

CODICE ETICO

LAMEZIA MULTISERVIZI S.P.A.

INDICE

1 INTRODUZIONE

1.1. Le finalità ed i destinatari	pag. 04
1.2. La missione della società	pag. 04
1.3. Il rapporto con gli <i>stakeholder</i>	pag. 05
1.4. Il valore della reputazione e della credibilità aziendale	pag. 05
1.5. I contenuti del Codice Etico	pag. 05
1.6. Valore contrattuale del Codice Etico	pag. 05
1.7. Aggiornamenti del Codice	pag. 06

2 PRINCIPI GENERALI

2.1. Responsabilità	pag. 07
2.2. Trasparenza	pag. 07
2.3. Correttezza	pag. 07
2.4. L'efficienza	pag. 08
2.5. Lo spirito di servizio	pag. 08
2.6. Concorrenza	pag. 08
2.7. Rapporti con la collettività e tutela ambientale	pag. 08
2.8. Valorizzazione delle risorse umane	pag. 09

3 SISTEMA DI GOVERNO DELL'AZIENDA

pag. 10

4 SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

pag. 12

5 RAPPORTO CON I SOCI

pag. 13

6 RAPPORTI CON IL PERSONALE

6.1. Rapporti con il personale	pag. 14
6.2. Sicurezza e salute	pag. 14
6.3. Tutela della persona	pag. 14
6.4. Selezione del personale	pag. 15
6.5. Assunzione	pag. 15
6.6. Doveri del personale	pag. 15
6.7. Ulteriori doveri. Scritture contabili e registrazioni	pag. 16
6.8. Conflitto di interessi	pag. 16
6.9. Beni aziendali	pag. 16
6.10. Uso dei sistemi informatici	pag. 17
6.11. Regali, omaggi ed altre utilità	pag. 17
6.12. Tutela della riservatezza	pag. 17
6.13. Riservatezza e gestione delle informazioni	pag. 17
6.14. Obblighi di informazione	pag. 18

6.15. Obblighi dei collaboratori pag. 18

7 RAPPORTI CON I CLIENTI

7.1 Uguaglianza ed imparzialità pag. 19

7.2 Contratti e comunicazioni pag. 19

7.3 Qualità e *customer satisfaction* pag. 19

7.4 Interazione con i clienti pag. 19

8 RAPPORTI CON I FORNITORI

8.1 Scelta del fornitore pag. 21

8.2 Trasparenza pag. 21

8.3 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti pag. 22

8.4 Tutela dell'ambiente e dei profili etici pag. 22

9 RAPPORTI CON GLI ENTI PUBBLICI

9.1. Missione aziendale ed interesse generale pag. 23

9.2. Integrità ed indipendenza nei rapporti pag. 23

10 MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE ETICO

10.1. Istituzione dell'Organismo di Vigilanza pag. 24

10.2. Composizione dell'Organismo di Vigilanza pag. 24

10.3. Funzione di *Audit* pag. 24

10.4. Segnalazioni pag. 25

10.5. Sistema disciplinare pag. 25

1. INTRODUZIONE

1.1 Le finalità ed i destinatari

Il presente Codice Etico è una dichiarazione pubblica della Società Lamezia Multiservizi S.p.a. (nel proseguo anche “azienda” o “società”) nella quale sono individuati i principi generali e le regole comportamentali ai quali 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 integra il quadro normativo al quale la società è sottoposta.

Con l’adozione del Codice Etico si è, infatti, definito un nucleo essenziale di valori e principi, già insiti nell’agire aziendale, come norme fondamentali di azione dell’attività quotidiana.

Il Codice Etico della società, è un documento ufficiale, approvato dall’organo Amministrativo, il quale esprime gli impegni e le responsabilità etiche, perseguite ed attuate nello svolgimento di tutte le attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali, nel rispetto di tutti i portatori di interesse, da parte degli amministratori, dei sindaci, dei dipendenti, collaboratori e fornitori della società.

