

L' Organigramma Aziendale di Terrecablate Reti e Servizi è composto dai seguenti allegati:

- Allegato 1 - Organigramma Funzionale Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. del 28/01/2020 Ver. 13_5
- Allegato 2 - Organigramma per la Sicurezza (Decreto Legislativo 81/2008 e SMI) del 02/01/2019

Siena, 28/01/2020

L'Amministratore Unico

Terrecablate Reti e Servizi s.r.l. a socio unico

sede legale Viale Toselli, 9/A - 53100 Siena

iscritta al registro delle imprese di Siena n° iscrizione, PI e CF 01169690524 Capitale Sociale € 1.100.000,00 I.V.

numero verde 800 078 100 fax +39 0577 047497 e-mail info@terrecablate.it web www.terrecablate.it



Organigramma Terrecablate Reti e Servizi S.r.l.

Data: 28/01/2020

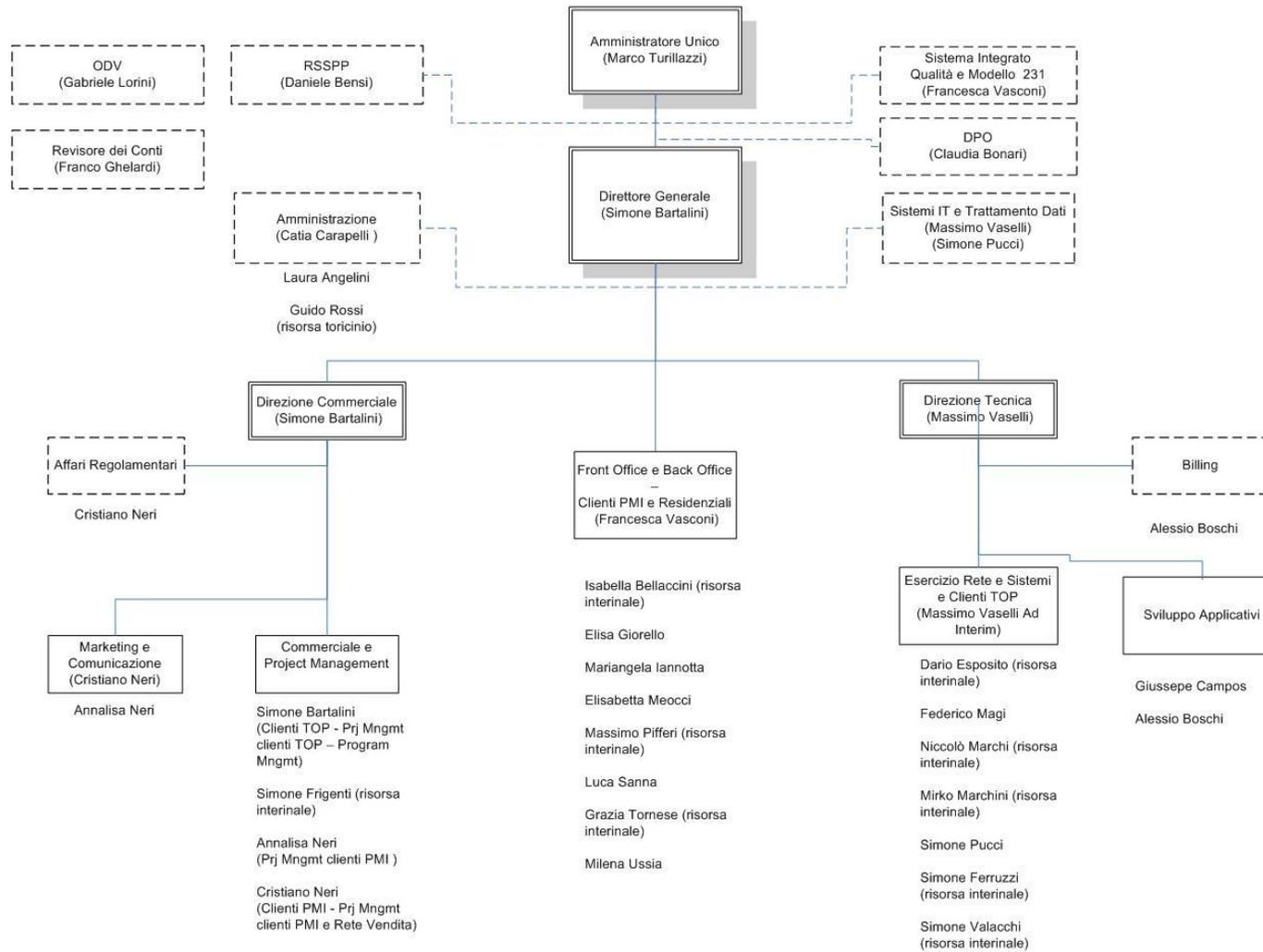
Versione:13.5

Terrecablate Reti e Servizi s.r.l. a socio unico

sede legale Viale Toselli, 9/A - 53100 Siena

iscritta al registro delle imprese di Siena n° iscrizione, PI e CF 01169690524 Capitale Sociale € 1.100.000,00 I.V.

