

CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO

INDICE

1	<i>Premesse</i>	4
2	<i>Obiettivo</i>	4
3	<i>Struttura del Codice Etico e Ambito di Applicazione</i>	5
4	<i>Principi Etici generali</i>	6
4.1	Legalità	6
4.2	Trasparenza	6
4.3	Correttezza	6
4.4	Riservatezza	7
4.5	Rispetto della persona	7
4.6	Efficienza	7
4.7	Spirito di servizio	7
4.8	Concorrenza	7
4.9	Rapporti con la collettività e tutela ambientale	7
4.10	Il valore della reputazione e della credibilità aziendale	8
5	<i>Sistema di governo della Società</i>	8
6	<i>La declinazione dei Principi Etici verso gli stakeholders societari</i>	9
6.1	Relazioni con i soci	9
6.2	Trasparenza della contabilità aziendale	10
7	<i>I Principi etici nelle relazioni con il personale</i>	10
7.1	Rapporti con il personale	10
7.2	Selezione del personale	11
7.3	Formalizzazione del rapporto di lavoro	11
7.4	Sicurezza e salvaguardia della salute e delle condizioni di lavoro	11
7.5	Tutela della persona	12
7.6	Doveri del personale	12
7.7	Conflitto di interessi	12
7.8	Beni aziendali	12
7.9	Uso dei sistemi informatici	13
7.10	Regali, omaggi e altre utilità	13
7.11	Tutela della riservatezza	13
7.12	Riservatezza e gestione delle informazioni	14

7.13	Obblighi di informazione	14
7.14	Obblighi dei collaboratori	14
8	<i>La declinazione dei Principi Etici verso i fruitori dei servizi</i>	14
8.1	Uguaglianza e imparzialità	14
8.2	Contratti e comunicazioni	15
8.3	Qualità e customer satisfaction	15
8.4	Interazione con i fruitori dei servizi	15
9	<i>La declinazione dei Principi Etici verso i fornitori</i>	16
9.1	Scelta del fornitore	16
9.2	Trasparenza	16
9.3	Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti	16
9.4	Tutela dell'ambiente e dei profili etici	17
10	<i>Rapporti con gli Enti Locali di riferimento e con le altre autorità di regolazione</i>	17
10.1	Missione aziendale e interesse generale	17
11	<i>Rapporti con le autorità amministrative</i>	17
11.1	Integrità e indipendenza nei rapporti	17
12	<i>Rapporti con l'ambiente</i>	18
12.1	Politica Ambientale	18
13	<i>Rapporti con partiti, organizzazioni sindacali e associazioni</i>	19
14	<i>Il rispetto dei Principi Etici</i>	19
14.1	Organi Sociali e componenti dell'Organismo di Vigilanza	19
14.2	Personale Dipendente	19
14.3	Terzi Soggetti	19
14.4	Istituzione dell'Organismo di Vigilanza	20
14.5	Segnalazioni	21
14.6	Aggiornamenti del Codice	22

Documento:	Codice Etico e di comportamento		
File:	Codice Etico e di Comportamento.doc		
Approvazione:	Consiglio di Amministrazione	Verbale riunione del:	giugno 2014

1 PREMESSE

Saronno Servizi S.p.A. (in seguito, la “Società”) nell’ambito delle sue attività e nella conduzione dei suoi affari assume come principi ispiratori il rispetto della legge e delle normative dei Paesi in cui opera in un quadro di legalità, correttezza, trasparenza, riservatezza e rispetto della dignità della persona.

Il presente Codice Etico e di Comportamento (in seguito anche “Codice”) è una dichiarazione pubblica di Saronno Servizi S.p.A. in cui sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo.

Quale elemento di applicazione delle disposizioni dell’articolo 6 del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, il Codice Etico e di Comportamento integra il quadro normativo al quale la Società è sottoposta.

Esso costituisce, inoltre, uno strumento con cui la Società, 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.

2 OBIETTIVO

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

Del Codice è data ampia diffusione interna mediante affissione in luogo accessibile a tutti e lo stesso è messo a disposizione di qualunque interlocutore della Società.

La Società si impegna, altresì, a richiamare l’osservanza delle disposizioni del presente Codice in tutti i rapporti economici da essa instaurati.

