

# ***CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO***

## ***COGEIDE S.P.A.***

### TABELLA DELLE REVISIONI

Rev	Data	Descrizione modifiche	Data approvazione
0	14/01/2009	Prima stesura	28/01/2009
1	04/08/2014	Adeguamento a cambiamenti della realtà organizzativa aziendale e recepimento nel Sistema Integrato	09/07/2015
2	04/07/2017	Allineamento con revisione MOG 2017	20/07/2017
3	31/10/2018	Allineamento con revisione MOG 2018	14/12/2018
4	27/02/2019	Introdotta paragrafo relativo a sponsorizzazioni ed erogazioni liberali	28/03/2019

1.1	Le finalità e i destinatari.....	4
1.2	Il rapporto con gli Stakeholders .....	4
1.3	Il valore della reputazione e della credibilità aziendale .....	4
1.4	I contenuti del codice di comportamento.....	4
1.5	Valore contrattuale del Codice.....	5
1.6	Aggiornamenti del Codice.....	5
2.	PRINCIPI GENERALI .....	5
2.1	Responsabilità.....	5
2.2	Trasparenza.....	5
2.3	Correttezza .....	6
2.4	L'efficienza.....	6
2.5	Lo spirito di servizio.....	6
2.6	Concorrenza .....	6
2.7	Rapporti con la collettività e tutela ambientale .....	6
2.8	Valorizzazione delle risorse umane .....	6
3.	SISTEMA DI GOVERNO DELL'IMPRESA .....	7
4.	SISTEMA DI CONTROLLO .....	7
5.	RAPPORTO CON I SOCI .....	8
6.	RAPPORTI CON IL PERSONALE .....	9
6.1	Rapporti con il personale.....	9
6.2	Sicurezza e salute.....	9
6.3	Tutela della persona.....	9
6.4	Selezione del personale .....	9
6.5	Assunzione .....	10
6.6	Doveri del personale .....	10
6.7	Ulteriori doveri. Scritture contabili e registrazioni.....	10
6.8	Conflitto di interessi.....	10
6.9	Beni aziendali.....	10
6.10	Uso dei sistemi informatici.....	11
6.11	Regali, omaggi e altre utilità .....	11
6.12	Sponsorizzazioni ed erogazioni liberali .....	11
6.13	Tutela della riservatezza.....	12
6.14	Riservatezza e gestione delle informazioni .....	12
6.15	Obblighi di informazione .....	12
6.16	Obblighi dei collaboratori .....	12
7.	RAPPORTI CON I CLIENTI .....	13
7.1	Uguaglianza e imparzialità.....	13
7.2	Contratti e comunicazioni .....	13
7.3	Qualità e customer satisfaction.....	13
7.4	Interazione con i clienti.....	13
8.	PARTECIPAZIONE ALLE GARE E RAPPORTI CON I COMMITTENTI.....	14
8.1	Partecipazione a procedure di confronto concorrenziale .....	14
8.2	Correttezza nelle trattative commerciali .....	14
9.	RAPPORTI CON I FORNITORI .....	14
9.1	Scelta del fornitore .....	14
9.2	Trasparenza.....	14
9.3	Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti .....	15
9.4	Tutela dell'ambiente e dei profili etici .....	15
10.	RAPPORTI CON GLI ENTI LOCALI DI RIFERIMENTO E CON LE ALTRE AUTORITA' DI REGOLAZIONE .....	15
10.1	Missione aziendale e interesse generale .....	15
11.	RAPPORTI CON LE AUTORITA' AMMINISTRATIVE .....	16
11.1	Integrità e indipendenza nei rapporti.....	16
12.	RAPPORTI CON L'AMBIENTE .....	16
12.1	Politica Ambientale.....	16
13.	RAPPORTI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E ASSOCIAZIONI.....	16
14.	MODALITA' DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE DI COMPORTAMENTO	17



## **CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO**

Pag. 3 di 18

14.1 Istituzione dell'Organismo di vigilanza .....	17
14.2 Composizione dell'Organismo di vigilanza .....	17
14.3 Segnalazioni.....	17
14.4 Violazioni del Codice di comportamento .....	18
14.5 Modalità di contatto con l'Organismo di Vigilanza .....	18

## **1. INTRODUZIONE**

### **1.1 Le finalità e i destinatari**

Il presente Codice di comportamento è una dichiarazione pubblica di Cogeide S.p.A. in cui sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo.

