

# la Rosina

è di casa

---

---

SEDE LEGALE: Angri (SA) - 84012  
via Dei Goti s.n.c.

Iscrizione R.E.A.: SA-172283  
C.F. e P. Iva 00774850655  
Pec: [larosina@pec.it](mailto:larosina@pec.it)

*MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO  
ADOTTATO AI SENSI DELL'ART. 6 COMMA 3 D. LGS. 8 GIUGNO 2001, N. 231*

## *ALLEGATO 1 - CODICE ETICO E COMPORTAMENTALE*

Rev.	Data	Motivo della Revisione	Emesso	Verificato	Approvato
0	01.03.2023	Prima Emissione	Ufficio ex D.lgs. 231/2001	Amministratore Unico Dott. Carmine Russo	Amministratore Unico Dott. Carmine Russo

## INDICE

### Introduzione

Art. 1 - Premessa

Art. 2 - Destinatari

Art. 3 - Mission

Art. 4 - Vision

Art. 5 - Gestione Aziendale

### Sezione I - Principi Ispiratori

Intro

Art. 1 - Imparzialità, non discriminazione ed uguaglianza

Art. 2 - Correttezza in caso di potenziali conflitti di interesse

Art. 3 - Riservatezza

Art. 4 - Relazioni con gli azionisti

Art. 5 - Valore delle risorse e diritti umani

Art. 6 - Equità nell'esercizio di poteri gerarchici

Art. 7 - Integrità della persona

Art. 8 - Trasparenza, integrità e completezza delle informazioni

Art. 9 - Diligenza ed accuratezza nell'esecuzione dei compiti e dei contratti

Art. 10 - Correttezza ed equità nella gestione ed eventuale rinegoziazione dei contratti

Art. 11 - Qualità dei servizi e dei prodotti

Art. 12 - Concorrenza Leale

Art. 13 - Responsabilità verso la collettività

Art. 14 - Tutela Ambientale

Art. 15 – Centralità del coinvolgimento proattivo

Art. 16 – Miglioramento ed innovazione continua

Art. 17 - Divieti espressi in materia di reati presupposto contemplati dagli artt. 24 e seguenti del D.Lgs. 231/2001

### Sezione II - Criteri generali di condotta

Art. 1 - Sistema organizzativo

Art. 2 - Il reporting delle frodi e delle non conformità

Art. 3 - Trattamento delle informazioni

Art. 4 - Regali, omaggi e benefici

Art. 5 - Comunicazione all'esterno

### Sezione III - Relazioni con i collaboratori

Art. 1 - Selezione del personale

- Art. 2 - Costituzione del rapporto di lavoro
- Art. 3 - Gestione del personale
- Art. 4 - Valorizzazione e formazione delle risorse
- Art. 5 - Gestione del tempo di lavoro dei collaboratori
- Art. 6 - Coinvolgimento dei collaboratori
- Art. 7 - Interventi sull'organizzazione del lavoro
- Art. 8 - Sicurezza e salute
- Art. 9 - Tutela della privacy
- Art. 10 - Integrità e tutela della persona
- Art. 11 - Doveri dei collaboratori
- Art. 12 - Gestione delle informazioni
- Art. 13 - Conflitto di interessi
- Art. 14 - Utilizzo dei beni Aziendali

#### Sezione IV - Relazioni con gli utenti

- Art. 1 - Imparzialità
- Art. 2 - Contratti e comunicazioni agli utenti
- Art. 3 - Stile di comportamento dei collaboratori
- Art. 4 - Controllo della qualità
- Art. 5 - Coinvolgimento dell'utenza
- Art. 6 - Gestione delle posizioni creditorie

#### Sezione V - Relazioni con i fornitori

- Art. 1 - Scelta del fornitore
- Art. 2 - Integrità e indipendenza nei rapporti
- Art. 3 - Finalità della regolazione dei rapporti con i fornitori

#### Sezione VI - Relazioni con la collettività

- Art. 1 - Rapporti economici con partiti, organizzazioni sindacali ed associazioni
- Art. 2 - Contributi e sponsorizzazioni
- Art. 3 - Rapporti istituzionali
- Art. 4 - Interazioni specifiche con la Pubblica Amministrazione
- Art. 5 - Interazione con la Sanità
- Art. 6 - Disposizioni emanate dalle Autorità Antitrust o da altre Autorità indipendenti

#### Conclusioni

## INTRODUZIONE

### Art. 1 – Premessa

La Società “La Rosina S.r.l.” (di seguito, la “**Società**” o l’“**Azienda**”) ha ritenuto di adottare, ai sensi del D.lgs. 8 giugno 2001 n. 231 (di seguito, “**Decreto**”), il presente Codice Etico (di seguito, “**Codice**”) che esplicita, unitamente al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (di seguito, “**Modello**”), un insieme di misure e procedure preventive e disciplinari idonee a ridurre il rischio di commissione di reato all’interno dell’organizzazione aziendale.

Il Codice Etico è divenuto uno strumento per lo stakeholder manager, un mezzo che garantisce la gestione equa ed efficace delle transazioni e delle relazioni umane, che sostiene la reputazione dell’impresa, in modo da creare fiducia verso l’esterno.

### Art. 2 - Destinatari

Sono soggetti destinatari del presente Codice (di seguito i “Destinatari”) e si impegnano al rispetto del contenuto dello stesso:

- a) coloro che svolgono, anche solo in via di fatto, funzioni di amministrazione, direzione, gestione o controllo all’interno della Società, ovvero di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria o funzionale (cosiddetti soggetti apicali);
- b) i dipendenti della Società (cosiddetti soggetti interni sottoposti all’altrui direzione);
- c) coloro i quali, seppure sprovvisti di una formale investitura, esercitano di fatto attività di gestione e controllo della Società;
- d) coloro che collaborano con la Società in forza di un rapporto di lavoro parasubordinato, o temporaneo, o interinale (collaboratori a progetto, agenti, rappresentanti, etc.);
- e) coloro che, pur non appartenendo alla Società, operano su mandato o per conto della stessa (consulenti, periti, etc.);
- f) i fornitori e i partners (anche se in forma di associazione temporanea di imprese, nonché di joint-venture) che operano con la Società nell’ambito delle aree di attività cosiddette sensibili.
- g) tutti coloro che, pur dipendendo da altre società, imprese, cooperative operano all’interno dell’Istituto (servizi pulizia, hostess, ecc.).

A tutti i destinatari la Società richiede una esplicita accettazione delle prescrizioni e dei principi etici adottati con il Codice, mediante la documentata presa visione degli stessi e la sottoscrizione di clausole contrattuali o di appositi moduli dichiarativi, nell’ambito delle proprie mansioni e responsabilità e ogni violazione costituisce illecito disciplinare.

Ciascun destinatario è chiamato a conoscere il contenuto del Codice Etico ed ha il precipuo dovere e responsabilità personale di assicurare che le proprie azioni si conformino al presente Codice e alle leggi e regolamenti applicabili.

Eventuali dubbi inerenti atti illegali o non etici devono essere immediatamente sottoposti all'attenzione del proprio supervisore e, comunque, all'attenzione dei vertici societari oltre che degli organi di controllo preposti per legge.

I Responsabili di ciascuna Area/Processo aziendale sono tenuti a verificare il rispetto da parte dei Destinatari delle previsioni stabilite all'interno del Codice Etico, del quale devono verificare il corretto recepimento e attuare e promuovere le misure idonee ad evitarne le violazioni.

Qualora ravvisino condotte contrastanti con i dettami del presente Codice Etico, i Destinatari sono tenuti a informare l'Organismo di Vigilanza.

