

# 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 contemperamento 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 venire 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'eseguità 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**

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

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

## **CODICE DI COMPORTAMENTO**

**Norme di comportamento del personale coinvolto nell'attività di  
distribuzione e misura del gas.**

## Sommario

<b>1. INTRODUZIONE</b> .....	<b>17</b>
1.1. La separazione funzionale nel settore energetico.....	17
1.2. La missione del Gruppo MULTISERVIZI .....	17
1.3. Il Gestore Indipendente.....	17
1.4. Adozione delle “Norme di comportamento del personale coinvolto nell’attività di distribuzione e misura del gas”.....	17
<b>2. OGGETTO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b> .....	<b>18</b>
2.1. Finalità e destinatari delle “Norme di comportamento del personale coinvolto nell’attività di distribuzione e misura del gas” .....	18
2.2. Valore contrattuale delle “Norme di comportamento del personale coinvolto nell’attività di distribuzione e misura del gas” .....	18
2.3. Osservanza del Codice Etico e del Modello 231 .....	19
<b>3. REGOLE DI COMPORTAMENTO</b> .....	<b>19</b>
3.1. Criteri di condotta dei componenti del Gestore Indipendente .....	19
3.2. Comunicazioni verso l’esterno.....	19
3.3. Riservatezza nella gestione di dati e informazioni .....	19
3.4. Riservatezza sulle informazioni commercialmente sensibili.....	20
3.5. Durata ed estensione dell’obbligo di riservatezza .....	20
3.6. Accesso alle informazioni commercialmente sensibili .....	20
3.7. Garante per la corretta gestione delle informazioni rilevanti .....	20
3.8. Applicazione delle norme di legge e regolamentari in materia di riservatezza dei dati .....	21
3.9. Contratti di approvvigionamento di beni e servizi .....	21
3.10. Rapporti contrattuali con le società del Gruppo.....	21
3.11. Divieto di sistemi incentivanti.....	22
<b>4. MODALITA’ DI ATTUAZIONE</b> .....	<b>22</b>
4.1. Compiti di controllo e vigilanza del Gestore Indipendente.....	22
4.3. Segnalazioni.....	22
4.4. Violazione delle “Norme di comportamento del personale coinvolto nell’attività di distribuzione e misura del gas” .....	23

## **1. INTRODUZIONE**

### **1.1. La separazione funzionale nel settore energetico**

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas (Autorità o AEEG), con la deliberazione 24 gennaio 2007, n. 11/07 (Delibera 11/07), come successivamente modificata e integrata con le deliberazioni AEEG 4 ottobre 2007, n. 253/07 e 10 dicembre 2007, n. 310/07, ha approvato il "*Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in merito agli obblighi di separazione amministrativa e contabile (unbundling) per le imprese operanti nei settori dell'energia elettrica e il gas e relativi obblighi di pubblicazione e comunicazione*" (Testo Integrato).

Con tale provvedimento, l'Autorità ha stabilito l'obbligo di separazione funzionale a carico dell'impresa verticalmente integrata - vale a dire l'impresa o il gruppo di imprese che, nel settore dell'energia elettrica e del gas, svolge almeno una attività in concessione (ad esempio, la distribuzione del gas) e almeno una attività liberalizzata (ad esempio, la vendita di gas) - recependo sostanzialmente il contenuto delle direttive comunitarie 2003/54/CE (per il settore elettrico) e 2003/55/CE (per il settore gas).

Carattere fondamentale della separazione funzionale risulta l'affidamento ad un Gestore Indipendente, nell'ambito di una impresa verticalmente integrata, di ciascuna delle attività in concessione relative alla gestione di infrastrutture essenziali elencate nell'art. 7.1 del Testo Integrato.

### **1.2. La missione del Gruppo MULTISERVIZI.**

Il Gruppo MULTISERVIZI (di seguito, anche il "Gruppo") opera in numerosi servizi pubblici locali tra cui, in particolare, il settore energetico. Il Gruppo svolge l'attività di distribuzione gas attraverso la società MULTISERVIZI S.p.A. (di seguito "MULTISERVIZI") e l'attività di vendita di gas naturale attraverso la società PROMETEO S.p.A., partecipata da MULTISERVIZI.

Il Gruppo MULTISERVIZI, dunque, costituisce un'impresa verticalmente integrata ed è quindi soggetto alla disciplina della separazione funzionale, in quanto esercita contemporaneamente il servizio di distribuzione del gas naturale (attività in concessione) e l'attività di vendita di gas (attività liberalizzata).

