

**ACQUEDOTTO DEL CARSO S.p.A.**

**KRAŠKI VODOVOD D.D.**

**AURISINA CAVE – NABREŽINA KAMNOLOMI, 25/C**

**34011 DUINO AURISINA – DEVIN NABREŽINA (TS)**

**codice fiscale/davčni kodeks – p.iva/oz.ddv 00062810320**

**CODICE DI COMPORTAMENTO DEI  
DIPENDENTI**

**KODEKS RAVNANJA USLUŽBENCEV**

(Approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'Acquedotto del Carso SpA/Kraški vodovod dd con verbale del 28.10.2014)

(Odobril Upravni odbor podjetja Acquedotto del Carso SpA - Kraški vodovod d.d. z zapisnikom z dne 28.10.2014 )

## INDICE

1. INTRODUZIONE .....	4
1.1 Le finalità e i destinatari.....	4
1.2 Il rapporto con gli stakeholders.....	4
1.3 Il valore della reputazione e della credibilità aziendale.....	4
1.4 I contenuti del codice di comportamento.....	4
1.5 Valore contrattuale del Codice.....	4
1.6 Aggiornamenti del Codice .....	5
2 PRINCIPI GENERALI .....	5
2.1 Responsabilità .....	5
2.2 Trasparenza .....	5
2.3 Correttezza .....	5
2.4 L'efficienza .....	5
2.5 Lo spirito di servizio .....	5
2.6 Concorrenza .....	5
2.7 Rapporti con la collettività e tutela ambientale .....	6
2.8 Valorizzazione delle risorse umane .....	6
3 SISTEMA DI GOVERNO DELL'IMPRESA .....	6
4 SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO .....	6
5 RAPPORTO CON I SOCI .....	7
6 RAPPORTI CON IL PERSONALE .....	7
6.1 Rapporti con il personale .....	7
6.2 Sicurezza e salute .....	7
6.3 Tutela della persona .....	8
6.4 Selezione del personale .....	8
6.5 Assunzione .....	8
6.6 Doveri del personale .....	8
6.7 Ulteriori doveri. Scritture contabili e registrazioni .....	8
6.8 Conflitto di interessi .....	8
6.9 Beni aziendali .....	9
6.10 Uso dei sistemi informatici .....	9
6.11 Regali, omaggi e altre utilità .....	9
6.12 Tutela della riservatezza .....	9
6.13 Riservatezza e gestione delle informazioni .....	9
6.14 Obblighi di informazione .....	9
6.15 Obblighi dei collaboratori .....	10
7 RAPPORTI CON I CLIENTI .....	10
7.1 Uguaglianza e imparzialità .....	10
7.2 Contratti e comunicazioni .....	10
7.3 Qualità e soddisfazione del cliente .....	10
7.4 Interazione con i clienti .....	10
8 PARTECIPAZIONE ALLE GARE E RAPPORTI CON I COMMITTENTI .....	10
8.1 Partecipazione a procedure di confronto concorrenziale .....	10
8.2 Correttezza nelle trattative commerciali .....	11
9 RAPPORTI CON I FORNITORI .....	11
9.1 Scelta del fornitore .....	11
9.2 Trasparenza .....	11
9.3 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti .....	11
9.4 Tutela dell'ambiente e dei profili etici .....	11
10 RAPPORTI CON GLI ENTI LOCALI DI RIFERIMENTO E CON LE ALTRE AUTORITA' DI REGOLAZIONE .....	12

10.1 Missione aziendale e interesse generale .....	12
11 RAPPORTI CON LE AUTORITA' AMMINISTRATIVE .....	12
11.1 Integrità e indipendenza nei rapporti .....	12
12 RAPPORTI CON L' AMBIENTE .....	12
12.1 Politica Ambientale .....	12
13 RAPPORTI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E ASSOCIAZIONI .....	12
14 MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE DI COMPORTAMENTO .....	12
14.1 Istituzione dell'Organismo di vigilanza.....	13
14.2 Composizione dell'Organismo di Vigilanza. ....	13
14.3 Segnalazioni .....	13
14.4 Violazioni del Codice di comportamento .....	13
15. CONTABILITA' E PREVENZIONE REATI.....	13
15.1 Trasparenza della contabilità e prevenzione dei reati societari.....	14
15.2 Prevenzione dei reati di abuso di mercato .....	14
15.3. Prevenzione del riciclaggio di denaro .....	14
15.4 Prevenzione dei reati di terrorismo, eversione dell'ordine democratico, reati contro la personalità individuale .....	14
15.5 Prevenzione dei reati di falsificazione di denaro e altri valori .....	15
16. CONFLITTI DI INTERESSE.....	15
17. DIFFUSIONE ED ATTUAZIONE DEL CODICE DI COMPORTAMENTO.....	15

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1 Le finalità e i destinatari

Il presente Codice di comportamento è una dichiarazione pubblica di ACKV in cui sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo in relazione sia agli adempimenti in materia di anticorruzione, trasparenza ed integrità, sia in riferimento alla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche.

Quale elemento di applicazione delle disposizioni dell'articolo 6 del decreto legislativo giugno 2001, n. 231, il Codice di comportamento integra il quadro normativo al quale l'azienda è sottoposta. Esso costituisce, inoltre, uno strumento con cui l'azienda, nel compimento della propria missione, si impegna a contribuire, conformemente alle leggi ed ai principi di lealtà e correttezza, allo sviluppo socio economico del territorio e dei cittadini attraverso l'organizzazione e l'erogazione dei servizi pubblici locali.