Quale elemento di applicazione delle disposizioni dell'articolo 6 del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, il Codice di comportamento integra il quadro normativo al quale l'azienda è sottoposta.

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

Il presente Codice ha lo scopo di indirizzare eticamente l'agire della azienda, e le sue disposizioni sono conseguentemente vincolanti per i comportamenti di tutti gli amministratori dell'impresa, dei suoi dirigenti, dipendenti, consulenti e di chiunque vi instauri, a qualsiasi titolo, un rapporto di collaborazione (di seguito indicati come destinatari).

Del Codice è data ampia diffusione interna mediante affissione in luogo accessibile a tutti e lo stesso è messo a disposizione di qualunque interlocutore dell'impresa. Il Codice è altresì consultabile sul sito [www.cogeide.it](http://www.cogeide.it) e disponibile presso gli sportelli dislocati sul territorio.

L'impresa si impegna, altresì, a richiamare l'osservanza delle disposizioni del presente Codice in tutti i rapporti economici da essa instaurati.

### **1.2 Il rapporto con gli Stakeholders**

Il Codice intende, in particolare, indirizzare la condotta della azienda alla cooperazione e alla fiducia nei confronti degli stakeholders, cioè di quelle categorie di individui, gruppi e istituzioni il cui apporto risulti necessario per la realizzazione della missione aziendale e/o i cui interessi siano influenzati direttamente o indirettamente dalla attività dell'azienda.

### **1.3 Il valore della reputazione e della credibilità aziendale**

La reputazione e la credibilità costituiscono delle risorse immateriali fondamentali. La buona reputazione e la credibilità aziendale favoriscono gli investimenti degli azionisti, i rapporti con le istituzioni locali, la fedeltà dei clienti, lo sviluppo delle risorse umane e la correttezza e affidabilità dei fornitori.

### **1.4 I contenuti del codice di comportamento**

Il Codice di comportamento è costituito:

- dai principi etici generali che individuano i valori di riferimento nella 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 di comportamento e per il suo continuo miglioramento.

### **1.5 Valore contrattuale del Codice**

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti dell'azienda ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 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 Legge 300/1970 (Statuto dei Lavoratori), dai contratti collettivi di lavoro e dai codici disciplinari adottati dall'impresa.

### **1.6 Aggiornamenti del Codice**

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

## **2. PRINCIPI GENERALI**

### **2.1 Responsabilità**

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

L'azienda ha come principio imprescindibile l'osservanza di leggi e regolamenti vigenti, nonché l'impegno al miglioramento continuo dei Sistemi di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001, della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori BS OHSAS 18001 e dell'Ambiente UNI EN ISO 14001, in essa operanti e portati a certificazione tra il 2009 e il 2012 e costantemente aggiornati.

I destinatari del Codice sono tenuti al rispetto della normativa vigente; in nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse dell'impresa in violazione delle leggi.

L'azienda si impegna ad assicurare, ai soggetti interessati, un adeguato programma di informazione e formazione continua sul Codice di comportamento.

### **2.2 Trasparenza**

Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno della azienda.

Il sistema di verifica e risoluzione dei reclami attuato nei confronti dei clienti deve permettere che le informazioni siano fornite attraverso una comunicazione, sia verbale che scritta, costante e tempestiva.

Nella formulazione dei contratti di utenza l'azienda elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità con i clienti.

### **2.3 Correttezza**

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti, anche sotto il profilo della privacy e delle opportunità, nonché delle leggi vigenti volte a tutelare la personalità individuale di tutti i soggetti che risultino coinvolti nella propria attività lavorativa e professionale.