### **1.3. Il Gestore Indipendente**

In conformità agli obblighi di separazione funzionale prescritti dal Testo Integrato, il Consiglio di Amministrazione della Società MULTISERVIZI ha provveduto ad istituire il Gestore Indipendente con delibera approvata in data 19 novembre 2008.

Multiservizi ha nominato "Responsabile del Gestore Indipendente" un proprio Consigliere di amministrazione.

### **1.4. Adozione delle "Norme di comportamento del personale coinvolto nell'attività di distribuzione e misura del gas".**

Il Testo Integrato prevede che il Gestore Indipendente predispona e aggiorni un programma di adempimenti contenente le misure per perseguire le finalità delle regole di separazione funzionale, in particolare per escludere comportamenti discriminatori e garantisce che ne sia adeguatamente controllata l'osservanza.

A tal fine il Gestore Indipendente ha deliberato di adottare altresì le presenti "Norme di comportamento del personale coinvolto nell'attività di distribuzione e misura del gas" per il personale che, direttamente o indirettamente, svolge mansioni relative all'attività in separazione funzionale, coerentemente con le finalità di sviluppo della concorrenza di cui all'art. 2.1 del Testo Integrato.

## **2. OGGETTO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

### **2.1. Finalità e destinatari delle “Norme di comportamento del personale coinvolto nell’attività di distribuzione e misura del gas”.**

Le presenti Norme contengono le regole di comportamento finalizzate a promuovere - nel rispetto dei principi di economicità e redditività e della riservatezza dei dati aziendali - la concorrenza, l’efficienza ed adeguati livelli di qualità nell’erogazione dei servizi:

- a) garantendo la neutralità della gestione delle infrastrutture essenziali per lo sviluppo di un libero mercato energetico;
- b) impedendo discriminazioni nell’accesso ad informazioni commercialmente sensibili;
- c) impedendo i trasferimenti incrociati di risorse tra i segmenti delle filiere.

Il Gestore Indipendente ha predisposto le “Norme di comportamento del personale coinvolto nell’attività di distribuzione e misura del gas” tenendo in considerazione le suddette finalità della separazione funzionale del settore gas e, in particolare, l’obiettivo di favorire lo sviluppo della concorrenza e l’accesso al mercato, in condizioni di parità, da parte di tutti i potenziali operatori.

Le presenti Norme individuano i comportamenti che devono essere tenuti da parte dei componenti del Gestore Indipendente e di tutto il personale che - direttamente o indirettamente, cioè anche alle dipendenze di altre società del Gruppo MULTISERVIZI - svolge mansioni o prestazioni relative all’attività in separazione funzionale, compresi i dirigenti che operano sotto la direzione del Gestore Indipendente e che hanno responsabilità gestionali nell’attività separata (Personale Coinvolto).

Pertanto, le “Norme di comportamento del personale coinvolto nell’attività di distribuzione e misura del gas” sono vincolanti nei confronti di tutti i dipendenti, consulenti e di chiunque instauri, a qualsiasi titolo, un rapporto di collaborazione con la Società e/o con il Gestore Indipendente e che svolga mansioni nell’ambito dell’attività di distribuzione del gas naturale.

### **2.2. Valore contrattuale delle “Norme di comportamento del personale coinvolto nell’attività di distribuzione e misura del gas”.**

Le presenti Norme di comportamento devono considerarsi parte integrante ed essenziale delle obbligazioni contrattuali del Personale Coinvolto nei confronti della Società e/o del Gestore Indipendente. L’osservanza dei contenuti delle Norme da parte di tutti coloro che operano a servizio del Gestore Indipendente è di importanza fondamentale per garantire il rispetto degli obblighi di separazione funzionale imposti dall’Autorità, nonché per il buon funzionamento, l’affidabilità e la reputazione della Società.

L’accettazione delle “Norme di comportamento del personale coinvolto nell’attività di distribuzione e misura del gas” da parte dei componenti del Gestore Indipendente e da parte del Personale Coinvolto deve risultare da specifiche clausole contrattuali controfirmate dagli interessati.

Tutto il Personale Coinvolto è tenuto a conoscere le “Norme di comportamento del personale coinvolto nell’attività di distribuzione e misura del gas”, a contribuire attivamente alla sua attuazione e segnalarne, per quanto di competenza, carenze e inosservanze.

