



acda
azienda cuneese
dell'acqua spa

**CODICE DI COMPORTAMENTO AZIENDALE
AZIENDA CUNEESE DELL'ACQUA spa**



Approvato con deliberazione del CdA n. 86 del 11/02/2011

1. INTRODUZIONE

1.1 Le finalità e i destinatari

Il Presente Codice di comportamento di ACDA individua i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo. Esso è riferibile sia agli atti gestionali interni che esterni dell'Azienda.

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 l'azienda, nel compimento della propria missione, si impegna a contribuire, conformemente alle leggi ed ai principi di lealtà e correttezza, allo sviluppo socio-economico del territorio e dei cittadini attraverso l'organizzazione e l'erogazione dei servizi pubblici locali.

Il presente Codice ha lo scopo di indirizzare eticamente l'agire 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 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 Soggetti Destinatari ed ambito di applicazione del codice

Le norme contenute all'interno del codice si applicano senza alcuna eccezione:

agli amministratori, ai sindaci;

ai dirigenti ed ai dipendenti;

ad ogni altro soggetto, privato o pubblico, che direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaura, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni di collaborazione od opera nell'interesse della Società.

Detti soggetti verranno di seguito nel documento definiti come "Destinatari".

I "Destinatari" delle disposizioni del presente Codice, nel già dovuto rispetto della legge e delle normative vigenti, adegueranno le proprie azioni ed i propri comportamenti ai principi, agli obiettivi ed agli impegni previsti dal Codice.

Il Codice intende, in particolare, indirizzare la condotta dell'azienda alla cooperazione e alla fiducia nei confronti dei "portatori di interesse", 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 dall'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 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 "portatore di interesse" e 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 del Codice Civile n. 2104 (diligenza del prestatore di lavoro almeno pari alla prestazione dovuta), n. 2105 (obbligo di fedeltà, di segretezza e di non trattare affari in concorrenza), n. 2106 (sanzioni disciplinari secondo la gravità dell'infrazione).

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 Aggiornamento del Codice

Con deliberazione dell'organo di Amministrazione, il Codice può essere modificato ed integrato, anche sulla scorta dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dell'Organismo di Vigilanza.

2. PRINCIPI GENERALI

2.1 Responsabilità

Nella realizzazione della missione aziendale i comportamenti di tutti i destinatari del presente Codice devono essere ispirati dall'etica della responsabilità. L'azienda ha come principio imprescindibile il rispetto delle leggi e dei regolamenti di tempo in tempo vigenti in materia. 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 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, tenuto conto delle varie realtà operative aziendali. 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 il profilo della *privacy* e delle opportunità, nonché delle leggi vigenti a tutelare la personalità individuale 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 operativi consentiti dalle strumentazioni in dotazione e dai tempi di lavoro dell'organizzazione aziendale che mira, comunque, al conseguimento delle performances più avanzate.

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 è consapevole della incidenza delle proprie attività sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento. Per questa ragione, nello svolgimento della propria attività, l'azienda 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.

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.

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) l'individuazione delle modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione di reati;
- c) obblighi di informazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli organizzativi;
- d) l'introduzione di un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello.

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.

Per la verifica e l'applicazione delle norme contenute nel presente Codice è inoltre istituito un apposito **Organismo di vigilanza**. Tale Organismo assiste l'Amministrazione nella fissazione e nell'aggiornamento degli indirizzi del sistema di controllo interno, nella valutazione sull'adeguatezza e sull'effettivo funzionamento del medesimo e nell'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 *standards* 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

ACDA riconosce il valore delle risorse umane dipendenti o collaboranti con essa, ne rispetta l'autonomia e riconosce altresì l'importanza della loro partecipazione all'attività di impresa.

ACDA adotta criteri di merito, di competenza e comunque strettamente professionali per qualunque decisione relativa al rapporto di lavoro con i propri dipendenti e collaboratori esterni e fa espresso divieto di ricorrere a pratiche discriminatorie nella selezione, assunzione, promozione, licenziamento, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale, nonché ogni forma di nepotismo o di favoritismo, così come vieta ogni forma di discriminazione in base all'età, al sesso, allo stato di salute, all'origine etnica, alla nazionalità, alle opinioni politiche, all'appartenenza sindacale e alle credenze religiose.

