



Codice Etico Comportamentale

Data	Rev.	Descrizione Revisione	Redazione	Verifica	Approvazione
21.01.2013	0	1° Emissione	RSGQ – Berardi Gianni	DG - Sig. G. Ricci	DG - Sig. G. Ricci

Via Brisbane n 42
00139 - Roma (RM)
Tel. 0865/960127; Fax 0865/960572

1 Premessa

Il presente Codice Etico esprime e stabilisce i principi, i valori e le norme di comportamento insiti nell'agire dell'Azienda. In esso sono enunciati i diritti, i doveri e le responsabilità rispetto ai quali si conformano la conduzione degli affari e delle attività aziendali, nel rispetto dei legittimi interessi dei dipendenti, dei clienti pubblici e privati, dei partner commerciali e finanziari.

Le prescrizioni contenute nel presente documento delineano, inoltre, il comportamento che i dipendenti dell'Azienda sono tenuti ad osservare in virtù delle norme civili e penali vigenti nonché degli obblighi previsti dal contratto collettivo di lavoro.

2 Principi ispiratori

2.1 Presupposti

Il presente documento denominato "Codice etico" (di seguito, anche solo "Codice") regola il complesso di diritti, doveri e responsabilità che l'Azienda assume espressamente nei confronti di tutti i portatori di interesse con i quali si trova ad interagire nell'ambito dello svolgimento della propria attività.

Per portatori di interesse si intendono quei soggetti (nel senso di individui, gruppi, istituzioni pubbliche) che hanno con l'Azienda relazioni significative ed i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nelle attività dalla stessa svolte.

Nei loro confronti il Codice rappresenta il modello relazionale di riferimento affinché i rapporti che si instaurano con l'Azienda siano sempre improntati a principi di sana e leale cooperazione in vista di un reciproco vantaggio e nel rispetto del ruolo di ciascuno.

Considerato che la reputazione e la credibilità costituiscono delle risorse immateriali fondamentali che favoriscono i rapporti con le istituzioni locali, la fedeltà dei clienti, lo sviluppo delle risorse umane e la corretta affidabilità dei fornitori, l'Azienda impone al proprio personale di tenere un comportamento conforme alle prescrizioni contenute nel presente documento, e chiede, nel rispetto del principio della reciprocità, che i terzi agiscano nei suoi confronti secondo regole ispirate ad un'analoga condotta etica.

2.2 Valori

Il Codice etico fissa l'insieme dei principi, dei valori e dei comportamenti che ispirano l'attività dell'Azienda a cui tutti coloro che con essa operano devono uniformarsi, tenendo conto dell'importanza dei ruoli, della complessità delle funzioni e delle responsabilità affidate per il perseguimento degli scopi aziendali.

L'Azienda riconosce l'importanza della responsabilità etico - sociale nello svolgimento delle attività imprenditoriali sul mercato in quanto elemento essenziale per consolidare il rapporto di fiducia con i clienti.

Il principale intento del presente Codice è quello di orientare i comportamenti dell'Azienda verso il più elevato livello di affidabilità, in termini di efficienza e di buon funzionamento, così da soddisfare le aspettative dei propri clienti. Tale primaria ragione impone l'adozione di un modello etico - aziendale di riferimento strutturato su di un insieme di valori, di modalità comportamentali e di responsabilità che l'Azienda riconosce, accetta, condivide e fa propri nei rapporti instaurati verso l'interno e l'esterno.

2.3 Ambito applicativo

Sono destinatari dei principi contenuti nel presente Codice:

- a) tutti i dipendenti dell'Azienda a prescindere dal ruolo e dalla funzione esercitata;
- b) gli organi statutari;

c) tutti i collaboratori esterni che, a diverso titolo, si relazionano con l'Azienda;

Sono tenuti a conoscere i contenuti del presente Codice:

a) i fornitori dell'Azienda ed, in generale, tutti coloro che assumono il ruolo di controparte contrattuale della stessa;

b) ogni altro soggetto privato o pubblico, anche di natura istituzionale, con cui l'Azienda instaura rapporti operativi.

2.4 Applicazione e diffusione

L'Azienda si impegna a favorire e garantire adeguata conoscenza del Codice etico sia verso l'interno che verso l'esterno e a far rispettare i principi e le norme in esso contenute.

Tutti coloro che a qualsiasi titolo si relazionano con l'Azienda sono tenuti a conoscere il presente Codice ed a contribuire alla sua attuazione. A tal fine la Direzione Generale e il Rappresentante della Direzione dell'Azienda ne promuovono e ne assicurano la conoscenza.

Allo scopo di assicurarne la corretta comprensione da parte di tutto il personale dell'Azienda, la Direzione Generale e il Rappresentante della Direzione predispongono una specifica attività di formazione volta a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche in esso contenute.