Il presente Codice ha lo scopo di indirizzare eticamente l'agire dell'azienda e le sue disposizioni sono conseguentemente vincolanti per i comportamenti di tutti gli amministratori dell'impresa, dei suoi dirigenti, dipendenti, consulenti e di chiunque vi instauri, a qualsiasi titolo, un rapporto di collaborazione.

Il Codice di comportamento, pur considerando le differenze sotto il profilo normativo, economico, sociale e culturale, si applica anche alle attività svolte dall'azienda all'estero.

Del Codice è data ampia diffusione interna ed esterna mediante affissione in luogo accessibile a tutti e sul sito internet dell'azienda e lo stesso è messo a disposizione di qualunque interlocutore dell'impresa.

I dipendenti devono dichiararne la presa visione a mezzo di accettazione formale.

L'impresa si impegna, altresì, a richiamare l'osservanza delle disposizioni del presente Codice in tutti i rapporti economici da essa instaurati con terzi.

### 1.2 Il rapporto con gli *stakeholders*

Il Codice intende, in particolare, indirizzare la condotta dell'azienda alla cooperazione e alla fiducia nei confronti degli *stakeholders*, cioè di quelle categorie di individui, gruppi e istituzioni il cui apporto risulti necessario per la realizzazione della missione aziendale e/o i cui interessi siano influenzati direttamente o indirettamente dalla attività dell'azienda.

### 1.3 Il valore della reputazione e della credibilità aziendale

La reputazione, la trasparenza e la credibilità costituiscono delle risorse immateriali fondamentali. La buona reputazione, la trasparenza e la credibilità aziendale favoriscono gli investimenti degli azionisti, i rapporti con le istituzioni locali, la fedeltà dei clienti, lo sviluppo delle risorse umane e la correttezza e affidabilità dei fornitori.

### 1.4 I contenuti del codice di comportamento

Il Codice di comportamento è costituito:

- dai principi etici generali che individuano i valori di riferimento nelle attività aziendali;
- dai criteri di condotta verso ciascuno *stakeholder*, che forniscono le linee guida e le norme alle quali i soggetti destinatari del Codice sono tenuti ad attenersi;
- dai meccanismi di attuazione che delineano il sistema di controllo per la corretta applicazione del Codice di comportamento e per il suo continuo miglioramento.

### 1.5 Valore contrattuale del Codice

L'osservanza delle norme del codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti dell'azienda ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile.

La grave e persistente violazione delle norme del presente Codice lede il rapporto di fiducia

instaurato con l'azienda e può portare ad azioni disciplinari e di risarcimento del danno, fermo restando, per i lavoratori dipendenti, il rispetto delle procedure previste dall'art. 7 della l. 300/1970 (Statuto dei Lavoratori), dai contratti collettivi di lavoro e dai codici disciplinari adottati dall'impresa.

#### 1.6 Aggiornamenti del Codice

Con delibera dell'organo di Amministrazione, Il Codice può essere modificato ed integrato, anche sulla scorta dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dall'Organismo di vigilanza.

## 2 PRINCIPI GENERALI

### 2.1 Responsabilità

Nella realizzazione della missione aziendale i comportamenti di tutti i destinatari del presente Codice devono essere ispirati dall'etica della responsabilità.

L'azienda ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi e regolamenti vigenti in Italia e in tutti i Paesi in cui si trova ad operare.

I destinatari del Codice sono tenuti al rispetto della normativa vigente; in nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse dell'impresa in violazione delle leggi.

L'azienda si impegna ad assicurare, ai soggetti interessati, un adeguato programma di informazione, formazione continua ed aggiornamento sul Codice di comportamento.

### 2.2 Trasparenza

Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno dell'azienda.

Il sistema di verifica e risoluzione dei reclami attuato nei confronti dei clienti deve permettere che le informazioni siano fornite attraverso una comunicazione, sia verbale che scritta, costante e tempestiva.

Nella formulazione dei contratti di utenza l'azienda elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità con i clienti.

### 2.3 Correttezza

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti, anche sotto i profili della *privacy* e delle pari opportunità, di tutti i soggetti che risultino coinvolti nella propria attività lavorativa e professionale.

Ciò impone anche l'eliminazione di qualsiasi discriminazione e di ogni possibile conflitto di interesse tra i dipendenti e l'azienda.

### 2.4 L'efficienza

Il principio della efficienza richiede che in ogni attività lavorativa venga realizzata l'economicità della gestione delle risorse impiegate nell'erogazione dei servizi e venga assunto l'impegno di offrire un servizio adeguato rispetto alle esigenze del cliente e secondo gli standard più avanzati.

### 2.5 Lo spirito di servizio

Il principio dello spirito di servizio implica che ciascun destinatario del Codice sia sempre orientato, nei propri comportamenti, alla condivisione della missione aziendale volta a fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività, la quale deve beneficiare dei migliori standard di qualità.

### 2.6 Concorrenza

L'azienda, pur operando in regime di concessione e di *in house providing*, intende sviluppare il valore della concorrenza adottando principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei

confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato.

#### 2.7 Rapporti con la collettività e tutela ambientale

L'azienda fornitrice di servizi pubblici locali è consapevole dell'incidenza delle proprie attività sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento.

