



**acda**  
azienda cuneese  
dell'acqua spa

**Allegato al Modello organizzativo 231**

# **CODICE ETICO**

<b>INDICE DELLE REVISIONI</b>					
<b>Ediz.</b>	<b>Rev.</b>	<b>ELABORAZIONE</b>	<b>FIRMA</b>	<b>APPROVAZIONE</b>	<b>Data</b>
1	0	OdV		CDA	11.02.2011
2	1	OdV		CDA	20.10.2017



## **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 e 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.

Il Codice è adottato al fine altresì di assicurare la prevenzione dei fenomeni corruttivi e di tutti i comportamenti illeciti, tra cui quelli da cui può derivare la responsabilità amministrativa ai sensi del d.lgs. 231/01.

### **1.3 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 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";
- 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 (Diligenza del prestatore di lavoro), 2105 (Obbligo di fedeltà), 2106 (Sanzioni disciplinari).

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 dall'Organismo di Vigilanza.

## **2. PRINCIPI GENERALI**

### **2.1 Responsabilità**

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

L'azienda ha come principio imprescindibile il rispetto delle leggi e dei regolamenti di tempo in tempo vigenti in materia. Le violazioni delle norme vigenti si considerano tanto più gravi quanto più e nonostante siano poste in essere a vantaggio o nell'interesse dell'azienda. In nessun caso il perseguimento dell'interesse di ACDA può giustificare un operato non conforme ad una linea di condotta onesta e rispettosa delle leggi e dei regolamenti vigenti.

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 verso l'esterno che all'interno della azienda.

Il sistema di verifica e risoluzione dei reclami assicura un flusso di comunicazione costante e tempestivo. I contratti con l'utenza sono chiari e comprensibili e assicurano condizioni di pariteticità tra le parti. I destinatari del presente codice si adeguano con prontezza agli obblighi di pubblicazione delle informazioni e dei documenti prescritti dalla normativa in materia di trasparenza.

### **2.3 Correttezza**

I destinatari del presente Codice adottano un comportamento corretto, cioè rispettoso dei diritti di tutte le persone. E' garantita in particolare la tutela della personalità individuale e della privacy ed è assicurato il rispetto del principio di non discriminazione e delle pari opportunità.

### **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 riconosce il valore della concorrenza nel rispetto dei 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.

## **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**

ACDA riconosce il valore dei 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, la salute e la sicurezza dei propri dipendenti, dei consulenti, dei collaboranti 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 dei piani di prevenzione, che integrino in modo coerente le condizioni tecniche produttive dell'Azienda e l'influenza dei fattori dell'ambiente e dell'organizzazione del lavoro;
- c) l'eliminazione dei rischi e, ove ciò 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;
- h) l'utilizzo limitato degli agenti chimici, fisici e biologici sui luoghi di lavoro;
- i) la priorità delle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;
- l) il controllo sanitario dei lavoratori;
- m) l'allontanamento del lavoratore dall'esposizione al rischio per motivi sanitari inerenti la sua persona e l'adibizione, ove possibile, ad altra mansione;
- n) l'informazione e formazione adeguate per i lavoratori; per dirigenti, i preposti; per i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- o) le istruzioni adeguate ai lavoratori;
- p) la partecipazione e consultazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti per la sicurezza;
- q) la programmazione delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza, anche attraverso l'adozione di buone prassi;
- r) le misure di emergenza da attuare in caso di primo soccorso, di lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori e di pericolo grave e immediato;
- s) l'uso di segnali di avvertimento e di sicurezza;
- t) 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.

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 specifiche necessità da parte del Responsabile dell'area in cui è necessario l'inserimento della nuova risorsa.

Devono essere definiti il profilo della figura necessaria e le competenze che questa deve possedere e deve essere verificata la piena rispondenza dei candidati ai profili professionali richiesti dall'impresa, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati. Sono attuate a tutela dei principi di equità, trasparenza e meritocrazia per la selezione dei candidati e misure per evitare che l'assunzione del personale costituisca scambio di favori o pratica corruttiva.

## **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**

Nell'espletamento dei propri compiti, il personale rispetta il presente Codice, si attiene alle prescrizioni di legge e impronta la propria condotta ai principi di integrità, correttezza, fedeltà e buona fede.

## **6.7 Scritture contabili e registrazioni**

Tutti i dipendenti sono tenuti a collaborare alla corretta redazione del bilancio e di tutte le comunicazioni sociali fornendo alle funzioni deputate all'interno e all'esterno dell'azienda e agli organi societari informazioni corrette e veritiere nei tempi prescritti.

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.

## **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 Omaggi e altre utilità**

Nei rapporti con soci, clienti, fornitori, partner e con tutti coloro con cui ACDA entra in contatto nello svolgimento della propria attività (a titolo esemplificativo organismi di certificazione, autorità indipendenti, rappresentanti politici o istituzionali etc.) non è in alcun modo consentito promettere, dare, sollecitare o ricevere benefici di qualsiasi natura tendenti ad ottenere indebiti vantaggi, reali o apparenti. A titolo di esempio, non è consentito proporre opportunità di impiego o di natura commerciale a favore dei propri interlocutori o ai loro parenti e affini.

Per ragioni di cortesia, è consentito fare omaggi e compiere atti di ospitalità nei limiti del modico valore.

