

CODICE ETICO

CODICE ETICO

INDICE

1. INTRODUZIONE

- 1.1. Le finalità ed i destinatari
- 1.2. La missione di Multiservizi S.p.A.
- 1.3. Il rapporto con gli *stakeholders*
- 1.4. Il valore della reputazione e della credibilità aziendale
- 1.5. I contenuti del Codice Etico
- 1.6. Valore contrattuale del Codice Etico
- 1.7. Aggiornamenti del Codice

2. PRINCIPI GENERALI

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

3. SISTEMA DI GOVERNO DELL'AZIENDA

4. SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

5. RAPPORTO CON I SOCI

6. RAPPORTI CON IL PERSONALE

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

7. RAPPORTI CON I CLIENTI

- 7.1. Uguaglianza ed imparzialità
- 7.2. Contratti e comunicazioni
- 7.3. Qualità e customer satisfaction
- 7.4. Interazione con i clienti

8. PARTECIPAZIONE ALLE GARE E RAPPORTI CON I COMMITTENTI

- 8.1. Partecipazione a procedure di confronto concorrenziale
- 8.2. Correttezza nelle trattative commerciali

9. RAPPORTI CON I FORNITORI

- 9.1. Scelta del fornitore
- 9.2. Trasparenza
- 9.3. Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti
- 9.4. Tutela dell'ambiente e dei profili etici

10. RAPPORTI CON GLI ENTI LOCALI DI RIFERIMENTO E CON LE ALTRE AUTORITA' DI REGOLAZIONE

- 10.1. Missione aziendale ed interesse generale

11. RAPPORTI CON LE AUTORITA' AMMINISTRATIVE

- 11.1. Integrità ed indipendenza nei rapporti

12. RAPPORTI CON L'AMBIENTE

- 12.1. Politica Ambientale

13. RAPPORTI CON ORGANIZZAZIONI POLITICHE, SINDACALI ED ASSOCIAZIONI

14. MODALITA' DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE ETICO

- 14.1. Istituzione dell'Organismo di Vigilanza
- 14.2. Composizione dell'Organismo di Vigilanza
- 14.3. Funzione di *Audit*
- 14.4. Segnalazioni
- 14.5. Violazioni del Codice Etico

1. Introduzione

1.1 Le finalità ed i destinatari

Il presente Codice Etico è una dichiarazione pubblica di 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 Multiservizi S.p.A. 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 di Multiservizi S.p.A., è un documento ufficiale, approvato dal Consiglio di Amministrazione, 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 di Multiservizi S.p.A..

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 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 e lo stesso è messo a disposizione di qualunque interlocutore dell'azienda. Copia del Codice è trasmessa alla Confservizi, alla quale Multiservizi S.p.A. aderisce.

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 di Multiservizi S.p.A.

La missione che Multiservizi S.p.A. si prefigge è di:

- valorizzare il patrimonio di impianti e reti e l'esperienza acquisita nei settori core business come quello della gestione del servizio idrico integrato e del servizio di distribuzione del gas;
- coniugare la capacità di rispondere positivamente alle aspettative del settore al fine di fornire sempre risposte adeguate ai bisogni degli utenti, garantendo la qualità, la continuità e la sicurezza dei servizi, il rispetto dell'ambiente ed un rapporto costante con il territorio;
- migliorare la soddisfazione degli utenti garantendo che le loro esigenze e le loro legittime aspettative nonché il rispetto dell'ambiente siano individuati e concretizzati in obiettivi pratici da realizzare;
- sviluppare ricerca ed investimenti nei settori istituzionali di attività con particolare riguardo alle innovazioni che privilegiano l'equilibrio ambientale e lo sviluppo sostenibile.

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 di Multiservizi S.p.A..

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 degli azionisti, 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 di Multiservizi S.p.A., 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 Multiservizi S.p.A. o per una società controllata o partecipata da essa.

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 del Consiglio 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 di Multiservizi S.p.A.. Le attività, i comportamenti ed i rapporti sia interni che esterni alla società si ispirano a tali principi e linee guida.

Multiservizi S.p.A. si impegna a favorire l'adozione di un Codice Etico analogo a quello dalla stessa adottato 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.

Multiservizi S.p.A. 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 dell'informazione sia all'esterno che all'interno dell'azienda.

Il sistema di verifica e risoluzione dei reclami attuato nei confronti dei clienti permette che le informazioni siano fornite attraverso una comunicazione, sia verbale che scritta, costante e tempestiva, nel rispetto dei principi delle Carte dei Servizi.