Il Gestore Indipendente si impegna a promuovere la conoscenza delle Norme da parte di tutto il Personale Coinvolto, vigilando sull’osservanza e predisponendo adeguati strumenti di informazione e controllo.

### **2.3. Osservanza del Codice Etico e del Modello 231**

MULTISERVIZI ha adottato un Codice Etico che definisce l'insieme dei valori di etica aziendale che la Società riconosce, accetta e condivide, nonché la responsabilità che la stessa e i propri collaboratori assumono nei rapporti interni ed esterni. Inoltre, MULTISERVIZI ha adottato un modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del d.lgs. n. 231/2001 (Modello 231), che rappresenta una ulteriore garanzia di rispetto delle normative vigenti e la possibilità di escludere la responsabilità della Società in caso di reati commessi da amministratori, dirigenti o dipendenti nell'interesse o a vantaggio della Società.

L'osservanza delle "Norme di comportamento del personale coinvolto nell'attività di distribuzione e misura del gas" non esclude né limita l'obbligo del Personale Coinvolto di rispettare le norme, i principi e i criteri di condotta contenuti nel Codice Etico e nel Modello 231.

## **3. REGOLE DI COMPORTAMENTO**

### **3.1. Criteri di condotta dei componenti del Gestore Indipendente**

I componenti del Gestore Indipendente sono tenuti a rispettare le regole di comportamento contenute nel presente documento e promuovere la loro osservanza da parte del Personale Coinvolto.

I componenti del Gestore Indipendente devono agire affinché la società MULTISERVIZI eserciti i propri poteri di indirizzo e controllo nel rispetto delle finalità della separazione funzionale e dell'indipendenza del Gestore stesso, secondo quanto stabilito dall'art. 7.4 del Testo Integrato e dall'art. 1 dello Statuto della Società.

### **3.2. Comunicazioni verso l'esterno**

Tutte le comunicazioni della Società con gli utenti del servizio di distribuzione del gas e con soggetti terzi devono essere effettuate esclusivamente attraverso le modalità e le procedure imposte dal Gestore Indipendente, che consentono di verificare, in qualsiasi momento, la data di invio di ogni comunicazione, il contenuto, il mittente, la data di ricezione da parte del destinatario.

### **3.3. Riservatezza nella gestione di dati e informazioni**

Il Personale Coinvolto è tenuto a rispettare l'obbligo di riservatezza sui dati e sulle informazioni aziendali acquisiti nel corso dello svolgimento del rapporto, ai sensi dell'art. 2105 del codice civile – che prevede l'obbligo di non divulgare notizie attinenti all'organizzazione aziendale e di non fare uso delle stesse in modo tale da recare pregiudizio all'azienda – e degli articoli 98 e 99 del d.lgs. 10 febbraio 2005, n. 30, in base ai quali è vietato rivelare a terzi oppure acquisire o utilizzare le informazioni aziendali, comprese quelle commerciali, qualora esse siano segrete, abbiano valore economico e siano sottoposte a misure adeguate allo scopo di mantenerle segrete.

Si considera rientrante nei suddetti "*dati*" e "*informazioni*" qualsiasi notizia attinente l'attività svolta dalla Società, i suoi beni ed il suo personale, acquisita durante lo svolgimento delle mansioni di competenza.

### **3.4. Riservatezza sulle informazioni commercialmente sensibili**

L'obbligo di riservatezza riguarda, in particolare, le informazioni commercialmente sensibili acquisite nello svolgimento dell'attività separata funzionalmente.

Per "*informazioni commercialmente sensibili*" si intendono quelle relative ai Punti di riconsegna delle reti di distribuzione del gas naturale con particolare riferimento ai dati del cliente finale e ai dati di misura.

Scopo dell'obbligo di riservatezza è di evitare da parte del Personale Coinvolto un uso abusivo delle informazioni di cui è venuto a conoscenza nell'ambito della fornitura o della negoziazione dell'accesso alla rete di distribuzione. In particolare, tali informazioni non devono essere utilizzate per favorire commercialmente alcuni operatori a scapito di altri, in particolare l'impresa di vendita appartenente al Gruppo.

### **3.5. Durata ed estensione dell'obbligo di riservatezza**

L'obbligo di riservatezza dovrà essere rispettato dal Personale Coinvolto sia nel corso del rapporto di lavoro, sia dopo la sua cessazione - da qualunque causa essa sia determinata - anche in caso di trasferimento a società partecipate, collegate e/o controllate ovvero in caso di cambiamento delle mansioni affidate nell'ambito della Società.