L'Azienda si impegna, altresì, ad approfondire ed aggiornare il Codice etico al fine di adeguarne il contenuto alle evoluzioni della sensibilità civile nonché delle normative aventi maggiore rilevanza per gli aspetti trattati dal Codice stesso.

Coloro che occupano posizioni di responsabilità nell'ambito dell'Azienda sono tenuti ad essere d'esempio per il personale nell'osservanza del Codice e nel rispetto delle norme.

3 Principi generali

I principi di seguito indicati costituiscono il modello etico di riferimento ritenuto fondamentale all'Azienda a cui i dipendenti e gli altri soggetti coinvolti dalle attività aziendali devono ispirarsi al fine di favorire il buon funzionamento, l'affidabilità e l'immagine dell'Azienda.

a) Responsabilità e legalità

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

L'Azienda, nello svolgimento delle proprie attività, agisce conformando il proprio operato al pieno rispetto di tutte le norme vigenti, delle direttive e delle procedure aziendali nonché delle prescrizioni riportate nel presente Codice etico, osservandole con imparzialità e obiettività.

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

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

b) Onestà, trasparenza, correttezza e riservatezza

I rapporti che l'Azienda intrattiene con i diversi clienti e fornitori sono improntati a canoni di trasparenza, correttezza, collaborazione, rettitudine, equità, lealtà e reciproco rispetto.

I dipendenti, a prescindere dal ruolo e dalla funzione esercitata, svolgono la propria attività nell'interesse dell'Azienda, uniformandosi alle regole comportamentali contemplate nel presente Codice.

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

Nella formulazione dei contratti con i clienti privati l'azienda elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile.

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.

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti, anche sotto i profili della privacy e delle opportunità, 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.

L'Azienda assicura la riservatezza delle informazioni e dei dati personali oggetto di trattamento e la protezione delle informazioni acquisite in conseguenza dell'attività lavorativa svolta al fine di evitare che le stesse possano essere usate per interessi propri così da trarne indebito profitto o per finalità contrarie alla legge ovvero tali da arrecare danno all'Azienda.

c) Efficienza

Il principio della efficienza richiede che in ogni attività lavorativa venga realizzata l'economicità della gestione delle risorse impiegate nell'erogazione dei servizi e venga assunto l'impegno di offrire un servizio adeguato rispetto alle esigenze del cliente e secondo gli standard qualitativi più avanzati.

d) 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 corrispondente ai migliori standard di qualità.

e) Centralità della persona

Le risorse umane rappresentano un fattore fondamentale per lo sviluppo dell'Azienda pertanto questa ne promuove il rispetto dell'integrità fisica, morale e culturale e il rispetto della sua dimensione relazionale. Garantisce, altresì, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri. In particolare l'Azienda promuove il valore delle risorse umane allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio delle competenze possedute da ciascun dipendente.

f) Tutela della 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 di riferimento.

g) Qualità dei servizi

L'Azienda s'impegna a perseguire la qualità dei servizi offerti e di massimizzare la soddisfazione dei propri clienti.

h) Tutela dell'ambiente

L'Azienda nello svolgimento delle proprie attività si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante.

4 Norme di condotta

4.1 Nei rapporti con i dipendenti

L'Azienda considera quale principio inviolabile il rispetto del dipendente come persona e la sua crescita professionale. L'insieme delle capacità relazionali, intellettive, organizzative e tecniche di ciascun dipendente assumono un significato strategico per il raggiungimento degli obiettivi.

In tale ottica, nella gestione dei rapporti con i dirigenti ed i dipendenti, l'Azienda, nel rispetto delle regole sulle pari opportunità, adotta i seguenti criteri di azione:

4.1.1 Selezione del Personale

Il canale di acquisizione delle risorse umane risponde a criteri di oggettività, trasparenza e rispetto della normativa di diritto privato e delle disposizioni del contratto collettivo di lavoro.

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.

4.1.2 Costituzione del rapporto di lavoro

Le assunzioni avvengono con regolare contratto di lavoro nel pieno rispetto della normativa vigente e delle disposizioni contenute nel Contratto Collettivo di Lavoro. Nel momento in cui inizia la collaborazione, il dipendente deve ricevere esaurienti informazioni sul Contratto di lavoro riguardo alle caratteristiche delle mansioni e della funzione aziendale a cui è assegnato nonché sugli aspetti retributivi e sui principi e le norme contenute nel Codice etico.