Per questa ragione l'azienda nello svolgimento della propria attività si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

#### 2.8 Valorizzazione delle risorse umane

Le risorse umane rappresentano un fattore fondamentale per lo sviluppo dell'azienda. Pertanto l'azienda ne tutela e ne promuove la crescita professionale allo scopo di accrescere il patrimonio di competenze possedute.

### **3 SISTEMA DI GOVERNO DELL'IMPRESA**

Il sistema di governo adottato dall'impresa è conforme alla normativa vigente ed è in linea con i più autorevoli indirizzi e con le migliori prassi esistenti in materia; esso è volto ad assicurare la massima e più equilibrata collaborazione tra le sue componenti attraverso un contemperamento armonico dei diversi ruoli di gestione, di indirizzo e di controllo.

Tale sistema risulta orientato a garantire una conduzione responsabile dell'impresa e trasparente nei confronti del mercato, nella prospettiva di creazione del valore per i comuni soci e del perseguimento delle finalità sociali ed ambientali definite d'intesa con tutti gli enti locali di riferimento.

I componenti degli organi aziendali ed i dipendenti devono informare la propria attività ai principi di correttezza ed integrità, astenendosi dall'agire in situazioni di conflitto di interesse nell'ambito dell'attività da loro svolta nell'azienda.

Ai componenti degli organi è altresì richiesto un comportamento ispirato ai principi di autonomia, di indipendenza e di rispetto delle linee di indirizzo che l'impresa fornisce nelle relazioni che essi intrattengono, per conto della stessa, con le Istituzioni pubbliche e con qualsiasi soggetto privato.

E' richiesta la loro partecipazione assidua ed informata all'attività dell'impresa; essi sono tenuti a fare un uso riservato delle informazioni di cui vengono a conoscenza per ragioni di ufficio e non possono avvalersi della loro posizione per ottenere vantaggi personali, diretti o indiretti; ogni attività di comunicazione deve rispettare le leggi e le pratiche di condotta e deve essere volta a salvaguardare le informazioni rilevanti.

Ai componenti degli organi dell'impresa è richiesto il rispetto della normativa vigente e dei principi contenuti nel presente Codice.

Gli obblighi di lealtà e riservatezza vincolano tali soggetti anche successivamente alla cessazione del rapporto con l'azienda.

L'impresa adotta, in ragione delle attività e della complessità organizzativa, un sistema di deleghe di poteri e funzioni che preveda, in termini espliciti e specifici, l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità e competenza.

### **4 SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO**

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica della pianificazione e della gestione delle attività aziendali tese all'efficienza, alla correttezza, alla trasparenza ed alla qualità, l'impresa adotta misure organizzative e di gestione idonee a prevenire comportamenti illeciti o comunque contrari alle regole di questo Codice da parte di qualunque soggetto che agisca per l'impresa.

In relazione all'estensione dei poteri delegati, l'impresa attua modelli di organizzazione, gestione e controllo che prevedano misure idonee a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento del presente Codice ed a scoprire ed eliminare

tempestivamente le situazioni di rischio.

I modelli di organizzazione, al fine di prevenire il rischio di commissione dei reati dai quali possa derivare la responsabilità dell'impresa ai sensi del D.Lgs. 231/2001, prevedono:

- a) l'individuazione delle attività nel cui ambito possono essere commessi reati;
- b) specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'impresa in relazione ai reati da prevenire;
- c) l'individuazione delle modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione di reati;
- d) obblighi di informazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli organizzativi;
- e) l'introduzione di un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello.

A tal fine, in materia di controllo interno l'impresa adotta un apposito sistema volto a verificare l'esatta applicazione dei modelli organizzativi e gestionali utilizzati, l'osservanza delle normative interne ed esterne, l'adeguatezza dei principi e delle scritture contabili.

L'organo di Amministrazione verifica periodicamente l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento del sistema di controllo interno ed esegue gli interventi ritenuti necessari od opportuni per assicurarne il miglior funzionamento.

Tale sistema si avvale di un attività di controllo svolta dalle singole funzioni rispetto ai procedimenti ed attività di propria competenza. L'Organismo di vigilanza, istituito ai sensi del D.Lgs. 231/01, assiste l'organo di Amministrazione nella fissazione e nell'aggiornamento degli indirizzi del sistema di controllo interno, nella valutazione sull'adeguatezza e sull'effettivo funzionamento del medesimo e nella analisi dei rischi aziendali e svolge gli ulteriori compiti successivamente indicati nel presente Codice.

## **5 RAPPORTO CON I SOCI**

L'azienda, consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dal socio, si impegna a fornire informazioni accurate, veritiere e tempestive e a migliorare le condizioni della sua partecipazione, nell'ambito delle sue prerogative, alle decisioni societarie.

Costituisce impegno dell'azienda tutelare e accrescere il valore della propria attività, a fronte dell'impegno posto dai soci con i loro investimenti, attraverso la valorizzazione della gestione, il perseguimento di elevati *standard* nell'erogazione del servizio e della solidità del patrimonio.

L'azienda si impegna altresì a salvaguardare e custodire le risorse ed i beni aziendali sia conferiti che successivamente acquistati.

## **6 RAPPORTI CON IL PERSONALE**

### **6.1 Rapporti con il personale**

Le aziende fornitrici di servizi pubblici locali riconoscono il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività di impresa.

