



LG_SCD_01 – Versione 1.0

Gestione delle Crisi

Linea Guida di processo

Validità: Giugno 2024

Documento ad uso interno

Le informazioni contenute nel presente documento possono essere acquisite ed utilizzate dal personale aziendale con ordinaria diligenza per esclusive finalità lavorative, consapevole che queste costituiscono un bene da proteggere.

Le informazioni, i documenti e materiali ad uso interno sono conoscibili/utilizzabili nella normale operatività aziendale, non accessibili a soggetti esterni al Gruppo, la cui divulgazione non autorizzata potrebbe pregiudicare la sicurezza e/o il business aziendale causando danni di ridotta entità.

L'eventuale divulgazione esterna può avvenire per finalità strettamente correlate agli interessi aziendali ed è subordinata all'autorizzazione del Process Owner.

Indice

1	Introduzione.....	4
1.1	Scopo e campo di applicazione.....	4
1.2	Recepimento, distribuzione e aggiornamento.....	4
2	Gestione delle Crisi.....	5
3	Processo.....	7
3.1	Definizione delle Procedure di Emergenza.....	7
3.2	Rilevazione e Classificazione della Crisi.....	8
3.3	Gestione operativa della Crisi.....	12
3.4	Esecuzione analisi post evento.....	14
4	Ruoli e Responsabilità.....	15
5	Definizioni, abbreviazioni ed acronimi.....	16
6	Principi di riferimento.....	17
7	Riferimenti Interni ed Esterni.....	18
7.1	Riferimenti Interni.....	18
7.2	Riferimenti Esterni.....	18
8	Archiviazione, conservazione e tracciabilità.....	20

Versione	Data	Redatto da	Verificato da	Validato da	Approvato da	Motivo della revisione/aggiornamento
1.0	Giugno 2024	Responsabile Funzione Security & Cyber Defence Responsabile Funzione Health, Quality, Safety & Environment	Responsabile Organizzazione e Process Governance Responsabile Compliance 231, Anticorruzione & Assurance Responsabile Compliance Antitrust & Consumer Protection Responsabile Data Protection Office & Privacy Responsabile Qualità, Ambiente e Sistemi di Gestione	Deputy General Manager Operations	Amministratore Delegato	Prima emissione

I Introduzione

I.1 Scopo e campo di applicazione

Il presente documento si applica ad Acea Spa e alle Società Controllate dirette e indirette di Acea Spa (nel seguito anche «Società del Gruppo»), e disciplina i ruoli, le responsabilità dei soggetti coinvolti e le attività di controllo relative al Processo “Gestione delle Crisi”.

In particolare, il presente documento disciplina i flussi informativi da attivare a livello di Gruppo (dalle Funzioni di Acea SpA / Società del Gruppo coinvolte) in caso di manifestazione di eventi che possano essere identificati come “crisi” ed i ruoli e le responsabilità delle Funzioni / Comitati coinvolti per la gestione informativa / di comunicazione (coordinata dalla Holding) ed operativa (attivata e gestita nel rispetto delle procedure di emergenza).

I.2 Recepimento, distribuzione e aggiornamento

La presente Linea Guida è di applicazione immediata per Acea Spa ed è recepita dalle Società del Gruppo. Le disposizioni contenute nel presente documento sono da ritenersi comunque requisiti minimi da adottare; le Società del Gruppo possono prevedere, nelle proprie procedure e/o istruzioni operative, requisiti maggiormente stringenti, nel caso in cui siano obbligate da specifiche regolamentazioni o per motivi organizzativi e/o di business.

Per le Società Partecipate, il documento è da considerarsi uno strumento di supporto alla definizione delle proprie procedure interne. È altresì auspicabile che il presente documento sia oggetto di esame e valutazione da parte gli organi di amministrazione delle stesse, a cui viene trasmesso da parte di Acea SpA.

La distribuzione avviene con la pubblicazione su rete intranet aziendale o con l’invio di comunicazioni tramite posta elettronica.