4.1.3 Gestione del Personale

L'Azienda si avvale di un sistema di gestione e sviluppo delle risorse umane che vede nella formazione uno strumento indispensabile che consente di offrire a ciascun dipendente nell'ambito delle posizioni organizzative di appartenenza opportunità di miglioramento del livello delle prestazioni e di crescita professionale.

Le attività di formazione sono finalizzate ad aggiornare ed accrescere le competenze professionali, anche rispetto all'evoluzione della strategia aziendale, allo scopo di indirizzare i comportamenti organizzativi verso il più efficace soddisfacimento delle esigenze di sviluppo dell'Azienda ed il suo più elevato standard di funzionamento.

L'attribuzione di incarichi di responsabilità all'interno dell'organizzazione aziendale è basata sulla valutazione delle competenze espresse e dei risultati ottenuti, nonché delle attitudini possedute a fronteggiare con rapidità ed efficienza le esigenze attuali e future derivanti dalle attività e dagli obiettivi dell'Azienda.

L'Azienda 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.

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

L'Azienda proibisce ogni forma di molestia - in qualunque modo espressa - nei confronti dei dirigenti e dei dipendenti. Per molestia deve intendersi qualsiasi forma di intimidazione o minaccia che sia di impedimento al sereno svolgimento delle proprie funzioni ovvero l'abuso da parte del superiore gerarchico della posizione di autorità.

Il dipendente che ritiene di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per qualsivoglia motivo (quale età, sesso, sessualità, razza, stato di salute, nazionalità, opinioni politiche, credenze religiose) può segnalare l'accaduto alla Direzione Generale o al Rappresentante della Direzione, che valuterà le circostanze di merito e le eventuali misure sanzionatorie da proporre.

È proibito qualsiasi atto di ritorsione nei confronti del dipendente che lamenta o segnala le predette molestie.

4.1.4 Sicurezza e salute

L'Azienda si impegna a tutelare l'integrità morale e fisica dei propri dipendenti. A tal fine promuove comportamenti responsabili e sicuri e in conformità alle disposizioni legislative vigenti in materia di prevenzione e protezione, pone particolare attenzione alla tutela degli ambienti e dei luoghi di lavoro al fine di favorire la sicurezza, la salute e il benessere di tutti coloro che frequentano, a qualunque titolo, gli uffici e i cantieri dell'Azienda.

4.1.5 Tutela della Privacy

L'Azienda si uniforma alle prescrizioni in materia di riservatezza dei dati personali contenute nel D.Lgs. n. 196/2003 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Con riguardo al trattamento dei dati personali dei dipendenti, l'Azienda mette in atto specifiche cautele volte ad informare ciascun dipendente sulla natura dei dati personali oggetto di trattamento da parte dell'Azienda stessa, sulle modalità di trattamento, sugli ambiti di comunicazione ed, in generale, su ogni dato relativo alla sua persona.

È in ogni caso vietato lo svolgimento di qualsiasi indagine in ordine, alle idee, preferenze, gusti personali, e in generale, afferenti la vita privata dei dipendenti.

4.1.6 Doveri dei dipendenti

4.1.6.1 Diligenza e buona fede

Il personale dell'Azienda deve:

- a) agire lealmente e secondo buona fede nell'espletamento degli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro così da assicurare le prestazioni richieste;
- b) conoscere ed osservare i principi e le norme di condotta contenute nel presente Codice improntando il proprio comportamento al rispetto reciproco ed alla piena cooperazione e collaborazione;
- c) conoscere ed attuare quanto previsto in materia di tutela dell'ambiente, di sicurezza ed igiene del lavoro e tutela della privacy.

4.1.6.2 Doveri comportamentali in ambito lavorativo

- a) Nell'ambito della propria posizione, ruolo o potere all'interno dell'Azienda, tutti devono tenere un comportamento conforme alle vigenti norme di legge;
- b) tutti devono conoscere la normativa, le direttive e le procedure aziendali che disciplinano l'espletamento delle proprie funzioni e dei comportamenti conseguenti. Qualora ci fossero dubbi su come procedere dovranno essere richiesti chiarimenti al diretto superiore o al responsabile dell'unità organizzativa di appartenenza;
- c) tutti devono tenere, nell'ambito delle attività espletate, un comportamento rispettoso del ruolo, delle funzioni e dell'immagine dell'Azienda, improntato a criteri di lealtà, probità e non prevaricazione, evitando comunque atteggiamenti che possano creare disagio al fine di garantire sia all'interno che nei rapporti con i terzi un comportamento collaborativo, teso alla cortesia ed alla trasparenza, sempre nei limiti di riservatezza indicati nel presente Codice;
- d) tutti coloro che, per mandato operativo, intrattengono relazioni d'affari con l'esterno, informano adeguatamente i terzi sugli impegni, i doveri e le responsabilità posti dal Codice etico esigendo il rispetto degli obblighi che riguardano direttamente la propria attività;
- e) le comunicazioni effettuate a terzi devono essere preventivamente autorizzate dalla Direzione Generale o dal Rappresentante della Direzione, formulate in modo semplice e chiaro e, qualora costituiscano risposte nell'esercizio delle competenze e funzioni proprie dell'Azienda, devono essere adeguatamente motivate e documentate;
- f) non è consentito utilizzare per fini privati informazioni o documenti, anche non riservati, di cui si dispone per ragioni di ufficio, salvo specifiche autorizzazioni in tal senso da parte della Direzione Generale o del Rappresentante della Direzione;
- g) ciascuno, quando richiesto, è tenuto a collaborare, nell'ambito delle proprie competenze, allo svolgimento delle attività di controllo degli organi di vigilanza affinché sia resa a tali soggetti una informazione veritiera, onesta, completa e trasparente;