Ciò impone anche l'eliminazione di qualsiasi discriminazione e di ogni possibile conflitto di interesse tra i dipendenti e l'azienda.

### **2.4 L'efficienza**

Il principio 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.

### **2.5 Lo spirito di servizio**

Il principio dello spirito di servizio implica che ciascun destinatario del Codice sia sempre orientato, nei propri comportamenti, alla condivisione della missione aziendale, volta a fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività, la quale deve beneficiare dei migliori standard di qualità.

### **2.6 Concorrenza**

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

### **2.7 Rapporti con la collettività e tutela ambientale**

L'azienda 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 l'azienda nello svolgimento della propria attività si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

### **2.8 Valorizzazione delle risorse umane**

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

Perciò l'azienda ne tutela e ne promuove la crescita professionale allo scopo di accrescere il patrimonio di competenze possedute.

### **3. SISTEMA DI GOVERNO DELL'IMPRESA**

Il sistema di governo adottato dall'impresa è conforme alla normativa vigente ed è in linea con i più autorevoli indirizzi e con le migliori prassi esistenti in materia; esso è volto ad assicurare la massima e più equilibrata collaborazione tra le sue componenti attraverso un contemperamento armonico dei diversi ruoli di gestione, di indirizzo e di controllo.

Tale sistema risulta orientato a garantire una conduzione responsabile dell'impresa e trasparente nei confronti del mercato, nella prospettiva di creazione del valore per i soci e del perseguimento delle finalità sociali ed ambientali definite d'intesa con gli enti locali di riferimento.

I componenti degli organi aziendali devono informare la propria attività ai principi di correttezza ed integrità, astenendosi dall'agire in situazioni di conflitto di interesse nell'ambito dell'attività da loro svolta nell'azienda.

Ai componenti degli organi è altresì richiesto un comportamento ispirato ai principi di autonomia, di indipendenza e di rispetto delle linee di indirizzo che l'impresa fornisce nelle relazioni che essi intrattengono, per conto della stessa, con le Istituzioni pubbliche e con qualsiasi soggetto privato.

E' richiesta la loro partecipazione assidua ed informata all'attività dell'impresa; essi sono tenuti a fare un uso riservato delle informazioni di cui vengono a conoscenza per ragioni di ufficio e non possono avvalersi della loro posizione per ottenere vantaggi personali, diretti o indiretti; ogni attività di comunicazione deve rispettare le leggi e le pratiche di condotta e deve essere volta a salvaguardare le informazioni di price sensitive e di segreto industriale.

Ai componenti degli organi dell'impresa è richiesto il rispetto della normativa vigente e dei principi contenuti nel presente Codice.

Gli obblighi di lealtà e riservatezza vincolano tali soggetti anche successivamente alla cessazione del rapporto con l'azienda.

L'impresa adotta, in ragione delle attività e della complessità organizzativa, un sistema di deleghe di poteri e funzioni che preveda, in termini espliciti e specifici, l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità e competenza.

### **4. SISTEMA DI CONTROLLO**

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica della pianificazione e della gestione delle attività aziendali tese all'efficienza, alla correttezza, alla trasparenza e alla qualità, l'impresa adotta misure organizzative e di gestione idonee a prevenire comportamenti illeciti o comunque contrari alle regole di questo Codice da parte di qualunque soggetto che agisca per l'impresa.

In relazione all'estensione dei poteri delegati, l'impresa attua modelli di organizzazione, gestione e controllo che prevedano misure idonee a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento del presente Codice e a scoprire ed eliminare tempestivamente le situazioni di rischio.

I modelli di organizzazione, al fine di prevenire il rischio di commissione dei reati dai quali possa derivare la responsabilità dell'impresa ai sensi del D. Lgs. 231/2001, prevedono:

- A. l'individuazione delle attività nel cui ambito possono essere commessi reati;
- B. specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'impresa in relazione ai reati da prevenire;
- C. l'individuazione delle modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione di reati;
- D. obblighi di informazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli organizzativi;
- E. l'introduzione di un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello, eventuali ritorsioni o discriminazioni contro i soggetti che segnalano le violazioni, o segnalazioni infondate effettuate con colpa grave o dolo.