2 Gestione delle Crisi

La gestione delle crisi è una componente essenziale del *Business Continuity Management*, che mira a garantire la continuità delle attività dell'organizzazione in situazioni di crisi. Non tutte le situazioni di crisi sono uguali: alcune possono essere gestite con mezzi interni, mentre altre richiedono interventi più strutturati che possono coinvolgere anche soggetti esterni. Le crisi possono essere definite come eventi di varia natura, improvvisi e imprevedibili che possono causare danni materiali alle strutture ed opere civili, immateriali alle attività e ai servizi forniti dall'organizzazione stessa e riflettersi significativamente sugli stakeholder (es. Clienti, Popolazione locale e contesto esterno in generale), conducendo di conseguenza anche impatti negativi sulla reputazione aziendale.

La gestione di tali eventi è pertanto di fondamentale rilevanza per garantire la continuità delle attività dell'organizzazione, nonché proteggere la reputazione dell'organizzazione stessa, minimizzando i potenziali effetti negativi che si possono sviluppare con il manifestarsi di una situazione di crisi. Una corretta gestione delle crisi richiede una preparazione adeguata e una puntuale identificazione dei possibili scenari necessariamente condivisi con i soggetti coinvolti / interessati dell'azienda.

Le procedure di emergenza delle società/strutture competenti (ad es. piani di emergenza¹, documenti di Protezione Civile, ecc.) contengono indicazioni ed azioni precise e ben definite per la gestione degli scenari emergenziali che devono essere seguite in modo rigoroso e tempestivo.

La gestione delle crisi richiede anche una continua attenzione ai possibili scenari di rischio al fine di mappare puntualmente le minacce e le vulnerabilità a cui le attività dell'organizzazione sono esposte e ridurre la frequenza e gli impatti di una crisi. In questo contesto, è fondamentale la cooperazione e la comunicazione efficace tra le diverse strutture dell'organizzazione, nonché con le eventuali autorità esterne interessate e altri stakeholder coinvolti nella gestione delle crisi.

La presente Linea Guida definisce i requisiti per la gestione di situazioni di crisi che possono impattare i servizi forniti, le diverse Società e le Strutture del Gruppo Acea. Data la grande diversità, in termini di dimensione e struttura organizzativa, ogni Società del Gruppo / Struttura Competente per ambito in cui possa manifestarsi una situazione di crisi (es. conduzione attività operative di business, sistemi e IT, salute, sicurezza e ambiente,

¹ L'adozione di un piano di emergenza ai sensi dell'art. 2 del D.M. del 2 settembre 2021, è obbligatoria per i luoghi di lavoro:

- con almeno 10 lavoratori;
- aperti al pubblico in cui vi è presenza contemporanea di più di 50 persone;
- in cui si svolgono attività soggette al controllo di prevenzione incendi ai sensi del DPR 151/2011.

Negli altri casi il Datore di Lavoro, ai sensi del D.Lgs.81/08, deve comunque definire le misure di prevenzione e protezione per la gestione dell'emergenza incendio, ma le può integrare nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR).

Sono comunque escluse dall'obbligo di redazione del piano d'emergenza come definito dal decreto 2 settembre 2021 le attività che si svolgono nei cantieri temporanei o mobili e le attività a rischio di incidente rilevante (D. Lgs. 105/2015), per le quali restano invece applicabili gli articoli relativi alla nomina e alla formazione degli addetti antincendio.

ecc.) predisporre le proprie procedure di emergenza definendo le necessarie precisazioni relative alle proprie specificità.

In particolare, la presente Linea Guida definisce gli obiettivi, le attività e le competenze generali e necessarie per assicurare una rapida ed efficace prevenzione e gestione di situazioni di emergenza, quali:

- l'individuazione delle modalità di raccolta, di registrazione e di trasmissione delle informazioni relative alle emergenze;
- supportare le strutture impattate nella definizione delle più adeguate modalità di gestione delle crisi occorse;
- la strutturazione di appositi flussi informativi da attivare nell'ambito della gestione delle crisi.

3 Processo

Nell’ambito del Gruppo Acea, il processo di “Gestione delle Crisi” è articolato nelle seguenti macroattività:



Figura 1: Overview Processo “Gestione delle Crisi”

1. Definizione delle Procedure di Emergenza;
2. Rilevazione e classificazione della Crisi;
3. Gestione operativa della Crisi;
4. Esecuzione analisi post evento.