I principi etici che saranno enunciati nel presente Codice Etico e di Comportamento sono rilevanti ai fini della prevenzione dei reati ex D. Lgs. 231/2001 e costituiscono un elemento essenziale del sistema di controllo preventivo.

Il Codice Etico e Comportamentale e i Principi in esso statuiti indicano per chiunque operi nell'interesse o a vantaggio della Società i comportamenti da tenersi e quelli inibiti; in questo senso il Codice e i Principi da esso stabiliti hanno anche valore di norme di riferimento e chiusura, laddove un'attività, un atto o un'operazione non sia governata da procedure, istruzioni di lavoro o altri Protocolli preventivi, i Destinatari devono assumere comportamenti conformi ai quattro Principi.

3 STRUTTURA DEL CODICE ETICO E AMBITO DI APPLICAZIONE

Il Codice si compone delle seguenti parti:

- Principi Etici generali;
- Sistema di Governo della Società;
- la declinazione dei Principi Etici verso gli *stakeholders* societari;
- principi etici nelle relazioni con il personale;
- la declinazione dei Principi Etici verso i fruitori dei servizi;
- la declinazione dei Principi Etici verso i fornitori;
- rapporti con gli Enti Locali di riferimento e con le altre autorità di regolazione;
- rapporti con le autorità amministrative;
- rapporti con l'ambiente;
- rapporti con partiti, organizzazioni sindacali e associazioni;
- il rispetto dei Principi Etici.

Il presente Codice contiene l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità della Società nei confronti dei "*portatori d'interesse*" (dipendenti, fornitori, fruitori dei servizi, partner, Pubblica Amministrazione, soci, ecc.).

All'osservanza del Codice Etico sono tenuti:

- gli Organi Sociali che devono conformare tutte le decisioni e le azioni al rispetto del Codice, diffonderne la conoscenza e favorirne la condivisione da parte del Personale e terzi soggetti che operano nell'interesse o a vantaggio della Società; inoltre devono costituire, attraverso il proprio comportamento, un modello di riferimento per tutti i Destinatari;
- i Dipendenti, i quali sono tenuti ad agire nel rispetto del Codice e a segnalare all'Organismo di Vigilanza eventuali infrazioni;
- i Fornitori di beni e servizi, i quali devono essere opportunamente informati delle regole di condotta contenute nel Codice e uniformare i propri comportamenti per tutta la durata del rapporto contrattuale con la Società.

I soggetti tenuti al rispetto del Codice vengono definiti “Destinatari” (organi sociali, dipendenti, fornitori).

4 PRINCIPI ETICI GENERALI

4.1 Legalità

I Destinatari sono tenuti al rispetto delle leggi e in generale delle normative vigenti nei Paesi in cui operano. I Destinatari sono inoltre tenuti al rispetto della normativa aziendale, in quanto attuazione di obblighi normativi.

I Destinatari devono essere a conoscenza delle leggi e dei comportamenti conseguenti; qualora esistessero dei dubbi su come procedere il Destinatario deve rivolgersi all’Organismo di Vigilanza della Società che fornirà adeguate informazioni.

In nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l’interesse della Società in violazione delle leggi.

La Società assicura programmi di formazione e azioni sensibilizzazione continua sulle problematiche attinenti la legalità e il Codice Etico e di Comportamento.

4.2 Trasparenza

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

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

Nella formulazione dei contratti di utenza la Società elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità con i fruitori dei servizi.

4.3 Correttezza

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti, anche sotto i profili della *privacy* e delle opportunità, nonché delle leggi vigenti volte a tutelare la personalità individuale¹ di tutti i soggetti che risultino coinvolti nella propria attività lavorativa e professionale.

Ciò impone anche l’eliminazione di qualsiasi discriminazione e di ogni

¹ A tal proposito si richiama quanto prescritto all’articolo 25-quinquies del D.lgs. n. 231/2001.

possibile conflitto di interesse tra i dipendenti e La Società.

4.4 Riservatezza

I Destinatari assicurano la riservatezza delle informazioni conosciute in occasione delle attività svolte nell'interesse o a vantaggio della Società.