A tal fine, in materia di controllo interno l'impresa adotta un apposito sistema volto a verificare l'esatta applicazione dei modelli organizzativi e gestionali utilizzati, l'osservanza delle normative interne ed esterne, l'adeguatezza dei principi e delle scritture contabili.

Il Consiglio di Amministrazione verifica periodicamente l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento del sistema di controllo interno ed esegue gli interventi ritenuti necessari od opportuni per assicurarne il miglior funzionamento.

Tale sistema si avvale di una attività di controllo svolta dalle singole funzioni rispetto ai procedimenti ed attività di propria competenza e dell'attività dell'Organismo di Vigilanza.

Il Consiglio di Amministrazione ha 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, inoltre, istituito un apposito Organismo di vigilanza, che assume altresì il compito di vigilare sulla corretta applicazione nell'azienda del D.Lgs. 231/2001.

L'Organismo di vigilanza assiste il Consiglio 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**

L'azienda, consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dal socio, si impegna a fornire informazioni accurate, veritiere e tempestive e a migliorare le condizioni della sua partecipazione, nell'ambito delle sue prerogative, alle decisioni societarie.

Costituisce impegno dell'azienda tutelare e accrescere il valore della propria attività, a fronte dell'impegno posto dai soci con i loro investimenti, attraverso la valorizzazione della gestione, il perseguimento di elevati standard negli impieghi produttivi e della solidità del patrimonio.

L'azienda si impegna altresì a salvaguardare e custodire le risorse e i beni aziendali.

## **6. RAPPORTI CON IL PERSONALE**

### **6.1 Rapporti con il personale**

Le aziende fornitrici di servizi pubblici locali riconoscono il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività di impresa.

La gestione del rapporto di lavoro, perseguendo un'organizzazione per obiettivi, è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun dipendente anche in relazione all'applicazione degli strumenti di incentivazione.

E' 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'impresa si impegna a tutelare l'integrità morale e fisica dei propri dipendenti, dei consulenti e dei propri clienti.

A tal fine promuove comportamenti responsabili e sicuri e adotta tutte le misure di sicurezza richieste dall'evoluzione tecnologica per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione.

### **6.3 Tutela della persona**

L'impresa si impegna a garantire il rispetto delle condizioni necessarie per l'esistenza di un ambiente di lavoro collaborativo e non ostile e a prevenire comportamenti discriminatori di qualsiasi tipo (sia in generale, sia con riferimento specifico a condotte ritorsive nei confronti di colleghi che segnalino violazioni delle normative o del presente codice).

E' richiesta la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e reputazione di ciascuno.

I dipendenti che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto all'Organismo di Vigilanza che procederà ad accertare l'effettiva violazione del Codice di comportamento.

Non costituiscono discriminazioni quelle differenze motivabili sulla base di criteri oggettivi.

### **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'impresa, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

### **6.5 Assunzione**

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

### **6.6 Doveri del personale**

Il personale si impegna a rispettare gli obblighi previsti dal presente Codice e deve attenersi, nell'espletamento dei propri compiti, al rispetto della legge e 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 a effettuare ogni registrazione in modo accurato, completo, veritiero e trasparente e a consentire eventuali verifiche da parte di soggetti, anche esterni, a ciò preposti.

Le evidenze contabili devono basarsi su informazioni precise e verificabili e devono rispettare pienamente le procedure interne in materia di contabilità.

Ogni scrittura deve permettere di ricostruire la relativa operazione e deve accompagnarsi ad una adeguata documentazione.

Tutte le azioni riguardanti l'attività di impresa devono risultare da adeguate registrazioni che consentano di operare verifiche e controlli sul processo di decisione, autorizzazione e svolgimento.

Chiunque venga a conoscenza di eventuali omissioni, errori o falsificazioni è tenuto a darne notizia al Collegio Sindacale, ai revisori e all'Organismo di Vigilanza.