- h) coloro che, a qualunque titolo, partecipano nell'interesse dell'Azienda ad organizzazioni, enti, associazioni anche non riconosciute, comitati e società, devono attenersi scrupolosamente ai principi, ai valori ed alle direttive del presente Codice;
- i) tutti devono operare con imparzialità, trasparenza e rigore nello svolgimento di tutti i procedimenti aziendali;
- j) tutti, nello svolgimento della propria attività, devono respingere ogni illegittima pressione. Nel caso di pressioni, lusinghe o richieste di favori che riguardino la propria o l'altrui attività lavorativa all'interno dell'Azienda, oppure di proposte che tendono a far venir meno il dovere di imparzialità, occorre informarne senza indugio la Direzione Generale o il Rappresentante della Direzione.

4.1.6.3 Dovere di riservatezza

- a) Non è consentito rendere noti a soggetti esterni all'Azienda contenuti, effetti, termini od ambiti di applicazione di provvedimenti o determinazioni aventi efficacia esterna, prima che gli stessi siano stati formalizzati e formalmente comunicati alle parti interessate;
- b) non è consentito divulgare e usare impropriamente informazioni e/o qualunque altra notizia, che abbia carattere di riservatezza, connesse ad atti ed operazioni proprie di ciascuna mansione svolta o in qualunque altro modo acquisite, senza specifica e documentata autorizzazione da parte del Direzione Generale o del Rappresentante della Direzione;
- c) non sono consentiti l'uso, la trasmissione, la memorizzazione documentale o informatica di informazioni illecite o socialmente riprovevoli;
- d) non è consentito ai terzi l'accesso a documenti interni all'Azienda, sia formalizzati, sia in fase di redazione, se non nei casi espressamente previsti dalla normativa vigente;
- e) non è consentito effettuare dichiarazioni, affermazioni o comunicati a terzi che possano in qualsiasi modo ledere o mettere in cattiva luce la posizione e l'operato dell'Azienda;
- f) il dipendente deve osservare tal dovere di riservatezza anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro adoperandosi affinché vengano rispettati gli adempimenti previsti dalle vigenti normative sulla privacy.

4.1.6.4 Doni ed altre utilità

- a) In nessun caso, neanche in occasione di particolari ricorrenze, è consentito richiedere o accettare doni, beni od altre utilità di valore eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, da soggetti con i quali si intrattengano o possano intrattenersi rapporti connessi con l'espletamento della propria attività presso l'Azienda;
- b) nel caso in cui si ricevano doni, beni od altre utilità, salvo l'eccezione di cui alla lettera precedente, è necessario darne immediata comunicazione alla Direzione Generale o al Rappresentante della Direzione e provvedere alla restituzione degli stessi al donante;
- c) in nessun caso, neanche in occasione di particolari ricorrenze, si devono offrire doni, beni od altre utilità di valore eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia e comunque tali da compromettere l'integrità e l'immagine dell'Azienda, a soggetti con i quali si intrattengano o possano intrattenersi rapporti connessi all'espletamento della propria attività presso l'Azienda;
- d) tutti coloro che agiscono in nome e per conto dell'Azienda, in ragione della posizione ricoperta, non devono erogare né promettere contributi diretti o indiretti a soggetti pubblici o privati, partiti, movimenti, comitati politici o a singoli candidati, nonché ad organizzazioni sindacali o loro rappresentanti, salvo, per quanto riguarda quest'ultime, quanto previsto dalle specifiche normative vigenti.