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, 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.

Multiservizi S.p.A. 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 nell'erogazione dei servizi e venga assunto l'impegno di offrire un servizio adeguato rispetto alle esigenze del cliente e secondo gli standard più avanzati.

Multiservizi S.p.A. si impegna a garantire costantemente l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali, mediante la predisposizione ed il rispetto di programmi per il potenziamento della qualità del servizio e

mediante l'adozione di soluzioni tecnologiche ed organizzative volte a coniugare la soddisfazione delle esigenze del territorio servito e delle sue comunità 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 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, definiti nelle Carte dei Servizi.

2.6. Concorrenza

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

2.7. Rapporti con la collettività e tutela ambientale

L'azienda fornitrice di servizi pubblici locali è consapevole della incidenza delle proprie attività sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento.

Per questa ragione Multiservizi S.p.A. nello svolgimento della propria attività si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante ed a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

A tal fine la società si impegna ad operare nel rispetto della normativa vigente in materia ambientale, applicando le migliori tecnologie disponibili al fine di minimizzare l'impatto ambientale diretto ed indiretto; si pone come obiettivo di sensibilizzare il management ed i collaboratori sulle tematiche di profilo ambientale, di promuovere lo sviluppo e la diffusione di tecnologie eco-efficienti, programmare uno sviluppo delle proprie attività volto a valorizzare le risorse naturali, promuovendo iniziative, azioni e programmi di miglioramento per una diffusa tutela dell'ambiente attraverso una concreta politica ambientale.

2.8. Valorizzazione delle risorse umane

Le risorse umane rappresentano un fattore fondamentale per lo sviluppo dell'azienda.

Pertanto Multiservizi S.p.A. 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 temperamento armonico dei diversi ruoli di gestione, di indirizzo e di controllo.

Allo stato attuale, oltre all'Assemblea dei soci nell'ambito della quale è effettuato il controllo da parte degli Enti locali aderenti, il sistema di governo di Multiservizi S.p.A. è così costituito:

- Assemblea dei soci;
- Presidente del Consiglio di Amministrazione;
- Consiglio di Amministrazione;
- Collegio Sindacale;
- Direttore Generale.

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 delle finalità sociali ed ambientali definite d'intesa con gli enti locali di riferimento.

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 Multiservizi S.p.A. 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.

Multiservizi S.p.A. 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, Multiservizi S.p.A. 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.

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) sono individuate, quali attività nel cui ambito possono essere commessi reati, tutte le attività aziendali riconducibili ai processi principali ed ai processi di supporto;
- b) le responsabilità riferite all'attuazione ed al relativo controllo sono indicate nei documenti del Sistema di Gestione della Qualità;
- c) nell'ambito del budget annuale, i Responsabili di Area tengono conto anche delle risorse atte a prevenire la commissione di reati;
- d) le funzioni di Audit sono attribuite all'Organismo di Vigilanza, al quale vengono riportate segnalazioni, eventuali violazioni, risultati di verifiche.

L'Organo di Amministrazione 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.

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 di Amministrazione nella fissazione e nell'aggiornamento degli indirizzi del sistema di controllo interno, nella valutazione sull'adeguatezza e sull'effettivo

funzionamento del medesimo e nella analisi dei rischi aziendali e svolge gli ulteriori compiti successivamente indicati nel presente Codice.

5. RAPPORTO CON I SOCI

Multiservizi S.p.A., 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.

Multiservizi S.p.A. mantiene un costante dialogo con gli enti locali azionisti, nel rispetto, in particolare, dei principi che richiedono che ogni investitore abbia il diritto di ricevere le medesime informazioni per assumere ponderate scelte di investimento. Multiservizi S.p.A. tutela e fa prevalere l'interesse della società e degli azionisti nel loro complesso, rispetto all'interesse particolare di singoli azionisti o gruppi di essi.

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 azionista 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

Multiservizi S.p.A. 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 anche in relazione all'applicazione degli strumenti di incentivazione.

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

Multiservizi S.p.A. si impegna a garantire il rispetto delle condizioni necessarie per l'esistenza di un ambiente di lavoro collaborativo e non ostile ed a prevenire comportamenti discriminatori di qualsiasi tipo.

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.

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

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.

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.

Multiservizi S.p.A., 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, salvo 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 Multiservizi S.p.A..