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 dell’azienda, dei suoi dirigenti, dipendenti, consulenti e di chiunque instauri, a qualsiasi titolo, un rapporto di collaborazione.

Del Codice è data ampia diffusione interna mediante affissione in luogo accessibile a tutti, presso tutte le sedi operative ed unità locali della società, ed inoltre, è messo a disposizione di qualunque interlocutore dell’azienda.

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

1.2 La missione della società

La *mission* che la società Lamezia Multiservizi S.p.a. si prefigge è di:

“Essere una componente attiva e responsabile della comunità in cui opera, offrendo qualità impegno e orientamento al raggiungimento degli obiettivi fissati dal management nella pluralità delle attività che svolge, puntando a divenire un centro di eccellenza nella gestione dei servizi che svolge conformemente a quanto statuito nell’oggetto sociale”.

1.3 Il rapporto con gli *stakeholders*

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

1.4 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, i rapporti con le istituzioni locali, la fedeltà dei clienti, lo sviluppo delle risorse umane, la correttezza e l'affidabilità dei fornitori.

Nello svolgimento di qualunque attività aziendale, i comportamenti non improntati all'etica compromettono il rapporto di fiducia fra la società ed i propri portatori di interesse. A tale fine, non sono etici e favoriscono, al contrario, l'instaurarsi di comportamenti ostili e non trasparenti nei confronti della società, le condotte e gli atteggiamenti di chiunque, singolo od organizzazione, appartenente o in rapporto di collaborazione esterna con la società, cerchi di procurare un indebito vantaggio o interesse per sé, per la società Lamezia Multiservizi S.p.a. o per una società controllata o partecipata da essa o soggetta al medesimo controllo.

Per comportamenti non etici si intendono sia quelli che violano normative di legge sia quelli che si pongono in contrasto con regolamenti e procedure interne.

1.5 I contenuti del Codice Etico

Il Codice Etico 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 Etico e per il suo continuo miglioramento.

1.6 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) e dai contratti collettivi di lavoro.

1.7. 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

Il Codice Etico rappresenta un insieme di principi e di linee guida la cui osservanza è di fondamentale rilievo al fine del conseguimento degli obiettivi societari, del regolare svolgimento delle attività, dell'affidabilità della gestione e dell'immagine della società. Le attività, i comportamenti ed i rapporti sia interni che esterni alla società si ispirano a tali principi e linee guida.

La società si impegna a favorire l'adozione di un Codice Etico analogo a quello dalla stessa approvato da parte delle società controllate o collegate, o comunque, a richiedere alle stesse di operare in conformità a quanto previsto nel presente Codice.

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

La società si impegna ad assicurare, ai soggetti interessati, un adeguato programma di informazione e formazione continua sul Codice Etico.

2.2. Trasparenza

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

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

2.3. Correttezza

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti, anche sotto il profilo della *privacy* e delle opportunità, di tutti i soggetti che risultino coinvolti nelle attività lavorative e professionali.

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

I rapporti con l'esterno, le relazioni con i propri collaboratori e quelle tra questi ultimi, devono essere improntati alla massima lealtà, nell'agire con senso di responsabilità, nella valorizzazione e salvaguardia del patrimonio aziendale e nell'applicazione di un'attitudine di buona fede in ogni attività o decisione.

La società si impegna pertanto ad agire in modo equo ed imparziale, adottando lo stesso comportamento verso tutti gli interlocutori con i quali entra in contatto, pur nelle differenti forme di relazione e comunicazione richieste dalla natura e dal ruolo istituzionale dei diversi interlocutori.

2.4. L'efficienza

Il principio dell'efficienza richiede che in ogni attività lavorativa venga realizzata l'economicità della gestione delle risorse impiegate nello svolgimento dei processi aziendali e venga assunto l'impegno di offrire servizi adeguati rispetto alle esigenze dei Clienti e secondo gli standard più avanzati.