La gestione del rapporto di lavoro, perseguendo un'organizzazione per obiettivi, è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun dipendente anche in relazione all'applicazione degli strumenti di incentivazione e di remunerazione.

E' vietata e non tollerata ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di favoritismo.

### **6.2 Sicurezza e salute**

L'impresa si impegna a tutelare l'integrità morale e fisica dei propri dipendenti, dei consulenti e dei propri clienti.

A tal fine promuove comportamenti responsabili e sicuri e adotta tutte le misure di sicurezza richieste dall'evoluzione tecnologica per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione.

### 6.3 Tutela della persona

L'impresa si impegna a garantire il rispetto delle condizioni necessarie per l'esistenza di un ambiente di lavoro collaborativo e non ostile e a prevenire comportamenti discriminatori di qualsiasi tipo.

E' richiesta la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e reputazione di ciascuno.

I dipendenti che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto al proprio responsabile e all'Organismo di Vigilanza che procederanno ad accertare l'effettiva violazione del Codice di comportamento.

Non costituiscono discriminazioni quelle disparità motivabili sulla base di criteri oggettivi.

### 6.4 Selezione del personale

Fermi restando gli obblighi derivanti dalle disposizioni vigenti, la selezione del personale è subordinata alla verifica della piena rispondenza dei candidati ad una sostanziale aderenza ai profili professionali richiesti dall'impresa, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

### 6.5 Assunzione

L'assunzione del personale avviene sulla base di regolari contratti di lavoro, non essendo ammessa alcuna forma di rapporto lavorativo non conforme o comunque elusiva delle disposizioni vigenti.

### 6.6 Doveri del personale

Il personale si impegna a rispettare gli obblighi previsti dal presente Codice e deve attenersi, nell'espletamento dei propri compiti, al rispetto della legge ed improntare la propria condotta ai principi di integrità, correttezza, fedeltà e buona fede.

### 6.7 Ulteriori doveri. Scritture contabili e registrazioni

Coloro ai quali è affidato il compito di tenere le scritture contabili sono tenuti ad effettuare ogni registrazione in modo accurato, completo, veritiero e trasparente e a consentire eventuali verifiche da parte di soggetti, anche esterni, a ciò preposti.

Le evidenze contabili devono basarsi su informazioni precise e verificabili e devono rispettare pienamente le procedure interne in materia di contabilità.

Ogni scrittura deve permettere di ricostruire la relativa operazione e deve accompagnarsi ad una adeguata documentazione.

Tutte le azioni riguardanti l'attività di impresa devono risultare da adeguate registrazioni che consentano di operare verifiche e controlli sul processo di decisione, autorizzazione e svolgimento.

Chiunque venga a conoscenza di eventuali omissioni, errori o falsificazioni è tenuto a darne notizia al proprio responsabile e all'Organismo di Vigilanza.

### 6.8 Conflitto di interessi

Il dipendente deve mantenere una posizione di autonomia ed integrità al fine di evitare di assumere decisioni o svolgere attività in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi rispetto all'attività dell'impresa.

Deve essere evitata qualsiasi attività che contrasti con il corretto adempimento dei propri compiti o che possa nuocere agli interessi e all'immagine dell'impresa.

Ogni situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale, deve essere preventivamente comunicata al responsabile e all'Organismo di Vigilanza.

### 6.9 Beni aziendali

Il dipendente usa e custodisce con cura i beni di cui dispone per ragioni di ufficio. Non è ammesso l'uso difforme dei beni e delle risorse di proprietà dell'impresa.

Ogni dipendente è direttamente e personalmente responsabile della custodia, della protezione e dell'utilizzo legittimo dei beni e delle risorse a lui affidate per lo svolgimento delle proprie funzioni. L'impresa, nel rispetto delle leggi vigenti, adotta le misure necessarie al fine di impedire utilizzi distorti degli stessi.

### 6.10 Uso dei sistemi informatici

Rispetto all'utilizzo dei sistemi informatici ogni dipendente è responsabile della sicurezza dei sistemi utilizzati, secondo quanto disposto dalla normativa in materia di Privacy, della policy sull'utilizzo delle risorse tecnico-informatiche, delle indicazioni fornite dal DPS ed è soggetto alle disposizioni normative in vigore e alle condizioni dei contratti di licenza.

Salvo quanto previsto dalle leggi civili e penali, rientra nell'uso improprio dei beni e delle risorse aziendali l'utilizzo dei collegamenti in rete per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro o per inviare messaggi dal contenuto offensivo, sconveniente o discriminatorio che possano arrecare danno all'immagine dell'impresa.

Ogni dipendente è altresì tenuto a prestare il necessario impegno al fine di prevenire la possibile commissione di reati mediante l'uso degli strumenti informatici.

### 6.11 Regali, omaggi e altre utilità

Il dipendente non può chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità, né accettare quest'ultime, da chiunque abbia tratto o che comunque possa trarre benefici dall'attività dell'impresa.

Il dipendente non può altresì offrire regali o altre utilità a tutti quei soggetti da cui possa acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile all'impresa.

Non possono essere attribuiti vantaggi illeciti a clienti o fornitori pubblici e privati.

I regali e vantaggi offerti, ma non accettati, che eccedano il valore modico, devono essere segnalati per consentire una adeguata valutazione da parte del responsabile di funzione e dall'Organismo di Vigilanza.