### **Art. 3 - Mission**

Il Codice Etico è stato creato per supportare la Società nella realizzazione della propria Vision e Mission.

La Società mette a disposizione un'organizzazione mirata all'Eccellenza delle Competenze e della Tecnologia e che deve guidare, sia in Italia sia all'estero, le scelte aziendali di tutti i Destinatari, come sopra individuati.

A tal fine, all'interno di ogni rapporto contrattuale, deve essere previsto specifico rimando ai contenuti del presente Codice, unitamente alle previsioni del Modello, al fine di indurre le controparti contrattuali all'osservanza delle previsioni ivi contenute.

I rapporti interni ed esterni costituiscono la base fondamentale della credibilità della Società.

Pertanto, ogni persona che operi in nome e per conto della Società sarà adeguatamente responsabilizzata affinché la sua condotta esprima pienamente i valori del Codice Etico adottato dalla Società e vi si conformi, in modo che ogni contatto sia sviluppato con decoro e risulti in linea con le fondamenta del Codice stesso.

### **Art. 4 - Vision**

Eccellenza, eticità, serietà professionale sono aspetti distintivi e imprescindibili nell'attività della Società.

Il management ritiene che la piena e consapevole condivisione da parte di tutti i dipendenti, collaboratori e partner della Società, costituisca condizione imprescindibile per lo sviluppo della qualità nei servizi alla persona e che rappresenti uno degli aspetti più significativi di un sistema di welfare moderno che ricerca nuovi strumenti gestionali ed operativi.

A tale scopo la Società ha scelto di sviluppare volontariamente un percorso volto all'adozione del modello etico, oltre che del proprio modello organizzativo, che segue una filosofia di organizzazione aziendale avente come unica fonte di riferimento la conoscenza e l'assoluto rispetto di leggi, norme morali e comportamenti adeguati ad un'etica di impresa, adottando in

concreto una serie di comportamenti atti a mantenere standard etici di eccellenza sia all'interno, sia all'esterno dell'Azienda, di qualsiasi tipo essi siano: istituzionali, economici, politici, sociali, culturali.

Il Codice Etico poggia appunto le proprie fondamenta su valori quali coscienza, affidabilità, umanità e disponibilità e costituisce uno degli elementi attuativi del Modello realizzato dalla Società per l'Organizzazione e Gestione della Responsabilità d'Impresa (anche etica).

Tale codice verrà introdotto in tutte le politiche e procedure aziendali e ne verrà fatta esplicita richiesta di adesione, tramite presa di conoscenza e sottoscrizione, a tutti coloro che operano per conto dell'Azienda, come a tutte quelle figure con cui l'Azienda si dovrà confrontare e collaborare. I rapporti interni ed esterni costituiscono la base fondamentale della credibilità dell'Azienda. Pertanto, ogni persona che operi in nome e per conto della Società sarà adeguatamente responsabilizzata affinché la sua condotta esprima pienamente i valori del Codice Etico e vi si conformi, in modo che ogni contatto sia sviluppato con decoro e risulti in linea con le fondamenta del Codice stesso.

#### **Art. 5 - Gestione Aziendale**

Il Codice Etico costituisce la carta costituzionale del sistema di organizzazione e gestione aziendale e ne sintetizza i principi etici generali.

Nell'ambito della gestione aziendale, il presente Codice vuole porsi come guida in grado di aiutare i dipendenti ed i collaboratori della Società a conformarsi agli standard etici aziendali di eccellenza. I principi dichiarati tendono a raccomandare, favorire o vietare determinati comportamenti, sia in difetto che in eccesso alla normalità.

Tale Codice non costituisce un manuale onnicomprensivo di tutte le possibili situazioni applicabili all'attività della Società, ma una guida nella quale sono evidenziati i punti fondamentali e identificati metodi e risorse di supporto per adottare decisioni etiche.

Nel caso in cui anche una sola delle disposizioni del presente Codice Etico dovesse entrare in conflitto con disposizioni previste nei regolamenti interni o nelle procedure, il Codice prevarrà su qualsiasi di queste disposizioni.

La mancata osservanza del presente Codice, che deve essere considerato parte integrante a tutti gli effetti dei regolamenti aziendali in vigore relativi ad altri aspetti del rapporto di lavoro, può comportare l'adozione di misure disciplinari ai sensi di legge e del CCNL, adeguate al tipo di mancanza che, in funzione della gravità, può condurre anche al licenziamento, anche per giusta causa, oltre che alla risoluzione del contratto, ex art. 1456 c.c.

Questo Codice è stato voluto ed approvato dall'Amministratore della Società.

## SEZIONE I

### PRINCIPI ISPIRATORI

#### Intro

L'Azienda ispira la propria attività ai principi contenuti nel presente Codice e si impegna a non intraprendere o proseguire alcun rapporto con chiunque dimostri di non condividerne il contenuto e lo spirito.

I dipendenti o collaboratori della Società dovranno aderire a tutte le politiche e procedure operative aziendali, adottando comportamenti coerenti con l'obiettivo aziendale di promuovere la parità di trattamento in materia di occupazione attraverso:

- il riconoscimento delle qualifiche/capacità/esperienze individuali quali criteri di riferimento per l'assunzione, il collocamento, la formazione e il perfezionamento dei dipendenti;
- il rifiuto e la prevenzione a tutti i livelli aziendali di qualsiasi forma di discriminazione o abuso fondata sulla razza, il colore, il sesso, l'orientamento sessuale, la religione, le idee politiche, l'origine nazionale o l'estrazione sociale, le condizioni di salute o di handicap.

Ogni operazione e/o transazione, intesa nel senso più ampio del termine, deve essere legittima, autorizzata, coerente, congrua, documentata, registrata e in ogni momento verificabile.

I dipendenti e i soggetti che effettuano qualsiasi acquisto di beni e/o servizi, incluse anche le consulenze esterne per conto della Società, devono agire nel rispetto dei principi di correttezza, economicità, qualità, liceità e operare con la diligenza del buon padre di famiglia attenendosi alle procedure specifiche già esistenti in Azienda ed adottate dalla stessa senza eccezione alcuna. Il dipendente o il collaboratore che violi tale principio incorre in una colpa grave nei confronti della Società esponendo la stessa a perdite economiche ma anche ad inefficienze.

#### **Art. 1 - Imparzialità, non discriminazione ed uguaglianza**

La Società evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose.

Opera ispirandosi a criteri di obiettività, trasparenza ed imparzialità nelle relazioni con i propri interlocutori, con i destinatari dei servizi, nei rapporti con gli azionisti, nella gestione del personale, nell'organizzazione del lavoro, nella selezione e nella gestione dei fornitori, nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, con la comunità circostante e le Istituzioni che la rappresentano.

Le regole riguardanti i rapporti tra la Società e gli interlocutori, con particolare riferimento all'accesso da parte degli utenti ai servizi erogati, sono uguali per tutti.

## **Art. 2 - Correttezza in caso di potenziali conflitti di interesse, anche potenziale**

Nella conduzione di qualsiasi attività devono sempre evitarsi situazioni in cui i soggetti coinvolti siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse.

Con ciò si intende sia il caso in cui un interlocutore o collaboratore persegua un interesse diverso dalle direttive della Società e dagli interessi degli azionisti, o si avvantaggi personalmente di opportunità d'affari della Società, sia il caso in cui i rappresentanti dei clienti, dei fornitori o delle Istituzioni pubbliche agiscano in contrasto con i doveri fiduciari legati alla loro posizione.