3.1 Definizione delle Procedure di Emergenza



Figura 2: Overview macroattività “Definizione delle Procedure di Emergenza”

La macroattività “Definizione delle Procedure di Emergenza” prevede la definizione di un processo, opportunamente formalizzato a cura delle Strutture Competenti di Acea SpA / Società del Gruppo, che descrive i potenziali scenari di crisi che possono configurarsi nell’ambito di competenza, le relative misure operative e/o azioni di mitigazione da adottare in caso di manifestazione di una crisi in coerenza con il tipo di scenario occorso, le responsabilità delle strutture coinvolte, gli strumenti e risorse necessarie per far fronte all’emergenza, nonché le modalità di raccolta, trasmissione e scambio delle informazioni con altre Strutture / Organizzazioni / Autorità eventualmente coinvolte.

In particolare, per fronteggiare le situazioni di crisi in modo funzionale le Strutture Competenti di Acea SpA / Società del Gruppo effettuano analisi approfondite relativamente ai processi / ambiti di rispettiva competenza, al fine di identificare tutti i possibili eventi che potrebbero verificarsi (anche contemporaneamente) e mappare i potenziali scenari configurabili.

Nell’ambito della pianificazione, oltre ai possibili scenari, le Strutture Competenti di Acea SpA / Società del Gruppo identificano specifiche tempistiche e modalità di attivazione delle procedure di emergenza anch’esse declinate in funzione della tipologia di crisi e dello scenario occorso.

3.2 Rilevazione e Classificazione della Crisi



Figura 3: Overview macroattività “Rilevazione e Classificazione della Crisi”

Il Gruppo Acea distingue tra le seguenti tipologie di situazioni che possono configurarsi a seguito dell’accadimento di particolari eventi:

- **Gestione ordinaria:** situazione gestibile secondo procedure / modalità ordinarie e con ordinario processo di comunicazione. In questo caso, la gestione dell’evento è mirata a minimizzare gli effetti negativi sull’organizzazione stessa e sui suoi *stakeholder*, in modo da ripristinare la normalità operativa nel minor tempo possibile.
Tale casistica non richiede l’attivazione del Comitato Crisi.
- **Crisi:** evento che genera una situazione di crisi da gestire secondo specifiche modalità definite all’interno delle Procedure di Emergenza e modalità di comunicazione *ad hoc*. In particolare, si intendono gli eventi di natura straordinaria che possono avere un impatto rilevante sulla Società e sul Gruppo Acea a livello di continuità operativa e/o forte impatto reputazionale. In questo caso, la gestione della crisi richiede una pianificazione e un coordinamento più strutturato, eventualmente anche con la partecipazione di diverse autorità e organizzazioni. A titolo esemplificativo si intendono:
 - Sicurezza → Incidenti che si verificano nello sviluppo di attività di business con effetti gravi sulla sicurezza delle persone, sul territorio e/o di natura finanziaria.
 - Ambiente e Salute → Incidenti che si verificano nel corso delle attività di business del Gruppo con effetti gravi in termini di sostenibilità ambientale e/o con eventuali ricadute sulla salute delle persone e sull’ambiente circostante.
 - Compliance normativa → Interventi sulla Società da parte delle Authority di riferimento per pratiche non congrue alle normative (Europee e/o nazionali e/o locali) o procedimenti che coinvolgono il management.
 - Sicurezza dei dati e delle informazioni → Si intendono eventi di *data breach* con potenziali riflessi sulla sicurezza dei dati aziendali e di terzi che possono derivare da i) attacchi

informatici alla Società e/o Società terze coinvolte direttamente nel business di Acea; ii) incidenti su strumenti di archiviazione e gestione dei dati / informazioni diversi da quelli informatici (es. supporti cartacei), segnalazione da soggetto terzi e/o da business partner o tecnologici.

Tale casistica richiede l'attivazione del Comitato Crisi.