Tale norma non ammette deroghe neanche in quei Paesi in cui offrire doni di valore o altri benefici è consuetudine.

### 6.12 Tutela della riservatezza

L'impresa tutela la *privacy* dei propri dipendenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non trattare ed, in particolare, a comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di Legge, i relativi dati personali senza previo consenso dell'interessato.

Il trattamento (compresa la conservazione) di dette informazioni avviene all'interno di specifiche procedure volte a garantire sia che persone soggetti non autorizzati possano venire a conoscenza sia il pieno rispetto delle norme a tutela della *privacy*, compreso il profilo della sicurezza.

### 6.13 Riservatezza e gestione delle informazioni

Il dipendente è tenuto a mantenere riservate le informazioni ed i dati personali appresi nell'esercizio delle proprie funzioni in conformità alle legge, ai regolamenti e ed alle istruzioni ricevute per le diverse circostanze.

Il dipendente deve osservare tale dovere di riservatezza anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro, adoperandosi affinché vengano rispettati gli adempimenti previsti dalle vigenti normative; egli deve altresì custodire con cura gli atti affidatigli.

### 6.14 Obblighi di informazione

Tutti i dipendenti sono tenuti a riferire con tempestività e riservatezza al proprio responsabile e all'Organismo di Vigilanza ogni notizia di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle

loro attività lavorative, circa violazioni di norme giuridiche, del Codice di comportamento o altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, coinvolgere l'impresa. I responsabili di funzione devono vigilare sull'operato dei propri dipendenti e devono informare l'Organismo di Vigilanza di ogni possibile violazione delle predette norme.

#### 6.15 Obblighi dei collaboratori

Le disposizioni di cui ai punti precedenti sono estese a tutti gli eventuali collaboratori, consulenti, agenti e mandatari dell'azienda.

### **7 RAPPORTI CON I CLIENTI**

#### 7.1 Uguaglianza e imparzialità

L'azienda si impegna a soddisfare i propri clienti in adempimento agli obblighi fissati dal Contratto di Servizio e della Carta dei servizi.

L'azienda si impegna altresì a non discriminare i propri clienti.

L'azienda instaura con i clienti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.

#### 7.2 Contratti e comunicazioni

I contratti e le comunicazioni con i clienti devono essere:

- chiari e semplici e formulati con il linguaggio più vicino possibile a quello della clientela diffusa;
- conformi alle normative vigenti e alle indicazioni delle Autorità.

L'azienda si impegna a comunicare tempestivamente e nel modo più appropriato ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio.

#### 7.3 Qualità e soddisfazione del cliente

La azienda si impegna a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti e a monitorare periodicamente la qualità del servizio prestato al cliente.

#### 7.4 Interazione con i clienti

L'azienda si impegna a favorire l'interazione con i clienti attraverso la gestione e risoluzione rapida di eventuali reclami e avvalendosi di appropriati sistemi di comunicazione.

L'impresa ripudia il contenzioso come strumento volto ad ottenere indebiti vantaggi e vi ricorre di propria iniziativa esclusivamente quando le sue legittime pretese non trovino nell'interlocutore la dovuta soddisfazione.

L'azienda al fine di realizzare un ascolto sistematico del cliente predispone indagini, a cadenza definita di soddisfazione del cliente, come fonte di informazione per verificare obiettivi di miglioramento del servizio.

L'impresa tutela la riservatezza dei propri clienti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare, né diffondere, i relativi dati personali, economici e di consumo, fatti salvi gli obblighi di legge.

### **8 PARTECIPAZIONE ALLE GARE E RAPPORTI CON I COMMITTENTI**

#### 8.1 Partecipazione a procedure di confronto concorrenziale

Nel partecipare a procedure di confronto concorrenziale, l'impresa valuta attentamente la congruità e l'eseguibilità delle prestazioni richieste, con particolare riguardo alle condizioni normative, tecniche ed economiche, facendo rilevare, ove possibile, tempestivamente le eventuali anomalie ed in nessun caso assumendo impegni contrattuali che possano mettere l'impresa nelle condizioni di dover ricorrere ad inammissibili risparmi sulla qualità della prestazione, sui costi del personale o sulla sicurezza del lavoro.

## 8.2 Correttezza nelle trattative commerciali

Nei rapporti con la committenza l'impresa assicura correttezza e chiarezza nelle trattative commerciali e nell'assunzione dei vincoli contrattuali, nonché il fedele e diligente adempimento degli stessi.

## 9 RAPPORTI CON I FORNITORI

### 9.1 Scelta del fornitore

Le modalità di scelta del fornitore devono essere conformi alle norme vigenti e alle procedure interne dell'impresa all'uopo previste.

La scelta del fornitore e l'acquisto di beni e servizi di qualsiasi tipo devono avvenire nel rispetto dei principi di concorrenza, pariteticità e trasparenza delle condizioni dei presentatori delle offerte e sulla base di valutazioni obiettive relative alla competitività, alla qualità, all'utilità e al prezzo della fornitura.

Nella selezione l'impresa adotta criteri oggettivi e trasparenti previsti dalla normativa vigente e dal regolamento interno e non preclude a nessuna azienda fornitrice, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere per aggiudicarsi un contratto con essa.

