

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI													
ANALISI DEI PROCESSI - INDIVIDUAZIONE DEL RISCHIO			VALUTAZIONE DEL RISCHIO					PROGRAMMAZIONE					
Area di rischio (A)	Descrizione sintetica del processo/attività (B)	Descrizione del comportamento a rischio corruzione (D)	Probabilità (O)	Impatto (P)	Valutazione del rischio Pxl (Q)	Classe di rischio (R)	Misure generali attuate/da attuare dall'Autorità (S)	Misure Specifiche attuate o da attuare all'interno delle strutture (T)	Attuazione delle misure specifiche (U)			Indicatore di attuazione % (V)	
									2017	2018	2019		
Regolamentazione in materia di Servizio universale e di accessibilità e non discriminazione dei servizi di comunicazione elettronica agli utenti finali disabili o appartenenti a fasce deboli	Valutazione esigenza dell'attività di regolazione (norme di legge, segnalazioni, esiti tavoli tecnici)	Eventuali influenze da parte di soggetti esterni interessati nella individuazione di priorità di intervento regolatorio 2) nel privilegiare un determinato orientamento giurisprudenziale e/o effettuare una scelta regolatoria di fondo su richiesta di un soggetto esterno al solo fine di favorire o sfavorire talune categorie di operatori economici	1,33	1,50	2	Trascurabile	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Motivazione specifica delle scelte regolatorie assunte e soprattutto di eventuali scostamenti da precedenti orientamenti dell'Autorità. Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%	
	Attività preistruttoria (richiesta di informazioni, ispezioni, altro)	Non corretta individuazione dei soggetti destinatari o degli esiti delle attività	2,33	1,00	2	Trascurabile			75%	100%	100%	75%	
	Predisposizione testo regolamentare per eventuale consultazione pubblica	Privilegiare un determinato orientamento giurisprudenziale e/o effettuare una scelta regolatoria di fondo su richiesta di un soggetto esterno al solo fine di favorire o sfavorire talune categorie di operatori economici	2,00	2,75	6	Medio - basso			75%	100%	100%	75%	
	Eventuali audizioni	Attività non soggetta a rischio corruzione											
	Predisposizione testo regolamentare per approvazione del Consiglio	Privilegiare la scelta di una regola per favorire senza adeguata motivazione una soluzione proposta da un operatore	2,67	2,75	7	Rilevante			M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Motivazione specifica delle scelte regolatorie assunte e soprattutto di eventuali scostamenti da precedenti orientamenti dell'Autorità. Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI													
ANALISI DEI PROCESSI - INDIVIDUAZIONE DEL RISCHIO			VALUTAZIONE DEL RISCHIO				PROGRAMMAZIONE						
Area di rischio (A)	Descrizione sintetica del processo/attività (B)	Descrizione del comportamento a rischio corruzione (D)	Probabilità (O)	Impatto (P)	Valutazione del rischio Pxl (Q)	Classe di rischio (R)	Misure generali attuate/da attuare dall'Autorità (S)	Misure Specifiche attuate o da attuare all'interno delle strutture (T)	Attuazione delle misure specifiche (U)			Indicatore di attuazione % (V)	
									2017	2018	2019		
Servizio universale: gestione istanze di opposizione alla rimozione delle postazioni telefoniche pubbliche (PTP)	Valutazione e catalogazione istanze rimozione	Non corretta valutazione dei requisiti necessari dell'istanza a pena di inammissibilità per favorire un soggetto esterno	1,33	1,50	2	Trascurabile	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%	
	Inoltro al gestore per esclusione dal lotto di rimozione	Omissione	2,50	1,00	3	Trascurabile			75%	100%	100%	75%	
	Valutazione requisiti e avvio del procedimento per opposizioni non accolte	Non corretta valutazione dei requisiti o omissione dell'avvio del procedimento	2,50	1,00	3	Trascurabile			75%	100%	100%	75%	
Servizio universale: gestione segnalazioni ai fini della rimozione di PTP in stato di abbandono.	Valutazione e catalogazione istanze di rimozione	Non corretta valutazione dei requisiti necessari	2,50	1,00	3	Trascurabile	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%	