I Destinatari sono tenuti a trattare dati e informazioni aziendali esclusivamente nell'ambito e per i fini delle proprie attività lavorative e professionali, a proteggere dati e informazioni nel rispetto della legge e della normativa aziendale e a non divulgare (comunicare, diffondere o pubblicare in alcun modo) informazioni senza il consenso scritto della Società.

4.5 Rispetto della persona

I Destinatari assicurano il rispetto della Persona, riconoscendo il valore della vita, della salute e della dignità umana.

I Destinatari trattano in modo egualitario ogni persona, evitando qualunque forma di discriminazione, in particolare per motivi di religione, sesso, età, preferenze sessuali, origini razziali o etniche.

4.6 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 fruitore del servizio e secondo gli standard più avanzati.

4.7 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.

4.8 Concorrenza

La Società intende sviluppare il valore della concorrenza adottando principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato.

4.9 Rapporti con la collettività e tutela ambientale

La Società fornitrice di servizi pubblici locali è consapevole della incidenza

delle proprie attività sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento.

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

4.10 Il valore della reputazione e della credibilità aziendale

La reputazione e la credibilità costituiscono delle risorse immateriali fondamentali.

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

5 SISTEMA DI GOVERNO DELLA SOCIETÀ

Il sistema di governo adottato dalla Società 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 temperamento 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 soci e del perseguimento delle finalità sociali ed ambientali definite d'intesa con gli enti locali di riferimento.

I componenti degli organi aziendali 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 nella Società.

Ai componenti degli organi è altresì richiesto un comportamento ispirato ai principi di autonomia, di indipendenza e di rispetto delle linee di indirizzo che la Società 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 della Società; 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 “*price sensitive*” e di segreto industriale. Ai componenti degli organi della Società 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 la Società.

La Società 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.

6 LA DECLINAZIONE DEI PRINCIPI ETICI VERSO GLI STAKEHOLDERS SOCIETARI

6.1 Relazioni con i soci

La Società promuove la trasparenza e l’informazione periodica nei confronti dei soci, nel rispetto delle leggi e delle norme vigenti.

Gli interessi di tutti i soci vengono promossi e tutelati rifiutando qualunque interesse particolare o di parte.

La Società promuove una corretta e costante informativa ai soci in merito a qualunque azione o scelta che possa avere effetti o conseguenze nei confronti dei loro investimenti.

La Società promuove una consapevole ed informata partecipazione dei soci alle decisioni societarie.

La Società favorisce:

- la regolare partecipazione dei Consiglieri di Amministrazione alle Assemblee;
- il regolare funzionamento delle assemblee nel rispetto del diritto di ciascun Socio di ottenere precisazioni, esprimere la propria opinione e formulare proposte.

La Società promuove la massima riservatezza delle informazioni inerenti operazioni straordinarie.

I Destinatari coinvolti dovranno mantenere riservate tali informazioni e non abusarne.

6.2 Trasparenza della contabilità aziendale

La Società promuove la massima chiarezza, completezza, veridicità e pertinenza delle informazioni inerenti la contabilità aziendale.

Ogni operazione e transazione deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.

Tutte le azioni ed operazioni della Società devono avere una registrazione adeguata e deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e di svolgimento.

Per ogni operazione vi deve essere un adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione e individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato, verificato l'operazione stessa.

I Destinatari che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni o negligenze sono tenuti a riferire i fatti all'Organismo di Vigilanza.

7 I PRINCIPI ETICI NELLE RELAZIONI CON IL PERSONALE

7.1 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' vietata 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.

Tutto il personale, apicale e sottoposto, è tenuto ad adottare comportamenti leali e corretti nei rapporti interni aziendali evitando di porre in essere qualsivoglia forma di terrore psicologico sul posto di lavoro, esercitata attraverso comportamenti aggressivi e vessatori ripetuti.

E' vietata qualsiasi comunicazione ostile e contraria ai principi etici, perpetrata in modo sistematico principalmente contro un singolo individuo in modo da spingerlo in una posizione di impotenza e impossibilità di difesa e lì relegato da reiterate attività ostili.

7.2 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 dalla Società, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati e rifiutando qualunque forma di favoritismo.

7.3 Formalizzazione del rapporto di lavoro

I rapporti di lavoro sono formalizzati con regolare contratto, rifiutando qualunque forma di lavoro irregolare.