Per modico valore si intende un valore non superiore a 150 euro. Gli omaggi sono decisi dalla Direzione Generale nel rispetto dei limiti del modico valore, previo parere preventivo dell'Organismo di Vigilanza.

I destinatari del presente Codice che ricevano omaggi o atti di ospitalità oltre i limiti del modico valore, sono tenuti a restituirli. Dovranno essere sempre e comunque restituiti gli omaggi ricevuti all'indirizzo dell'abitazione privata. Di queste eventualità dovrà essere informato immediatamente l'Organismo di Vigilanza. Parimenti dovrà essere comunicata all'Organismo di Vigilanza l'eventuale richiesta di denaro o di regalia proveniente da soggetti terzi. Gli omaggi tra i destinatari del presente Codice sono consentiti solo se di modico valore.

### **6.12 Tutela della privacy**

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 non possano venirne a conoscenza.

### **6.13 Gestione delle informazioni**

I destinatari del presente Codice sono tenuti a:

- conservare tutta la documentazione aziendale nel rispetto delle procedure prescritte;
- garantire la piena tracciabilità delle operazioni eseguite, nel rispetto delle procedure che disciplinano i vari processi aziendali;
- scambiare informazioni corrette e veritiere all'interno dell'azienda relazionando regolarmente le funzioni deputate sull'andamento dell'attività svolta;
- considerare riservate le informazioni acquisite nello svolgimento dell'attività, che debbono essere utilizzate, comunicate o divulgate all'esterno, solo dalle persone autorizzate e nel rispetto della normativa vigente e delle procedure aziendali. A titolo esemplificativo sono riservate le informazioni relative ai progetti aziendali (piani commerciali, strategici, industriali, operativi etc.), gli investimenti e i disinvestimenti, i dati relativi ai dipendenti, le informazioni riguardo al know how e ai processi tecnologici, le informazioni relative a clienti e fornitori, piani di acquisizione, partecipazione, fusione e accordi societari;
- consentire l'esercizio dell'attività di verifica e controllo da parte degli organi deputati sia interni che esterni fornendo loro informazioni adeguate, corrette e veritiere.
- riferire all'Organismo di Vigilanza notizie rilevanti relative all'eventuale violazione delle norme vigenti, del Codice etico e delle procedure interne;
- fornire tutte le informazioni eventualmente richieste dall'autorità giudiziaria e astenersi da qualsiasi comportamento che induca terzi a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci alla stessa.

## **6.14 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 perseguire 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 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'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 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 e di quanto previsto in 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. Ai fornitori/collaboratori principali (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, consulenti, legali, e coloro che in generale sono coinvolti in processi aziendali) è richiesta l'accettazione scritta del Codice di Comportamento e delle misure individuate dal Modello Organizzativo applicabili. Contestualmente il fornitore/collaboratore assume l'onere di formare e informare i propri dipendenti in relazione ai contenuti dei succitati documenti. I contratti/ordini prevedono la clausola risolutiva nel caso in cui

fornitori/collaboratori dovessero violare le regole previste dal Codice di Comportamento e dal Modello Organizzativo.

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

ACDA 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 a evitare la commissione di reati, soprattutto contro la pubblica amministrazione e in materia ambientale.

### **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. Il soggetto terzo che intrattenga con la P.A. rapporti per conto dell'azienda, è tenuto ad aderire al presente Codice e a rispettare puntualmente quanto in esso previsto al pari del personale interno.

### **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 ambientale.

### **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.

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

### **14.1 Attuazione e controllo del rispetto del Codice**

Al fine di garantire l'osservanza e l'efficacia del Codice etico, ACDA attribuisce all'Organismo di Vigilanza, istituito ai sensi del d.lgs. 231/01, il compito di valutare l'adeguatezza dei comportamenti dei destinatari alle prescrizioni del Codice etico, di segnalare alla Direzione aziendale eventuali violazioni per l'applicazione delle sanzioni e, infine, di evidenziare al Consiglio di Amministrazione la necessità di aggiornamenti/modifiche o integrazioni al Codice etico.

### **14.2 Obblighi di informazione**

I destinatari del presente Codice sono tenuti a informare il proprio responsabile, il Direttore Generale o l'Organismo di Vigilanza verbalmente o per iscritto di eventuali violazioni dello stesso o della richiesta di adottare comportamenti difformi a quanto in esso previsto, di cui siano destinatari o siano venuti a conoscenza. A tale scopo possono anche ricorrere alla procedura di whistleblowing adottata da ACDA in modo da garantire al segnalante un'adeguata tutela contro ritorsioni e discriminazioni.

Fuori dei casi di responsabilità a titolo di calunnia o diffamazione, ovvero per lo stesso titolo ai sensi dell'articolo 2043 del codice civile, i dipendenti che effettuano la segnalazione o denunciano all'autorità giudiziaria condotte illecite non possono essere sanzionati, licenziati o sottoposti ad una misura discriminatoria, diretta o indiretta, avente effetti sulle condizioni di lavoro per motivi collegati direttamente o indirettamente alla denuncia.

### **14.3 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.

Per i 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. Le eventuali sanzioni si applicano nel rispetto di quanto previsto dalla legge 20 maggio 1970 n. 300, dalle specifiche normative di settore, ove esistenti e dalla contrattazione collettiva.