	Inoltro al gestore	Omissione	2,50	1,00	3	Trascurabile			75%	100%	100%	75%	
Servizio universale: gestione richieste di ripristino PTP	Valutazione e catalogazione istanze di ripristino	Non corretta valutazione dei requisiti necessari	2,50	1,00	3	Trascurabile	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%	
	Inoltro al gestore	Omissione	2,50	1,00	3	Trascurabile			75%	100%	100%	75%	
	Verifica effettivo ripristino attraverso analisi documentale	Omissione della verifica	2,50	1,00	3	Trascurabile			75%	100%	100%	75%	

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI													
ANALISI DEI PROCESSI - INDIVIDUAZIONE DEL RISCHIO			VALUTAZIONE DEL RISCHIO				PROGRAMMAZIONE						
Area di rischio (A)	Descrizione sintetica del processo/attività (B)	Descrizione del comportamento a rischio corruzione (D)	Probabilità (O)	Impatto (P)	Valutazione del rischio Pxl (Q)	Classe di rischio (R)	Misure generali attuate/da attuare dall'Autorità (S)	Misure Specifiche attuate o da attuare all'interno delle strutture (T)	Attuazione delle misure specifiche (U)			Indicatore di attuazione % (V)	
									2017	2018	2019		
Vigilanza in materia di condizioni economiche dei servizi soggetti agli obblighi di servizio universale	Verifica condizioni economiche (d'ufficio o in seguito a segnalazione)	Omissione dell'attività o non corretta valutazione delle informazioni	2,50	1,00	3	Trascurabile	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%	
	Predisposizione della documentazione necessaria all'irrogazione della eventuale sanzione	Omissione dell'attività o non corretta valutazione delle informazioni	2,50	1,00	3	Trascurabile			75%	100%	100%	75%	
Servizio universale: definizione obiettivi di qualità annuali	Individuazione obiettivi di qualità in contraddittorio con il soggetto gestore del servizio universale	Eventuali influenze da parte di soggetti esterni interessati nella individuazione di priorità di intervento regolatorio 2) nel privilegiare un determinato orientamento giurisprudenziale e/o effettuare una scelta regolatoria di fondo su richiesta di un soggetto esterno al solo fine di favorire o sfavorire talune categorie di operatori economici	1,33	1,50	2	Trascurabile	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Motivazione specifica delle scelte regolatorie assunte e soprattutto di eventuali scostamenti da precedenti orientamenti dell'Autorità. Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%	
	Predisposizione proposta sugli obiettivi di qualità per consultazione pubblica	Privilegiare un determinato orientamento giurisprudenziale e/o effettuare una scelta regolatoria di fondo su richiesta di un soggetto esterno al solo fine di favorire o sfavorire talune categorie di operatori economici	2,00	2,75	6	Medio - basso			75%	100%	100%	75%	
	Eventuali audizioni	Attività non soggetta a rischio corruzione											

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI													
ANALISI DEI PROCESSI - INDIVIDUAZIONE DEL RISCHIO			VALUTAZIONE DEL RISCHIO				PROGRAMMAZIONE						
Area di rischio (A)	Descrizione sintetica del processo/attività (B)	Descrizione del comportamento a rischio corruzione (D)	Probabilità (O)	Impatto (P)	Valutazione del rischio Pxl (Q)	Classe di rischio (R)	Misure generali attuate/da attuare dall'Autorità (S)	Misure Specifiche attuate o da attuare all'interno delle strutture (T)	Attuazione delle misure specifiche (U)			Indicatore di attuazione % (V)	
									2017	2018	2019		
Servizio universale: definizione obiettivi di qualità annuali	Definizione obiettivi di qualità annuali per approvazione del Consiglio	Privilegiare la scelta di una regola per favorire senza adeguata motivazione una soluzione proposta da un operatore	2,67	2,75	7	Rilevante	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Motivazione specifica delle scelte regolatorie assunte e soprattutto di eventuali scostamenti da precedenti orientamenti dell'Autorità. Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%	