### **6.8 Conflitto di interessi**

Il dipendente deve mantenere una posizione di autonomia e integrità al fine di evitare di assumere decisioni o svolgere attività in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi rispetto all'attività dell'impresa.

Deve essere evitata qualsiasi attività che contrasti con il corretto adempimento dei propri compiti o che possa nuocere agli interessi e all'immagine dell'impresa.

Ogni situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale, deve essere comunicata all'Organismo di Vigilanza.

### **6.9 Beni aziendali**

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

Ogni dipendente è direttamente e personalmente responsabile della protezione e dell'utilizzo legittimo dei beni e delle risorse a lui affidate per lo svolgimento delle proprie funzioni.

L'impresa, nel rispetto delle leggi vigenti, adotta le misure necessarie al fine di impedire utilizzi distorti degli stessi.

#### **6.10 Uso dei sistemi informatici**

Rispetto all'utilizzo dei sistemi informatici ogni dipendente è responsabile della sicurezza dei sistemi utilizzati ed è soggetto alle disposizioni normative in vigore, alle condizioni dei contratti di licenza e a quanto previsto dal regolamento interno.

Salvo quanto previsto dalle leggi civili e penali, rientra nell'uso improprio dei beni e delle risorse aziendali l'utilizzo dei collegamenti in rete per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro o per inviare messaggi offensivi o che possano arrecare danno all'immagine dell'impresa.

Ogni dipendente è altresì tenuto a prestare il necessario impegno al fine di prevenire la possibile commissione di reati mediante l'uso degli strumenti informatici.

#### **6.11 Regali, omaggi e altre utilità**

Il dipendente non può chiedere, per sé o per altri, denaro, regali o altre utilità, né accettare quest'ultime salvo quelle d'uso di modico valore (entro il limite di valore di € 150,00) o conformi alle normali pratiche commerciali e di cortesia, da chiunque abbia tratto o che comunque possa trarre benefici dall'attività dell'impresa.

Il dipendente non può altresì offrire denaro, regali o altre utilità a tutti quei soggetti da cui possa acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile all'impresa.

Inoltre Cogeide si impegna a non offrire a soggetti esterni (con particolare riferimento a coloro che possano influenzare o favorire la sua attività di impresa) regali o qualsiasi altra utilità gratuita di valore superiore a 300,00 €. Eventuali eccezioni, che non devono in ogni caso eccedere rispetto alle normali pratiche commerciali e di cortesia, dovranno essere comunicate all'OdV.

Il dipendente non può ricevere o effettuare pagamenti se non a fronte di beni o prestazioni erogate o ricevute (e regolamentate tramite contratto e fattura).

Non possono essere attribuiti vantaggi illeciti a clienti o fornitori pubblici e privati.

I regali e vantaggi offerti ma non accettati, che eccedano il valore modico, devono essere segnalati all'Organismo di Vigilanza per consentire una adeguata valutazione.

#### **6.12 Sponsorizzazioni ed erogazioni liberali**

Eventuali richieste di sponsorizzazione o erogazione liberale legate a una specifica iniziativa vengono sottoposte al Presidente/Direttore Generale per la relativa valutazione.

Se la richiesta è ritenuta meritevole, in quanto esauriente nella descrizione dell'oggetto e della finalità perseguita e coerente con la mission e i principi del Codice etico e/o con i rapporti di reciproca collaborazione con i Comuni soci, viene sottoposta al CdA per la relativa approvazione. La delibera del CdA riporta le motivazioni comprovanti l'adesione alla richiesta.

Nel caso di sponsorizzazioni, viene redatto apposito contratto da dove si evincono gli obblighi del richiedente verso Cogeide.

### **6.13 Tutela della riservatezza**

L'impresa tutela la riservatezza e la privacy di dipendenti, collaboratori, utenti, soggetti terzi, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza previo consenso dell'interessato.