ACDA si impegna a valorizzare le competenze e a favorire la crescita professionale di tutti i dipendenti, mettendo a disposizione dei medesimi idonei strumenti di formazione, di aggiornamento professionale e di sviluppo.

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, di cui al D.Lgs. 81/2008.

Le misure generali di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro sono:

- a) la valutazione di tutti i rischi per la salute e sicurezza;
- b) la programmazione della prevenzione, mirata ad un complesso che integri in modo coerente nella prevenzione le condizioni tecniche produttive dell'azienda nonché l'influenza dei fattori dell'ambiente e dell'organizzazione del lavoro;
- c) l'eliminazione dei rischi e, ove ci ò non sia possibile, la loro riduzione al minimo in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico;
- d) il rispetto dei principi ergonomici nell'organizzazione del lavoro, nella concezione dei posti di lavoro, nella scelta delle attrezzature e nella definizione dei metodi di lavoro e produzione, in particolare al fine di ridurre gli effetti sulla salute del lavoro monotono e di quello ripetitivo;
- e) la riduzione dei rischi alla fonte;
- f) la sostituzione di ciò che è pericoloso con ciò che non lo è, o è meno pericoloso;
- g) la limitazione al minimo del numero dei lavoratori che sono, o che possono essere, esposti al rischio;
l'utilizzo limitato degli agenti chimici, fisici e biologici sui luoghi di lavoro;
- h) la priorità delle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;
- i) il controllo sanitario dei lavoratori;
- l) l'allontanamento del lavoratore dall'esposizione al rischio per motivi sanitari inerenti la sua persona e l'adibizione, ove possibile, ad altra mansione;
- m) l'informazione e formazione adeguate per i lavoratori; per dirigenti, i preposti; per i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- n) le istruzioni adeguate ai lavoratori;
- o) la partecipazione e consultazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti per la sicurezza;
- p) la programmazione delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza, anche attraverso l'adozione di buone prassi;

- q) le misure di emergenza da attuare in caso di primo soccorso, di lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori e di pericolo grave e immediato;
- r) l'uso di segnali di avvertimento e di sicurezza;
- s) la regolare manutenzione di ambienti, attrezzature, impianti, con particolare riguardo ai dispositivi di sicurezza in conformità alla indicazione dei fabbricanti.

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.

È 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 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 avviene tramite ricerca aperta ed è subordinata ad una richiesta recante le specifiche necessità da parte del Responsabile dell'area in cui è necessario l'inserimento della nuova risorsa.

Devono inoltre essere definiti il profilo della figura necessaria e le competenze che questa deve possedere. In ultimo deve essere verificata la piena rispondenza dei candidati ad una sostanziale aderenza ai profili professionali richiesti dall'impresa, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

6.5 Assunzione

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

6.6 Doveri del personale

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

6.7 Ulteriori doveri. Scritture contabili e registrazioni

Coloro ai quali è affidato il compito di tenere le scritture contabili sono tenuti ad effettuare ogni registrazione in modo accurato, completo, veritiero e trasparente e a consentire eventuali verifiche da parte di soggetti, anche esterni, a ciò preposti. Le evidenze contabili devono basarsi su informazioni precise e verificabili e devono rispettare pienamente le procedure interne in materia di contabilità. Ogni scrittura deve permettere di ricostruire la relativa operazione e deve accompagnarsi ad una adeguata documentazione. Tutte le azioni riguardanti l'attività di impresa devono risultare da adeguate registrazioni che consentano di operare verifiche e controlli sul processo di decisione, autorizzazione e svolgimento.

Chiunque venga a conoscenza di eventuali omissioni, errori o falsificazioni è tenuto a darne notizia al proprio responsabile.

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 comunicata al Direttore Generale e all'Organismo di Vigilanza.

6.9 Beni aziendali

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

direttamente e personalmente responsabile della 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 queste 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, salvo quelle d'uso di modico valore o conformi alle normali pratiche commerciali e di cortesia, a tutti quei soggetti da cui possa acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile all'impresa.

