

GRUPPO ACQUE CODICE DI COMPORTAMENTO

Approvato dal Consiglio di Amministrazione
in data 10/11/2003
Aggiornamento Marzo 2009

Indice

1. INTRODUZIONE	3
1.1 Le finalità e i destinatari	3
1.2 Il rapporto con gli stakeholders	3
1.3 Il valore della reputazione e della credibilità aziendale	3
1.4 I contenuti del codice di comportamento	3
1.5 Valore contrattuale del Codice	3
1.6 Aggiornamenti del Codice	3
2. PRINCIPI GENERALI	4
2.1 Responsabilità	4
2.2 Trasparenza.....	4
2.3 Correttezza	4
2.4 L'efficienza.....	4
2.5 Lo spirito di servizio	4
2.6 Concorrenza	4
2.7 Rapporti con la collettività e tutela ambientale	4
2.8 Valorizzazione delle risorse umane.....	4
3. SISTEMA DI GOVERNO DELL'IMPRESA	5
4. SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO	6
5. RAPPORTO CON I SOCI	7
6. RAPPORTI CON IL PERSONALE	8
6.1 Rapporti con il personale	8
6.2 Sicurezza e salute.....	8
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.....	9

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	10
6.14 Obblighi di informazione.....	10
6.15 Obblighi dei collaboratori.....	10
7. RAPPORTI CON I CLIENTI	11
7.1 Uguaglianza e imparzialità	11
7.2 Contratti e comunicazioni.....	11
7.3 Qualità e customer satisfaction	11
7.4 Interazione con i clienti.....	11
8. PARTECIPAZIONE ALLE GARE E RAPPORTI CON I COMMITTENTI	12
8.1 Partecipazione a procedure di confronto concorrenziale	12
8.2 Correttezza nelle trattative commerciali.....	12
9. RAPPORTI CON I FORNITORI	13
9.1 Scelta del fornitore	13
9.2 Trasparenza.....	13
9.3 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti	13
9.4 Tutela dell'ambiente e dei profili etici.....	13
10. RAPPORTI CON GLI ENTI LOCALI DI RIFERIMENTO E COL LE ALTRE AUTORITÀ DI REGOLAZIONE	14
10.1 Missione aziendale e interesse generale.....	14
11. RAPPORTI CON LE AUTORITÀ AMMINISTRATIVE	14
11.1 Integrità e indipendenza nei rapporti	14
12. RAPPORTI CON L'AMBIENTE	14
12.1 Politica Ambientale	14
13. RAPPORTI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E ASSOCIAZIONI	14
14. MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE DI COMPORTAMENTO	15
14.1 Istituzione dell'Organismo di vigilanza.....	15
14.2 Composizione dell'Organismo di vigilanza	15
14.3 Funzione di Audit	15
14.4 Segnalazioni	15
14.5 Violazioni del Codice di comportamento.....	15

1. INTRODUZIONE

1.1 Le finalità e i destinatari

Il presente Codice di comportamento è una dichiarazione pubblica del Gruppo Acque in cui sono individuati 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 di comportamento integra il quadro normativo al quale l'azienda è sottoposta.

Esso costituisce, inoltre, uno strumento con cui il Gruppo, 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 della 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.

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

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

1.2 Il rapporto con gli stakeholders

Il Codice intende, in particolare, indirizzare la condotta della 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 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 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 ciascun 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.

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 potrà trovarsi 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 e formazione continua 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 della 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 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 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 della 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 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 e anche secondo le norme internazionali UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, OHSAS 18001 e SA 8000 certificazioni qualità, ambiente, sicurezza ed etica.

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 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 di price sensitive e di segreto industriale.

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 una attività di controllo svolta dalle singole funzioni rispetto ai procedimenti ed attività di propria competenza e dell'attività della funzione di Audit.

Essa ha il compito di valutare e contribuire al miglioramento dei processi di risk management e di governance, verificando il sistema di controllo interno in tema di efficacia ed efficienza delle operazioni, di salvaguardia del patrimonio aziendale nonché di conformità a leggi, regolamenti e procedure interne. Per la verifica e l'applicazione delle norme contenute nel presente Codice viene, inoltre, istituito un apposito Organismo di vigilanza.

L'Organismo di vigilanza 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 negli impieghi produttivi e della solidità del patrimonio. L'azienda si impegna altresì a salvaguardare e custodire le risorse ed i beni aziendali.

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' 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.

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 alla funzione di Audit e/o al proprio responsabile, al Rappresentante dei lavoratori per la SA 8000, al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza e al settore qualità ambiente e sicurezza 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 dal Regolamento Interno Infragruppo 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/o alla funzione di Audit.

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 che, secondo le modalità previste, informerà l'organismo aziendale di sorveglianza.

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 di orme dei beni e delle risorse di proprietà dell'impresa. 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.

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 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 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, salvo quelle d'uso di modico valore o conformi alle normali pratiche commerciali e di cortesia, 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, il quale, secondo le modalità previste, provvederà ad informare l'Organismo di vigilanza dell'impresa.

6.12 Tutela della riservatezza

L'impresa 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.

6.13 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; 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 di funzione e/o alla funzione di Audit, al rappresentante dei lavoratori SA 8000, al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza e al settore Qualità, Ambiente e Sicurezza 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 dalla 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 customer satisfaction

L'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 customer satisfaction, come fonte di informazione per verificare obiettivi di miglioramento del servizio.

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

E' prevista 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.

Sono previsti sistemi di rotazione delle persone preposte agli acquisti.

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 e ad assicurare che essa sia svolta in modo conforme ai principi etici richiedendo, per particolari forniture e servizi, requisiti di rilevanza sociale.

10. RAPPORTI CON GLI ENTI LOCALI DI RIFERIMENTO E COL LE ALTRE AUTORITÀ 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.

L'azienda 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 AUTORITÀ 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 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 dal responsabile della funzione di audit dell'impresa;
- deve seguire la revisione periodica del Codice di comportamento e dei suoi meccanismi di attuazione;
- ha il compito di coordinare, ricevere e valutare il rapporto interno predisposto dalla funzione di audit e il bilancio o rapporto sociale e di impostare ed approvare il piano di comunicazione e formazione etica.

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. I nominativi dei componenti del sopraddetto Organismo, sono riportati in allegato alla fine del documento.

14.3 Funzione di Audit

La funzione di Audit svolge un'attività indipendente ed obiettiva di supporto finalizzata al miglioramento dell'efficienza dell'organizzazione ed è responsabile della verifica dell'aderenza delle attività all'etica aziendale.

La funzione procede, a tali fini, alla valutazione dei rischi etici dell'organizzazione e all'esame dei sistemi in atto per assicurare la corretta applicazione delle norme giuridiche, del Codice e dei modelli organizzativi, curandone l'eventuale aggiornamento e informando i competenti organi aziendali dei risultati delle verifiche.

La funzione di Audit riceve e valuta le segnalazioni delle eventuali violazioni del Codice di comportamento e ne riferisce all'Organismo di vigilanza.

Essa ha libero accesso ai dati, alla documentazione ed alle informazioni utili per lo svolgimento delle attività di sua competenza.

Le funzioni aziendali interessate sono tenute a prestare la massima collaborazione a tale scopo.

14.4 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 e alla funzione di audit.

Gli autori di segnalazioni palesemente infondate sono soggetti a sanzioni.

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.

14.5 Violazioni del Codice di comportamento

La 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.