I Destinatari favoriscono la massima collaborazione e trasparenza nei confronti del neoassunto, affinché quest'ultimo abbia chiara consapevolezza dell'incarico attribuitogli.

7.4 Sicurezza e salvaguardia della salute e delle condizioni di lavoro

La Società favorisce condizioni di lavoro che tutelino l'integrità psico-fisica delle persone, mettendo a disposizione luoghi di lavoro conformi alle vigenti normative in materia di salute e sicurezza.

La Società esplicita e rende noti i principi e criteri fondamentali in base ai quali vengono prese le decisioni, di ogni tipo e ad ogni livello, in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Tali principi e criteri possono così individuarsi:

- a) evitare i rischi;
- b) valutare i rischi che non possono essere evitati;
- c) combattere i rischi alla fonte;
- d) adeguare il lavoro all'uomo, in particolare per quanto concerne la concezione dei posti di lavoro e la scelta delle attrezzature di lavoro e dei metodi di lavoro e di produzione, in particolare per attenuare il lavoro monotono e il lavoro ripetitivo e per ridurre gli effetti di questi lavori sulla salute;
- e) tener conto del grado di evoluzione della tecnica;
- f) sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non è pericoloso o che è meno pericoloso;
- g) programmare la prevenzione, mirando ad un complesso coerente che integri nella medesima la tecnica, l'organizzazione del lavoro, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro;
- h) dare la priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure

- di protezione individuale;
- i) impartire adeguate istruzioni ai lavoratori.

7.5 Tutela della persona

La Società 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 che procederà ad accertare l'effettiva violazione del Codice.

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

7.6 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.

7.7 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 della Società.

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

Ogni situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale, deve essere preventivamente comunicata al responsabile che, secondo le modalità previste, informerà l'Organismo di Vigilanza.

7.8 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 della Società che non possono essere ceduti o prestati a terzi soggetti.

Ogni dipendente è direttamente e personalmente responsabile della protezione e dell'utilizzo legittimo dei beni e delle risorse a lui affidate per lo

svolgimento delle proprie funzioni.

La Società, nel rispetto delle leggi vigenti, adotta le misure necessarie al fine di impedire utilizzi distorti degli stessi.

7.9 Uso dei sistemi informatici

Rispetto all'utilizzo dei sistemi informatici ogni dipendente è responsabile della sicurezza dei sistemi utilizzati 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 offensivi o che possano arrecare danno all'immagine della Società.

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.

7.10 Regali, omaggi e altre utilità

Il dipendente non può chiedere né accettare, per sé o per altri, regali o altre utilità, salvo quelli d'uso di modico valore (nei limiti di € 50,00) o conformi alle normali pratiche commerciali e di cortesia, da chiunque abbia tratto o che comunque possa trarre benefici dall'attività della Società.

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 alla Società.

Non possono essere attribuiti vantaggi illeciti a fruitori dei servizi 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, il quale, secondo le modalità previste, provvederà ad informare l'Organismo di Vigilanza della Società.

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

7.11 Tutela della riservatezza

La Società tutela la *privacy* dei propri dipendenti, secondo le norme vigenti in

materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza previo consenso dell'interessato.

L'acquisizione, il trattamento e la conservazione di dette informazioni avviene all'interno di specifiche procedure volte a garantire che persone non autorizzate possano venirne a conoscenza e il pieno rispetto delle norme a tutela della privacy.

7.12 Riservatezza e gestione delle informazioni

Il dipendente è tenuto a mantenere riservate le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni in conformità alle legge, ai regolamenti e alle 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 sulla *privacy*. Deve altresì custodire con cura gli atti affidatigli.

7.13 Obblighi di informazione

Tutti i dipendenti sono tenuti a riferire con tempestività e riservatezza al proprio responsabile di funzione ogni notizia di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle loro attività lavorative, circa violazioni di norme giuridiche, del Codice o altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, coinvolgere la Società.

I responsabili di funzione devono vigilare sull'operato dei propri sottoposti e devono informare l'Organismo di Vigilanza di ogni possibile violazione delle predette norme.