## **Art. 3 - Riservatezza**

La Società persegue il corretto e trasparente trattamento dei dati personali in conformità alle normative legislative e regolamentari, vigenti, sia di rango nazionale che sovranazionale, comprese quelle contenute nei Codici di Condotta di portata generale.

La Società assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e ove tratti dati riservati, si attiene scrupolosamente alle disposizioni vigenti.

I collaboratori della Società sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività.

## **Art. 4 - Relazioni con gli azionisti**

La Società al momento non ha azionisti. Nel caso di futura attività in azioni, la stessa si impegnerà a creare le condizioni affinché la partecipazione degli azionisti alle decisioni di loro competenza sia diffusa e consapevole; e promuovere la parità di informazione; tutelare l'interesse della Società e della totalità degli azionisti, scongiurare iniziative volte a far prevalere interessi particolari.

La Società si adopererà affinché le proprie performance economico - finanziarie siano tali da salvaguardare ed accrescere il valore della Società, al fine di remunerare adeguatamente il rischio che gli azionisti assumono con l'investimento dei propri capitali.

## **Art. 5 - Valore delle risorse e diritti umani**

La Società si impegna a valorizzare le proprie risorse economico - finanziarie ed umane, ritenute assolutamente necessarie per il raggiungimento della propria missione aziendale.

In funzione di tale scopo, la Società promuove il valore delle stesse per migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute.

La Società si propone di assicurare consistente impegno nel rispettare i valori guida e i principi relativi ai diritti umani secondo quanto espresso nelle convenzioni ILO (Dichiarazione Tripartita sui Principi Inerenti Imprese Multinazionali e Politica Sociale) nonché nella Dichiarazione sui Diritti Umani dell'ONU.



#### **Art. 6 - Equità nell'esercizio di poteri gerarchici**

Nel perfezionamento e nella gestione dei rapporti contrattuali che implicano relazioni gerarchiche, in special modo con i collaboratori, la Società si impegna a fare in modo che le prerogative datoriali siano esercitate con equità e correttezza evitando ogni abuso.

In particolare, la Società garantisce che la sovraordinazione gerarchica non si trasformi in esercizio di potere lesivo della dignità e autonomia del collaboratore e che le scelte di organizzazione del lavoro salvaguardino il valore dei collaboratori.

#### **Art. 7 - Integrità della persona**

La Società garantisce l'integrità fisica e morale dei propri collaboratori, nonché condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri.

La stessa, per tali motivi, non tollera richieste o minacce volte ad indurre taluno ad agire contro la legge e il Modello o ad adottare comportamenti lesivi delle proprie convinzioni morali e personali.

#### **Art. 8 – Trasparenza, integrità e completezza delle informazioni**

Le operazioni poste in essere dalla Società aderiscono ai principi di buona condotta aziendale accettati a livello internazionale. L'azienda provvede inoltre a fornire a tutti gli stakeholders regolari e accurate informazioni relative all'attività e struttura aziendale, nonché alla sua performance e situazione finanziaria.

Trasparenza significa che ogni informazione relativa alla Società resa di pubblico dominio sia veritiera e corretta. Ciò si applica non solo alle informazioni contenute nei rapporti ufficiali, ovvero a quelle contenute nei bilanci, nelle relazioni o nelle altre comunicazioni sociali previste per legge dirette ai soci, al pubblico e alla Società che effettua la revisione, ma anche a tutte le informazioni rese pubbliche in conferenze stampa, briefing relativi ai prodotti.

In particolare, trasparenza vuole dire che ogni informazione e dato relativo a prodotti e a processi resa agli Enti istituzionali deputati ai controlli e al rilascio delle autorizzazioni deve essere sempre integra, veritiera e corretta.

Decisioni aziendali responsabili possono essere prese solo in presenza di contabilizzazioni oneste, accurate e passibili di auditing secondo i principi contabili generalmente accettati. Dati che distorcano o nascondano la reale natura delle transazioni poste in essere dalla Società non devono essere presi in considerazione nelle procedure contabili. È necessario mantenere un'accurata e rigorosa registrazione anche di tutti i dati non aventi natura contabile (ad es. dati personali, documenti inerenti all'ambiente, statistiche relative alla sicurezza etc.).

Contabilizzare accuratamente vuol dire attenersi a quanto previsto dai principi contabili e dai

sistemi di controllo interno della Società. Nessuna registrazione falsa o faziosa è permessa. Ogni uscita monetaria deve essere destinata solamente allo scopo previsto dalla relativa autorizzazione. Ciascuna funzione aziendale è responsabile della veridicità, autenticità e originalità della documentazione e delle informazioni rese nello svolgimento dell'attività di propria competenza e ciascun operatore è responsabile per il proprio ambito di operatività.

La Società condanna qualsiasi comportamento volto ad alterare la correttezza e la veridicità dei dati e delle informazioni contenute nei bilanci, nelle relazioni o nelle altre comunicazioni sociali previsti per legge dirette ai soci, al pubblico e alla Società che effettua la revisione contabile.

La Società esige che l'Amministratore, i Responsabili di funzione e i dipendenti, tengano una condotta corretta e trasparente nello svolgimento della loro funzione, in particolare con riferimento a qualsiasi richiesta avanzata da parte dei soci e degli altri organi sociali nell'esercizio delle loro rispettive funzioni istituzionali.

È vietato porre in essere qualsiasi comportamento da parte dell'Amministratore della Società volto a cagionare una lesione all'integrità del patrimonio sociale.

L'Amministratore non deve effettuare alcun tipo di operazione societaria suscettibile di cagionare, anche potenzialmente, un danno ai creditori.

È vietato diffondere notizie false sia all'interno sia all'esterno dell'Azienda, concernenti l'azienda stessa, i suoi dipendenti, i collaboratori e i terzi che per essa operano. È in particolare vietato far circolare nell'Azienda notizie e/o comunicazioni verbali concernenti chicchessia senza adeguata e verificabile documentazione. Laddove se ne verifichi la necessità, le comunicazioni dovranno assumere la forma scritta non anonima e la sottoscrizione della dichiarazione attribuirà la paternità della dichiarazione. Non devono e non dovranno essere prese in considerazione comunicazioni che siano rilasciate in forma diversa e si diffidano dipendenti e collaboratori ad esercitare politiche di intimidazione e vessazione mediante esternazioni non confermate per scritto.

I destinatari del presente Codice, in occasioni di verifiche e di ispezioni da parte delle Autorità pubbliche competenti, devono mantenere un atteggiamento di massima disponibilità e collaborazione nei confronti degli organi ispettivi e di controllo. È vietato ostacolare in qualunque modo le funzioni delle Autorità pubbliche di vigilanza che entrino in contatto con la Società per via delle loro funzioni istituzionali.

È proibito destinare a finalità diverse da quelle per cui sono stati concessi, contributi, sovvenzioni o finanziamenti ottenuti dallo Stato o da altro ente pubblico o dalle Comunità Europee anche di modico importo.

La Società condanna qualsiasi comportamento volto a conseguire, da parte dello Stato, delle Comunità Europee o di altro ente pubblico, qualsiasi tipo di contributo, finanziamento, mutuo agevolato o altra erogazione dello stesso tipo, per mezzo di dichiarazioni e/o documenti alterati

o falsificati, o per il tramite di artifici o raggiri, compresi quelli realizzati per mezzo di un sistema informatico o telematico, volti a indurre in errore l'ente erogatore.

#### **Art. 9 - Diligenza ed accuratezza nell'esecuzione dei compiti e dei contratti**

I contratti, compresi quelli di lavoro (nelle diverse forme in uso), devono essere eseguiti secondo quanto stabilito consapevolmente dalle parti.

