conti a dicembre 2019 hanno formalizzato proroga.

## **AREA Servizi Generali Centralizzati**

Permane il mancato aggiornamento del Regolamento sul sistema premiante adottato nel 2016. Il contenuto va aggiornato e rivisto per la quantificazione e valutazione della componente variabile in materia di sistema premiante per i Direttivi/Responsabili di Area.

Approvate le integrazioni al Regolamento sul reclutamento del personale e per il conferimento degli incarichi da parte del CdA nella seduta del 25.09.2019. Tuttavia non è presente la pubblicazione del Regolamento aggiornato sul sito istituzionale. La dotazione organica, i tassi di assenza e i costi del personale vanno aggiornati al 2019.

Con la attuale Dirigenza si segnala positivamente l'avvio di un percorso di Welfare aziendale.

OS: Dal 1° gennaio 2019 a tutt'oggi, sono state avviate n. 29 procedure disciplinari di cui 3 per sinistri passivi (escluse 2 tra quelle in corso), 17 concluse con irrogazione del provvedimento, 5 senza provvedimenti e 4 ancora pendenti.

L'organico al 31/10/2019 è di n. 261 dipendenti e risulta di n. 14 persone in meno rispetto al 31/10/2018 (n. 275)

Le controversie in materia civile/lavoro intraprese dal personale dipendente rappresentano la percentuale più ampia di contenzioso pendente (tra pendenti e potenziali).

OS: Alla data dell'audit non sono stati ancora indicati i criteri per l'irrogazione dei premi inerenti la produttività anno 2019.

OS: Si suggerisce, come già fatto negli anni precedenti di incrementare il team building aziendale.

## **AREA Legale, Segreteria e Protocollo**

Gli incarichi professionali affidati nell'anno 2019 (n. 27) concernono principalmente l'assistenza e rappresentanza legale nonché gli incarichi in materia di privacy ed anticorruzione. Le consulenze e le collaborazioni a progetto affidate sono state n. 17.

Le controversie di varia natura (risarcimento danni, INPS, lavoro, penale, civile ecc. nel corso dell'anno 2019 risultano complessivamente in aumento rispetto all'anno 2018 e pari a n. 33 (comprese quelle ancora pendenti ed estinte).

Tutti gli adempimenti informativi relativi agli obblighi di pubblicazione in materia di trasparenza nonché quanto previsto dalla normativa di riferimento della Società (art. 4 DPR 251/2012, ANAC ecc.) sono puntualmente monitorati e gestiti dall'Area in collaborazione con il Settore Servizi Informativi dell'Area SOC.

OS: Si attende come da decisione condivisa in seno al CdA, di regolamentare la proceduralizzazione della consegna dei verbali del Collegio Sindacale stesso e la definizione dei destinatari interni ed esterni.

## **Gestione Appalti, servizi e forniture**

Le procedure seguite sono quelle regolamentate dai documenti approvati "Regolamento per la gestione dell'Albo degli operatori economici aziendali" e "Regolamento per il perfezionamento dei contratti sotto soglia "entrambi pubblicati sul sito istituzionale". Dal 1° gennaio 2019 ad oggi risultano 32 affidamenti diretti, n. 42 procedure negoziate sotto soglia (di cui 34 chiuse ed 8 ancora in corso), n. 1 procedura aperta e n. 4 avvisi di manifestazione di interesse. Si segnala un ampio ricorso agli affidamenti in economia ed agli avvisi di manifestazione di interesse.

Tutti gli importi sotto i 5000 euro (spese in economia) non sono ancora informatizzati.

La gara per la cancelleria aziendale è stata espletata. Aggiornato anche l'Albo telematico e la gestione on line delle gare.

OS: Si segnala la necessità di informatizzare il processo di elaborazione paghe (ancora cartaceo).

## **AREA Supporti Operativi Centrali**

Con il pensionamento dell'ing. Tomassoni l'Area ad interim è stata assegnata all'ing. Vetri Buratti. Gestione Sistema Informatico: Manca ancora l'attivazione da remoto. I salvataggi vengono effettuati solo nei macchinari del CED. Occorre replicare il backup in remoto. Manca ancora la tracciabilità degli accessi/ log sugli applicativi più vecchi. La rete interna va implementata. Il DPS è stato aggiornato anche in relazione alle novità introdotte dal Regolamento UE 679/17 e dal D.lgs. n. 101/18 sulla protezione dei dati personali. Le procedure interne sono state adottate. Il progetto GPS è attivo ma non per tutti i mezzi in dotazione. È avviato il progetto di monitoraggio delle apparecchiature da parte dell'officina interna.

OS: Occorre sviluppare l'elaborazione paghe a livello informatico.

OS. Manca un registro dei disservizi informatici e la tracciabilità delle richieste di assistenza interna. Occorre creare un software interno per la gestione (es. help desk)

OS: Privacy: Redatto il Registro dei trattamenti. Approntati i nuovi moduli per le informative e per l'espressione del consenso. Necessario avviare con urgenza l'implementazione dell'adeguamento alle previsioni del Regolamento UE 679/17 e del successivo D.Lgs. 101/18.

Necessario elaborare le valutazioni di impatto sui trattamenti dei dati personali a maggiore rischio. Operare la valutazione della situazione attuale delle misure di sicurezza e nel caso, implementare quanto necessario nell'immediato (cifatura). Necessario adottare una procedura per l'utilizzo dei dati registrati in seno alla videosorveglianza (chi può visionare ecc.) OS: Sistema di gestione ambientale: con il sistema ANTEA occorre provvedere allo sviluppo dei singoli moduli da implementare.