L'acquisizione, il trattamento e la conservazione di dette informazioni avviene all'interno di specifiche procedure volte a garantire che persone non autorizzate possano venire a conoscenza e il pieno rispetto delle norme a tutela della privacy.

### **6.14 Riservatezza e gestione delle informazioni**

Il dipendente è tenuto a mantenere riservate le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni in conformità alle leggi, ai regolamenti e alle circostanze.

Il dipendente deve osservare tale dovere di riservatezza anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro adoperandosi affinché vengano rispettati gli adempimenti previsti dalle vigenti normative sulla privacy; egli deve altresì custodire con cura gli atti affidatigli.

### **6.15 Obblighi di informazione**

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

I responsabili di funzione devono vigilare sull'operato dei propri dipendenti e devono informare l'organismo di vigilanza di ogni possibile violazione delle predette norme.

Chi effettua segnalazioni è tutelato assicurando la sua riservatezza e assicurando che non sia sottoposto ad alcun tipo di sanzione o ritorsione.

Il segnalante, ove ritenga lesi i propri diritti, potrà rivolgersi all'OdV per ottenere immediata tutela. La violazione del divieto di discriminazione o ritorsione comporta l'applicazione delle sanzioni disciplinari previste nel MOG.

### **6.16 Obblighi dei collaboratori**

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

## **7. RAPPORTI CON I CLIENTI**

### **7.1 Uguaglianza e imparzialità**

L'azienda si impegna a soddisfare i propri clienti in adempimento agli obblighi fissati dal Contratto di Servizio e dalla Carta dei servizi.

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

L'azienda instaura con i clienti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.

### **7.2 Contratti e comunicazioni**

I contratti e le comunicazioni con i clienti devono essere:

- chiari e semplici e formulati con il linguaggio più vicino possibile a quello della clientela diffusa;
- conformi alle normative vigenti e alle indicazioni delle Autorità.

L'azienda si impegna a comunicare tempestivamente e nel modo più appropriato ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio.

### **7.3 Qualità e customer satisfaction**

L'azienda si impegna a garantire il raggiungimento degli standard di qualità previsti e a monitorare periodicamente la qualità del servizio prestato al cliente.

### **7.4 Interazione con i clienti**

L'azienda si impegna a favorire l'interazione con i clienti attraverso la gestione e risoluzione rapida di eventuali reclami e avvalendosi di appropriati sistemi di comunicazione.

L'impresa ripudia il contenzioso come strumento volto a 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, a cadenza definita di customer satisfaction, come fonte di informazione per verificare obiettivi di miglioramento del servizio.

L'impresa tutela la privacy dei propri clienti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare, né diffondere, i relativi dati personali, economici e di consumo, fatti salvi gli obblighi di legge.

## **8. PARTECIPAZIONE ALLE GARE E RAPPORTI CON I COMMITTENTI**

### **8.1 Partecipazione a procedure di confronto concorrenziale**

Nel partecipare a procedure di confronto concorrenziale, l'impresa 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 ed in nessun caso assumendo impegni contrattuali che possano mettere l'impresa nelle condizioni di dover ricorrere ad inammissibili risparmi sulla qualità della prestazione, sui costi del personale o sulla sicurezza del lavoro.

### **8.2 Correttezza nelle trattative commerciali**

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

## **9. RAPPORTI CON I FORNITORI**

### **9.1 Scelta del fornitore**

Le modalità di scelta del fornitore devono essere conformi alle norme vigenti e alle procedure interne dell'impresa 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 e al prezzo della fornitura.

Nella selezione l'impresa adotta criteri oggettivi e trasparenti previsti dalla normativa vigente e dal regolamento interno e non preclude a nessuna azienda fornitrice, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere per aggiudicarsi un contratto con essa.

Nella selezione del fornitore l'impresa dovrà, altresì, tenere conto della capacità di garantire l'attuazione di sistemi di qualità aziendali adeguati, ove previsto, della disponibilità di mezzi e strutture organizzative e della capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza.