In particolare, all'obbligo di riservatezza, per quanto eccedente i normali vincoli derivanti dagli articoli 2105 del codice civile e dagli articoli 98-99 del d.lgs. n. 30/2005, si applicano le seguenti condizioni:

- a) il vincolo derivante dal patto di riservatezza ha validità per il periodo di 2 (due) anni successivi alla cessazione del rapporto di lavoro o di collaborazione con la Società, comunque sia avvenuta la cessazione;
- b) l'obbligo di riservatezza avrà validità nei confronti di qualsiasi impresa operante in Italia, direttamente o indirettamente, nel settore dell'energia o delle *utilities* ovvero in settori ad essi collegati o connessi;
- c) l'obbligo è efficace su tutto il territorio italiano.

### **3.6. Accesso alle informazioni commercialmente sensibili**

Il Gestore Indipendente limita l'accesso alle informazioni commercialmente sensibili acquisite nello svolgimento dell'attività in regime di separazione funzionale, in particolare da parte di soggetti appartenenti all'impresa verticalmente integrata che non operano sotto la sua direzione, anche adottando sistemi di tracciabilità dell'accesso a tali informazioni.

A tal fine, l'accesso alle informazioni commercialmente sensibili da parte di soggetti appartenenti alla Società o all'impresa verticalmente integrata, ma esterni al Gestore Indipendente, deve avvenire dietro presentazione di richieste scritte e motivate che devono essere archiviate in un apposito registro, secondo la procedura definita dal Gestore Indipendente.

### **3.7. Garante per la corretta gestione delle informazioni rilevanti**

Il Gestore Indipendente nomina un garante per la corretta gestione delle informazioni commercialmente sensibili (Garante), al quale è affidata la vigilanza sulla corretta gestione delle informazioni.

Il Personale Coinvolto può rivolgersi al Garante per ottenere informazioni e chiarimenti in merito alla corretta gestione delle informazioni commercialmente sensibili.

Il Garante provvede a segnalare al Gestore Indipendente le violazioni del Personale Coinvolto agli obblighi di riservatezza e di gestione delle informazioni, affinché siano adottati i provvedimenti disciplinari e sanzionatori applicabili.

### **3.8. Applicazione delle norme di legge e regolamentari in materia di riservatezza dei dati**

Le regole di comportamento previste dalle presenti Norme non escludono né limitano l'obbligo del Personale Coinvolto di osservare gli obblighi previsti dalla normativa vigente, in particolare dal d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, in materia di trattamento e protezione dei dati personali.

Il Personale Coinvolto è altresì tenuto al rispetto delle disposizioni dell'Autorità in materia di accesso ai dati di base per la formulazione di proposte commerciali inerenti la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale (deliberazione 27 giugno 2007, n. 157/07) e di ogni altro provvedimento regolamentare vigente.

### **3.9. Contratti di approvvigionamento di beni e servizi**

Nei contratti di approvvigionamento di beni e servizi, in particolare in quelli con le parti correlate, il Personale Coinvolto è tenuto ad includere le clausole che vincolano i fornitori:

- a) alla riservatezza sulle informazioni commercialmente sensibili relative all'attività oggetto di separazione funzionale;
- b) al rispetto formale e sostanziale delle finalità della separazione funzionale disciplinata dal Testo Integrato, richiamate nel precedente Punto 2.1.

Per parte correlata si intende qualsiasi soggetto o ente rientrante nella definizione di cui al principio contabile internazionale (IAS) n. 24, comprese le società controllate, controllanti o collegate a MULTISERVIZI.

Le clausole suddette devono essere preventivamente approvate dal Gestore Indipendente e, qualora pertinenti la gestione delle informazioni commercialmente sensibili, anche dal Garante per la corretta gestione delle informazioni.

### **3.10. Rapporti contrattuali con le società del Gruppo**

Nell'ambito dei rapporti contrattuali tra MULTISERVIZI e le altre società del Gruppo, indipendentemente dal prezzo effettivamente pagato, la valorizzazione delle cessioni di beni e le prestazioni di servizio deve avvenire in base al principio del prezzo di libera concorrenza tra le parti o di valore normale, vale a dire il principio del prezzo che sarebbe stato concordato tra imprese indipendenti per operazioni identiche o similari a condizioni similari o identiche nel libero mercato.