7.14 Obblighi dei collaboratori

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

8 LA DECLINAZIONE DEI PRINCIPI ETICI VERSO I FRUITORI DEI SERVIZI

8.1 Uguaglianza e imparzialità

La Società si impegna a soddisfare i propri fruitori dei servizi in adempimento agli obblighi fissati dal Contratto di Servizio e della Carta dei servizi.

La Società si impegna altresì a non discriminare i propri fruitori dei servizi.

La Società instaura con i fruitori dei servizi un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.

8.2 Contratti e comunicazioni

I contratti e le comunicazioni con i fruitori dei servizi devono essere:

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

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

8.3 Qualità e customer satisfaction

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

8.4 Interazione con i fruitori dei servizi

La Società si impegna a favorire l'interazione con i fruitori dei servizi attraverso la gestione e risoluzione rapida di eventuali reclami e avvalendosi di appropriati sistemi di comunicazione.

La Società 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.

La Società al fine di realizzare un ascolto sistematico del fruitore del servizio predispone indagini di *customer satisfaction* come fonte di informazione per verificare obiettivi di miglioramento del servizio.

La Società tutela la *privacy* dei propri fruitori dei servizi, 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.

9 LA DECLINAZIONE DEI PRINCIPI ETICI VERSO I FORNITORI

9.1 Scelta del fornitore

Le modalità di scelta del fornitore devono essere conformi alle norme vigenti, ai principi di legalità, correttezza e trasparenza e alle procedure interne all'uso previste.

La scelta del fornitore e l'acquisto di beni e servizi di qualsiasi tipo devono avvenire nel rispetto dei principi di concorrenza e pariteticità 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 la Società adotta i 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.

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.

La Società adotta un albo dei fornitori i cui criteri di qualificazione non costituiscono barriere all'entrata.

Qualora i Destinatari ricevano da un fornitore proposte di benefici per favorirne l'attività, devono immediatamente sospenderne il rapporto e segnalare il fatto all'Organismo di Vigilanza.

9.2 Trasparenza

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

La Società predispone opportune procedure per garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del fornitore e di acquisto di beni e servizi.

9.3 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti

La Società ed il fornitore devono operare al fine di costruire un rapporto collaborativo e di reciproca fiducia.

La Società 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, delle trattative e del 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

La Società si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto per le condizioni ambientali 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 la Società richiede ai fornitori, 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

La Società 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.

La Società persegue tali obiettivi coniugandoli con la propria missione e con l'esigenza di autonomia organizzativa e gestionale propria di qualsiasi operatore economico.

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.

Omaggi o atti di cortesia e di ospitalità verso i rappresentanti di governi, pubblici ufficiali e pubblici dipendenti, sono consentiti nella misura in cui il modico valore di essi non comprometta l'integrità, l'indipendenza e la reputazione di una delle parti.

In ogni caso questo tipo di spesa deve essere autorizzato e documentato in modo adeguato.

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 la Società.

12 RAPPORTI CON L'AMBIENTE

12.1 Politica Ambientale

La politica ambientale della Società 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 della Società 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.

La Società 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

La Società 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 IL RISPETTO DEI PRINCIPI ETICI

14.1 Organi Sociali e componenti dell'Organismo di Vigilanza

L'osservanza del Codice da parte dell'Organismo di Vigilanza integra ed esplicita gli obblighi di diligenza nell'esecuzione dell'incarico assunto.

La violazione delle norme del Codice e dei Protocolli del Modello di organizzazione, gestione e controllo di cui al D. lgs. 231/2001, costituiscono quindi un inadempimento alle obbligazioni derivanti dal rapporto di rappresentanza organica, con la conseguente applicazione delle sanzioni previste dalla legge.

14.2 Personale Dipendente

L'osservanza del Codice da parte del personale dipendente integra ed esplicita gli obblighi di fedeltà, lealtà e correttezza e riservatezza nell'esecuzione del contratto di lavoro secondo buona fede ed è pretesa dalla Società anche ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile.

In caso di violazione delle norme del Codice e dei Protocolli operativi del Modello di organizzazione, gestione e controllo di cui al D. lgs. 231/2001, si applicheranno le sanzioni in conformità 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.