A tal proposito è mantenuto un elenco dei regali effettuati nel corso dell'anno. 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 Direttore Generale, 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 leggi, 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 e vigilanza

Tutti i dipendenti sono tenuti a riferire con tempestività e riservatezza al Direttore Generale ed all'Organismo di Vigilanza ogni notizia di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle loro attività lavorative, circa violazioni di norme giuridiche, del Codice di comportamento o altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, coinvolgere l'impresa.

Il Direttore Generale tramite i Responsabili dei servizi aziendali deve vigilare sull'operato dei dipendenti ed informare l'organismo di vigilanza di ogni possibile violazione delle predette norme.

6.15 Obblighi dei collaboratori

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

7. RAPPORTI CON I CLIENTI

7.1 Uguaglianza e imparzialità

L'azienda si impegna a soddisfare i propri clienti in adempimento agli obblighi fissati dal Contratto di Servizio e della Carta dei servizi. L'azienda si impegna altresì a non discriminare i propri clienti. L'azienda instaura con i clienti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.

7.2 Contratti e comunicazioni

I contratti e le comunicazioni con i clienti devono essere:

- chiari e semplici e formulati con un linguaggio il 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 possibili 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 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 può predisporre 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

Qualora si configurino procedure di confronto concorrenziale, l'impresa valuta attentamente la congruità e l'eseguitività 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 dei fornitori devono essere conformi alle norme vigenti e alle procedure interne dell'impresa all'uopo previste.

La scelta dei fornitori 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 predispone 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' previsto altresì un sistema di documentazione dell'intera procedura di selezione e di acquisto tale da consentire la ricostruzione di ogni operazione di una certa rilevanza.

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.

È prevista per i fornitori/collaboratori principali (a titolo meramente esemplificativo ed in alcun modo esaustivo consulenti, legali, e coloro che in generale svolgono parte di processi aziendali in outsourcing) un'informativa, all'interno della quale viene richiesta l'accettazione scritta del Codice di Comportamento, dei principi in esso contenuti e del Modello Organizzativo.

Attraverso la sottoscrizione della stessa, il fornitore/collaboratore, si assume l'onere di formare ed informare i propri dipendenti in relazione ai contenuti dei succitati documenti.

Inoltre, all'interno dei contratti/ordini, è prevista la clausola risolutiva nel caso in cui gli stessi dovessero violare le regole previste nel Codice di Comportamento e nel Modello Organizzativo.

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.

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

10. RAPPORTI CON GLI ENTI LOCALI DI RIFERIMENTO E CON LE ALTRE 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 governo, 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

L'Organismo di Vigilanza è l'organo della Società che ha compiti di vigilanza e supervisione sull'efficace e corretto funzionamento del Modello di Organizzazione adottato dalla Società stessa e sull'osservanza del Codice di Comportamento ed è competente in merito alle violazioni di tali documenti.

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

Esso è posto in una posizione apicale all'interno della gerarchia aziendale ed in rapporto diretto con il Consiglio di Amministrazione, al quale riferisce di eventuali violazioni del presente Codice e/o del Modello Organizzativo ed è dotato di una continuità di azione elevata.

All'Organismo di Vigilanza viene garantita una adeguata autonomia finanziaria tramite l'attribuzione di risorse da parte della azienda e non sono assegnate funzioni di tipo operativo al fine di garantirne la maggiore obiettività di azione possibile.

E' composto da membri dotati di specifica competenza e professionalità.

Per ulteriori dati sull'Organismo di Vigilanza, si rinvia a quanto specificato nel Modello di Organizzazione.

14.2 Composizione dell'Organismo di vigilanza

L'Organismo di vigilanza è composto da (tre) membri, di cui almeno uno interno ed uno esterno alla struttura societaria di ACDA.

Il Consiglio di Amministrazione ne designa il Presidente, che è scelto tra le figure esterne nel caso di un solo componente esterno, mentre può essere individuato anche nella figura interna nel caso in cui due componenti siano esterni.

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 al Direttore Generale.

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.

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

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

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