La Società si impegna a non sfruttare condizioni di eventuale subalternità contrattuale delle proprie controparti ed a perseguire la pariteticità nel rapporto.

#### **Art. 10 - Correttezza ed equità nella gestione ed eventuale rinegoziazione dei contratti**

Nei rapporti in essere, a chiunque operi in nome e per conto della Società, è fatto divieto di strumentalizzare eventuali lacune contrattuali o eventi imprevisi, per rinegoziare il contratto al solo scopo di sfruttare la posizione di debolezza contrattuale nella quale la controparte si sia venuta a trovare.

#### **Art. 11 - Qualità dei servizi e dei prodotti**

La Società orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei destinatari dei servizi, dando ascolto alle richieste che possano favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi.

#### **Art. 12 - Concorrenza leale**

La Società intende tutelare il valore della concorrenza leale astenendosi da comportamenti collusivi e di abuso di posizione dominante.

#### **Art. 13 - Responsabilità verso la collettività**

La Società è consapevole dell'influenza che le proprie attività possono avere sulle condizioni e sul benessere generale della collettività ed opera attraverso un rigoroso programma di autocontrollo.

#### **Art. 14 - Tutela ambientale**

La Società si impegna a rispettare le leggi e i regolamenti vigenti, in materia ambientale; in Italia ed in ogni altro Stato in cui svolge o svolgerà le proprie attività, anche a mezzo servizio gestione ambientale.

#### **Art. 15 – Centralità del coinvolgimento proattivo**

La Società è impegnata nella trasformazione dell'ambiente di lavoro, nella creazione di un

ambiente improntato sulla responsabilizzazione, sulla fiducia e sul reciproco rispetto, nonché ispirato alla valorizzazione della personalità e delle diversità tra gli individui, nel quale ognuno si senta responsabile della performance e della reputazione aziendale.

La Società si impegna a fare in modo che nella propria organizzazione aziendale gli obiettivi annuali prefissati, sia generali sia individuali dei dirigenti, dei dipendenti e collaboratori che operano per la Società siano focalizzati su un risultato possibile, specifico, concreto, misurabile e relazionato con il tempo previsto per il suo raggiungimento.

#### **Art. 16 – Miglioramento ed innovazione continua**

La Società sostiene la crescita del settore in cui opera per garantire l'adeguamento continuo dei propri processi ai target di efficacia ed efficienza d'eccellenza del settore stesso. In questo senso si trova impegnata sia nello sviluppo di nuove metodologie di processo e di realizzazione dei servizi, sia nella condivisione di best practices, ovunque si possano reperire sia mediante nuovi investimenti in tecnologia e logistica.

#### **Art. 17 - Divieti espressi in materia di reati presupposto contemplati dagli artt. 24 e seguenti del D. Lgs. 231/2001**

Oltre a quanto espressamente richiamato in ordine ai reati presupposto di cui al Decreto, per cui si rimanda alla Parte Speciale del Modello, con riferimento ai medesimi reati, la Società fa espresso divieto ai propri dipendenti, fornitori o collaboratori di porre in essere qualsivoglia condotta commissiva dei reati ivi contemplati, anche sotto forma di atti idonei diretti in modo non equivoco a tale commissione.

## SEZIONE II

### CRITERI GENERALI DI CONDOTTA

#### Art. 1 - Sistema organizzativo

La Società è dotata di strumenti organizzativi (organigrammi, comunicazioni organizzative, procedure, ecc.) improntati ai seguenti principi generali:

- conoscibilità, trasparenza e pubblicità dei poteri attribuiti;
- chiara e formale delimitazione dei ruoli, con una completa descrizione dei compiti di ciascuna funzione, dei relativi poteri e responsabilità.

Le procedure interne sono contraddistinte dalle seguenti caratteristiche:

- distinzione, all'interno di ciascun processo, tra il soggetto che assume la decisione, il soggetto che la esegue ed il soggetto cui è affidato il controllo del processo;
- traccia scritta di ciascun passaggio rilevante del processo;
- adeguato livello di formalizzazione;
- definizione chiara ed inequivocabile dell'organigramma aziendale e degli ambiti di responsabilità delle funzioni aziendali mediante appositi ordini di servizio, resi disponibili a tutti i dipendenti;
- definizione di apposite *policy* e procedure operative che regolano, tra l'altro:
  - i processi di selezione e qualifica dei principali fornitori aziendali;
  - i processi di affidamento degli incarichi;
  - i processi di gestione del primo contatto e delle attività commerciali nei confronti di clienti pubblici e di gestione delle forniture;
  - la gestione dei rapporti istituzionali con soggetti appartenenti alla Pubblica Amministrazione;
- chiara suddivisione delle varie fasi, e delle relative funzioni, in cui vengono effettuate le attività:
  - di selezione dei fornitori;
  - di fruizione di beni e servizi;
  - di verifica del rispetto delle condizioni contrattuali (attive e passive) all'atto della predisposizione / ricevimento delle fatture;
  - di gestione delle spese di rappresentanza e degli omaggi;
- definizione chiara ed inequivocabile dei ruoli e dei compiti dei responsabili interni di ciascuna area a rischio, titolari di potere di direzione, impulso e coordinamento delle funzioni sottostanti.

## **Art. 2 - Il reporting delle frodi e delle non conformità**

Nel caso di mancata osservanza delle politiche aziendali, ovvero del verificarsi di non conformità, il sistema del reporting prevede che il dipendente/collaboratore, di fronte a evidenti infrazioni e casi di mancata applicazione delle norme aziendali, ne faccia immediatamente rapporto al diretto superiore o all'Organismo di Vigilanza.

Le infrazioni a cui si fa riferimento includono ogni tipo di condotta scorretta o evento che possa:

- avere un impatto aziendale negativo;
- esporre a rischio la salute del malato;
- avere un impatto negativo nei rapporti con il resto del personale;
- compromettere la reputazione aziendale.

Il sistema di reporting delle frodi prevede che il dipendente debba fare immediata comunicazione nei casi di sospetta frode, appropriazione indebita, nepotismo, o corruzione in atti e transazioni commerciali. Quanto esposto include ogni atto o transazione che coinvolga dipendenti, collaboratori fornitori, appaltatori o partners i quali possano esporre la Società a:

- incriminazioni o ammende dovute a qualsiasi tipo di corruzione (per esempio: truffa, tangenti, frodi o violazione di leggi e regolamenti vigenti);
- denunce da parte di pazienti o parenti dei medesimi per attività non conformi all'etica, alla morale ed alla legge;
- perdite finanziarie.

La Società deve tenere accurata e completa registrazione di tutte le operazioni poste in essere.

Tutte le transazioni fra Azienda, operatori e organizzazioni esterne devono essere prontamente e accuratamente "tracciate" in accordo a quanto normalmente previsto dalle pratiche e dai principi contabili. Non verrà tollerato, e darà seguito a provvedimenti disciplinari, il mettere in pratica o solamente il prendere in considerazione falsificazione di dati o deviata/mancata rappresentazione di fatti.

La Società promuove l'uso delle comunicazioni a mezzo mail mediante utilizzo del sistema di "intranet aziendale", di contro nega l'uso di Internet se non per scopi di ricerca scientifica o per comprovate esigenze aziendali.

## **Art. 3 - Trattamento delle informazioni**

Le informazioni degli interlocutori sono trattate dalla Società nel pieno rispetto della riservatezza e della privacy degli interessati a mente del Regolamento UE n.679/2016 che, trasfuso in provvedimento legislativo nazionale, ha modificato ed integrato il D. Lgs. n. 196 del 2003. A tal fine sono applicate, e costantemente aggiornate, politiche e procedure specifiche per la protezione

delle informazioni.