numero verde 800 078 100 fax +39 0577 047497 e-mail info@terrecablate.it web www.terrecablate.it



Terrecablate Reti e Servizi s.r.l. a socio unico

sede legale Viale Toselli, 9/A - 53100 Siena

iscritta al registro delle imprese di Siena n° iscrizione, PI e CF 01169690524 Capitale Sociale € 1.100.000,00 I.V.

numero verde 800 078 100 fax +39 0577 047497 e-mail info@terrecablate.it web www.terrecablate.it

DESCRIZIONE ORGANIGRAMMA AZIENDALE

Direzioni Operative

A diretto riporto della Direzione Generale, affidata ad interim a Simone Bartalini, vengono create le seguenti Direzioni, a loro volta suddivise in unità operative funzionali e/o di staff:

Direzione Commerciale

La Direzione Commerciale, affidata a SIMONE BARTALINI, è costituita dalle seguenti unità:

Commerciale e Project Management

L'unità operativa "Commerciale e Project Management" ha il compito di svolgere le seguenti attività:

- *Vendita diretta* (suddivisa per segmenti di clientela TOP/PA, PMI/PA, Wholesale, Famiglie)
 - Individuazione clienti potenziali;
 - Contatti (sia inbound che outbound) con i clienti potenziali;
 - Ove necessario, sopralluoghi presso i clienti al fine della determinazione dei costi di infrastruttura necessari al computo dell'Offerta Commerciale;
 - Contrattualizzazione dei clienti;
 - Inserimento delle offerte TOP a sistema; supporto del Front Office, per l'inserimento a sistema di offerte PMI di particolare criticità;
 - Gestione di eventuali canali di vendita indiretta (agenti, telemarketer, etc.);
- *Ingegneria dell'offerta*
 - Progettazione di massima, in collaborazione con le aree tecniche di soluzioni architettoniche e di servizio per clienti TOP;
- *Program Management*
 - Predisposizione e manutenzione di strumenti di controllo dell'avanzamento dei programmi/progetti aziendali, legati sia al processo di vendita ed attivazione di clienti TOP sia alla realizzazione di nuovi prodotti/servizi o programmi di sviluppo di particolare interesse per l'azienda;
 - Coordinamento funzionale delle risorse o, più in generale, delle aree aziendali coinvolte nella realizzazione dei programmi/progetti;
 - Identificazione e gestione delle criticità che si presentino nel corso di realizzazione dei progetti aziendali;

Terrecablate Reti e Servizi s.r.l. a socio unico

sede legale Viale Toselli, 9/A - 53100 Siena

iscritta al registro delle imprese di Siena n° iscrizione, PI e CF 01169690524 Capitale Sociale € 1.100.000,00 I.V.

numero verde 800 078 100 fax +39 0577 047497 e-mail info@terrecablate.it web www.terrecablate.it

- Supporto alla Direzione Generale nella definizione delle priorità dei progetti/attività;
 - Supporto alla Direzione Generale nell'espletamento di gare d'appalto per l'approvvigionamento di beni e/o servizi.
- *Project Management*
 - Identificazione, valorizzazione e schedulazione delle attività trasversali alle aree dell'azienda e necessarie al completamento di progetti riguardanti clienti TOP, PMI e PMI complesse, sia per quanto concerne i prodotti a catalogo che non, con l'obiettivo del rispetto dei vincoli predeterminati di tempo, costo e qualità;
 - Supporto alla Direzione Generale nel coordinamento delle aree funzionali coinvolte nelle varie fasi progettuali, nel rispetto delle procedure aziendali, al fine di garantire il rispetto dei vincoli di progetto.
 - *Rete vendita*
 - Sviluppo della rete vendita di Terrecablate con individuazione sul territorio dei "Punti Amici" e selezione degli "Agenti" incaricati alla commercializzazione presso le Aziende;
 - Attività di formazione ai soggetti di cui sopra circa servizi commercializzabili, aree di copertura, tipologie di clientela, compilazione della modulistica ecc;
 - Supporto nella realizzazione dei corner Terrecablate presso i "Punti Amici";
 - Gestione delle provvigioni e benessere all'emissione delle fatture.