La società si impegna a garantire costantemente l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali, mediante la predisposizione ed il rispetto di programmi per il miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche ed organizzative volte a coniugare la soddisfazione delle esigenze dei propri Clienti con l'efficienza ed economicità della gestione.

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 collaborazione e alla condivisione della missione aziendale.

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

La società nello svolgimento della propria attività si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante ed a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

La società, sensibile ai temi dello sviluppo sostenibile e della tutela ambientale, considera tra i suoi obiettivi primari l'impegno nella ricerca e nel miglioramento continuo dei processi produttivi nel rispetto della normativa vigente, delle esigenze ambientali e del comune interesse applicando le migliori tecnologie disponibili economicamente praticabili al fine di minimizzare l'impatto ambientale diretto ed indiretto.

Al fine di attuare una concreta politica ambientale, la società provvede a sensibilizzare il management ed i collaboratori e a promuovere iniziative, azioni e programmi di miglioramento per una diffusa tutela dell'ambiente, a curare l'aggiornamento del personale e delle procedure operative aziendali.

2.8. Valorizzazione delle risorse umane

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

3. SISTEMA DI GOVERNO DELL'AZIENDA

Il sistema di governo adottato dall'azienda 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.

Allo stato attuale, il sistema di governo della società - così come previsto dall'apposito documento denominato "Organizzazione aziendale Lamezia Multiservizi S.p.a" (prot. n. 70/22 del 01.03.2022) al quale si rimanda per una più esaustiva disamina - è così costituito:

- Assemblea dei Soci;
- Amministratore Unico;
- Collegio Sindacale;
- Revisore Unico;

Tale sistema risulta orientato a garantire una conduzione responsabile della società e trasparente nei confronti del mercato, nella prospettiva di creazione del valore per i soci e del perseguimento degli obiettivi aziendali.

I componenti degli organi aziendali devono uniformare 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 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 dell'azienda; 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 regalie e vantaggi personali, diretti od indiretti; ogni attività di comunicazione deve rispettare le leggi e le pratiche di corretta condotta e deve essere volta a salvaguardare le informazioni coperte da riservatezza.

L'Organo Amministrativo adempie alle proprie funzioni con professionalità, autonomia, indipendenza e con senso del dovere e di responsabilità verso la società, la proprietà ed i terzi.

L'Organo Amministrativo deve avere consapevolezza del proprio ruolo, delle proprie responsabilità e della funzione di esempio svolta nei confronti degli altri soggetti che operano nella società.

Gli amministratori non devono impedire od ostacolare l'esercizio delle attività di controllo da parte degli organismi preposti, e, oltre alle proprie competenze, hanno l'impegno di far rispettare scrupolosamente i valori enunciati dal Codice Etico, promuovendone la condivisione e la diffusione anche nei confronti di terzi.

Ai componenti degli organi dell'azienda è richiesto il rispetto della normativa vigente.

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

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.

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, la società 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'azienda.

In relazione all'estensione dei poteri delegati, la società 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, a scoprire ed eliminare tempestivamente le situazioni di rischio.

Per la verifica e l'applicazione delle norme contenute nel presente Codice è istituito un apposito Organismo di Vigilanza.

L'Organismo di Vigilanza assiste l'organo amministrativo 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.

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

- (a) siano individuate, quali attività nel cui ambito possono essere commessi reati, tutte le attività aziendali riconducibili ai processi principali ed ai processi di supporto;
- (b) siano definite le responsabilità riferite all'attuazione ed al relativo controllo;
- (c) siano attribuite le funzioni di *Audit* all'Organismo di Vigilanza, al quale vengono riportate segnalazioni, eventuali violazioni, risultati di verifiche.

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

Tale sistema si avvale di una attività di controllo svolta dalle singole funzioni rispetto ai procedimenti ed alle attività di propria competenza e dell'attività delle funzioni di *Audit* attribuite all'Organismo di Vigilanza nell'ambito delle specifiche competenze.

Esse hanno 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.

5. RAPPORTO CON I SOCI

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

Costituisce impegno dell'azienda tutelare ed 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.