Ogni procedura di selezione deve essere espletata nel rispetto delle più ampie condizioni di concorrenza ed ogni eventuale deroga a tale principio deve essere autorizzata e motivata.

L'impresa si riserva la possibilità di adottare un albo dei fornitori i cui criteri di qualificazione non costituiscono barriere all'entrata.

### **9.2 Trasparenza**

Le relazioni con i fornitori dell'impresa, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono regolate dalle norme del presente Codice e sono oggetto di

costante e attento monitoraggio da parte dell'impresa anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito.

L'impresa predispone opportune procedure per garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del fornitore e di acquisto di beni e servizi.

E' prevista la separazione funzionale tra l'attività di richiesta della fornitura e di stipula del contratto e un sistema di documentazione dell'intera procedura di selezione e di acquisto tale da consentirne la ricostruzione per fasi rilevanti.

### **9.3 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti**

L'impresa e il fornitore devono operare al fine di costruire un rapporto collaborativo e di reciproca fiducia.

L'impresa si impegna a informare in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo alle caratteristiche dell'attività, alle forme e ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti nonché delle aspettative della controparte, date le circostanze, le trattative ed il contenuto del contratto.

L'adempimento delle prestazioni contrattuali da parte del fornitore dovrà essere conforme ai principi di equità, correttezza, diligenza e buona fede e dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente.

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

L'impresa si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto per le condizioni ambientali e ad assicurare che essa sia svolta in modo conforme ai principi etici richiedendo, per particolari forniture e servizi, requisiti di rilevanza sociale.

Con l'apposizione di specifiche clausole contrattuali l'impresa richiede ai fornitori un'idonea dichiarazione che attesti la loro adesione a specifici obblighi sociali e il loro impegno volto ad evitare la commissione dei reati contro la pubblica amministrazione e disastri ambientali riconducibili all'attività dell'impresa fornitrice.

Più in generale, comunque, con la sottoscrizione degli ordini, i fornitori accettano le condizioni di fornitura predisposte da Cogeide, comprensive degli aspetti di sicurezza, ambiente e qualità nonché i contenuti del presente Codice Etico.

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

### **10.1 Missione aziendale e interesse generale**

L'azienda persegue gli obiettivi indicati dalle Istituzioni Pubbliche di riferimento e collabora efficacemente con gli organismi delle stesse preposti alla attività di regolazione e controllo dei servizi pubblici locali.

L'azienda persegue tali obiettivi coniugabili 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 e indipendenza nei rapporti**

Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti istituzionali, questi sono intrattenuti esclusivamente attraverso referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dagli organismi aziendali e che non versino in situazioni di conflitto di interessi rispetto ai rappresentanti delle istituzioni stesse.

Omaggi o atti di cortesia e di ospitalità verso i pubblici ufficiali e pubblici dipendenti sono consentiti nella misura in cui, il modico valore di essi non comprometta l'integrità, l'indipendenza e la reputazione di una delle parti. In ogni caso questo tipo di spesa deve essere autorizzato e documentato in modo adeguato.

Nel corso di una trattativa d'affari, richiesta o rapporto commerciale con la Pubblica Amministrazione non vanno intraprese, direttamente o indirettamente, azioni che possano proporre opportunità di impiego e/o commerciali dalle quali derivino vantaggi, per sé o per altri, ai dipendenti della P.A. o ai loro parenti o affini.

Nel caso in cui la società sia rappresentata da un soggetto "terzo" nei rapporti con la P.A. si applicano nei confronti del consulente e del suo personale le stesse direttive valide per l'azienda.

## **12. RAPPORTI CON L'AMBIENTE**

### **12.1 Politica Ambientale**

La politica ambientale dell'azienda nasce dalla consapevolezza del ruolo strategico che la propria missione ha nello sviluppo sostenibile del territorio e che l'ambiente rappresenta un vantaggio competitivo in un mercato sempre più attento alla qualità dei servizi.

Costituisce, inoltre, impegno dell'azienda la promozione, nelle sedi appropriate, dello sviluppo scientifico e tecnologico volto alla protezione ambientale e alla salvaguardia delle risorse attraverso l'adozione, nella gestione operativa, di criteri avanzati di salvaguardia ed efficienza energetica.