Marketing e Comunicazione

L'unità operativa "Marketing e Comunicazione", il cui responsabile è Cristiano Neri, ha il compito di svolgere le seguenti attività:

- *Marketing*
 - Analisi di mercato (es. monitoraggio costante della concorrenza e della clientela);
 - Individuazione delle strategie di marketing finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali;
 - Definizione dell'offerta commerciale;
 - Redazione del piano di marketing;
 - Monitoraggio e cura della customer base, anche con azioni di CRM mirate (es. promozioni, piani di loyalty etc.);
 - Coordinamento/Interfacciamento ed ordini, in accordo con la Direzione, con fornitori esterni, per le attività inerenti alla produzione di materiale finalizzato al marketing e comunicazione.
- *Comunicazione:*

Terrecablate Reti e Servizi s.r.l. a socio unico

sede legale Viale Toselli, 9/A - 53100 Siena

iscritta al registro delle imprese di Siena n° iscrizione, PI e CF 01169690524 Capitale Sociale € 1.100.000,00 I.V.

numero verde 800 078 100 fax +39 0577 047497 e-mail info@terrecablate.it web www.terrecablate.it



- Ideazione e predisposizione delle campagne di comunicazione, sia istituzionale che di prodotto;
- Sviluppo del “materiale di comunicazione”, ad es: modulistica, brochures, messaggi IVR, promozione radiofonica, etc;
- Definizione dei moduli, sia in formato cartaceo che elettronico, finalizzati alla contrattualizzazione della clientela;
- Verifica e gestione degli strumenti di comunicazione web aziendali, e predisposizione dei requisiti funzionali per la loro evoluzione;
- Gestione Carta dei Servizi e Condizioni Generali di Contratto per esempio a seguito di mutate esigenze aziendali, inserimento di nuovi prodotti o variazioni normative comunicate degli Affari Regolamentari;
- Gestione dei punti di presenza (sia “Punto Amico” che “Punto Città”) Terrecablate sparsi sul territorio.

Affari regolamentari

L'unità di Staff “Affari Regolamentari” ha il compito di svolgere le seguenti attività:

- *Relazioni con gli altri operatori per la negoziazione e l'implementazione dei contratti di interconnessione, di fornitura di servizi Wholesale, di pricing di traffico telefonico;*
- *Relazioni con responsabili Regolatorio degli altri operatori per la facilitazione nelle procedure e nei rapporti;*
- *Monitoraggio dei provvedimenti dell'AGCOM aventi potenziale impatto su Terrecablate;*
- *Monitoraggio dei provvedimenti di altri enti istituzionali (Ministeri, Enti locali) aventi potenziali impatto su Terrecablate;*
- *Gestione dei rapporti con AGCOM e altri enti istituzionali;*
- *Promozione e coordinamento, all'interno di TCRS, delle attività necessarie ad ottemperare ai provvedimenti normativi/legislativi delle istituzioni;*

Terrecablate Reti e Servizi s.r.l. a socio unico

sede legale Viale Toselli, 9/A - 53100 Siena

iscritta al registro delle imprese di Siena n° iscrizione, PI e CF 01169690524 Capitale Sociale € 1.100.000,00 I.V.

numero verde 800 078 100 fax +39 0577 047497 e-mail info@terrecablate.it web www.terrecablate.it



Direzione Tecnica

La Direzione Tecnica, affidata **MASSIMO VASELLI**, è costituita dalle seguenti unità:

Esercizio Rete e Sistemi e Clienti TOP

L'unità operativa "Esercizio Rete e Clienti TOP", affidata Ad Interim a Massimo Vaselli, ha il compito di svolgere le seguenti attività:

- *Esercizio Rete*
 - Commutazione – Rete IP - Accesso e trasporto
 - Sviluppo, gestione e manutenzione degli apparati di rete di accesso e di trasporto su tutte le tecnologie in campo, attuali e future;
 - Sviluppo, gestione e manutenzione degli apparati e dei sistemi legati alla rete IP;
 - Sviluppo, gestione e manutenzione degli apparati di rete legati all'erogazione del servizio di fonia, in tutte le sue forme (Legacy e VoIP), ivi incluse la centrale di commutazione e i servizi di rete intelligente;
 - Monitoraggio dell'efficienza delle reti con tempestiva segnalazione alla direzione di eventuali guasti o degradamenti del servizio;
 - Gestione ordini di acquisto di apparati di rete e di utenze legati all'attivazione di clienti TOP;
 - Interfacciamento diretto con i fornitori di tecnologie;
 - Coordinamento con il personale del Consorzio Terrecablate per le attività programmate e straordinarie sulla rete del Consorzio stesso;
 - Responsabilità implementazione e attivazione nuovi siti nelle varie tecnologie (ULL, aree industriali, VULA, NGA ecc) con relativa gestione del coordinamento con tutti i soggetti coinvolti (Consorzio Terrecablate, altri operatori, fornitori di tecnologie, installatori ecc ecc);
 - Comunicazione a tutti gli enti aziendali su attività di manutenzione programmata o guasti d'area su apparati e sistemi di reti che hanno impatto sui servizi erogati ai clienti.
- *Clienti TOP*
 - Analisi fattibilità di offerte per clienti TOP, nella fase di prevendita di servizi a clienti aziendali;
 - Provisioning e pre-provisioning dei servizi voce e dati per clienti TOP sui sistemi e gli apparati preposti all'erogazione di tali servizi;
 - Provisioning dei contratti e delle risorse di numerazione su sistema di billing per clienti TOP.
- *Nuove Piattaforme*