In particolare, la società si impegna ad assicurare la regolare partecipazione degli amministratori ai lavori assembleari nonché a garantire l'ordinato e funzionale svolgimento delle assemblee, nel rispetto del fondamentale diritto di ciascun socio di richiedere chiarimenti sui diversi argomenti in discussione e di esprimere la propria opinione.

6. RAPPORTI CON IL PERSONALE

6.1. Rapporti con il personale

La società riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della individualità dei lavoratori e l'importanza del loro contributo all'attività di azienda.

La società assicura il rispetto dei contratti collettivi di lavoro e delle norme previdenziali, assicurative ed assistenziali del settore. La gestione del rapporto di lavoro è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun dipendente.

È 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'azienda si impegna a tutelare l'integrità morale e fisica dei dipendenti, dei consulenti e dei clienti. A tal fine promuove comportamenti responsabili e sicuri ed 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

La società si impegna a garantire il rispetto delle condizioni necessarie per l'esistenza di un ambiente di lavoro collaborativo non ostile e privo di qualsiasi comportamento discriminatorio riguardante razza, religione, sesso, opinioni politiche e sindacali, inclinazioni sessuali, età, origine, handicap o altri fattori, che nulla hanno a che vedere con le prestazioni lavorative del personale.

L'azienda esige la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno. A tale scopo attiva periodicamente indagini sul clima aziendale e si adopera per migliorarlo costantemente. Non sono ammesse nelle relazioni di lavoro molestie di alcun tipo comprese quelle sessuali.

Altri comportamenti vietati in quanto avrebbero un impatto negativo sull'ambiente di lavoro sono, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo i seguenti:

- Minacce
- Comportamenti Violenti
- Possesso di armi di qualunque tipo
- Uso di registratori, inclusi videotelefonari o macchine fotografiche per scopi diversi da quelli approvati dai responsabili di funzione

- Uso, distribuzione, vendita o possesso di droghe o altre sostanze stupefacenti, che non abbiano ad essere assunte per ragioni mediche.

Inoltre, il lavoratore non deve restare nei locali della società o in un ambiente lavorativo della società se è sotto l'influenza di bevande alcoliche o droghe o altre sostanze stupefacenti assunte non per uso medico.

La società non tollera alcun atteggiamento intimidatorio o discriminante e adotterà misure disciplinari adeguate nei confronti di coloro che assumessero tali atteggiamenti o abusassero della propria posizione di autorità all'interno dell'azienda.

I dipendenti che ritengono di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto all'apposito Organismo di Vigilanza.

I responsabili di funzione che dovessero "avere notizia" o "sospettare" la violazione di norme del presente Codice, debbono riferire "tempestivamente" all'Organismo di Vigilanza.

I responsabili debbono altresì vigilare per impedire qualunque tipo di ritorsione contro chiunque fornisca notizie in ordine alla violazione di norme etiche e/o procedure interne o collaboratori nelle indagini all'uopo svolte.

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

Il personale che dovesse "avere notizia" o "sospettare" la violazione di norme del presente Codice, deve riferire in prima istanza al suo responsabile, in sua assenza o qualora la segnalazione rimanga disattesa, direttamente (verbalmente o per iscritto) all'Organismo di Vigilanza.

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 ed 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 azienda 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 all'apposito 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 della società.

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

Ogni situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale, deve essere preventivamente comunicata 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'azienda.

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.

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 ed 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'azienda.

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 ed altre utilità

Il dipendente non può chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità, né accettare questi ultimi, neanche quelli 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'azienda.

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 clienti o fornitori pubblici e privati.

I regali ed i vantaggi offerti ma non accettati, che eccedano il valore modico, devono essere segnalati per consentire una adeguata valutazione all'Organismo di Vigilanza dell'azienda.

6.12. Tutela della riservatezza

La società tutela la *privacy* dei dipendenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza il previo consenso dell'interessato.