Nella selezione del fornitore l'impresa dovrà, altresì, tenere conto della capacità di garantire l'attuazione di sistemi di qualità aziendali adeguati, ove previsto, della disponibilità di mezzi e strutture organizzative e della capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza.

Ogni procedura di selezione deve essere espletata nel rispetto delle più ampie condizioni di concorrenza ed ogni eventuale deroga a tale principio deve essere autorizzata e motivata.

L'impresa si riserva la possibilità di adottare un albo dei fornitori i cui criteri di qualificazione non costituiscono barriere all'entrata.

### 9.2 Trasparenza

Le relazioni con i fornitori dell'impresa, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono regolate dalle norme del presente Codice e sono oggetto di costante ed attento monitoraggio da parte dell'impresa anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito.

L'impresa predispone opportune procedure per garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del fornitore e di acquisto di beni e servizi.

Sono previsti – in quanto possibili in base all'organico dell'impresa - sistemi di rotazione delle persone preposte agli acquisti, la separazione funzionale tra l'attività di richiesta della fornitura e di stipula del contratto e un accurato sistema di documentazione dell'intera procedura di selezione e di acquisto tale da consentire la ricostruzione di ogni operazione.

### 9.3 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti

L'impresa ed il fornitore devono operare al fine di costruire un rapporto collaborativo e di reciproca fiducia.

L'impresa si impegna ad informare in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo alle caratteristiche dell'attività, alle forme e ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti nonché delle aspettative della controparte, date le circostanze, le trattative ed il contenuto del contratto.

L'adempimento delle prestazioni contrattuali da parte del fornitore dovrà essere conforme ai principi di equità, correttezza, diligenza e buona fede e dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente.

### 9.4 Tutela dell'ambiente e dei profili etici

L'impresa si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto per

le condizioni ambientali (per es. clausole chilometri zero, prodotti biologici, mercato equo e solidale ecc.) e ad assicurare che essa sia svolta in modo conforme ai principi etici richiedendo, per particolari forniture e servizi, requisiti di rilevanza sociale.

Con l'apposizione di specifiche clausole contrattuali l'impresa richiede ai fornitori, soprattutto se operanti nei c.d. Paesi a rischio, un'idonea dichiarazione che attesti la loro adesione a specifici obblighi sociali e il loro impegno volto ad evitare la commissione dei reati contro la pubblica amministrazione e disastri ambientali riconducibili all'attività dell'impresa fornitrice.

## **10 RAPPORTI CON GLI ENTI LOCALI DI RIFERIMENTO E CON LE ALTRE AUTORITA' DI REGOLAZIONE**

### **10.1 Missione aziendale e interesse generale**

L'azienda persegue gli obiettivi indicati dalle Istituzioni Pubbliche di riferimento e collabora efficacemente con gli organismi delle stesse preposti alla attività di regolazione e controllo dei servizi pubblici locali, nello specifico in sede di controllo analogo statutariamente previsto.

L'azienda persegue tali obiettivi coniugandoli con la propria missione e con l'esigenza di autonomia organizzativa e gestionale propria di qualsiasi operatore economico, secondo il principio di netta distinzione tra soggetto controllante e soggetto controllato al fine di evitare conflitti di interesse.

## **11 RAPPORTI CON LE AUTORITA' AMMINISTRATIVE**

### **11.1 Integrità e indipendenza nei rapporti**

Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti istituzionali, questi sono intrattenuti esclusivamente attraverso referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dagli organismi aziendali e che non versino in situazioni di conflitto di interessi rispetto ai rappresentanti delle istituzioni stesse.

Nel corso di una trattativa d'affari, richiesta o rapporto commerciale con la Pubblica Amministrazione non vanno intraprese, direttamente o indirettamente, azioni che possano proporre opportunità di impiego e/o commerciali dalle quali derivino vantaggi, per sé o per altri, ai dipendenti della P.A. o ai loro parenti o affini.

Nel caso in cui la società sia rappresentata da un soggetto "terzo" nei rapporti con la P.A. si applicano nei confronti del consulente e del suo personale le stesse direttive valide per l'azienda.

## **12 RAPPORTI CON L'AMBIENTE**

### **12.1 Politica Ambientale**

La politica ambientale dell'azienda nasce dalla consapevolezza del ruolo strategico che la propria missione ha nello sviluppo sostenibile del territorio e che l'ambiente rappresenta un vantaggio competitivo in un mercato sempre più attento alla qualità dei servizi.

Costituisce, inoltre, impegno dell'azienda la promozione, nelle sedi appropriate, dello sviluppo scientifico e tecnologico volto alla protezione ambientale e alla salvaguardia delle risorse attraverso l'adozione, nella gestione operativa, di criteri avanzati di salvaguardia e efficienza energetica.

L'azienda si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione.

## **13 RAPPORTI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E ASSOCIAZIONI**

L'azienda non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, dei movimenti, dei comitati e delle organizzazioni politiche e sindacali, dei loro rappresentanti e candidati, al di fuori dei casi previsti da normative specifiche.

## **14 MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE DI COMPORTAMENTO**

### **14.1 Istituzione dell'Organismo di vigilanza**

E' istituito l'Organismo di Vigilanza per il controllo interno avente il compito di vigilare sull'attuazione ed il rispetto del presente Codice e sui modelli di organizzazione e gestione.