La Società organizza i propri uffici in funzione del corretto trattamento delle informazioni, in modo che venga assicurata la corretta separazione dei ruoli e delle responsabilità; classifica le informazioni per livelli di criticità crescenti e adotta opportune contromisure in ciascuna fase del trattamento; sottopone i soggetti terzi che intervengono nel trattamento delle informazioni alla sottoscrizione di patti di riservatezza.

#### **Art. 4 - Regali, omaggi e benefici**

Non è ammessa alcuna forma di regalo eccedente il modico valore e le normali pratiche commerciali o di cortesia, che possa intendersi rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Società.

È in modo particolare vietata qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici, italiani ed esteri, o a loro familiari, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio.

Tale norma comportamentale non ammette deroghe nemmeno in quegli Stati in cui è consuetudine offrire doni di valore a partner commerciali o interlocutori istituzionali e concerne sia i regali promessi o offerti sia quelli ricevuti.

Per regalo si intende qualsiasi tipo di beneficio o utilità ed il modico valore dello stesso è commisurato alle condizioni economiche del donante.

La Società si astiene in ogni caso da pratiche non consentite dalla legge, dagli usi commerciali o dai Codici etici – se resi noti - delle aziende o degli enti con cui ha rapporti.

I collaboratori della Società, in ragione di tale rapporto, non possono ricevere da terzi omaggi o benefici non di modico valore.

Nessuna forma di corruzione o eccesso di cortesia sarà concessa o consentita. In particolare è fatto divieto a dipendenti/collaboratori di accettare qualsiasi forma di “cortesia” o omaggio da parte di fornitori di beni e/o di servizi costituendo tale circostanza motivo di seria sanzione disciplinare.

#### **Art. 5 - Comunicazione all'esterno**

Le comunicazioni della Società verso i propri interlocutori sono improntate al rispetto del diritto all'informazione. In nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

Ogni attività di comunicazione deve rispettare le leggi, le regole e le pratiche di condotta professionale; essa deve essere inoltre effettuata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando, tra le altre, le informazioni *price sensitive* (notizie riguardanti fatti sociali o societari) ed i segreti industriali. È evitata ogni forma di pressione mirante ad acquisire di atteggiamenti di favore da parte dei mezzi di comunicazione.

## SEZIONE III

### RELAZIONI CON I COLLABORATORI

#### **Art. 1 - Selezione del personale**

Per la Società è importante sostenere una politica di diversità selezionando, formando e assumendo dipendenti sulla base dell'adeguatezza delle competenze e qualifiche al ruolo aziendale che andranno a ricoprire, senza alcuna forma di discriminazione o pregiudizio di alcun tipo.

Il principio delle pari opportunità è validamente applicato nella Società, come pure viene riconosciuta l'unicità del contributo personale all'ambiente aziendale preconstituito. Ogni individuo viene trattato solamente in base alla capacità di aderire ai requisiti richiesti per il lavoro che deve svolgere e questo principio deve essere applicato in sede di colloquio, formazione, promozione, trasferimento, retribuzione, attribuzione di benefit e cessazione del rapporto. Nessuna deroga è prevista al principio sopra enunciato. Non sono quindi tollerate discriminazioni in base alla razza, religione, nazionalità, età, handicap, sesso, orientamento sessuale, stato civile e ogni altro fattore proibito per legge. Sarà premura dell'Azienda provvedere al ragionevole abbattimento di barriere architettoniche qualora un qualsiasi dipendente riconosciuto portatore di handicap ne faccia espressa richiesta.

La Società incoraggia il coinvolgimento di ogni dipendente nella pianificazione e direzione del lavoro che è chiamato a svolgere, così come nell'elaborazione del piano di carriera che lo riguarda. La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza del profilo professionale e psico-attitudinale del candidato con le attese e le reali e comprovate esigenze aziendali ed in funzione dell'alta qualità dei servizi erogati, nel rispetto della pari opportunità.

Laddove la peculiare funzione svolta dalla Società lo richieda, la selezione, ai fini dell'assunzione, avviene sulla base del possesso dei requisiti che sono previsti dalla legge e dai CCNL vigenti. L'assunzione di lavoratori stranieri viene effettuata in conformità a quanto dispone il T.U. di cui al D. Lgs. 286/1998 e s.m.i., osservando, altresì, le prescrizioni, le cautele ed i divieti previsti in soggetta materia nella successiva Parte Speciale del Modello.

Le informazioni richieste sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psico-attitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato.

La direzione del personale, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo nelle fasi di selezione ed assunzione.

#### **Art. 2 - Costituzione del rapporto di lavoro**

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro. Unitamente al contratto sarà sottoposta al personale dipendente e/o collaboratore la presa visione e la piena accettazione del Modello



adottato dalla Società e del presente Codice Etico.

Non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare o comunque non prevista nella normativa in materia, ivi in particolare compreso il D. Lgs. n. 276 del 2003 e s.m.i.

Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni collaboratore riceve, oltre ad un estratto del Modello della Società, accurate informazioni relative:

- alle caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere;
- agli elementi normativi e retributivi, come regolati dal contratto collettivo nazionale di lavoro;
- alle norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute associati all'attività lavorativa.

Tali informazioni sono presentate in modo che l'accettazione dell'incarico sia basata su un'effettiva comprensione.

### **Art. 3 - Gestione del personale**

La Società evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori.

Nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo del personale, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai collaboratori e/o su considerazioni di merito.

L'accesso a ruoli e incarichi è anch'esso stabilito in considerazione delle effettive e comprovate competenze e capacità del candidato; inoltre, compatibilmente con l'efficienza generale del lavoro, sono favorite quelle flessibilità nella organizzazione del lavoro che agevolino la gestione dello stato di maternità e, in generale, della cura dei figli.

La valutazione dei collaboratori è effettuata in maniera allargata coinvolgendo i responsabili, la direzione del personale e, per quanto possibile, i soggetti che sono entrati in relazione con il valutato.

### **Art. 4 - Valorizzazione e formazione delle risorse**

I responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura aziendale, mediante l'attivazione delle leve disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita dei propri collaboratori.

In questo ambito, riveste particolare importanza la valutazione, da parte dei responsabili, dei punti di forza e di debolezza del collaboratore, opportunamente comunicata al medesimo, in modo che egli possa tendere al miglioramento delle proprie competenze, anche attraverso una formazione mirata.

La Società mette a disposizione di tutti i collaboratori strumenti informativi e formativi con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze e conservare il valore professionale del personale.

È prevista una formazione istituzionale erogata in determinati momenti della vita aziendale del collaboratore e una formazione ricorrente rivolta al personale operativo.

#### **Art. 5 - Gestione del tempo di lavoro dei collaboratori**

Ogni responsabile è tenuto a valorizzare il tempo di lavoro dei collaboratori, richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani di organizzazione del lavoro. Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, come atto dovuto, prestazioni, favori personali o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice e del Modello.

#### **Art. 6 - Coinvolgimento dei collaboratori**

Deve essere assicurato il coinvolgimento dei collaboratori nello svolgimento del lavoro, anche prevedendo momenti di partecipazione a decisioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi aziendali. Il collaboratore deve partecipare a tali momenti con spirito di collaborazione ed indipendenza di giudizio.

L'ascolto dei vari punti di vista, compatibilmente con le esigenze aziendali, consente al responsabile di formulare le decisioni finali; il collaboratore deve, comunque, concorrere sempre all'attuazione delle attività stabilite.