Terrecablate Reti e Servizi s.r.l. a socio unico

sede legale Viale Toselli, 9/A - 53100 Siena

iscritta al registro delle imprese di Siena n° iscrizione, PI e CF 01169690524 Capitale Sociale € 1.100.000,00 I.V.

numero verde 800 078 100 fax +39 0577 047497 e-mail info@terrecablate.it web www.terrecablate.it

- Progettazione di architetture di rete e di servizio complesse per la fornitura di servizi ad elevato contenuto tecnologico, ovvero di interesse strategico per l'azienda;
 - Progettazione di reti e piattaforme relative a nuovi prodotti e/o servizi.
 - Relazioni con Telecom Italia per la fattibilità e l'attivazione di nuove centrali in tecnologia ULL, in continuo allineamento e coordinamento con la Direzione Tecnica e Commerciale.
- *Reperibilità*
 - Organizzazione dei turni di reperibilità come contemplato nell'apposito documento aziendale, avvalendosi, se necessario, del supporto di alcune risorse provenienti dalle altre aree tecniche.
 - *Sviluppo e Manutenzione infrastrutture e impianti*
 - Infrastrutture
 - Gestione e coordinamento di tutte le attività di ampliamento sulla rete di Terrecablate finalizzate all'allacciamento di nuovi clienti o a sviluppi/ottimizzazioni della rete stessa;
 - Gestione e coordinamento delle attività relative agli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria che dovessero rendersi necessarie sulla rete;
 - Gestione e coordinamento delle attività di Pronto Intervento volte al ripristino di guasti bloccanti e non bloccanti che dovessero verificarsi sulla rete di Terrecablate con l'obiettivo di garantire il rispetto degli SLA previsti dai contratti di appalto stipulati con le imprese fornitrici e con i Clienti interessati;
 - Responsabilità sugli ordini concordati con la direzione, verso fornitori e sullo stato di avanzamento dei lavori per l'installazione dell'infrastruttura di rete (in particolare sull'accesso) legata all'attivazione di clienti TOP;
 - Redazione delle fattibilità tecniche, su input ed in collaborazione con l'Area Commerciale per l'allacciamento di nuovi clienti TOP.
 - Impianti tecnologici
 - Gestione e manutenzione degli impianti di condizionamento e delle stazioni energia e dei sistemi di allarmistica nei POP di accesso e nei centri rete Terrecablate.
 - *Sistemi e Gestione Server Farm*
 - Gestione e manutenzione dei sistemi/piattaforme e degli apparati che espletano servizi a valore aggiunto per i clienti, inclusi i server IP e di Rete Intelligente;
 - Gestione sistemistica della intranet aziendale e dei servizi informatici interni;
 - Gestione sistemistica delle piattaforme relative a tutti i sistemi informativi Aziendali;
 - Fattibilità sistemistica per le implementazioni software, rivolte sia alla intranet che ai clienti finali.
 - *Applicazione decreti Autorità Giudiziaria*
 - Gestione di tutte le attività utili e necessarie per adempiere alle richieste che pervengono dall'Autorità Giudiziaria.

- *Gestione magazzino CPE*
 - Analisi tecnica e selezione CPE clienti Top, PMI e Residenziali;
 - Gestione ordini per le CPE ed altro materiale utile all'attivazione dei clienti.

Billing

L'unità di Staff "Billing" ha il compito di svolgere le seguenti attività:

- Configurazioni su piattaforma ERP per la gestione della corretta fatturazione di nuovi prodotti/servizi;
- Supporto all'Amministrazione per la produzione dei flussi di fatturazione e per la gestione delle modalità di pagamento;
- Coordinamento ed implementazione di eventuali sviluppi e dei relativi test sulla piattaforma di billing, a fronte del rilascio di nuovi prodotti/servizi;
- Creazione/Configurazione di oggetti commerciali/profili sulla piattaforma di billing, incluso l'inserimento di nuovi piani tariffari, in linea con l'evoluzione del listino prezzi e del catalogo prodotti;
- Produzione mensile del flusso di fatturazione per il sistema ERP;
- Produzione dei flussi informativi e dei dati per la fatturazione periodica verso reseller;
- Produzione dei dati e controllo dei flussi di fatturazione inter-operatore;
- Gestione applicativa delle piattaforme Billing, ERP e sistemi di pagamento;
- Coordinamento/Interfacciamento con eventuali fornitori esterni, per le attività di sviluppo e/o gestione di fault/anomalie che richiedano intervento esterno.