A livello di complessità, i principali *driver* individuati per la classificazione sopra descritta sono i seguenti:

1. **Entità:** per la gestione ordinaria si fa riferimento ad eventi efficacemente fronteggiabili con entità circoscritta e con impatto limitato; le crisi invece sono eventi di entità consistente ed impatto più ampio;
2. **Risorse coinvolte:** la gestione ordinaria prevede il coinvolgimento di risorse prevalentemente interne, le crisi richiedono il coinvolgimento di risorse interne, esterne ed eventualmente anche la collaborazione con organizzazioni e autorità competenti;
3. **Durata:** la gestione ordinaria è caratterizzata da una durata limitata nel tempo e pertanto la gestione può essere rapida ed efficace; le crisi invece hanno una durata più lunga e continuativa che richiede un'attività di gestione complessa e continuativa;
4. **Impatto mediatico:** la gestione ordinaria prevede solitamente un impatto mediatico limitato e contenuto; le crisi invece possono avere un impatto mediatico consistente e di ampio raggio. Altresì, con riferimento ad eventi che possono coinvolgere – a titolo esemplificativo – persone, attività, scelte aziendali, aspetti economici e finanziari, vicende giudiziarie della Holding e delle Società del Gruppo e, più in generale, qualsiasi accadimento che possa comportare un danno reputazionale, più o meno grave nei confronti di uno o più stakeholder, la Funzione Communications & Media Relations di Acea SpA opera nel rispetto di quanto previsto dagli strumenti normativi in materia di gestione della comunicazione in caso di crisi *pro tempore* vigenti.

In entrambi i casi, la gestione delle crisi richiede una preparazione adeguata e una risposta rapida ed efficace. La pianificazione, la formazione e la simulazione di scenari di crisi sono strumenti fondamentali per garantire la prontezza dell'organizzazione di fronte a situazioni di crisi.

Di seguito si riporta una tabella riepilogativa relativa all’associazione dei driver individuati alle due tipologie di situazioni configurabili.

Situazioni	Driver di Classificazione
<p>Gestione Ordinaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entità: limitata e circoscritta • Risorse Coinvolte: prevalenza di risorse interne • Durata: limitata nel tempo • Impatto mediatico: limitato e locale
<p>Crisi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entità: consistente e ampia • Risorse Coinvolte: risorse interne ed esterne (incluse Autorità ed Organizzazioni) • Durata: continuativa nel tempo • Impatto mediatico: consistente e di ampio raggio

La macroattività “Rilevazione e Classificazione della Crisi” prevede che, successivamente alla manifestazione di un evento che possa rappresentare una situazione di crisi, il Responsabile della Struttura Competente e/o Vertice di Società del Gruppo / Responsabile della Funzione competente di Acea SpA effettui dapprima una valutazione rispetto all’evento occorso. In particolare, la valutazione è finalizzata a definire, anche rispetto agli scenari rappresentati all’interno delle specifiche Procedure di Emergenza, se l’evento rientra in una delle due casistiche sotto riportate:

- Gestione Ordinaria;
- Crisi.

In caso di “Gestione Ordinaria”, il Responsabile della Struttura Competente e/o Vertice di Società del Gruppo / Responsabile della Funzione competente di Acea SpA avvia le modalità di gestione ordinaria dell’evento e contatta telefonicamente il Responsabile della Funzione Communication & Media Relations, che valuta la situazione dal punto di vista della comunicazione interna /esterna (cfr. strumenti normativi in materia *pro tempore* vigenti). Successivamente, il Responsabile della Struttura Competente e/o Vertice di Società del Gruppo / Responsabile della Funzione competente di Acea SpA trasmette un e-mail con maggiori dettagli sull’accaduto.

Qualora il Responsabile della Struttura Competente e/o Vertice di Società del Gruppo / Responsabile della Funzione competente di Acea SpA identifichi l'evento come “crisi”, effettua una segnalazione telefonica al Responsabile Funzione Security & Cyber Defence / Responsabile Funzione Health, Quality, Safety & Environment. In particolare, il suddetto soggetto illustra:

- Data di inizio della situazione di crisi;
- Oggetto della situazione di crisi;
- Cause scatenanti della situazione di crisi;
- Altre informazioni utili inerenti alla situazione occorsa.