In particolare, l'Organismo di Vigilanza: ha la responsabilità di esprimere pareri vincolanti riguardo alle problematiche di natura etica che potrebbero insorgere nell'ambito delle decisioni aziendali e alle presunte violazioni del Codice di comportamento ad esso riferite dai responsabili di funzione; deve seguire la revisione periodica del Codice di comportamento e dei suoi meccanismi di attuazione; ha il compito di coordinare, ricevere e valutare i rapporti interni predisposti dalle funzioni di audit il bilancio ed il rapporto sociale e di impostare ed approvare il piano di comunicazione e formazione etica.

L'Organismo di Vigilanza provvede a predisporre e proporre al Consiglio di Amministrazione la revisione periodica del MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D. LGS. 231/01, del Manuale rischi e controlli, del Regolamento flussi informatici e degli altri documenti correlati, tenuto conto delle modifiche dell'organigramma aziendale nonché dell'ampliamento o modifiche delle competenze ed attività aziendali.

### **14.2 Composizione dell'Organismo di Vigilanza.**

L'Organismo di Vigilanza è un organo dell'impresa dotato di indipendenza, di piena autonomia di azione e di controllo la cui attività deve essere caratterizzata da professionalità ed imparzialità.

L'Organismo di Vigilanza è composto da un membro esterno, scelto tra personalità indipendenti, dotato di specifica competenza e professionalità.

### **14.3 Segnalazioni**

Tutti i soggetti interessati, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare verbalmente o per iscritto (rispetto alla natura della violazione) e in forma non anonima eventuali inosservanze del presente Codice e ogni richiesta di violazione del medesimo, da chiunque proveniente, al proprio responsabile ed all'Organismo di Vigilanza. Nel caso in cui il responsabile sia oggetto di segnalazione, la comunicazione viene inoltrata al solo Organismo di vigilanza che provvede al necessario successivo confronto con il Responsabile coinvolto.

L'azienda tutela gli autori delle segnalazioni contro le eventuali ritorsioni cui possono andare incontro per aver riferito di comportamenti non corretti e a mantenerne riservata l'identità, fatti salvi gli obblighi di legge.

### **14.4 Violazioni del Codice di comportamento**

La grave e persistente violazione delle norme del Codice di comportamento da parte dei suoi destinatari lede il rapporto di fiducia instaurato con l'impresa e può comportare l'irrogazione di sanzioni disciplinari, il risarcimento del danno e nei casi di grave inadempimento la risoluzione del rapporto di lavoro.

Con il termine "gravi inadempimenti" si individuano, ai fini del presente Codice, tutti quei comportamenti persistenti di violazione dai quali derivino sanzioni a carico dell'azienda.

Rispetto ai lavoratori dipendenti l'osservanza delle norme del Codice di comportamento è parte essenziale delle obbligazioni contrattuali ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del codice civile; il sistema sanzionatorio deve essere conforme con quanto previsto dalla legge 20 maggio 1970 n. 300, dalle specifiche normative di settore, ove esistenti, dalla contrattazione collettiva e dai codici disciplinari aziendali.

## **15 CONTABILITA' E PREVENZIONE REATI**

### 15.1 Trasparenza della contabilità e prevenzione dei reati societari

La contabilità è rigorosamente improntata ai principi generali di verità, accuratezza, completezza, chiarezza e trasparenza del dato registrato.

I fatti di gestione devono essere rappresentati in modo corretto, completo e tempestivo nella contabilità e nelle basi dati aziendali.

Ogni transazione contabile deve essere tracciata e adeguatamente documentata, nel rispetto, formale e sostanziale, della normativa e delle procedure tempo per tempo in vigore, al fine di consentirne in qualsiasi momento la completa ricostruzione.

I Bilanci rispondono rigorosamente ai principi generali di rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale, economica e finanziaria nel rispetto della vigente normativa generale e speciale.

I criteri di valutazione fanno riferimento alla normativa civilistica e agli standard di generale accettazione, nonché alle istruzioni applicative delle Autorità preposte.

Nei loro comportamenti i dipendenti e i collaboratori sono tenuti al rispetto dei principi di separazione contabile e organizzativa, al fine di garantire la massima correttezza e trasparenza nella gestione delle operazioni contabili in conformità alle disposizioni emanate in materia dalle Autorità. Eventuali omissioni, errori, falsificazioni di scritture contabili o registrazioni, devono essere tempestivamente segnalate agli organi di controllo della Società.

Ai Destinatari (*id est* dipendenti e componenti degli organi aziendali nonché collaboratori e consulenti esterni) e che a qualunque titolo siano coinvolti nella formazione dei prospetti informativi ed in generale dei documenti che rappresentino la situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società, è vietato esporre fatti non rispondenti al vero, anche se oggetto di valutazione, ovvero omettere informazioni e occultare dati in violazione diretta o indiretta dei principi contabili, normativi e delle regole procedurali interne.

E' vietato determinare la maggioranza in assemblea mediante pratiche non corrette, atti simulati o fraudolenti.

### 15.2 Prevenzione dei reati di abuso di mercato

I Destinatari sono tenuti a rispettare scrupolosamente le norme di legge ed i regolamenti aziendali finalizzati alla prevenzione degli illeciti di aggiottaggio, abuso di informazione privilegiata, manipolazione di mercato.