#### **Art. 7 - Interventi sull'organizzazione del lavoro**

Nel caso di riorganizzazione del lavoro è salvaguardato il valore delle risorse umane prevedendo, ove necessario, azioni di formazione e/o di riqualificazione professionale.

La Società si attiene al riguardo ai seguenti criteri:

- gli oneri delle riorganizzazioni del lavoro devono essere distribuiti il più uniformemente possibile tra tutti i collaboratori, coerentemente con l'esercizio efficace ed efficiente dell'attività d'impresa;
- in caso di eventi nuovi o imprevisti, che devono essere comunque esplicitati, il collaboratore può essere assegnato a incarichi diversi rispetto a quelli svolti in precedenza, avendo cura di salvaguardare le sue competenze professionali.

#### **Art. 8 - Sicurezza e salute**

La Società rispetta la normativa vigente in tema di tutela della sicurezza sul luogo di lavoro.

Per realizzare tale obiettivo, la Società si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori; essa inoltre opera per preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori, nonché l'interesse degli altri interlocutori.

Preliminare, in proposito, è la conoscenza del Documento di Valutazione dei Rischi (*DVR*), assunto e aggiornato dalla Società, che viene preso in considerazione per l'individuazione delle specifiche procedure da adottare e dei comportamenti prescritti, per una efficace attuazione delle misure di prevenzione e protezione. Onde rispondere efficacemente alle prescrizioni di legge, segnatamente a quelle sopra richiamate, la Società si è, inoltre, dotata di una struttura organizzativa (Servizio di Prevenzione e Protezione – S.P.P.-) regolata in funzione delle finalità stabilite dal D.lgs. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

A tal fine, la struttura interna, attenta all'evoluzione degli scenari di riferimento ed al conseguente mutamento delle minacce, realizza interventi di natura tecnica ed organizzativa, attraverso:

- l'introduzione di un sistema di gestione dei rischi e della sicurezza;
- una continua analisi del rischio e della criticità dei processi e delle risorse da proteggere;
- l'adozione delle migliori tecnologie;
- il controllo e l'aggiornamento delle metodologie di lavoro;
- l'apporto di interventi formativi e di comunicazione.

#### **Art. 9 - Tutela della privacy**

È esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze e la vita privata dei collaboratori; nonché la diffusione, fatte salve le ipotesi di liceità del trattamento previste dalla legge, di dati personali senza previo consenso dell'interessato.

Ogni attività è uniformata al nuovo disposto del Regolamento UE 2016/679, nell'analisi applicativa di ogni tutela Privacy e del monitoraggio di ogni documentazione.

#### **Art. 10 - Integrità e tutela della persona**

La Società si impegna a tutelare l'integrità morale dei collaboratori, garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona.

Per questo motivo essa salvaguarda i lavoratori da atti di violenza psicologica e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.

Non sono ammesse molestie sessuali e devono essere evitati comportamenti o discorsi che possano turbare la sensibilità della persona.

Il collaboratore della Società che ritenga di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per motivi legati all'età, al sesso, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose, può direttamente segnalare l'accaduto all'Organo di Controllo, che valuterà l'effettiva violazione del Modello.

#### **Art. 11 - Doveri dei collaboratori**

I collaboratori devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro e quanto previsto dal Modello e dal Codice Etico.

#### **Art. 12 - Gestione delle informazioni**

I collaboratori devono attenersi ai principi di riservatezza connaturati all'incarico espletato così come codificati nei rispettivi codici deontologici. Essi devono altresì conoscere ed attuare le particolari direttive aziendali in tema di sicurezza e trattamento delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità.

I collaboratori sono tenuti ad elaborare i propri documenti utilizzando un linguaggio chiaro, oggettivo ed esaustivo, al fine di consentire la più chiara ed immediata percezione da parte degli utenti, consentendo altresì eventuali verifiche da parte di colleghi, responsabili o soggetti esterni autorizzati a farne richiesta.

#### **Art. 13 - Conflitto di interessi, anche potenziale**

La Società ed i suoi dipendenti/collaboratori, aderendo a standard etici d'eccellenza, pongono elevata attenzione non solo al manifestarsi di un possibile conflitto di interessi, ma anche al rischio della sua insorgenza.

È necessario quindi saper riconoscere le diverse modalità e le situazioni più esposte all'insorgenza di tale rischio:

- un conflitto di interessi sorge quando vantaggi di natura personale possono compromettere l'idoneità nel prendere una decisione in modo imparziale, oppure quando la propria posizione all'interno dell'Azienda può essere utilizzata a scopo personale.
- la Società non potrà farsi rappresentare nei rapporti aziendali da soggetti terzi quando si possa, anche solo astrattamente, configurare un conflitto d'interesse.
- qualsiasi dipendente/collaboratore non può sfruttare la propria posizione aziendale per realizzare profitti diretti o indiretti, sia personali sia per terzi, con i quali intrattiene stretti rapporti personali.

Quando si dovesse verificare che un'attività posta in essere da dipendenti /collaboratori della

Società sia in grado di condurre a potenziali conflitti di interesse, questa deve essere immediatamente riferita in modo esaustivo al diretto superiore, in modo verificabile ed in forma scritta. Qualora invece il dipendente si dovesse trovare nella condizione di dover prendere una decisione aziendale sotto l'influenza di interessi personali è previsto il ricorso all'arbitrato imparziale del diretto superiore al quale devono essere fornite tutte le informazioni relative al potenziale conflitto di interessi.

I dipendenti devono astenersi dall'intraprendere attività o detenere partecipazioni in attività aziendali quando possa comportare un conflitto fra i propri interessi personali e quelli della Società.

Quando vi è un dubbio, occorre riportare il caso al diretto superiore affinché venga adeguatamente considerato.

#### **Art. 14 - Utilizzo dei beni Aziendali**

Ogni collaboratore è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili e fedeli alle procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro impiego.

Ogni collaboratore deve utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni utilizzati o affidatigli, prestando particolare attenzione alla gestione delle risorse di cui sia in possesso; deve altresì evitare utilizzi impropri dei beni che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'ente.

Tutte le attrezzature aziendali messe a disposizione dei dipendenti della Società sono di proprietà dell'Azienda stessa ovvero condotte in uso autorizzato dalla stessa. Ogni prodotto del lavoro svolto presso la Società è di proprietà della stessa e può essere utilizzato solamente a beneficio dell'Azienda. Ciò include piani di marketing e commerciali, progetti di sviluppo scientifico e/o di processi e piani operativi e/o strategici di qualsiasi natura, software & hardware e materiale simile. Qualora i dipendenti, nel corso della propria attività presso la Società, vengano a conoscenza, ottengano o abbiano accesso a informazioni confidenziali di proprietà dell'Azienda sono tenuti ad utilizzarle per il solo beneficio aziendale, essendo tali informazioni di proprietà esclusiva della Società.

Nessun dipendente può utilizzare proprietà aziendali (quali ad esempio attrezzature, beni, automezzi, veicoli, forniture per ufficio, documenti, files, supporti per dati) o avvalersi dei servizi aziendali per scopi personali senza autorizzazione espressa del reparto/ufficio di competenza che, comunque, dovrà in ogni caso relazionare alla Direzione Amministrativa circa la deroga.

Le apparecchiature della Società non devono essere utilizzate per riprodurre software e non è concesso di utilizzare software personale su di esse, se non previa autorizzazione scritta e,

comunque, in conformità alle procedure aziendali e nel rispetto delle norme di adottate nel DPSS (documento programmatico sulla sicurezza).