Il Responsabile Funzione Security & Cyber Defence / Responsabile Funzione Health, Quality, Safety & Environment informa tempestivamente il Vertice Aziendale di Acea SpA in merito alla situazione rilevata e convalida lo stato di crisi convocando il Comitato Crisi, composto da:

- Responsabile Funzione Security & Cyber Defence e Responsabile Funzione Health, Quality, Safety & Environment (presidenti e coordinatori del Comitato per ambito di competenza);
- Deputy General Manager Operations e Deputy General Manager Corporate;
- Responsabile Funzione Risk Management, Compliance & Sustainability;
- Responsabile Funzione Communications & Media Relations;
- Responsabile Funzione General Counsel;
- Responsabile Funzione CEO Office;
- Responsabile Struttura Impattata e/o Vertice della Società del Gruppo;
- Eventuali altre strutture competenti (di Acea Spa e/o delle Società coinvolte).

Il Comitato Crisi analizza la situazione di crisi al fine di valutarne l'impatto, i rischi e le conseguenze potenziali ed effettive sulla Società o sul Gruppo.

Tale fase può prevedere anche il coinvolgimento da parte del Comitato Crisi di ulteriori Strutture Competenti di Acea SpA / Società del Gruppo, nonché di risorse esterne per fronteggiare la situazione contingente di crisi. In tal senso è necessario che sia prevista un'attività di comunicazione e coordinamento tra i responsabili della gestione della crisi e tutti i soggetti coinvolti. Qualora uno dei soggetti che fanno parte del Comitato Crisi si trovi in potenziale conflitto con la gestione dello stato di crisi (es. crisi derivanti da indagini giudiziarie a suo carico), tale soggetto non potrà essere coinvolto nella medesima gestione in quanto parte interessata.

Il Responsabile Funzione Security & Cyber Defence / Responsabile Funzione Health, Quality, Safety & Environment, assicura la tracciabilità delle valutazioni effettuate e delle decisioni assunte a valle degli incontri del Comitato, mediante opportuna verbalizzazione e conseguente archiviazione dei verbali stessi. Il Comitato Crisi deve comunque mantenere costantemente informato l'Amministratore Delegato fornendo tutte le informazioni necessarie per una tempestiva e corretta analisi degli eventuali impatti sulla Società e sul Gruppo.

A seguito della classificazione della crisi e della relativa valutazione dell'impatto, il Responsabile della Struttura competente e/o Vertice di Società del Gruppo provvede ad attivare le Procedure di emergenza - cfr. par. 3.3), che prevede l'organizzazione delle attività e l'individuazione delle figure preposte all'intervento al fine di minimizzare gli effetti della crisi.

3.3 Gestione operativa della Crisi



Figura 4: Overview macroattivit  “Gestione operativa della Crisi”

La macroattivit  “Gestione operativa della Crisi” si articola nelle seguenti attivit :

1. Valutazione dell'impatto;
2. Attivazione delle Procedure di Emergenza;
3. Monitoraggio e controllo.

Con riferimento alle Crisi, le attivit  operative per la gestione delle stesse sono complesse e strutturate e necessitano, pertanto, di una elevata attivit  di coordinamento tra le Strutture Competenti, le organizzazioni e gli eventuali soggetti esterni coinvolti.

I membri del Comitato Crisi, nell'ambito della gestione della crisi effettuano le seguenti attivit :

- Responsabile Funzione Security & Cyber Defence / Responsabile Funzione Health, Quality, Safety & Environment → Raccoglie e rende disponibili eventuali ulteriori informazioni dalle Autorit  locali e fornisce alla Funzione Communications & Media Relations ulteriori informazioni di dettaglio necessarie per la gestione di successive informative.
- Responsabile Funzione Risk Management, Compliance & Sustainability → Valuta gli impatti della crisi

e di eventuali procedimenti nei confronti del management / della società, sui rischi ed i processi aziendali, anche relativamente ad aspetti di compliance.

- Responsabile Funzione Communications & Media Relations → Raccoglie le informazioni disponibili sull’evento e stabilisce con il Comitato Crisi le azioni immediate da intraprendere verso i media. Per le specifiche modalità di gestione degli aspetti comunicativi e reputazionali delle crisi si rimanda agli strumenti normativi in materia *pro tempore* vigenti.
- Responsabile Funzione General Counsel → Effettua verifiche del caso dal punto di vista legale e normativo e collabora nella gestione dei rapporti con le eventuali Autorità coinvolte. La gestione operativa delle crisi, mediante l’attivazione delle Procedure di Emergenza, è gestita direttamente dalle Strutture Competenti di Acea SpA / Società del Gruppo.
- Responsabile Funzione CEO Office → Interagisce con le aree organizzative aziendali al fine di agevolare le iniziative intraprese.