Sviluppo Applicativi

L'unità operativa "Sviluppo Applicativi" ha il compito di svolgere le seguenti attività:

- Analisi, sviluppo e gestione dei sistemi informatici ad uso interno e/o ad uso pubblico, necessari all'operatività di tutte le aree dell'Azienda, secondo i requisiti e le priorità definite dalla Direzione ed in coordinamento con le altre Unità aziendali; supporto all'utilizzo verso il personale interessato dei sistemi sviluppati e/o gestiti. A titolo esemplificativo e non esaustivo, fra i sistemi che l'unità operativa avrà il compito di gestire e sviluppare: CRM, Morosoft, Inseritore, Portale Clienti, Portale Interno ecc.
- Coordinamento/Interfacciamento con eventuali fornitori esterni nel caso di attività di sviluppo e/o gestione di fault/anomalie che richiedano intervento esterno;
- Creazione/Configurazione di oggetti commerciali/profili di rete/servizi su CRM in linea con l'evoluzione del listino prezzi e del catalogo prodotti;
- Fault Management sugli applicativi;
- Produzione della reportistica aziendale;
- Gestione, raccolta dei requisiti e sviluppo delle piattaforme di interfaccia con altri operatori e/o con reseller per lo scambio di flussi informativi necessari alla fornitura di servizi specifici (es. ULL, NP, WLR, BS, etc.) ed alle richieste di supporto in fase di provisioning e assurance ;
- Coordinamento delle attività di sviluppo (HW e SW), testing e rilascio in produzione per l'implementazione di nuovi servizi SW.

Terrecablare Reti e Servizi s.r.l. a socio unico

sede legale Viale Toselli, 9/A - 53100 Siena

iscritta al registro delle imprese di Siena n° iscrizione, PI e CF 01169690524 Capitale Sociale € 1.100.000,00 I.V.

numero verde 800 078 100 fax +39 0577 047497 e-mail info@terrecablare.it web www.terrecablare.it

Terrecablate Reti e Servizi s.r.l. a socio unico

sede legale Viale Toselli, 9/A - 53100 Siena

iscritta al registro delle imprese di Siena n° iscrizione, PI e CF 01169690524 Capitale Sociale € 1.100.000,00 I.V.

numero verde 800 078 100 fax +39 0577 047497 e-mail info@terrecablate.it web www.terrecablate.it



Front Office e Back Office – Clienti PMI e Residenziali

A diretto riporto della Direzione Generale, viene creata l'unità operativa "Front Office e Back Office – Clienti PMI e Residenziali", la cui responsabile è Francesca Vasconi, con il compito di svolgere le seguenti attività:

- **Front Office**
 - Gestione dei rapporti con la Clientela sia presso i punti fisici di presenza, che tramite numero verde 800 078 100, casella email aziendale info@terrecablate.it, fax 0577 047497 e Social Network per la fornitura di informazioni di carattere commerciale ed amministrativo, contrattualizzazione, consegna apparati utente, acquisizione e gestione di reclami o segnalazioni ed in generale gestione di tutte le esigenze manifestate dalla clientela;
 - Gestione delle chiamate ai clienti per la registrazione della conferma di acquisto relativa ai contratti pervenuti tramite strumento di acquisto web.

- **Back Office /Amministrazione Clienti**
 - Inserimento e gestione sul sistema CRM aziendale delle richieste pervenute dai clienti, relative a offerte, contratti, variazioni e sostituzioni modem;
 - Gestione della contrattualistica pervenuta dai clienti con verifica della correttezza formale dei dati riportati, caricamento su sistema CRM e archiviazione digitale e cartacea;
 - Gestione dei Reclami pervenuti tramite le previste procedure;
 - Gestione delle spedizioni verso la clientela (apparati utente (CPE) e comunicazioni varie), coordinamento con il corriere incaricato e gestione dei resi, nonché gestione della corrispondenza non consegnata mediante presa in carico, verifica e correzione dei dati di spedizione, eventuale predisposizione del nuovo invio e tracciatura sui sistemi informatici;
 - Gestione dei contratti inattivabili. L'attività prevede una comunicazione verso il cliente definita dalle procedure aziendali, l'annullamento del contratto su CRM, chiusura dell'anagrafica sul Billing, chiusura del caso da CRM, archiviazione del contratto e della modulistica cartacea.

- **Attività finalizzate alla fatturazione Clientela Residenziali, PMI, TOP, Mobile e Reseller**
 - Inserimento sul sistema di billing dei dati relativi alle anagrafiche dei clienti TOP, prezzi applicati per i tipi di contratto non gestiti dai flussi automatici ed eventuali sconti;
 - Inserimento di dati sul sistema di billing relativo ai servizi di telefonia mobile, opzioni di acquisto SIM e sconti relativi alle campagne di marketing attive.
 - Gestione del processo manuale di chiusura del contratto ai fini della predisposizione dell'ultima fattura e degli eventuali rimborsi;

Terrecablate Reti e Servizi s.r.l. a socio unico

sede legale Viale Toselli, 9/A - 53100 Siena

iscritta al registro delle imprese di Siena n° iscrizione, PI e CF 01169690524 Capitale Sociale € 1.100.000,00 I.V.

numero verde 800 078 100 fax +39 0577 047497 e-mail info@terrecablate.it web www.terrecablate.it

