

CODICE ETICO



SOMMARIO

1. PREMESSE	3
1.1 <i>La missione aziendale di Acque Veronesi</i>	4
1.2 <i>Le finalità e i destinatari</i>	4
1.4 <i>Il valore della reputazione e della credibilità aziendale</i>	6
1.5 <i>Il valore contrattuale del Codice Etico</i>	6
1.6 <i>Aggiornamenti del Codice Etico</i>	6
2. PRINCIPI GENERALI	7
2.1 <i>Responsabilità</i>	8
2.2 <i>Correttezza</i>	8
2.3 <i>Trasparenza</i>	8
2.4 <i>Efficienza</i>	8
2.5 <i>Spirito di servizio</i>	9
2.6 <i>Concorrenza</i>	9
2.7 <i>Rapporti con la collettività e tutela ambientale</i>	9
3. SISTEMI DI GOVERNO	10
3.1 <i>Governo dell'impresa</i>	11
3.2 <i>Consiglio di Amministrazione e Direttore Generale</i>	11
3.3 <i>Doveri degli Amministratori</i>	11
4. RAPPORTI CON I SOCI	13
4.1 <i>Il ruolo del soci</i>	14
4.2 <i>Il Comitato territoriale</i>	14
5. RAPPORTI CON IL PERSONALE	16
5.1 <i>Rapporti con il personale</i>	17
5.2 <i>Tutela della persona</i>	17
5.3 <i>Ricerca e selezione del personale</i>	17
5.4 <i>Assunzione</i>	17
5.5 <i>Doveri del personale</i>	18
5.6 <i>Conflitto di interessi</i>	18
5.7 <i>Beni aziendali</i>	18
5.8 <i>Uso dei sistemi informatici</i>	19
5.9 <i>Regali, omaggi e altre utilità</i>	19
5.10 <i>Riservatezza e gestione delle informazioni</i>	19
5.11 <i>Obblighi di informazione</i>	20
5.12 <i>Sicurezza sul lavoro</i>	20
6. RAPPORTI CON I CLIENTI	21
6.1 <i>Valore del Cliente</i>	22
6.2 <i>Contratti e comunicazioni</i>	22
6.4 <i>Interazione con i Clienti</i>	22
7. RAPPORTI CON I FORNITORI	24
7.2 <i>Codice Etico degli Appalti</i>	25
7.3 <i>Accettazione del Codice</i>	25
8. RAPPORTI CON LE AUTORITÀ AMMINISTRATIVE	26
8.2 <i>Rapporti con l'Ambiente</i>	27
8.3 <i>Rapporti con partiti, organizzazioni sindacali e associazioni</i>	28
8.4 <i>Rapporti con i media</i>	29
8.5 <i>Contributi ed altre sponsorizzazioni</i>	29
9. CONTABILITÀ E CONTROLLI INTERNI	30
9.2 <i>Sistema di controlli interni</i>	31
10. MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE ETICO DI COMPORTAMENTO ...	32
10.1 <i>Istituzione dell'Organismo di Vigilanza</i>	32
10.2 <i>Diffusione del Codice Etico</i>	33
10.3 <i>Segnalazioni</i>	34
10.4 <i>Violazioni del Codice Etico (e meccanismi sanzionatori)</i>	34

1. PREMESSE

- La *mission* di Acque Veronesi
- Le finalità e i destinatari
- Il rapporto con gli *stakeholders*
- Il valore della reputazione e della credibilità aziendale
- Il valore contrattuale del Codice Etico
- Aggiornamenti del Codice Etico

1.1 La missione aziendale di Acque Veronesi

Acque Veronesi s.c.a r.l. (in seguito "Acque Veronesi" o la "Società") è stata costituita in data 27 gennaio 2006 da enti locali e da società interamente partecipate da enti locali della Provincia di Verona, allo scopo di ottenere l'affidamento in via diretta della gestione del Servizio Idrico Integrato (in seguito: "il Servizio") nell'Ambito Territoriale Ottimale Veronese, ai sensi dell'art. 113, comma 5°, lettera c) del D.Lgs. n. 267/2000.

La Società ha quindi ricevuto dall'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale "Veronese", giusta deliberazione n. 1 dell'Assemblea d'Ambito del 4 febbraio 2006 e con stipula di apposito Contratto di Servizio in data 15 febbraio 2006, l'affidamento della gestione del Servizio Idrico Integrato nell'area "Veronese" dell'Ambito Ottimale.