Successivamente alla valutazione dell’impatto ed all’attivazione delle Procedure di Emergenza prende avvio l’attività di monitoraggio e controllo.

In particolare, sono previste due distinte tipologie di reportistica:

- **Reportistica al Comitato di Crisi:** il Responsabile della Struttura Impattata e/o Vertice della Società del Gruppo provvede alla predisposizione di tale reportistica relativa alle modalità di gestione della crisi, nonché alla trasmissione della stessa al Comitato Crisi, il quale a sua volta può definire – ove necessario – eventuali azioni di mitigazione e/o di intervento da attuare.
- **Reportistica al Vertice di Acea Spa e agli Organi di Controllo:** il Responsabile dell’Unità Infrastructure, Headquarter & Control Room Security / Unità Cyber & Information Security / Unità Sicurezza sul Lavoro, ognuno per la parte di propria competenza, provvede alla predisposizione di reportistica aggregata relativa allo *status*, alla gestione, all’evolversi della situazione di crisi e anche al progresso, in termini di efficienza ed efficacia, delle attività di intervento da trasmettere al Vertice Aziendale ed agli Organi di Controllo di Acea SpA.

3.4 Esecuzione analisi post evento



Figura 5: Overview macroattività “Esecuzione analisi post evento”

La macroattività “Esecuzione analisi post evento” prevede l’esecuzione, da parte del Comitato Crisi, di apposite analisi in merito all’evento occorso e concluso.

In particolare, il Comitato Crisi effettua analisi volte a:

- verificare l’efficienza e l’efficacia delle modalità operative adottate per la gestione della crisi e dei relativi flussi informativi verso l’interno e l’esterno;
- individuare i punti di debolezza o le aree di miglioramento relativamente alla gestione operativa della crisi;
- verificare la correttezza delle informazioni presenti all’esterno in merito all’evento (es. fake news; immagine aziendale; ecc.).

Le analisi di cui sopra sono formalizzate mediante la produzione di apposita documentazione che viene tracciata all’interno della verbalizzazione delle adunanze del Comitato Crisi.

Sulla base delle analisi effettuate, il Comitato Crisi definisce eventuali piani di azione e/o azioni correttive e di miglioramento da implementare ai fini di una più efficace gestione operativa delle crisi.

I piani di azione / miglioramento definiti sono condivisi dal Comitato Crisi con le strutture competenti i) nel corso della definizione degli stessi, per valutare la fattibilità delle azioni; ii) successivamente alla formalizzazione, per condividere gli esiti e definire le modalità e tempistiche di implementazione.

Le strutture competenti incaricate di implementare quanto definito nell’ambito dei piani di azione / miglioramento predispongono reportistica periodica circa l’avanzamento delle attività che viene trasmessa via e-mail al Comitato Crisi ed eventualmente discussa nel corso delle adunanze dello stesso.

4 Ruoli e Responsabilità

Comitato Crisi: Organo attivato nel momento in cui si manifesta una situazione di crisi e al quale vengono affidate le decisioni relative all’applicazione delle Procedure di Emergenza e le principali attività operative da porre in essere. Tale Comitato ha la responsabilità di:

- assicurare supporto nella gestione delle operazioni connesse alla crisi attraverso la raccolta, l’elaborazione e l’analisi delle informazioni pertinenti e la tenuta dello storico degli avvenimenti;
- assicurare la raccolta dei dati e delle informazioni necessarie a valutare le situazioni di crisi, attivando ed informando le Strutture Competenti della Società in Funzione degli aspetti impattati;
- supportare nell’analisi iniziale delle situazioni di crisi, definendo le misure di contenimento e gestione dell’evento stesso;
- presidiare costantemente l’evolversi delle crisi;
- coordinare i flussi informativi interni al Gruppo ed individuare, in coordinamento con le Strutture Competenti di Società, le informazioni da comunicare all’esterno;
- gestire i rapporti con le Autorità e con i media e assicurare periodica e costante informativa sulle situazioni di crisi e sulla relativa evoluzione agli stakeholder esterni ed interni.