È vietato ai dipendenti/collaboratori l'utilizzo di fondi aziendali o altre risorse a scopo personale. Inoltre, i dipendenti sono responsabili della salvaguardia delle risorse aziendali poste sotto il loro controllo, informazioni incluse, e devono inoltre mantenere accurata registrazione dell'utilizzo di tali risorse attenendosi alle procedure amministrative in uso. È onere del dipendente/collaboratore segnalare tempestivamente eventuali impedimenti in tal senso. I dipendenti/collaboratori devono in ogni momento garantire un utilizzo corretto dei fondi aziendali.

È vietato ai dipendenti/collaboratori l'utilizzo di beni aziendali per determinare situazioni di privilegio personale all'interno dell'Azienda e/o per determinare situazioni di privilegio di taluni pazienti.

Ogni spesa deve essere prontamente e accuratamente annotata. Il sottoporre rapporti di spesa fraudolenti è seriamente punito.

La Società si riserva il diritto di impedire utilizzi distorti dei propri beni ed infrastrutture attraverso l'impiego di sistemi contabili, di *reporting* di controllo finanziario e di analisi e prevenzione dei rischi, fermo restando il rispetto di quanto previsto dalle leggi vigenti.

## SEZIONE IV

### RELAZIONI CON GLI UTENTI

#### **Art. 1 - Imparzialità**

La Società si impegna a non discriminare arbitrariamente ed ingiustificatamente i cittadini utenti dei servizi erogati.

#### **Art. 2 - Contratti e comunicazioni agli utenti**

Anche nei rapporti con l'utenza vale il principio ispiratore, secondo il quale i contratti e le comunicazioni al pubblico, compresi i messaggi pubblicitari ed il contenuto del sito internet aziendale, devono essere chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori; devono essere conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette; devono infine essere completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del fruitore finale del servizio.

Scopi e destinatari delle comunicazioni determinano, di volta in volta, la scelta dei canali di contatto più idonei alla trasmissione dei contenuti senza avvalersi di eccessive pressioni e sollecitazioni ed impegnandosi a non utilizzare strumenti pubblicitari ingannevoli o non veritieri. È cura della Società comunicare in maniera tempestiva ogni informazione relativa ad eventuali modifiche al contratto; o relativa ad eventuali variazioni delle condizioni economiche e tecniche di erogazione del servizio e/o vendita dei prodotti; o relativa all'esito di verifiche compiute nel rispetto degli standard richiesti dalle Autorità di controllo.

#### **Art. 3 - Stile di comportamento dei collaboratori**

Lo stile di comportamento nei confronti dei fruitori dei servizi è improntato alla solidarietà, alla disponibilità, al rispetto ed alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità, anche in considerazione della peculiarità dei servizi da erogarsi secondo gli standard di eccellenza.

Il personale della Società deve essere facilmente riconoscibile.

#### **Art. 4 - Controllo della qualità**

La Società si impegna a garantire elevati standard di qualità dei servizi e prodotti offerti sulla base di livelli predefiniti ed a monitorare periodicamente la qualità percepita.

La Società si avvale di un valido ed efficace sistema di servizio e gestione qualità secondo le principali norme nazionali e sovranazionali, con monitoraggio continuo delle procedure applicative in tema di servizi ed efficienza.

#### **Art. 5 - Coinvolgimento dell'utenza**

La Società si impegna a dare sempre riscontro ai suggerimenti e ai reclami formulati da cittadini utenti e dalle associazioni a loro tutela, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi.

È cura della Società informare gli utenti del ricevimento delle loro comunicazioni e dei tempi necessari per le risposte: tempi che, comunque, dovranno essere molto contenuti.

#### **Art. 6 - Gestione delle posizioni creditorie**

La Società si impegna a non abusare delle proprie posizioni creditorie verso gli utenti ed ogni altro interlocutore, al fine di trarne vantaggio o qualsiasi altra utilità.

Nel recupero del credito, la Società agisce secondo criteri oggettivi e documentabili avviando procedure di recupero a partire dalle posizioni più critiche; informando preventivamente il debitore sulla posizione e sull'ammontare del credito vantato, nonché sulla possibilità, ove nulla osti, di una soluzione transattiva.



## SEZIONE V

### RELAZIONI CON I FORNITORI

#### Art. 1 - Scelta del fornitore

I processi di acquisto sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo, al miglioramento degli standard di erogazione dei servizi, alla concessione delle pari opportunità per ogni fornitore, alla lealtà e all'imparzialità.

In particolare, i collaboratori addetti a tale processo sono tenuti a non precludere ad alcuno, in possesso dei requisiti prefissati, la possibilità di competere alla conclusione di contratti di fornitura, adottando nella scelta della rosa dei candidati criteri oggettivi e documentabili tali da assicurare una concorrenza sufficiente.

Per alcune categorie merceologiche, la Società dispone di un albo fornitori formulato sulla base di criteri di qualificazione, quali:

- la disponibilità opportunamente documentata di mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità e risorse progettuali, know-how, etc.;
- l'esistenza ed effettiva attuazione di sistemi di qualità aziendali adeguati.

La Società si riserva il diritto, senza pregiudizio nei confronti di altri possibili fornitori, di instaurare rapporti con soggetti che adottino impegni e responsabilità etiche in sintonia con quelli adottati dalla Società nel Modello.

#### Art. 2 - Integrità e indipendenza nei rapporti

Le relazioni con i fornitori sono regolate da principi comuni e sono oggetto di un costante monitoraggio da parte della Società. Tali relazioni comprendono anche i contratti finanziari e di consulenza.

La stipula di un contratto con un fornitore deve basarsi su rapporti di estrema chiarezza e di pariteticità.

Per garantire la massima trasparenza ed efficienza del processo di acquisto, la Società si ispira ai seguenti principi:

- rotazione dei soggetti preposti agli acquisti;
- separazione dei ruoli tra l'unità richiedente la fornitura e l'unità stipulante il contratto;
- adeguata ricostruibilità delle scelte adottate;
- conservazione dei contratti, nonché delle informazioni e dei documenti ufficiali preordinati alla scelta del contraente, almeno nei tre anni successivi alla cessazione del rapporto.

### **Art. 3 - Finalità della regolazione dei rapporti con i fornitori**

Il rispetto dei principi di cui alla presente sezione garantisce che la scelta dei fornitori venga effettuata al fine di garantire l'approvvigionamento in base a prezzi di mercato ed a parità di qualità delle forniture.

## SEZIONE VI

### RELAZIONI CON LA COLLETTIVITÀ

#### **Art. 1 - Rapporti economici con partiti, organizzazioni sindacali ed associazioni**

La Società non finanzia partiti o associazioni con finalità politiche, sia in Italia che all'estero, loro rappresentanti o candidati; né effettua sponsorizzazioni di congressi o feste che abbiano un fine esclusivo di propaganda politica.

La Società non eroga contributi ad organizzazioni con le quali può ravvisarsi un conflitto di interessi. Essa può, comunque, cooperare anche finanziariamente con organizzazioni che, per specifici progetti, rispondano ai seguenti requisiti:

- finalità riconducibile all'oggetto sociale della Società;
- destinazione chiara e documentabile delle risorse;
- espressa autorizzazione da parte delle funzioni di vertice amministrativo.

#### **Art. 2 - Contributi e sponsorizzazioni**

La Società può aderire alle richieste di sponsorizzazione e contributi, limitatamente alle proposte provenienti da enti e associazioni dichiaratamente senza fini di lucro e con regolari statuti e atti costitutivi, che siano di elevato valore sociale. Le richieste di cui sopra devono essere avanzate esclusivamente per iscritto e rivolte al Legale Rappresentante della Società; il conseguente rapporto deve risultare disciplinato da apposito contratto sottoscritto dalle parti.