L'acquisizione, il trattamento e la conservazione di dette informazioni avviene all'interno di specifiche procedure volte ad evitare che persone non autorizzate possano venirne a conoscenza ed a garantire che siano pienamente rispettate tutte le norme a tutela della *privacy*.

6.13. Riservatezza e gestione delle informazioni

Ogni dipendente è tenuto a mantenere riservate le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni in conformità alle leggi, ai regolamenti ed alle circostanze.

Ogni 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 diretto Responsabile ogni notizia di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle loro attività lavorative, circa violazioni di norme giuridiche, del Codice Etico o altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, coinvolgere la società.

I Responsabili devono vigilare sull'operato dei collaboratori assegnati 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 ed imparzialità

La società si impegna a soddisfare i propri “Clienti/fruitori dei servizi erogati” in adempimento agli obblighi fissati dal relativo contratto, l'azienda si impegna altresì a non discriminare i propri “Clienti/fruitori dei servizi erogati”.

La società instaura con i “Clienti/fruitori dei servizi erogati” un rapporto caratterizzato da elevata professionalità ed improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.

La soddisfazione dei propri “Clienti/fruitori dei servizi erogati” rappresenta un obiettivo fondamentale per la società e, a tal fine, la società è impegnata a garantire la qualità dei servizi erogati.

La società si impegna ad adottare nei confronti della Clientela uno stile di comportamento improntato ad efficienza, collaborazione e cortesia, fornendo, in modo chiaro e trasparente, informazioni accurate, complete e veritiere circa le caratteristiche dei servizi offerti, utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile ed assicurando eguaglianza di trattamento di tutti i “Clienti/fruitori dei servizi erogati”.

7.2. Contratti e comunicazioni

I contratti e le comunicazioni con i Clienti devono essere:

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

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

7.3. Qualità e *customer satisfaction*

L'azienda si impegna a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti ed 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/fruitori dei servizi erogati” attraverso la gestione e la risoluzione rapida di eventuali reclami e/o 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.

L'azienda, al fine di realizzare un ascolto sistematico del Cliente, predispone indagini periodiche di *Customer Satisfaction*, come fonte di informazione per individuare e verificare gli obiettivi di miglioramento del livello di servizio.

La società 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. RAPPORTI CON I FORNITORI

8.1. Scelta del fornitore

Le modalità di scelta del fornitore devono essere conformi alle norme vigenti ed alle procedure interne della società 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 ed al prezzo di fornitura.

Nella selezione la società 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, in quanto ritenuti necessari, e la possibilità di competere per il perfezionamento di un contratto con essa.

Nella selezione del fornitore, la società 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 necessità 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.

La società ha adottato un albo dei fornitori qualificati in conformità a quanto previsto dalle procedure interne predisposte.

8.2 Trasparenza

Le relazioni con i fornitori dell'azienda, 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.

Attraverso il suo sistema Informativo gestionale, e le procedure organizzative esistenti, la società è in grado di documentare l'intera procedura di selezione e di acquisto tali da consentire la ricostruzione di ogni operazione.

8.3 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 ed ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti e delle aspettative della controparte, considerate le circostanze, le trattative effettuate, il contenuto del contratto stipulato.

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.

8.4. Tutela dell'ambiente e dei profili etici

L'azienda si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto di condizioni ambientali nonché ad assicurare che esse siano svolte in modo conforme ai principi etici di cui al presente Codice.

9. RAPPORTI CON GLI ENTI PUBBLICI

9.1. Missione aziendale ed interesse generale

L'azienda persegue i suoi obiettivi coerentemente con la sua missione e collabora efficacemente con gli organismi pubblici preposti alla regolazione e controllo delle ottemperanze fiscali contabili e amministrative e giuridiche.

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

9.2 Integrità ed 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. Nell'ambito dei rapporti intrattenuti a vario titolo con le Istituzioni e le Pubbliche Amministrazioni, coloro i quali rappresentano la società devono operare con la massima trasparenza, chiarezza, correttezza, al fine di non indurre ad interpretazioni parziali, false, ambigue o fuorvianti i soggetti istituzionali.

10. MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE ETICO

10.1. 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, 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 ed alle presunte violazioni del Codice Etico ad esso riferite dai Responsabili;
- deve seguire la revisione periodica del Codice Etico e dei suoi meccanismi di attuazione anche attraverso la presentazione di proposte di adeguamento;
- ha il compito di impostare ed approvare il piano di comunicazione e formazione etica.

10.2. Composizione dell'Organismo di Vigilanza

La società ha costituito al proprio interno l'Organismo di Vigilanza, avente il compito di vigilare sull'attuazione e sul rispetto del presente Codice Etico e sui modelli di organizzazione, gestione e controllo, di cui al D.Lgs. 231/2001, attuati coerentemente con il Codice stesso.

L'Organismo di Vigilanza è un organo dell'azienda dotato di indipendenza, di piena autonomia di azione e di controllo, la cui attività è caratterizzata da professionalità ed imparzialità, al quale è attribuita tale carica attraverso apposito atto deliberativo dell'Organo di Amministrazione.

I membri dell'Organo di Vigilanza durano in carica secondo quanto stabilito dall'atto di nomina dell'Organo di Amministrazione e possono essere revocati dall'Organo di Amministrazione solo per giusta causa.

10.3. Funzione di *Audit*

Le funzioni di *Audit* sono attribuite all'Organismo di Vigilanza. Tale Organismo predispone il calendario di *audit* può delegare all'esecuzione degli stessi professionisti esterni o responsabili/esperti aziendali. I Responsabili aziendali di Area che ricevono eventuali segnalazioni, provenienti dalla struttura di riferimento, delle eventuali violazioni del Codice Etico, ne riferiscono all'Organismo di Vigilanza. L'Organismo di Vigilanza ha libero accesso ai dati, alla documentazione ed alle informazioni utili per lo svolgimento delle attività di competenza.

I Responsabili aziendali di Area sono tenuti a collaborare fattivamente per l'espletamento delle attività sopra indicate.

10.4. Segnalazioni

Tutti i soggetti interessati, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare verbalmente o per iscritto (rispetto alla natura della violazione) ed in forma non anonima, eventuali inosservanze del presente Codice.

Gli autori interni di segnalazioni palesemente infondate sono soggetti a sanzioni di natura disciplinare, mentre gli autori esterni di segnalazioni palesemente infondate sono soggetti alle sanzioni previste dalla normativa vigente.

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

10.5. Sistema Disciplinare

La violazione delle norme del Codice Etico da parte dei suoi destinatari lede il rapporto di fiducia instaurato con l'azienda e può comportare l'irrogazione di sanzioni disciplinari, graduate con la "gravità della violazione"; mantenendo salva l'eventuale richiesta di risarcimento del danno.

Rispetto ai lavoratori dipendenti l'osservanza delle norme del Codice Etico è parte essenziale delle obbligazioni contrattuali ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile e dei CCNL di categoria e contratti individuali.

Il sistema sanzionatorio è conforme con quanto previsto dalla Legge 20 maggio 1970 n. 300, dalle specifiche normative di settore, dalla contrattazione collettiva e dalle vigenti disposizioni aziendali.

I destinatari delle sanzioni possono essere:

- PRESIDENTE o membri del CdA, AMMINISTRATORI, SINDACI;
- DIPENDENTI (Dirigenti, Quadri, Impiegati, Operai) ;
- TERZI DESTINATARI (Collaboratori esterni, Consulenti, Partners, Fornitori...);
- MEMBRI OdV;

Gli illeciti disciplinari vengono raccolti (in modo diretto o indiretto) dall'OdV, che dopo gli opportuni accertamenti per la verifica delle infrazioni, proporrà l'applicazione delle sanzioni previste dal seguente modello all'organo preposto cui spetta la decisione finale sulla sanzione da applicare.