4.1.6.5 Conflitto di interessi

Il personale dell'Agenzia deve astenersi dallo svolgere azioni e tenere comportamenti potenzialmente in conflitto o in concorrenza con l'attività dell'Azienda o con le finalità e gli interessi che la stessa

persegue, nonché compiere attività o adottare decisioni cui possa essere collegato, direttamente o indirettamente, un interesse economico e no - proprio o di propri familiari o di persone collegate (amici, conoscenti, ecc.) o di organizzazioni di cui i soggetti sopra citati siano amministratori o dirigenti - oppure che possano far venire meno il dovere di imparzialità o che si pongano in conflitto con l'attività e le finalità dell'Azienda stessa o delle Pubbliche Amministrazioni per cui la stessa opera.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, sono fattispecie di conflitto di interessi i casi di seguito indicati:

- a) la compartecipazione - palese od occulta - del dipendente in attività di concorrenti;
- b) la finalizzazione della propria posizione funzionale per la realizzazione di interessi contrastanti con quelli dell'Azienda;
- c) l'uso di informazioni acquisite nell'ambito lavorativo a vantaggio proprio o di un terzo, in contrasto con gli interessi dell'Azienda;
- d) lo svolgimento di attività lavorative di qualunque genere (prestazioni d'opera e prestazioni intellettuali) presso clienti, fornitori, concorrenti e/o presso terzi in contrasto con gli interessi dell'Azienda;
- e) la conclusione, il perfezionamento o l'avvio di trattative e/o contratti - in nome e per conto dell'Azienda - che abbiano come controparte familiari del dipendente o altri soggetti a cui egli sia comunque interessato;
- f) l'accettazione di denaro o altro beneficio da parte di persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con l'Azienda;
- g) l'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui si è venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni all'interno dell'Azienda.

Nel caso in cui le disposizioni contrattuali ovvero normative vigenti prevedano la possibilità di svolgere una attività di carattere autonomo, questa va autorizzata dalla Direzione Generale o dal Rappresentante della Direzione i quali ne valutano la compatibilità con le funzioni dell'Azienda anche nell'ottica di quanto prescritto in tema di conflitto di interessi.

Prima di accettare un incarico professionale in favore di un soggetto diverso dall'Azienda, ciascun dipendente è tenuto a darne comunicazione alla Direzione o al Rappresentante della Direzione

4.1.6.6 Tutela del patrimonio aziendale

Il personale dell'Azienda è responsabile della tutela delle risorse aziendali a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente il proprio diretto responsabile, la Direzione Generale o il Rappresentante della Direzione di eventi potenzialmente dannosi per l'Azienda.

In particolare, ogni dipendente nel rispetto del proprio dovere di diligenza deve:

- a) usare i beni aziendali adottando comportamenti responsabili ed in linea con le politiche aziendali;
- b) evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'Azienda;
- c) rispettare scrupolosamente le disposizioni impartite dall'Azienda in materia di sicurezza informatica e di utilizzo delle risorse informatiche, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici;
- d) non inviare messaggi di posta elettronica minatori ed ingiuriosi, non ricorrere a linguaggio non educato o non professionale, non esprimere commenti inappropriati che possano recare offesa alla persona e/o danno all'immagine dell'Azienda;
- e) non utilizzare lo strumento di posta elettronica né le linee telefoniche mobili e fisse dell'Azienda in modo non conforme alle politiche aziendali;
- f) non navigare su siti internet dal contenuto indecoroso, offensivo e contrario alla morale pubblica e comunque non strettamente connessi con l'attività lavorativa;
- g) non fare copie non autorizzate di programmi informatici su licenza, per uso aziendale o per terzi.

L'utilizzo improprio di tutti i beni costituenti il patrimonio aziendale per fini estranei all'attività istituzionale che generano danni all'Azienda, anche sotto forma di sanzioni penali o amministrative, comporterà la necessità di avviare procedimenti disciplinari nei confronti degli autori responsabili.

5 RAPPORTI CON I CLIENTI

5.1 Uguaglianza ed imparzialità

L'Azienda valuta attentamente la congruità e l'eseguibilità delle prestazioni richieste, con particolare riguardo alle condizioni normative, tecniche ed economiche, facendo rilevare tempestivamente, ove possibile, le eventuali anomalie ed in nessun caso assumendo impegni contrattuali che possano mettere l'Azienda nelle condizioni di dover ricorrere ad inammissibili risparmi sulla qualità della prestazione, sui costi del personale o sulla sicurezza del lavoro.

5.1.1 Correttezza nelle trattative commerciali

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

L'Azienda si impegna a soddisfare i propri clienti in adempimento agli obblighi fissati dal Contratto stipulato e dalle procedure interne che regolano tale attività.

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.

5.1.2 Qualità e customer satisfaction

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

5.1.3 Interazione con i clienti

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

L'impresa ripudia il contenzioso come strumento volto ad ottenere indebiti vantaggi e vi ricorre di propria iniziativa esclusivamente quando le sue legittime pretese non trovino nell'interlocutore la dovuta soddisfazione.