Emergenza terremoto Centro Italia - attuazione Legge 229/2016	Valutazione sussistenza presupposti previsti dalla L. 229/2016 per le misure speciali	Effettuare una valutazione al solo fine di favorire o sfavorire talune categorie di operatori economici	1,17	1,25	1	Trascurabile	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Motivazione specifica delle scelte regolatorie assunte e soprattutto di eventuali scostamenti da precedenti orientamenti dell'Autorità. Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%	
	Predisposizione ordine per la sospensione della fatturazione da rimettere al Consiglio	Omissione o non corretta predisposizione del provvedimento	2,00	1,25	3	Trascurabile			75%	100%	100%	75%	
	Valutazione presupposti per l'individuazione di eventuali ulteriori misure di agevolazione da rimettere al Consiglio	Effettuare una valutazione al solo fine di favorire o sfavorire talune categorie di operatori economici	1,17	2,25	3	Trascurabile			75%	100%	100%	75%	

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI													
ANALISI DEI PROCESSI - INDIVIDUAZIONE DEL RISCHIO			VALUTAZIONE DEL RISCHIO				PROGRAMMAZIONE						
Area di rischio (A)	Descrizione sintetica del processo/attività (B)	Descrizione del comportamento a rischio corruzione (D)	Probabilità (O)	Impatto (P)	Valutazione del rischio Pxl (Q)	Classe di rischio (R)	Misure generali attuate/da attuare dall'Autorità (S)	Misure Specifiche attuate o da attuare all'interno delle strutture (T)	Attuazione delle misure specifiche (U)			Indicatore di attuazione % (V)	
									2017	2018	2019		
Predisposizione misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica	Valutazione esigenza dell'attività di regolazione (norme di legge, segnalazioni, esiti tavoli tecnici)	Eventuali influenze da parte di soggetti esterni interessati nella individuazione di priorità di intervento regolatorio 2) nel privilegiare un determinato orientamento giurisprudenziale e/o effettuare una scelta regolatoria di fondo su richiesta di un soggetto esterno al solo fine di favorire o sfavorire talune categorie di operatori economici	1,33	1,50	2	Trascurabile	M01; M02; M06; M07; M10; M13; M14	Motivazione specifica delle scelte regolatorie assunte e soprattutto di eventuali scostamenti da precedenti orientamenti dell'Autorità. Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%	
	Attività preistruttoria (richiesta di informazioni, ispezioni, altro)	Non corretta individuazione dei soggetti destinatari o degli esiti delle attività	2,33	1,00	2	Trascurabile			75%	100%	100%	75%	
	Predisposizione testo regolamentare per eventuale consultazione pubblica	Privilegiare un determinato orientamento giurisprudenziale e/o effettuare una scelta regolatoria di fondo su richiesta di un soggetto esterno al solo fine di favorire o sfavorire talune categorie di operatori economici	2,00	2,75	6	Medio - basso			75%	100%	100%	75%	
	Eventuali audizioni	Attività non soggetta a rischio corruzione											

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI													
ANALISI DEI PROCESSI - INDIVIDUAZIONE DEL RISCHIO			VALUTAZIONE DEL RISCHIO					PROGRAMMAZIONE					
Area di rischio (A)	Descrizione sintetica del processo/attività (B)	Descrizione del comportamento a rischio corruzione (D)	Probabilità (O)	Impatto (P)	Valutazione del rischio Pxl (Q)	Classe di rischio (R)	Misure generali attuate/da attuare dall'Autorità (S)	Misure Specifiche attuate o da attuare all'interno delle strutture (T)	Attuazione delle misure specifiche (U)			Indicatore di attuazione % (V)	
									2017	2018	2019		
Predisposizione misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica	Predisposizione testo regolamentare per approvazione del Consiglio	Privilegiare la scelta di una regola per favorire senza adeguata motivazione una soluzione proposta da un operatore	2,67	2,75	7	Rilevante	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Motivazione specifica delle scelte regolatorie assunte e soprattutto di eventuali scostamenti da precedenti orientamenti dell'Autorità. Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%	