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

Multiservizi S.p.A. si impegna a soddisfare i propri clienti in adempimento agli obblighi fissati dal Contratto di Servizio e dalle Carte dei Servizi.

L'azienda si impegna altresì a non discriminare i propri clienti.

Multiservizi S.p.A. instaura con i clienti 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 rappresenta un obiettivo fondamentale per Multiservizi S.p.A. e, a tal fine, la società è impegnata a garantire la qualità dei servizi erogati nonché il sollecito e qualificato disbrigo degli impegni assunti nei confronti dei clienti e delle comunità servite.

Multiservizi S.p.A. 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 nei confronti di tutti i clienti.

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 ed alle indicazioni dell'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 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 la risoluzione rapida di eventuali reclami e/o avvalendosi di appropriati sistemi di comunicazione.

Multiservizi S.p.A. 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 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. PARTECIPAZIONE ALLE GARE E RAPPORTI CON I COMMITTENTI

8.1. Partecipazione a procedure di confronto concorrenziale

Nel partecipare a procedure di confronto concorrenziale, l'azienda 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 e/o la necessità di chiarimenti o precisazioni.

8.2. Correttezza nelle trattative commerciali

Nei rapporti con la committenza Multiservizi S.p.A. assicura correttezza e chiarezza nelle trattative commerciali e nell'assunzione dei vincoli contrattuali, nonché il fedele e diligente adempimento degli stessi.

9. RAPPORTI CON I FORNITORI

9.1. Scelta del fornitore

Le modalità di scelta del fornitore devono essere conformi alle norme vigenti 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 Multiservizi S.p.A. 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 si riserva la possibilità di adottare un albo dei fornitori sulla base di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di sistemi di qualificazione.

9.2. 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.

Multiservizi S.p.A. predispone opportune procedure per garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del fornitore e di acquisto di beni e servizi.

Sono previsti sistemi di documentazione dell'intera procedura di selezione e di acquisto tali da consentire la ricostruzione di ogni operazione.

9.3. Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti

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

Multiservizi S.p.A. 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.

9.4. 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.

10. RAPPORTI CON GLI ENTI LOCALI DI RIFERIMENTO E CON LE ALTRE AUTORITA' DI REGOLAZIONE

10.1. Missione aziendale ed 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.

Multiservizi S.p.A. persegue tali obiettivi coniugandoli con la propria missione e con l'esigenza di autonomia organizzativa e gestionale propria di qualsiasi operatore economico.

11. RAPPORTI CON LE AUTORITA' AMMINISTRATIVE

11.1. Integrità 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 Multiservizi S.p.A. devono operare con la massima trasparenza, chiarezza, correttezza, al fine di non indurre ad interpretazioni parziali, false, ambigue o fuorvianti i soggetti istituzionali.

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 ed alla salvaguardia delle risorse attraverso l'adozione, nella gestione operativa, di criteri avanzati di salvaguardia ed efficienza energetica.

Multiservizi S.p.A. si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione.

13. RAPPORTI CON ORGANIZZAZIONI POLITICHE, SINDACALI ED ASSOCIAZIONI

L'azienda non contribuisce in alcun modo al finanziamento di movimenti, di comitati e di organizzazioni politiche e sindacali, di loro rappresentanti e candidati, al di fuori dei casi previsti da normative specifiche.

14. MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE ETICO

14.1. Istituzione dell'Organismo di Vigilanza

E' istituito l'Organismo di Vigilanza per il controllo interno avente il compito di vigilare sull'attuazione ed il rispetto del presente Codice e sui modelli di organizzazione e gestione, 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.

14.2. Composizione dell'Organismo di Vigilanza

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 del Consiglio di Amministrazione.

I membri dell'Organo di Vigilanza durano in carica secondo quanto stabilito dall'atto di nomina del Consiglio di Amministrazione e possono essere revocati dal Consiglio medesimo solo per giusta causa. Se nel corso di un esercizio vengono a mancare uno o più membri dell'Organismo di Vigilanza, l'Organo di Amministrazione provvede immediatamente alle nomine dei sostituti. In detta ipotesi i nuovi nominati scadono insieme con quelli in carica.

14.3. Funzione di Audit

Le funzioni di *Audit* sono attribuite all'Organismo di Vigilanza- Tale Organismo predispone il calendario di audit e delega 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.

14.4. 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.

14.5. Violazioni del Codice Etico

La grave e persistente 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, 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 Etico è parte essenziale delle obbligazioni contrattuali ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile. 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.