Depositi temporanei: le aree di deposito sono monitorate e differenziate ma ancora carente la recinzione relativa ai rifiuti dell'officina. L'audit Rina 2019 prot. 2810 del 31.05.2019 si è concluso positivamente senza osservazioni particolari.

## **AREA Tecnica Operativa**

OS: Gestione assicurazioni: La gara per le coperture assicurative è stata già espletata così come per la scelta del broker. La tutela per colpa grave non è prevista.

Gestione Veicoli e attrezzature: sono stati venduti i mezzi inutilizzati attraverso procedura di gara e nel 2019 si sono acquistati altri automezzi.

Centrale Operativa: il monitoraggio dei dati è adesso su base giornaliera.

Ambiente: Si segnala che è stato inglobato il sistema ambientale attraverso la gestione ANTEA.

Tutte le dichiarazioni ambientali sono conformi.

OS: Occorre implementare la gestione delle segnalazioni (ANTEA).

OS: Il Piazzale sede di Ancona è ancora limitato dal parcheggio.

Deposito temporaneo: Partita la valutazione dei rifiuti autoprodotti dal magazzino e officina.

O.S.: Servizi commerciali extra per PA e privati (es: ingombranti, conto terzi, ...): manca il tariffario sul sito istituzionale. Viene elaborato il singolo preventivo in base alla richiesta.

O.S.: Magazzino: Occorre rivedere le procedure degli ordini di acquisto. Esiste un sistema di collegamento con la contabilità ma va ancora affinato.

I DPI vengono distribuiti con maggiore aderenza alle esigenze inerenti la mansione. Tutte le distribuzioni vengono tracciate.

## **AREA Pubblica Illuminazione**

In data 25.09.2019 è stata nominata dal Cda come Energy Manager l'ing. Micaela Gherardi. Il servizio risulta in linea con quanto prescritto nel contratto con il Comune di Ancona sottoscritto nel 2016 con validità di 15 anni.

OS: Occorre incrementare la sorveglianza in quanto nonostante siano state installate telecamere in maniera più capillare si segnalano ancora atti di vandalismo.

OS: Si evidenzia che esistono problematiche correlate alla competenza sulle potature.

OS: Si lavora prioritariamente sulle urgenze. Occorre rivedere la reperibilità e i carichi di lavoro perché si lamenta ancora carenza nel numero idoneo di risorse da dedicare in relazione al servizio.

## **Servizio Prevenzione e Protezione**

Prevenzione e protezione salute e sicurezza: Dall'analisi infortuni al 30.09.2019 si osserva un positivo e consistente decremento del numero degli infortuni, del numero degli addetti coinvolti ma un aumento dell'indice di gravità determinato dalle giornate perse in più rispetto all'analisi anno 2018. La situazione dei rischi su Fabriano è migliorata anche grazie all'impiego di nuovi mezzi. Relativamente ai servizi cimiteriali si riscontra un impiego di risorse più giovani attraverso l'utilizzo dei contratti in somministrazione ed un miglioramento delle attrezzature impiegate.

Sorveglianza sanitaria: Il DVR realizzato nel 2017 è tuttora valido e non si è ritenuto necessario un aggiornamento.

Formazione: relativamente alla formazione ed informazione dei dipendenti il SPP ha continuato la propria attività fattivamente.

N.C.: Sicurezza logistica: il Piazzale sede centrale va ancora migliorato al fine di evitare rischi di interferenza tra Centro Raccolta e presenza macchine operative ecc..

## **Servizio Call-center**

Il servizio non è più svolto da Multiservizi. Il servizio più richiesto è il ritiro degli ingombrati e degli sfalci attraverso il sistema efficiente del “passa a prendermi”. L’utilizzo degli sms da parte dei cittadini è molto sviluppato (200/mese). Il rapporto con il sistema URP del Comune di Ancona necessita di un tavolo di confronto per la ripartizione precisa delle competenze. L’utilizzo della App “Sentinella” ha avuto un discreto successo ma a volte le segnalazioni non sono pertinenti.

OS: Occorre che vengano tracciate tutte le segnalazioni. Infatti, sul CRM Urp del Comune di Ancona le richieste non sono tutte registrate ed i dati delle segnalazioni pervenute non vengono inviate ad AnconAmbiente.

OS: Manca il recall telefonico da centralino. I contatti per le richieste “conto terzi” sono previsti nelle fasce orarie lavorative.

OS: Le segnalazioni relative al territorio di Fabriano sono gestite direttamente dai tecnici del posto così come per il territorio di Serra Dè Conti. Occorre prevedere un meccanismo diverso di contatto maggiormente continuativo e puntuale.

OS: Si segnalano problematiche per la relazione con gli extracomunitari data la difficoltà degli attuali operatori delle competenze necessarie (lingua inglese). Occorre prevedere, dati i numeri della presenza di stranieri, una formazione in tal senso.

## **Gestione documentazione**

La documentazione è gestita in maniera puntuale e ove necessario reperibile sui posti di lavoro. In occasione dell’Audit alcuni soggetti intervistati hanno fornito copia di documentazione a supporto e trasmesso spontaneamente elenco di aspetti considerati critici da monitorare.

Tali documenti verranno depositati presso AnconAmbiente unitamente alla presente relazione ed all’allegata analisi dei rischi.

## **Sintesi analisi dei rischi e Conclusioni**

Alla luce di quanto emerso, e fatte salve le osservazioni formulate si ritiene che il modello organizzativo ex D.Lgs 231/01 in essere sia attualmente conforme alle esigenze della Società ed aderente alla norma.

L’Organismo di Vigilanza  
09.01.2020

(Avv. Roberta Penna)