Controllo e monitoraggio dell'andamento dei progetti per l'attuazione dei motori di comparazione tariffaria	Pianificazione delle attività	Privilegiare attività che favoriscono uno o più operatori	2,33	1,25	3	Trascurabile	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%	
	Monitoraggio dei tempi di realizzazione	Omissione	2,17	1,00	2	Trascurabile			75%	100%	100%	75%	
	Verifica output		2,17	2,00	4	Medio - basso			75%	100%	100%	75%	

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI												
ANALISI DEI PROCESSI - INDIVIDUAZIONE DEL RISCHIO			VALUTAZIONE DEL RISCHIO				PROGRAMMAZIONE					
Area di rischio (A)	Descrizione sintetica del processo/attività (B)	Descrizione del comportamento a rischio corruzione (D)	Probabilità (O)	Impatto (P)	Valutazione del rischio Pxl (Q)	Classe di rischio (R)	Misure generali attuate/da attuare dall'Autorità (S)	Misure Specifiche attuate o da attuare all'interno delle strutture (T)	Attuazione delle misure specifiche (U)			Indicatore di attuazione % (V)
									2017	2018	2019	
Istruzione dei pareri all'Autorità garante della concorrenza e del mercato in materia di pratiche commerciali scorrette e di pubblicità ingannevole e comparativa	Verifica del fascicolo istruttorio pervenuto da AGCM	Omissione o non corretta valutazione degli elementi istruttori	1,33	1,00	1	Trascurabile	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%
	Istruzione parere da sottoporre al Consiglio	Omissione o non corretta valutazione degli elementi istruttori	1,33	1,00	1	Trascurabile			75%	100%	100%	75%
Regolamentazione in materia di politiche di contatto e assistenza clienti	Valutazione esigenza dell'attività di regolazione (norme di legge, segnalazioni, esiti tavoli tecnici)	Eventuali influenze da parte di soggetti esterni interessati nella individuazione di priorità di intervento regolatorio 2) nel privilegiare un determinato orientamento giurisprudenziale e/o effettuare una scelta regolatoria di fondo su richiesta di un soggetto esterno al solo fine di favorire o sfavorire talune categorie di operatori economici	1,33	1,50	2	Trascurabile	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Motivazione specifica delle scelte regolatorie assunte e soprattutto di eventuali scostamenti da precedenti orientamenti dell'Autorità. Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%			75%
	Attività preistruttorie (richiesta di informazioni, ispezioni, altro)	Non corretta individuazione dei soggetti destinatari o degli esiti delle attività	2,33	1,00	2	Trascurabile			75%	100%	100%	75%

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI													
ANALISI DEI PROCESSI - INDIVIDUAZIONE DEL RISCHIO			VALUTAZIONE DEL RISCHIO					PROGRAMMAZIONE					
Area di rischio (A)	Descrizione sintetica del processo/attività (B)	Descrizione del comportamento a rischio corruzione (D)	Probabilità (O)	Impatto (P)	Valutazione del rischio Pxl (Q)	Classe di rischio (R)	Misure generali attuate/da attuare dall'Autorità (S)	Misure Specifiche attuate o da attuare all'interno delle strutture (T)	Attuazione delle misure specifiche (U)			Indicatore di attuazione % (V)	
									2017	2018	2019		
Regolamentazione in materia di politiche di contatto e assistenza clienti	Predisposizione testo regolamentare per eventuale consultazione pubblica	Privilegiare un determinato orientamento giurisprudenziale e/o effettuare una scelta regolatoria di fondo su richiesta di un soggetto esterno al solo fine di favorire o sfavorire talune categorie di operatori economici	2,00	2,75	6	Medio - basso	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Motivazione specifica delle scelte regolatorie assunte e soprattutto di eventuali scostamenti da precedenti orientamenti dell'Autorità. Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%	
	Eventuali audizioni	Attività non soggetta a rischio corruzione											