- Predisposizione dei conteggi necessari all'Amministrazione al fine dell'emissione di Note di Credito o rimborsi verso i Clienti;
- In caso di particolari esigenze da parte della Clientela TOP che richiedano l'emissione di fattura manuale (es. per particolari indicazioni da inserire in fattura), invio all'Amministrazione delle informazioni necessarie per l'inizializzazione della fatturazione nel formato richiesto;
- Controlli a campione sui dati di fatturazione al fine dell'individuazione di eventuali errori (ricorrenti e non) e benessere finale alla fatturazione;
- In relazione alle attività di provisioning e assurance svolte dalla ditta incaricata presso i clienti:
 - gestione dei Verbali di collaudo (scansione, archiviazione, e fatturazione al cliente) sottoscritti dal cliente in seguito agli interventi;
 - verifica a consuntivo degli interventi effettuati con emissione del Benestare alla Fatturazione verso la ditta incaricata.
- *Provisioning*
 - Provisioning e pre-provisioning dei servizi voce e dati per clienti PMI e Residenziali sui sistemi e gli apparati preposti all'erogazione di tali servizi;
 - Provisioning dei contratti e delle risorse di numerazione su sistema di billing, per clienti Residenziali e PMI;
 - Coordinamento dei fornitori esterni per le attività di allacciamento/sviluppo delle rete di accesso in rame e/o di installazione e configurazione apparati d'utente;
 - Inserimento e gestione degli ordini verso Telecom Italia e/o altri OLO per l'attivazione dei servizi di Number Portability, delle linee in ULL, WLR e dei servizi Internet a larga banda (servizio "Bitstream ADSL e HDSL") sia sotto forma di "attivazione" dei servizi con Telecom Italia che di "migrazione" da e verso altri operatori (procedura OLO-to-OLO);
 - Interfacciamento con l'Unità operativa Front Office Clienti per le attività di delivery degli apparati utente alla clientela Residenziale e PMI in ULL;
 - Inserimento periodico dei dati della clientela su elenchi abbonati;
 - Supporto all'Area Esercizio e Clienti TOP per il provisioning di linee HDSL.
- *Assurance*
 - Help Desk tecnico di primo e secondo livello per le problematiche funzionali segnalate dai clienti Residenziale e PMI (sono incluse le segnalazioni di ritardi nelle attivazioni ed esclusi reclami di tipo amministrativo): risoluzione delle problematiche riscontrate su tutte le tecnologie esistenti, apertura e chiusura delle segnalazioni, registrazione delle soluzioni su opportuna Knowledge Base;
 - Verifiche tecniche sugli apparati e i sistemi Terrecablate per la gestione dei guasti segnalati dai clienti;
 - Gestione del trouble ticketing verso Telecom Italia relativo a disservizi (o ritardi di provisioning) sui servizi ULL, NP, Bitstream; WLR;
 - Coordinamento attività dei fornitori per la gestione degli interventi on site;
 - Supporto all'Area Esercizio e Clienti TOP per l'assurance sulle linee HDSL/ADSL.

- *Altre Attività*
 - Aggiornamento di informazioni pubblicate sul sito internet www.terrecablate.it (che per questioni di urgenza non possono essere svolte tramite il contratto di manutenzione attivo) attraverso le funzionalità di Content Management messe a disposizione dallo strumento;

Terrecablate Reti e Servizi s.r.l. a socio unico

sede legale Viale Toselli, 9/A - 53100 Siena

iscritta al registro delle imprese di Siena n° iscrizione, PI e CF 01169690524 Capitale Sociale € 1.100.000,00 I.V.

numero verde 800 078 100 fax +39 0577 047497 e-mail info@terrecablate.it web www.terrecablate.it



Aree di staff alla Direzione Generale

Amministrazione

L'unità di Staff "Amministrazione" la cui responsabile è Catia Carapelli, ha il compito di svolgere le seguenti attività:

- *Amministrazione e Contabilità*
 - Gestione contabilità ordinaria, prima nota, situazioni di periodo, liquidazioni IVA, gestione cespiti, gestione ritenute di acconto, tenuta libri contabili in coordinamento con lo studio commercialista esterno;
 - Redazione dei bilanci previsionali ed a consuntivo;
 - Supporto alla Direzione in ambito amministrativo e finanziario: controllo di gestione, rendicontazione verso gli Enti finanziatori, consulenza amministrativa e finanziaria;
 - Gestione dei rapporti con gli istituti di credito e con il Sistema di Interscambio (SdI per fatturazione P.A.), anche tramite l'utilizzo di strumenti informatici esterni (es. Corporate Banking) per l'invio dei flussi di richieste SDD, l'invio dei flussi di fatturazione, l'invio dei flussi di sollecito, la gestione dei flussi di ritorno, etc.;
 - Allineamento degli strumenti di contabilità interni con i dati di pagamento bancari;
 - Gestione della fatturazione attiva manuale per aziende TOP e per la fatturazione inter-operatore, con il supporto, ove necessario, delle unità operative delle Direzioni Aziendali;
 - Adempimento (anche tramite consulenti esterni) degli obblighi fiscali;
 - Scadenario dei pagamenti a fornitori;
 - Gestione amministrativa degli ordini a fornitori;
 - Gestione DDT e fatture passive;
 - Coordinamento del processo di fatturazione e interfaccia con BMPS;
 - Gestione della conservazione sostitutiva delle fatture;
 - Gestione di tutte le attività per il recupero crediti verso i clienti morosi (TOP, PMI, PA e Residenziali) sulla base dei processi aziendali già definiti e delle relative tempistiche. Tali processi prevedono, fra le altre, le attività riportate di seguito in maniera non esaustiva:
 - creazione degli elenchi dei clienti da sollecitare e da disattivare in via definitiva;
 - contatto telefonico verso clienti TOP e PA;
 - creazione e postalizzazione delle lettere di sollecito e raccolta delle relative ricevute di ritorno;
 - gestione delle richieste interne per il blocco e lo sblocco dei servizi;
 - gestione delle richieste interne per la disattivazione definitiva dei clienti;
 - raccolta dei pagamenti pervenuti e relativa registrazione sui sistemi contabili gestionali,
 - reporting bimestrale degli importi sollecitati, recuperati e non recuperati;
 - ecc
 - Gestione rapporti con un eventuale esterno incaricato del recupero crediti verso i clienti Residenziali, PMI e TOP.