Responsabile Funzione Security & Cyber Defence / Responsabile Funzione Health, Quality, Safety & Environment: Riceve informativa relativamente a tutti gli eventi classificati come “crisi” ed è responsabile (per ambito di competenza) della convalida degli stessi e della successiva convocazione del Comitato Crisi, di cui è coordinatore. Predisporre e sottoporre al Vertice Aziendale di Acea SpA specifica reportistica aggregata relativa allo *status*, alla gestione ed all’evolversi delle situazioni di crisi.

Responsabile della Struttura Competente e/o Vertice di Società del Gruppo / Responsabile della Funzione competente di Acea SpA: Definisce le Procedure di Emergenza per gli ambiti di competenza. Effettua la valutazione iniziale degli eventi occorsi, al fine di classificare la situazione come “gestione ordinaria” o “crisi”. A seguito della valutazione, trasmette i flussi informativi previsti (es. Funzione Communication & Media Relations e/o Funzione Security & Cyber Defence / Responsabile Funzione Health, Quality, Safety & Environment) per la gestione della crisi. Attiva le Procedure di Emergenza e predisporre apposita reportistica di sintesi relativa alle modalità di gestione della crisi e la trasmette al Comitato Crisi.

Vertice Aziendale di Acea SpA: è informato dal Comitato Crisi circa le situazioni di crisi rilevate e dal Responsabile della Funzione Security & Cyber Defence / Responsabile Funzione Health, Quality, Safety & Environment circa *status*, gestione ed evolversi delle situazioni di crisi.

5 Definizioni, abbreviazioni ed acronimi

Crisi: condizione che si verifica a seguito di un evento interno e/o esterno accidentale e non prevedibile che può determinare un impatto ed uno scostamento significativamente critico sulla normale operatività della Società, nonché recare danni alle risorse umane, al contesto ambientale esterno, compromettere l'integrità degli asset aziendali, l'immagine e la reputazione della Società sia a livello nazionale che internazionale.

Evento: Fenomeno improvviso che può comportare una situazione di crisi. Gli eventi che possono determinare situazioni di crisi sono riconducibili, a titolo esemplificativo a: eventi naturali e straordinari, quali ad esempio epidemie, pandemie, incendi, esplosioni, terremoto, alluvione, forte nevicata, eventi idrogeologici, emergenza ambientale, attentato, sabotaggio, incidente, errore umano, interruzione della catena di fornitura di materie e servizi essenziali, azione lesiva della reputazione e attività fraudolenta.

Gestione Ordinaria: Eventi che possono essere gestiti efficacemente dalla Società con l'impiego di risorse interne ed eventualmente esterne. In questo caso, la gestione della crisi è mirata a minimizzare gli effetti negativi sull'organizzazione stessa e sui suoi *stakeholder*, in modo da ripristinare la normalità operativa nel minor tempo possibile.

Vertice Aziendale: Amministratore Delegato/Direttore Generale e Presidente di Acea SpA.

6 Principi di riferimento

Tutte le attività relative al processo in oggetto garantiscono l’osservanza dei seguenti principi, validi sempre:

- **Riservatezza:** il Gruppo Acea opera al fine di garantire che tutti i soggetti che operano nel processo “Gestione della crisi” assicurino la riservatezza richiesta dalle circostanze per ciascuna notizia/informazione appresa in ragione della propria funzione lavorativa, anche in relazione alla particolare sensibilità di alcuni dei dati trattati.
- **Trasparenza:** tutti i soggetti impegnati nel processo di “Gestione della crisi” operano in modo da garantire la massima trasparenza nello svolgimento delle proprie attività e da assicurare un’informazione completa e veritiera.
- **Tracciabilità:** tutte le Funzioni coinvolte nelle attività disciplinate dal presente documento assicurano, ciascuna per quanto di propria competenza e anche mediante i sistemi informativi impiegati, la totale tracciabilità dei dati e delle informazioni provvedendo, altresì, alla conservazione ed archiviazione della documentazione prodotta, sia essa cartacea o elettronica, al fine di favorire la ricostruzione a posteriori di tutte le fasi del processo descritto (principio della tracciabilità).
- **Segregazione dei compiti:** le attività svolte nell’ambito del presente processo devono essere sempre segregate a livello operativo (segregazione tra chi esegue, chi verifica e chi approva) al fine di ridurre il rischio che lo stesso soggetto possa portare a compimento un’intera attività in autonomia, salvo motivata necessità.