	Predisposizione testo regolamentare per approvazione del Consiglio	Privilegiare la scelta di una regola per favorire senza adeguata motivazione una soluzione proposta da un operatore	2,67	2,75	7	Rilevante	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Motivazione specifica delle scelte regolatorie assunte e soprattutto di eventuali scostamenti da precedenti orientamenti dell'Autorità. Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%	
Verifica del rispetto delle condizioni di offerta dei servizi alle misure di armonizzazione al Regolamento UE in materia di roaming al dettaglio e net neutrality definite dalla Direzione sviluppo dei servizi digitali e della rete	Valutazione di compliance delle condizioni di offerta dei servizi alle misure di armonizzazione	Non corretta valutazione su istanza di un operatore	1,17	1,25	1	Trascurabile	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Motivazione specifica delle scelte regolatorie assunte e soprattutto di eventuali scostamenti da precedenti orientamenti dell'Autorità. Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%	
	Predisposizione di una relazione annuale	Omissione o non corretta valutazione	1,83	1,00	2	Trascurabile			75%	100%	100%	75%	
	Eventuale avvio di attività istruttoria	Omissione o non corretta valutazione	1,83	1,00	2	Trascurabile			75%	100%	100%	75%	

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI													
ANALISI DEI PROCESSI - INDIVIDUAZIONE DEL RISCHIO			VALUTAZIONE DEL RISCHIO					PROGRAMMAZIONE					
Area di rischio (A)	Descrizione sintetica del processo/attività (B)	Descrizione del comportamento a rischio corruzione (D)	Probabilità (O)	Impatto (P)	Valutazione del rischio Pxl (Q)	Classe di rischio (R)	Misure generali attuate/da attuare dall'Autorità (S)	Misure Specifiche attuate o da attuare all'interno delle strutture (T)	Attuazione delle misure specifiche (U)			Indicatore di attuazione % (V)	
									2017	2018	2019		
Verifica del rispetto delle condizioni di offerta dei servizi alle misure di armonizzazione al Regolamento UE in materia di roaming al dettaglio e net neutrality definite dalla Direzione sviluppo dei servizi digitali e della rete	Eventuale predisposizione di atto di diffida	Omissione o non corretta valutazione	1,83	1,00	2	Trascurabile	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Motivazione specifica delle scelte regolatorie assunte e soprattutto di eventuali scostamenti da precedenti orientamenti dell'Autorità. Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%	
Vigilanza in merito all'aderenza delle carte dei servizi predisposte dai fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche alla regolamentazione vigente	Verifica degli obblighi vigenti in materia di contenuto e pubblicità delle carte dei servizi	Omissione o non corretta valutazione	1,50	1,00	2	Trascurabile	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%	
	Predisposizione della checklist e verifica	Omissione o non corretta valutazione	2,00	1,25	3	Trascurabile			75%	100%	100%	75%	
	Redazione della relazione per avviare l'eventuale procedimento sanzionatorio in caso di violazioni	Omissione	1,50	1,00	2	Trascurabile			75%	100%	100%	75%	
Risoluzione controversie utenti gestori - regolamento indennizzi	Valutazione istanze (sussistenza dei requisiti ex delibera 173/07/Cons)	Omissione o non corretta valutazione dei requisiti	1,50	1,00	2	Trascurabile	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%	

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI												
ANALISI DEI PROCESSI - INDIVIDUAZIONE DEL RISCHIO			VALUTAZIONE DEL RISCHIO				PROGRAMMAZIONE					
Area di rischio (A)	Descrizione sintetica del processo/attività (B)	Descrizione del comportamento a rischio corruzione (D)	Probabilità (O)	Impatto (P)	Valutazione del rischio Pxl (Q)	Classe di rischio (R)	Misure generali attuate/da attuare dall'Autorità (S)	Misure Specifiche attuate o da attuare all'interno delle strutture (T)	Attuazione delle misure specifiche (U)			Indicatore di attuazione % (V)
									2017	2018	2019	