### 15.3. Prevenzione del riciclaggio di denaro

La Società esercita la propria attività nel pieno rispetto, formale e sostanziale, della vigente normativa antiriciclaggio e delle disposizioni emanate dalle competenti Autorità, a tal fine impegnandosi a rifiutare di porre in essere operazioni sospette sotto il profilo della correttezza e della trasparenza.

La Società, pertanto, è tenuta:

- a verificare in via preventiva le informazioni disponibili sulle controparti commerciali, fornitori, partner e consulenti, al fine di appurare la loro rispettabilità e la legittimità della loro attività prima di instaurare con questi rapporti d'affari;
- a operare in maniera tale da evitare qualsiasi implicazione in operazioni idonee, anche potenzialmente, a favorire il riciclaggio di denaro proveniente da attività illecite o criminali, agendo nel pieno rispetto della normativa antiriciclaggio primaria e secondaria e delle procedure interne di controllo.

### 15.4 Prevenzione dei reati di terrorismo, eversione dell'ordine democratico, reati contro la personalità individuale

La Società esercita la propria attività nel pieno rispetto della normativa contro i reati di terrorismo ed eversione dell'ordine democratico e contro la personalità individuale, impegnandosi a tal fine a rifiutare di porre in essere operazioni sospette sotto il profilo della correttezza e della trasparenza.

La Società, pertanto:

- verifica in via preventiva le informazioni disponibili sulle controparti commerciali, fornitori, partner e consulenti, al fine di appurare la loro rispettabilità e la legittimità della loro attività prima di instaurare con questi rapporti d'affari;
- opera in maniera tale da evitare qualsiasi implicazione in operazioni idonee, anche potenzialmente, a favorire i detti reati.

#### 15.5 Prevenzione dei reati di falsificazione di denaro e altri valori

La Società esercita la propria attività nel pieno rispetto della normativa di legge e attraverso l'emanazione di regolamenti interni, in merito alla fabbricazione, la movimentazione e la spendita di denaro, valori bollati, titoli di qualsiasi natura e carte filigranate.

### **16 CONFLITTO DI INTERESSI**

I Destinatari nell'espletamento delle proprie funzioni, evitano situazioni di conflitti d'interesse.

A titolo esemplificativo, conflitti di interesse possono essere determinati dalle seguenti situazioni:

- assunzione di cariche sociali o svolgimento di attività lavorative di qualsiasi tipo presso clienti o fornitori;
- assunzione di interessi economici e finanziari del Destinatario o della sua famiglia in attività di fornitori o clienti (quale, a titolo esemplificativo, assunzione di partecipazioni qualificate, dirette o indirette, al capitale sociale di tali soggetti).

Ogni situazione potenzialmente idonea a generare un conflitto di interessi, o comunque a pregiudicare la capacità del Destinatario di assumere decisioni nel migliore interesse della Società, deve essere immediatamente comunicata dal Dipendente o dal Collaboratore al proprio Responsabile, ovvero dal Responsabile o dall'Esponente Aziendale all'Organismo di vigilanza e determina, per il Destinatario in questione, l'obbligo di astenersi dal compiere atti connessi o relativi a tale situazione.

E' fatta salva la disciplina in materia di conflitti di interesse dei membri degli Organi di Amministrazione e controllo ai sensi di legge.

La Società identifica e gestisce le situazioni di conflitto di interesse che sorgono o potrebbero sorgere al momento della fornitura di servizi di investimento e accessori o di una loro combinazione e la cui esistenza può o potrebbe arrecare danno alla clientela. I Destinatari del presente codice sono tenuti all'osservanza della politica sulla gestione dei conflitti di interesse.

### **17 DIFFUSIONE E ATTENUAZIONE DEL CODICE DI COMPORTAMENTO**

I Destinatari del Codice sono tenuti alla scrupolosa osservanza delle disposizioni in esso contenute.

La Società si impegna ad assicurare:

- la massima diffusione del presente Codice, anche mediante pubblicazione sul sito internet e/o intranet della Società;
- la predisposizione di strumenti conoscitivi, esplicativi, di informazione e sensibilizzazione con riferimento ai contenuti del Codice;
- lo svolgimento di verifiche periodiche allo scopo di monitorare il grado di osservanza delle disposizioni contenute nel Codice;
- il costante aggiornamento del Codice, in relazione all'evoluzione economica, finanziaria e commerciale dell'attività della Società, a eventuali mutamenti nella sua struttura organizzativa o gestionale, nonché in rapporto alle tipologie di violazioni riscontrate nell'ambito dell'attività di vigilanza;
- la previsione di adeguati strumenti di prevenzione, l'attuazione di idonee misure sanzionatorie, nonché la tempestiva applicazione delle stesse in caso di accertata violazione delle disposizioni del Codice.

Nei rapporti contrattuali, la Società si impegna a richiedere ai terzi contraenti il rispetto delle disposizioni di cui al presente Codice, a tal fine specificandone espressamente in ciascun contratto la presa visione. Ove richiesto, una copia del Codice sarà consegnata a tutti i soggetti che intrattengono relazioni commerciali con la Società.

Nell'ambito dei rapporti con i terzi, la Società è tenuta:

- a informare tempestivamente e adeguatamente i Destinatari circa gli impegni e gli obblighi previsti dal presente Codice e a richiederne l'osservanza;
- a non instaurare, né proseguire, rapporti d'affari con chiunque rifiuti espressamente di rispettare, o comunque non osservi, le disposizioni del presente Codice.