14.3 Terzi Soggetti

L'osservanza del Codice e dei Protocolli del Modello di organizzazione, gestione e controllo di cui al D. lgs. 231/2001 da parte dei fornitori integra gli obblighi di adempiere ai doveri di diligenza e buona fede nelle trattative e nell'esecuzione dei contratti in essere con la Società.

La violazione delle norme del Codice e dei Protocolli richiamati dal contratto

può costituire, secondo la gravità, giusta causa di revoca o risoluzione dei contratti con ogni conseguenza di legge, incluso il risarcimento del danno.

14.4 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, sulla loro effettività, adeguatezza e capacità di mantenere nel tempo i requisiti di funzionalità e solidità richiesti dalla legge.

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 ad esso riferite; deve seguire la revisione periodica del Codice e dei suoi meccanismi di attuazione anche attraverso la presentazione di proposte di adeguamento e impostare ed approvare il piano di comunicazione e formazione etica.

Per l'adempimento dei propri compiti, l'Organismo di vigilanza:

- svolge attività ispettiva con modalità predeterminate e approvate dall'organo dirigente;
- ha accesso a tutti i documenti riguardanti i modelli organizzativi della Società redatti ai fini del presente Codice;
- può chiedere informazioni a tutto il personale dipendente e dirigente della Società impiegato nelle aree di rischio, anche senza preventiva autorizzazione dell'organo dirigente;
- può chiedere informazioni al responsabile della funzione di controllo di gestione e del controllo interno, ove presenti;
- nell'esercizio dell'attività può esigere informazioni, anche, dall'organo dirigente;
- può chiedere informazioni a collaboratori, consulenti, agenti e rappresentanti esterni alla Società;
- può prendere visione della documentazione relativa all'attività dell'ente svolta nelle aree di rischio;
- riceve periodicamente informazioni dai responsabili delle aree di rischio specificamente individuati;
- propone l'attivazione delle procedure sanzionatorie previste dal sistema disciplinare;
- all'esito di ogni attività ispettiva redige verbale analitico il cui contenuto è riportato in apposito libro e comunicato all'organo dirigente e, dove esistente, al presidente del collegio sindacale, o organo equivalente;
- redige con periodicità regolare una relazione scritta dell'attività

svolta, inviata all'organo dirigente e, ove esistente, al presidente del collegio sindacale, o organo equivalente, indicando i controlli effettuati ed il loro esito, gli aspetti di maggior rilevanza emersi, le proposte di adeguamento del Modello, compresa la revisione della mappa delle aree a rischio, il piano delle ispezioni previste per l'anno successivo. La relazione è riportata in apposito libro.

- si avvale - sotto la sua diretta sorveglianza e responsabilità - dell'ausilio di tutte le strutture della Società ovvero di consulenti esterni.

14.5 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.

Devono inoltre essere tempestivamente ed obbligatoriamente trasmesse le informative concernenti ad esempio:

 i provvedimenti e/o notizie provenienti da organi di polizia giudiziaria, o da qualsiasi altra autorità, dai quali si evinca lo svolgimento di indagini, anche nei confronti di ignoti, per i reati di cui al Decreto;

 le richieste di assistenza legale inoltrate dai Dipendenti e/o Dirigenti in caso di avvio di procedimento giudiziario per i reati previsti dal Decreto;

 i rapporti preparati dai responsabili di altre funzioni aziendali nell'ambito della loro attività di controllo e dai quali possano emergere fatti, atti, eventi od omissioni con profili di criticità rispetto all'osservanza delle norme sul Decreto;

 le notizie relative all'attuazione del Modello a tutti i livelli aziendali con evidenza dei procedimenti disciplinari svolti e delle eventuali sanzioni irrogate (compresi i provvedimenti verso i dipendenti) ovvero dei provvedimenti di archiviazione di tali procedimenti con le relative motivazioni, se riferibili alla commissione dei reati previsti dal Decreto o a violazioni del Modello

 i prospetti riepilogativi degli appalti affidati a seguito di gare a livello nazionale e europeo, ovvero a trattativa privata

 le notizie relative a commesse attribuite da enti pubblici o soggetti che svolgano funzioni di pubblica utilità.

Gli autori di segnalazioni palesemente infondate sono soggetti a sanzioni.

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

14.6 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.