Risoluzione controversie utenti gestori - regolamento indennizzi	Avvio del procedimento con convocazione delle parti ed instaurazione del contraddittorio (memorie)	Omissione o non corretto avvio del procedimento per carenza di elementi procedurali essenziali	1,50	1,00	2	Trascurabile	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%
	Udienza	Attività non soggetta a rischio corruzione	1,33	1,25	2	Trascurabile			75%	100%	100%	75%
	In caso di mancato accordo fra le parti, eventuale predisposizione del provvedimento decisorio del Direttore o della Commissione Servizi e Prodotti	Omissione su sollecitazione dell'operatore	1,83	2,25	4	Medio - basso	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI													
ANALISI DEI PROCESSI - INDIVIDUAZIONE DEL RISCHIO			VALUTAZIONE DEL RISCHIO				PROGRAMMAZIONE						
Area di rischio (A)	Descrizione sintetica del processo/attività (B)	Descrizione del comportamento a rischio corruzione (D)	Probabilità (O)	Impatto (P)	Valutazione del rischio Pxl (Q)	Classe di rischio (R)	Misure generali attuate/da attuare dall'Autorità (S)	Misure Specifiche attuate o da attuare all'interno delle strutture (T)	Attuazione delle misure specifiche (U)			Indicatore di attuazione % (V)	
									2017	2018	2019		
Risoluzione controversie utenti - gestori - Adozione provvedimenti temporanei (art. 5 del. 173/07/CONS)	Valutazione segnalazioni per risoluzione disservizio	Omissione o non corretta valutazione dei requisiti	1,50	1,00	2	Trascurabile	M01; M02; M06; M07; M10; M13; M14	Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%	
	Attività preistruttoria (richiesta di informazioni all'operatore)	Omissione	1,50	1,00	2	Trascurabile			75%	100%	100%	75%	
	Eventuale provvedimento temporaneo	Omissione su sollecitazione dell'operatore	1,83	2,25	4	Medio - basso			75%	100%	100%	75%	
Gestione segnalazioni utenti	Valutazione e classificazione segnalazioni pervenute	Omissione o non corretta valutazione	1,50	1,00	2	Trascurabile	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%	
	Eventuale richiesta di sanzione o di svolgere attività ispettiva	Omissione su pressione dell'operatore	1,83	2,00	4	Medio - basso			75%	100%	100%	75%	
Vigilanza sulle condotte degli operatori passibili di intervento sanzionatorio o monitorio	Verifica condotte degli operatori (d'ufficio o in seguito a segnalazione)	Omissione dell'attività o non corretta valutazione delle informazioni	1,50	1,00	2	Trascurabile	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%	
	Predisposizione della documentazione necessaria all'irrogazione della eventuale sanzione	Omissione dell'attività o non corretta valutazione delle informazioni	1,50	1,00	2	Trascurabile			75%	100%	100%	75%	
Sanzioni	Avvio del procedimento a seguito della verifica della sussistenza delle condizioni	Omissione dell'attività o non corretta valutazione delle informazioni	1,50	1,00	2	Trascurabile	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%	
	Valutazione della posizione difensiva dell'operatore	Omissione dell'attività o non corretta valutazione delle informazioni	1,50	0,75	1	Trascurabile			75%	100%	100%	75%	

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI												
ANALISI DEI PROCESSI - INDIVIDUAZIONE DEL RISCHIO			VALUTAZIONE DEL RISCHIO					PROGRAMMAZIONE				
Area di rischio (A)	Descrizione sintetica del processo/attività (B)	Descrizione del comportamento a rischio corruzione (D)	Probabilità (O)	Impatto (P)	Valutazione del rischio Pxl (Q)	Classe di rischio (R)	Misure generali attuate/da attuare dall'Autorità (S)	Misure Specifiche attuate o da attuare all'interno delle strutture (T)	Attuazione delle misure specifiche (U)			Indicatore di attuazione % (V)
									2017	2018	2019	
Sanzioni	Predisposizione del provvedimento sanzionatorio	Omissione o non corretto avvio del procedimento per carenza di elementi procedurali essenziali	2,17	2,00	4	Medio - basso	M01, M02, M06, M07, M10, M13, M14	Svolgimento di riunioni periodiche tra dirigente e funzionari dell'Ufficio per finalità di aggiornamento sull'attività in corso. Formazione specialistica su tematiche di competenza dell'Ufficio. Firma congiunta funzionario e dirigente	75%	100%	100%	75%