L'azienda si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione.

## **13. RAPPORTI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E ASSOCIAZIONI**

L'azienda non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, dei movimenti, dei comitati e delle organizzazioni politiche e sindacali, dei loro rappresentanti e candidati.

## **14. MODALITA' DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE DI COMPORTAMENTO**

### **14.1 Istituzione dell'Organismo di vigilanza**

E' istituito l'Organismo di vigilanza per il controllo interno avente il compito di vigilare sull'attuazione e 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 e alle presunte violazioni del Codice di comportamento ad esso riferite; deve seguire la revisione periodica del Codice di comportamento e dei suoi meccanismi di attuazione anche attraverso la presentazione di proposte di adeguamento; ha il compito di coordinare, ricevere e valutare bilancio o rapporto sociale e di impostare ed approvare il piano di comunicazione e formazione etica.

### **14.2 Composizione dell'Organismo di vigilanza**

L'Organismo di vigilanza è un organo dell'impresa dotato di indipendenza, di piena autonomia di azione e di controllo la cui attività deve essere caratterizzata da professionalità ed imparzialità. Detti requisiti devono essere intesi come riferiti alle modalità di espletamento dei compiti allo stesso assegnati. Esso, pertanto, è posto in una posizione apicale all'interno della gerarchia aziendale ed in rapporto diretto con il Consiglio di Amministrazione al quale riferisce di eventuali violazioni del presente Codice ed è dotato di una continuità di azione elevata.

L'OdV è composto da un unico componente, esterno, dotato dei requisiti sopra riportati. Tali requisiti devono essere valutati in stretto riferimento all'attività di vigilanza che deve essere svolta e che richiede, pertanto, un bagaglio di strumenti e di tecniche tali da garantire una adeguata analisi del sistema di controllo e di valutazione dei rischi, nonché specifiche competenze giuridiche data la finalità di prevenzione della realizzazione dei reati mediante l'utilizzo delle risorse aziendali.

Sono richiesti ulteriori requisiti soggettivi tali da garantirne la reale autonomia ed indipendenza di azione e per i quali si rimanda ai principi contenuti nella normativa societaria civilistica dettata in relazione alle figure degli amministratori e dei sindaci, tra i quali devono annoverarsi quelli di onorabilità, di assenza di cause di ineleggibilità ed incompatibilità, per la cui determinazione si richiamano gli artt. 2382 e 2399 c.c., nonché di eventuali situazioni di conflitto di interesse, per la cui disciplina deve tenersi conto dell'art. 2391 c.c.

L'OdV resta in carica per tre anni e più precisamente sino alla designazione, da parte del Consiglio di Amministrazione insediato, dei nuovi componenti.  
Può essere revocato dal Consiglio di Amministrazione solo per giusta causa.

### **14.3 Segnalazioni**

Tutti i soggetti interessati, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare verbalmente o per iscritto (rispetto alla natura della violazione) eventuali inosservanze del presente

Codice e ogni richiesta di violazione del medesimo, da chiunque proveniente, all'Organismo di Vigilanza secondo le procedure interne.  
Nel caso di segnalazioni anonime l'Organismo di Vigilanza effettua riscontri preliminari al fine di valutarne l'attendibilità.

L'azienda tutela gli autori delle segnalazioni garantendo loro riservatezza, fatti salvi gli obblighi di legge.  
L'OdV assiste l'azienda nella tutela degli autori delle segnalazioni verificando (senza compromettere la loro riservatezza) che essi non subiscano ritorsioni o discriminazioni.

#### **14.4 Violazioni del Codice di comportamento**

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

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

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

#### **14.5 Modalità di contatto con l'Organismo di Vigilanza**

I canali informativi per l'inoltro di eventuali segnalazioni all'Organismo di Vigilanza sono i seguenti:

e-mail            odvcogeide@gmail.com  
telefono        051 - 631.37.73