L'Azienda al fine di realizzare un ascolto sistematico del cliente predispone indagini, a cadenza definita di customer satisfaction, come fonte di informazione per verificare obiettivi di miglioramento del servizio fornito.

L'azienda 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.

5.2 Rapporti con i clienti - soggetti pubblici

I rapporti dell'Azienda con la Pubblica Amministrazione sono improntati alla massima trasparenza procedurale e correttezza comportamentale e nel pieno rispetto delle modalità previste dalle norme di legge e con un approccio caratterizzato dal massimo spirito di collaborazione.

Il personale dell'Azienda che intrattiene, nell'esercizio delle proprie funzioni, rapporti con funzionari delle Istituzioni pubbliche adotta comportamenti scrupolosamente rispettosi delle disposizioni normative vigenti in modo tale da non compromettere l'integrità e l'immagine dell'Azienda.

In tale direzione, il personale s'impegna a non offrire, direttamente o per il tramite di terze persone, doni, beni od altre utilità, anche se di modesto valore, a pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio al fine di influenzare le attività espletate nell'esercizio dei loro doveri.

Questa regola di condotta non può essere elusa ricorrendo a forme di elargizione che, con apparenti diverse modalità (incarichi, consulenze, sponsorizzazioni, ecc.), abbiano la stessa finalità sopra vietata.

Atti di cortesia, come omaggi e doni, nei riguardi di pubblici dipendenti ovvero di incaricati di pubblico servizio o, in generale, rappresentanti di Istituzioni pubbliche sono consentiti nei limiti delle normali pratiche commerciali e comunque solo se non risultano lesivi del senso che comunemente viene attribuito al concetto di ordinarietà, usualità e liceità nell'ambito di un qualunque rapporto intersoggettivo.

Pertanto, devono evitarsi comportamenti ed atti che possano influenzare l'autonomia di giudizio e di azione del destinatario.

Per il medesimo intendimento, il personale dell'Azienda non può ricevere omaggi e doni se non nei limiti sopra stabiliti.

5.3 Rapporti con i clienti - soggetti privati

L'Azienda nei rapporti con i clienti, soggetti privati, adotta comportamenti ispirati a principi di trasparenza, affidabilità, responsabilità e qualità.

I contratti e le comunicazioni con i clienti devono essere chiari e semplici e conformi alle normative vigenti.

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

Il personale dell'Agenzia deve:

- a) osservare scrupolosamente le disposizioni del presente Codice etico e le procedure interne relative alla gestione dei rapporti con i clienti, soggetti privati, nonché tutte le disposizioni contrattuali definite secondo la normativa vigente;
- b) assicurarsi della qualità ed affidabilità dei servizi offerti;
- c) evitare ogni iniziativa che possa recare ingiustificati favoritismi, avvantaggiando un cliente rispetto ad altri;
- d) evitare di ricevere denaro o altra utilità o beneficio, anche se di modesto valore, per l'esecuzione o l'adozione di un atto contrario ai doveri verso l'Azienda;
- e) evitare di ricevere doni, omaggi o altri vantaggi, anche se di modesto valore, se la donazione mira ad ottenere illecite agevolazioni.

5.4 Rapporti con i fornitori

5.4.1 Scelta del fornitore

Le modalità di scelta del fornitore devono essere conformi alle procedure interne dell'impresa all'uopo previste.

La scelta del fornitore e l'acquisto di beni e servizi di qualsiasi tipo devono avvenire sulla base di valutazioni obiettive relative alla competitività, alla qualità, all'utilità e al prezzo della fornitura.

Nella selezione l'Azienda adotta criteri oggettivi e trasparenti previsti dalle procedure interne 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'Azienda 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.

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

5.4.2 Trasparenza

Le relazioni con i fornitori dell'Azienda, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono regolate dalle norme del presente Codice e dalle procedure interne del SQ e sono oggetto di costante ed attento monitoraggio da parte dell'Azienda anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito.

E' prevista la separazione funzionale tra l'attività di richiesta della fornitura e di stipula del contratto e un accurato sistema di documentazione dell'intera procedura di selezione e di acquisto tale da consentire la ricostruzione di ogni operazione.

5.4.3 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti

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

L'azienda si impegna ad informare in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo alle caratteristiche dell'attività, alle forme e ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti nonché delle aspettative del cliente riguardo la qualità della merce che dovrà essere fornita.

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.

5.4.4 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.