Terrecablate Reti e Servizi s.r.l. a socio unico

sede legale Viale Toselli, 9/A - 53100 Siena

iscritta al registro delle imprese di Siena n° iscrizione, PI e CF 01169690524 Capitale Sociale € 1.100.000,00 I.V.

numero verde 800 078 100 fax +39 0577 047497 e-mail info@terrecablate.it web www.terrecablate.it

Amministrazione del personale

- Predisposizione delle offerte e delle lettere di assunzione;
 - Gestione dei documenti contenenti la registrazione (fogli firma) delle presenze del personale;
 - Gestione delle questioni amministrative delle risorse interne (es. richieste assegni familiari, consegna buste paga e buoni pasto, certificati per malattie, etc.);
- *Segreteria Direzionale*
 - Segreteria di Presidenza e di Direzione
 - Supporto amministrativo alle sedute del CDA e del collegio dei Sindaci Revisori.
 - Gestione e monitoraggio delle comunicazioni ufficiali in ingresso ed in uscita dall'Azienda con particolare riferimento alla corrispondenza in forma di raccomandata o PEC; gestione dei protocolli in ingresso ed in uscita.

Sistemi IT e Trattamento Dati

L'unità di Staff "Sistemi IT e Trattamento Dati", il cui responsabile è Massimo Vaselli, ha il compito di svolgere le seguenti attività:

- Definizione, attuazione, supervisione e monitoraggio periodico delle strategie aziendali volte al rispetto delle misure minime di sicurezza indicate nell'allegato tecnico al Dlgs 196/2003 ed in generale nella legge sulla privacy applicata agli operatori di telecomunicazioni;
- Supporto alla Direzione nell'individuazione delle azioni da intraprendere e nella realizzazione della documentazione interna e relativa alla Legge sulla privacy applicata agli operatori di telecomunicazioni;
- Monitoraggio dei provvedimenti di altri enti istituzionali (Ministeri, Enti locali) aventi potenziali impatto su Terrecablate (es. pedopornografia, sicurezza, scommesse illegali etc.);
- Coordinamento delle aree tecniche per l'attuazione delle azioni individuate su ogni aspetto di competenza e di comune accordo con la Direzione.
- Progettazione e manutenzione evolutiva dei sistemi informatici ad uso interno e/o ad uso pubblico, necessari all'operatività di tutte le aree dell'Azienda, di comune accordo con la Direzione.

Terrecablate Reti e Servizi s.r.l. a socio unico

sede legale Viale Toselli, 9/A - 53100 Siena

iscritta al registro delle imprese di Siena n° iscrizione, PI e CF 01169690524 Capitale Sociale € 1.100.000,00 I.V.

numero verde 800 078 100 fax +39 0577 047497 e-mail info@terrecablate.it web www.terrecablate.it



Aree di staff all'Amministratore Unico

Sistema Integrato Qualità e Modello 231

L'unità di Staff "Qualità e 231" ha il compito di svolgere le seguenti attività:

- Realizzazione, monitoraggio e miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità. Preparazione e aggiornamento della documentazione necessaria per descrivere il Sistema di Gestione della Qualità;
- Analisi dei flussi aziendali e progettazione del loro adeguamento in base alle necessità interne ed esterne;
- Definizione, miglioramento e controllo dei processi aziendali;
- Mediazione in caso di conflitti nella gestione dei processi;
- Garantire la coerenza del Sistema e la conformità alle esigenze della norma;
- Promozione in azienda del concetto di Qualità intesa come qualità dell'organizzazione e non solo dei servizi;
- Pianificazione e realizzazione delle verifiche ispettive interne per controllare che tutte le attività dell'organizzazione avvengano in conformità a quanto descritto nella documentazione di sistema;
- Raccolta dei dati derivanti dalle verifiche ispettive e dal controllo statistico di processo per l'impostazione di piani di miglioramento tesi al raggiungimento del livello qualitativo richiesto;
- Analisi ed elaborazione dei dati relativi alla customer satisfaction. Elaborazione di azioni mirate alla diminuzione del distacco tra la qualità attesa dal cliente e quella da lui realmente percepita;
- Monitoraggio dei costi della qualità e di quelli della non qualità;
- Implementazione del modello di organizzazione e gestione (d.lgs. n. 231/2001)