I contratti di servizio stipulati tra MULTISERVIZI e le altre società del Gruppo devono essere predisposti in modo da regolamentare in dettaglio natura, modalità di fruizione e prezzi interni utilizzati per le operazioni.

Il Gestore Indipendente è tenuto a conservare, per almeno 10 (dieci) anni, una copia dei contratti di servizio stipulati con le società del Gruppo, unitamente a:

- a) la documentazione che evidenzia le modalità di calcolo dei prezzi unitari di trasferimento utilizzati per le operazioni;

b) le rilevazioni a consuntivo del numero e delle quantità di operazioni registrate nel corso di ogni esercizio.

### **3.11. Divieto di sistemi incentivanti**

E' fatto espresso divieto al Personale Coinvolto avente responsabilità gestionali nell'attività separata funzionalmente di accettare incentivi economici che ne possano compromettere l'indipendenza connessi ad attività diverse da quella amministrata dal Gestore Indipendente ed in contrasto con le finalità perseguite dalle regole di comportamento contenute nelle presenti Norme.

In particolare, è vietata ogni forma di incentivazione o premio connessi all'andamento delle attività liberalizzate svolte dal Gruppo nel settore elettrico o del gas naturale, comprese la coltivazione di gas naturale o la produzione di energia elettrica, acquisto e vendita all'ingrosso o ai clienti finali di elettricità o di gas.

Per incentivo economico si intende qualsiasi forma di retribuzione, premio o utilità connessa all'andamento e/o ai risultati di una specifica attività o conseguiti da una determinata società.

## **4. MODALITA' DI ATTUAZIONE**

### **4.1. Compiti di controllo e vigilanza del Gestore Indipendente**

Il Gestore Indipendente assicura che l'attività che amministra sia gestita secondo criteri di efficienza, economicità, neutralità e non discriminazione.

Il Gestore Indipendente ha il compito di vigilare sull'attuazione e sul rispetto delle presenti

Norme. In particolare, il Gestore Indipendente:

- assume decisioni in materia di violazioni delle “Norme di comportamento del personale coinvolto nell'attività di distribuzione e misura del gas”, riferendo, se del caso, alla competente funzione della Società per l'adozione dei provvedimenti di competenza di quest'ultima;
  
- provvede alla revisione periodica delle Norme e dei suoi meccanismi di attuazione.

### **4.2. Comunicazione e formazione**

Le “Norme di comportamento del personale coinvolto nell'attività di distribuzione e misura del gas” sono portate a conoscenza del Personale Coinvolto mediante apposite attività di comunicazione (per esempio, consegna a tutti i collaboratori di copia delle “Norme di comportamento del personale coinvolto nell'attività di distribuzione e misura del gas”, inserimento di sezioni dedicate nell'intranet aziendale, inserimento di una nota informativa dell'adozione delle Norme in tutti i contratti di lavoro, etc.).

### **4.3. Segnalazioni**

Tutte le persone che sono soggette al rispetto delle “Norme di comportamento del personale

coinvolto nell'attività di distribuzione e misura del gas" sono tenute a segnalare, per iscritto e in forma non anonima, ogni violazione o sospetto di violazione delle presenti Norme al Gestore Indipendente, che provvede ad un'analisi della segnalazione, ascoltandone l'autore e il responsabile della presunta violazione.

Il Gestore Indipendente agisce in modo da tutelare gli autori delle segnalazioni contro qualsiasi tipo di ritorsione, intesa come atto che possa dare adito anche al solo sospetto di essere una forma di discriminazione o penalizzazione. E' altresì assicurata la riservatezza dell'identità dell'autore della segnalazione, fatti salvi gli obblighi di legge.

#### **4.4. Violazione delle "Norme di comportamento del personale coinvolto nell'attività di distribuzione e misura del gas"**

La violazione delle presenti norme costituisce inadempimento delle obbligazioni contrattuali assunte dal Personale Coinvolto nei confronti della Società e/o del Gestore Indipendente e può comportare l'applicazione di sanzioni disciplinari secondo quanto previsto dalla normativa vigente, dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e dal sistema disciplinare di cui al modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001. L'irrogazione di sanzioni disciplinari nei confronti del Personale Coinvolto avviene, qualora applicabile, nel rispetto delle procedure previste dal CCNL e dal sistema disciplinare di cui al modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001.

E' fatto salvo il diritto della Società di agire nei confronti del responsabile per ottenere il risarcimento dei danni subiti a causa della violazione.