In base alle premesse sopra riportate il personale dell'Azienda quindi deve rispettare le seguenti prescrizioni:

- a) osservare e rispettare, nei rapporti di fornitura, le disposizioni di legge e regolamentari vigenti nonché quelle impartite in materia dall'Azienda;
- b) osservare scrupolosamente il complesso di regole previsto dalle procedure interne in materia di selezione dei fornitori, ponendo in essere, altresì, tutti quei comportamenti atti a garantire la correttezza e la trasparenza nonché la lealtà e l'equità delle procedure e delle informazioni;
- c) osservare le condizioni contrattualmente previste, operando una corretta gestione del rapporto con il fornitore;
- d) evitare ogni iniziativa che possa recare ingiustificati favoritismi, avvantaggiando un fornitore rispetto ad altri;
- e) evitare di ricevere denaro o altra utilità o beneficio, anche se di modesto valore, per l'esecuzione, o l'adozione di un atto contrario ai doveri verso l'Azienda;
- f) evitare di ricevere doni, omaggi o altri vantaggi, anche se di modesto valore, se la donazione mira ad ottenere illecite agevolazioni.

L'Agenzia informa i fornitori sul contenuto del presente Codice etico, cosicché in fase di stipula del rapporto contrattuale questi dovranno dichiarare di conoscere i principi in esso enunciati, impegnandosi a non adottare alcun comportamento che possa indurre l'Azienda, attraverso i propri dirigenti e dipendenti, a violare le regole specificate nel Codice stesso.

5.5 Rapporti con partiti, organizzazioni sindacali e altre associazioni

I principi richiamati nel presente Codice etico debbono caratterizzare i rapporti intrattenuti dal personale dell'Azienda nell'esercizio delle propria attività lavorativa con le associazioni pubbliche e private e con le organizzazioni politiche e sindacali.

I rapporti con esse sono improntati a favorire corrette relazioni, senza alcuna discriminazione o diversità di trattamento.

L'Azienda non ammette l'erogazione di contributi diretti o indiretti, in denaro, in natura o in altra forma a partiti politici, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, né ai loro rappresentanti, che possa essere riconducibile, in alcun modo, all'Azienda.

Le comunicazioni dell'Azienda verso il mondo esterno devono essere veritiere, chiare, trasparenti e non ambigue o strumentali. Esse devono risultare coerenti e conformi alle politiche e ai programmi aziendali.

5.6 Nei rapporti con gli Organi di Vigilanza

L'Agenzia garantisce agli Organi di Vigilanza trasparenza di azione e tempestività d'informazione su ogni circostanza ritenuta di interesse oltre che nei casi previsti dalla normativa vigente o scaturenti da motivate esigenze conoscitive.

5.7 Rapporti con i portatori di interessi, in materia contabile

L'Azienda nei riguardi di coloro che sono portatori di interessi garantisce, in tema di andamento e conduzione gestionale, verità, correttezza, completezza e chiarezza delle informazioni.

A tal fine, ogni operazione o transazione deve essere correttamente e tempestivamente registrata nel sistema di contabilità aziendale secondo i criteri indicati dalla legge e sulla base dei principi contabili applicabili; ogni operazione o transazione deve essere autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.

Affinché la contabilità risponda ai requisiti di verità, correttezza, completezza e trasparenza del dato registrato, deve essere conservata agli atti dell'Azienda un'adeguata e completa documentazione di supporto dell'attività svolta, in modo da consentire:

- a) la completa, trasparente, veritiera, accurata e tempestiva rappresentazione degli eventi/ fatti gestionali;
- b) l'accurata e completa registrazione contabile di ciascuna operazione economica e transazione finanziaria;
- c) l'agevole verifica/ricostruzione formale cronologica dell'operazione;
- d) la verifica del processo di decisione, di autorizzazione e di realizzazione, nonché l'individuazione dei vari livelli di responsabilità e controllo.

Ciascuna registrazione contabile deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto. Pertanto, è compito di ciascun dipendente o collaboratore a ciò deputato fare in modo che la documentazione di supporto sia facilmente reperibile ed ordinata secondo criteri logici ed in conformità alle disposizioni e procedure aziendali.

Nessun dipendente può effettuare alcun tipo di pagamento nell'interesse e per conto dell'Azienda in mancanza di formale autorizzazione da parte della Direzione generale o del Rappresentante della Direzione ed adeguata documentazione di supporto.

Il personale dell'Azienda che viene a conoscenza di omissioni, falsificazioni o trascuratezze nelle registrazioni contabili o nelle documentazioni di supporto, è tenuto a riferirne tempestivamente alla Direzione Generale o al rappresentante della Direzione.