Le attività di gestione della crisi discendono dalla necessità della Società di minimizzare gli impatti legati al manifestarsi di eventi e circostanze con potenziale di causare danno su diverse vulnerabilità quali la sicurezza per la vita, l’integrità dei beni, la tutela dell’ambiente e la continuità del business. Per soddisfare questa esigenza è necessario che la Società sia in grado di rispondere all’occorrenza di questi eventi con l’attivazione di misure di protezione opportunamente individuate, poste in esercizio e mantenute per ridurre la portata delle conseguenze a valori ritenuti accettabili.

7 Riferimenti Interni ed Esterni

7.1 Riferimenti Interni

- Codice Etico Gruppo Acea
- Linee di indirizzo del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi del Gruppo Acea
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Acea SpA o delle Società del Gruppo ai sensi del D.Lgs. 231/01
- Linea Guida “Anticorruzione”
- Procedura di “Comunicazione Interna”
- Procedura di “Comunicazione Esterna”
- Procedura di “Media Relation”
- Procedura di “Gestione della comunicazione negli stati di crisi”
- Procedura “Preparazione e risposta alle emergenze”
- Procedura “Gestione delle ispezione da parte delle Autorità Amministrative Indipendenti e delle Forze dell’Ordine”
- Procedura di Gruppo “Organizzazione eventi esterni e Partecipazione a eventi esterni in qualità di relatore”
- Regolamento per la gestione interna e la comunicazione all’esterno di documenti ed informazioni privilegiate
- Manuale di conformità alla normativa in materia antitrust e di tutela del consumatore
- Linea Guida “Antitrust e Tutela del consumatore”
- Linea Guida “Privacy”

7.2 Riferimenti Esterni

Qualità

- UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti
- UNI EN ISO 9000:2015 - Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario
- UNI EN ISO 9004:2018 - Gestire un’organizzazione per il successo durevole - L’approccio della gestione per la qualità

Ambiente

- UNI EN ISO 14001:2015 – Sistemi di gestione ambientale

Sicurezza

- UNI EN ISO 45001:2023 – Sistemi di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro – requisiti e guida per l’uso

Energia

- UNI EN ISO 50001:2018 – Sistemi di gestione dell’Energia

Prevenzione della Corruzione

- UNI ISO 37001:2016 – Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione- Requisiti

I riferimenti alle norme ISO sono validi solo per le Società con sistema certificato.

Data Protection

- Regolamento UE 2016/679 (GDPR)
- Codice in materia di protezione dei dati personali, D. Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii. ai sensi del D.Lgs. 101/18, e provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali applicabili.

Compliance

- D.Lgs. 231/2001 Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica” e ss.mm.ii.

Informativa Finanziaria

- Legge n. 262/2005 "Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari e ss.mm.ii.

Altra normativa

- D.lgs. 81/08 e ss.mm.ii. “Testo unico sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro”
- D.M. 2 settembre 2021 “Criteri per la gestione dei luoghi di lavoro in esercizio ed in emergenza e caratteristiche dello specifico servizio di prevenzione e protezione antincendio”
- D.lgs. 152/06 e ss.mm.ii. “Testo unico Ambientale” Archiviazione, conservazione e tracciabilità
- D.L. n. 105 del 2019 / D.L. n. 54 del 2021 - Perimetro di sicurezza cibernetica
- Legge 287/1990 “Norme per la tutela della concorrenza del mercato” e ss.mm.ii., nonché normativa comunitaria di riferimento in tema di tutela della concorrenza
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 - Codice del consumo e ss.mm.ii., nonché normativa comunitaria di riferimento in tema di tutela del consumatore

8 Archiviazione, conservazione e tracciabilità

Le funzioni interessate dal presente documento sono responsabili dell'archiviazione della documentazione di competenza così da consentire la tracciabilità delle informazioni e del processo decisionale.