Terrecablate Reti e Servizi s.r.l. a socio unico

sede legale Viale Toselli, 9/A - 53100 Siena

iscritta al registro delle imprese di Siena n° iscrizione, PI e CF 01169690524 Capitale Sociale € 1.100.000,00 I.V.

numero verde 800 078 100 fax +39 0577 047497 e-mail info@terrecablate.it web www.terrecablate.it



Allegato 2

Organigramma per la Sicurezza (Decreto Legislativo 81/2008 e SMI)

Data:18/01/2019

Terrecablate Reti e Servizi s.r.l. a socio unico

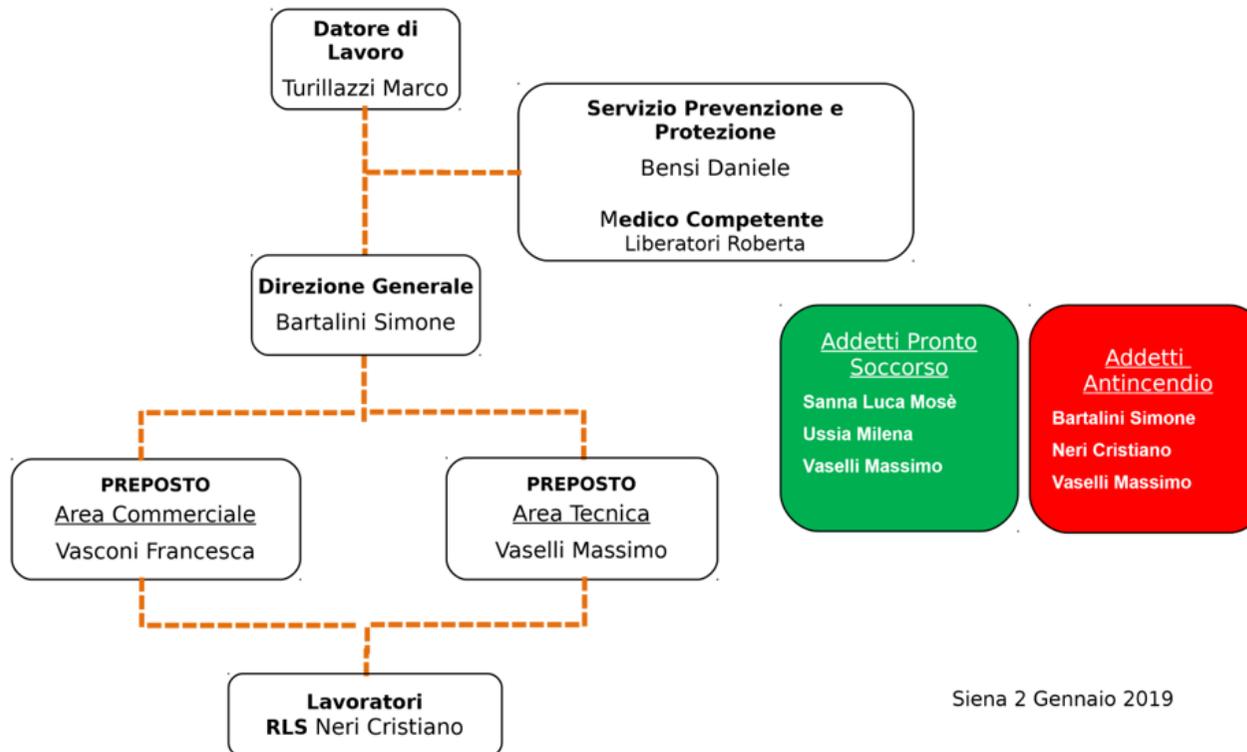
sede legale Viale Toselli, 9/A - 53100 Siena

iscritta al registro delle imprese di Siena n° iscrizione, PI e CF 01169690524 Capitale Sociale € 1.100.000,00 I.V.

numero verde 800 078 100 fax +39 0577 047497 e-mail info@terrecablate.it web www.terrecablate.it



ORGANIGRAMMA AZIENDALE PER LA SICUREZZA:
(DECRETO LEGISLATIVO 81/2008 E SMI)



Siena 2 Gennaio 2019

Terrecablate Reti e Servizi s.r.l. a socio unico

sede legale Viale Toselli, 9/A - 53100 Siena
 iscritta al registro delle imprese di Siena n° iscrizione, PI e CF 01169690524 Capitale Sociale € 1.100.000,00 I.V.
 numero verde 800 078 100 fax +39 0577 047497 e-mail info@terrecablate.it web www.terrecablate.it