5.8 Rapporti con i portatori di interessi, in materia di controlli interni

Per "controlli interni" si intendono tutti gli strumenti necessari a verificare le attività proprie dell'Azienda con il fine di assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, proteggere i beni aziendali e fornire con chiarezza informazioni veritiere e corrette sulla situazione patrimoniale, economica e finanziaria dell'Azienda nonché individuare e prevenire i rischi in cui l'Azienda stessa possa incorrere. L'Azienda garantisce ai portatori di interessi l'adozione di ogni utile iniziativa tesa al perseguimento del più elevato livello di cultura in materia di controlli interni.

Promuove, a tutti i livelli, la diffusione di detta cultura al fine di raggiungere la piena consapevolezza dell'esistenza e dell'esercizio di controlli interni.

A tale scopo, condizione indispensabile di un efficiente sistema di controlli interni è la consapevolezza che, nell'ambito delle proprie funzioni e competenze, i dirigenti dell'Azienda, gli altri livelli di responsabilità e tutti i dipendenti sono i primi responsabili della realizzazione ed attuazione del predetto sistema di controllo.

Tutti coloro, dunque, che operano all'interno dell'Azienda devono contribuire al corretto funzionamento del sistema di controllo.

6 Modalità di vigilanza

Spetta alla Direzione Generale e al Rappresentante della Direzione il compito di vigilare sull'attuazione ed il rispetto del presente codice e ad attuare misure idonee per prevenire comportamenti illeciti o comunque contrari alle regole di questo codice da parte di qualunque soggetto che agisca per l'Azienda.

Spetta a tali funzioni il compito di attuare eventuali revisioni o miglioramenti del Codice di comportamento e dei suoi meccanismi di attuazione che si rendessero necessari a tutela di settori o comportamenti valutati come significativamente rischiosi.

Tale funzioni hanno 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 esse riferite.

Tutti i dipendenti sono tenuti a riferire con tempestività e riservatezza al proprio responsabile di funzione, alla Direzione generale o al Rappresentante della Direzione ogni notizia di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle loro attività lavorative, circa la violazione di norme giuridiche, del Codice di comportamento o altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, coinvolgere l'Azienda.

Non è consentito condurre indagini personali o riportare notizie ad altri soggetti diversi da quelli specificatamente indicati.

Nessuno potrà subire ritorsioni di alcun genere per aver fornito notizie di possibili violazioni del Codice etico.

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.

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 conformemente a quanto previsto dalle normative di legge, dalla contrattazione collettiva e dai codici disciplinari aziendali.

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.

1. "Art. 2104: Diligenza del prestatore di lavoro. Il prestatore di lavoro deve usare la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta, dall'interesse dell'impresa e di quello superiore della produzione nazionale. Deve inoltre osservare le disposizioni per l'esecuzione e per la disciplina del lavoro, impartite dall'imprenditore e dai collaboratori di questo dai quali gerarchicamente dipende".

Indice

1 Premessa	2
2 Principi ispiratori	3
2.1 Presupposti	3
2.2 Valori	3
2.3 Ambito applicativo.....	3
2.4 Applicazione e diffusione	4
3 Principi generali	4
4 Norme di condotta	5
4.1 Nei rapporti con i dipendenti.....	5
4.1.1 Selezione del Personale.....	5
4.1.2 Costituzione del rapporto di lavoro	6
4.1.3 Gestione del Personale	6
4.1.4 Sicurezza e salute.....	6
4.1.5 Tutela della Privacy.....	6
4.1.6 Doveri dei dipendenti	7
4.1.6.1 <i>Diligenza e buona fede</i>	7
4.1.6.2 <i>Doveri comportamentali in ambito lavorativo</i>	7
4.1.6.3 <i>Dovere di riservatezza</i>	8
4.1.6.4 <i>Doni ed altre utilità</i>	8
4.1.6.5 <i>Conflitto di interessi</i>	8
4.1.6.6 <i>Tutela del patrimonio aziendale</i>	9
5 RAPPORTI CON I CLIENTI	9
5.1.1 Correttezza nelle trattative commerciali.....	10
5.1.2 Qualità e customer satisfaction.....	10
5.1.3 Interazione con i clienti	10
5.2 Rapporti con i clienti - soggetti pubblici..	10
5.3 Rapporti con i clienti - soggetti privati	11
5.4 Rapporti con i fornitori	11
5.4.1 Scelta del fornitore	11
5.4.2 Trasparenza	11
5.4.3 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti	12
5.4.4 Tutela dell'ambiente e dei profili etici ...	12
5.5 Rapporti con partiti, organizzazioni sindacali e altre associazioni	12
5.6 Nei rapporti con gli Organi di Vigilanza...	13
5.7 Rapporti con i portatori di interessi, in materia contabile	13
5.8 Rapporti con i portatori di interessi, in materia di controlli interni	13
6 Modalità di vigilanza	14