Qualora la proposta di un contratto di sponsorizzazione provenga invece da soggetti e/o enti non aventi le caratteristiche di cui al primo periodo, ove si intenda prendere in considerazione tale proposta, occorre acquisire il preventivo parere dell'O.d.V.

#### **Art. 3 - Rapporti istituzionali**

In ragione delle peculiari attività svolte, la Società intrattiene rapporti continuativi con le Istituzioni pubbliche che presidiano diversi Organi e Amministrazioni.

Pertanto le relazioni con tali interlocutori istituzionali devono essere necessariamente standardizzate, attraverso canali stabili di comunicazione a tutti i livelli: da quello sovranazionale a quello territoriale.

Oltre che al legale rappresentante ed ai soggetti cui vengono conferite apposite deleghe, a tutti gli operatori è fatto onere di utilizzare tali canali di comunicazione con rigoroso rispetto delle funzioni pubbliche, adottando sempre comportamenti altresì rispettosi dei ruoli, improntati a rigore morale, coerenza, disinteresse per la propria posizione personale, evitando di riportare agli interlocutori istituzionali proprie posizioni soggettive e finanche le eventuali proprie frustrazioni

nell'ambiente di lavoro/provenienza.

Chi rappresenta la Società innanzi alle Istituzioni deve assumere, per quanto possibile, un atteggiamento che denoti professionalità e perfino managerialità; nel senso che gli interessi della Società vanno rappresentati con solida base argomentativa, con fermezza, coerenza e pacatezza, evitando qualunque eccesso.

#### **Art. 4 – Interazioni specifiche con la Pubblica Amministrazione**

La Società, in qualunque luogo operi, ha cura di rispettare la normativa di settore (regionale, nazionale oltre che di derivazione europea).

La Società ed i suoi Organi, i dipendenti, i consulenti e collaboratori, gli agenti, i procuratori e in genere i soggetti terzi che agiscono per conto dell'Azienda medesima nei rapporti con la Pubblica Amministrazione ispirano e adeguano la propria condotta al rispetto dell'imparzialità e del buon andamento cui è tenuta la Pubblica Amministrazione.

I contatti con la Pubblica Amministrazione sono limitati a chi è specificamente e formalmente incaricato dalla Società a trattare o ad avere contatti con tali amministrazioni, funzionari pubblici, enti, organizzazioni e/o istituzioni. Chiunque si rivolga alla P.A. spendendo il nome dell'Azienda senza averne il potere commette grave violazione e ne subirà le conseguenze. È fatto divieto assoluto a dipendenti/collaboratori di interferire nei rapporti con la P.A. a qualsiasi livello, senza preventiva autorizzazione.

Le persone incaricate dalla Società di seguire una qualsiasi trattativa d'affari, richiesta o rapporto con la Pubblica Amministrazione non devono per nessuna ragione cercare di influenzare impropriamente le decisioni dei Pubblici Ufficiali o Incaricati di Pubblico Servizio.

La Società condanna qualsiasi comportamento, da chiunque per suo conto posto in essere, consistente nel promettere od offrire direttamente o indirettamente denaro o altre utilità a Pubblici Ufficiali e/o Incaricati di Pubblici Servizi da cui possa conseguire per la Società un interesse o vantaggio e si impegna a denunciare immediatamente alla Procura della Repubblica episodi che dovessero verificarsi in tal senso.

È proibito a chiunque abbia un rapporto di lavoro con la Società di influenzare impropriamente i rappresentanti di governo attraverso il pagamento di tangenti, regali, sovvenzioni a sfondo politico, profusa ospitalità o altri mezzi. In particolare, è vietata qualsiasi forma di regalo a funzionari Pubblici o a loro familiari che possa indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio per l'Azienda. Gli omaggi consentiti si caratterizzano sempre per l'esiguità del loro valore. Inoltre, gli omaggi consentiti e offerti, devono essere documentati in modo adeguato a consentire le prescritte verifiche.

Queste restrizioni si intendono estese anche a qualsiasi consulente o agente operante per conto

della Società.

#### **Art. 6 - Disposizioni emanate dalle Autorità Antitrust o da altre Autorità indipendenti**

La Società dà piena e scrupolosa osservanza alle regole antitrust ed alle disposizioni delle Authority regolatrici del mercato.

La Società non nega, nasconde o ritarda alcuna informazione richiesta dall'Autorità e agli altri organi di regolazione nelle loro funzioni ispettive e collabora attivamente nel corso delle procedure istruttorie.

Per garantire la massima trasparenza, la Società si impegna a non trovarsi in situazioni di conflitto di interessi con dipendenti di qualsiasi Authority e loro familiari.

## CONCLUSIONI

A tutti i dipendenti è richiesto di familiarizzare con i contenuti e la corretta applicazione di questo Codice Etico. È sotto la diretta responsabilità di ogni dipendente l'osservanza delle politiche e degli standard relativi al proprio lavoro e la richiesta di assistenza di un manager, di un supervisore o dell'Organismo di Vigilanza qualora non abbia pienamente compreso gli indirizzi di politica aziendale in questione o come debbano essere applicati. Se necessario, i manager e i supervisori devono prendere ogni ragionevole provvedimento al fine di assicurare che i dipendenti, collaboratori, consulenti, appaltatori e partner siano consapevoli delle politiche aziendali in questione e si conformino a esse e agli standard previsti dal presente Codice. In caso di problemi occorre consultare il proprio diretto superiore.

I Manager ed i supervisori devono inoltre:

- assicurare che tutti i dipendenti, collaboratori e soggetti che operano comunque nell'interesse della Società abbiano accesso a tutte le vigenti politiche e procedure aziendali;
- rispondere prontamente e professionalmente a ogni dubbio o problema sollevato dai dipendenti, collaboratori e consulenti riguardanti temi di condotta d'affari;
- mostrare un comportamento esemplare che possa essere seguito anche dagli altri dipendenti e collaboratori, così che possano essere identificati in un rapporto di mentore dai soggetti sottoposti alla loro direzione.

L'Azienda scoraggia comportamenti vessatori e di nepotismo tipici di realtà aziendali patriarcali ed arcaiche in disuso nelle moderne economie. I dipendenti sono incoraggiati a fare prontamente rapporto in caso di violazioni. Dubbi e preoccupazioni possono essere rivolti ai diretti Responsabili di Funzione. I Responsabili di Funzione sono inoltre obbligati a fare rapporto all'Organismo di Vigilanza in caso di violazioni irrisolte. Tali rapporti devono essere in forma scritta e non anonimi.

La Società si impegna a mantenere confidenziale l'identità di chiunque faccia comunicazione di possibili violazioni, a meno che non esistano circostanze in cui ciò non possa essere rispettato (ad esempio, in connessione ad ulteriori indagini per violazioni).

La Società non permette alcuna forma di molestia od intimidazione di qualsiasi dipendente che in buona fede faccia rapporto di una possibile violazione. Di contro verranno adottati seri provvedimenti di sanzione contro coloro che dovessero tentare di denigrare o sopraffare altri dipendenti e/o collaboratori indicando presunte violazioni non oggettivamente documentate.

A ogni dipendente viene richiesto dalla Società di leggere e comprendere il presente Codice Etico e le politiche e procedure attinenti al proprio reparto o ufficio. Non esiste Codice Etico che contenga ogni possibile circostanza, si può perciò rendere necessario l'utilizzo di indicazioni ulteriori per una corretta condotta; tutti i destinatari devono collaborare attivamente per raggiungere i massimi livelli di etica aziendale.

Vi è l'obbligo di seguire il contenuto del presente Codice, ma anche lo spirito con cui è stato concepito.