In tale contesto, missione della Società è garantire una corretta erogazione del Servizio Idrico Integrato, operando in conformità alla Convenzione, alle norme vigenti ed alle direttive ed agli atti di controllo e vigilanza dell'Autorità d'ambito.

Per il raggiungimento di tale obiettivo, la Società:

- si impegna a realizzare la parte più rilevante della propria attività nei confronti degli Enti pubblici che ad essa hanno affidato il Servizio;
- conforma la propria attività a criteri di efficienza ed efficacia del Servizio, obbligandosi a raggiungere l'equilibrio economico-finanziario della gestione;
- eroga i servizi affidati secondo le migliori condizioni tecniche ed imprenditoriali, che dovranno essere adeguate a soddisfare i bisogni e le aspettative delle diverse categorie di utenti, osservando gli standard di qualità definiti dalla Convenzione e dalle direttive statali, regionali e dell'Autorità d'ambito;

La Società, stante la sua natura consortile, può avvalersi, anche in via ordinaria, di servizi e conoscenze resi o messi a disposizione dai soci.

1.2 Le finalità e i destinatari

Il presente Codice etico è un documento ufficiale di Acque Veronesi che individua diritti, doveri e responsabilità della società nei confronti degli stakeholders (dipendenti, fornitori, clienti, azionisti,

Pubblica Amministrazione etc.) nonché esplicita il sistema di valori etici cui essa si ispira.

In quanto elemento su cui si basa il modello organizzativo adottato da Acque Veronesi, secondo quanto stabilito dall'art. 6 d. lgs. 8 giugno 2001, n. 231 (d'ora in poi, d.lgs. 231), il Codice Etico integra il quadro normativo di riferimento al quale devono conformarsi la società, i suoi amministratori, il management e i dipendenti sono sottoposti. Esso, inoltre, rappresenta lo strumento attraverso il quale Acque Veronesi, nel compimento della propria missione, e cioè nell'organizzazione e nell'erogazione del Servizio Idrico Integrato, rende manifesto il proprio intento di contribuire allo sviluppo socio-economico del territorio e dei cittadini nel rispetto delle leggi e dei principi di lealtà e correttezza.

Acque Veronesi adotta, altresì, ai sensi del D.Lgs. 231, un "Modello di organizzazione, gestione e controllo" che *annovera* l'insieme delle misure e delle procedure preventive e disciplinari idonee a ridurre il rischio di commissione di reati all'interno dell'organizzazione aziendale.

Il Codice Etico ha lo scopo di indirizzare eticamente l'agire della Società, ovvero mira a raccomandare, promuovere, vietare determinati comportamenti, e si applica a tutti coloro che, a vario titolo, risultano coinvolti nell'organizzazione imprenditoriale di Acque Veronesi, quali

- D soci,
- D amministratori,
- D dirigenti e quadri,
- D dipendenti,
- D collaboratori,
- D controparti contrattuali,

e chiunque instauri, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, un rapporto con Acque Veronesi (di seguito collettivamente individuati come i "destinatari").

Del Codice Etico viene data ampia diffusione interna mediante affissione in luogo accessibile a tutti e inserimento nell'intranet aziendale; sul versante dei rapporti tra la Società e i terzi, la pubblicità del presente Codice è assicurata sia attraverso la sua messa a disposizione all'interlocutore, sia mediante la relativa pubblicazione nel sito web della società.

1.3 Il rapporto con gli *stakeholders*

Il Codice Etico intende, in particolare, fissare diritti, doveri e responsabilità di Acque Veronesi 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 dalle attività della Società.

1.4 Il valore della reputazione e della credibilità aziendale

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

1.5 Il valore contrattuale del Codice Etico

Le norme del Codice Etico devono considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti di Acque Veronesi, 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 Etico lede perciò il rapporto di fiducia instaurato con Acque Veronesi e può portare ad azioni disciplinari e di risarcimento del danno, fermo restando, per i lavoratori dipendenti, il rispetto delle procedure previste dall'art. 7 della L. 300/1970 (Statuto dei Lavoratori), dai contratti collettivi di lavoro e dai codici disciplinari adottati da Acque Veronesi.

1.6 Aggiornamenti del Codice Etico

Con delibera dell'organo di Amministrazione di Acque Veronesi, il Codice Etico può essere modificato ed integrato, anche sulla scorta dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dall'Organismo di Vigilanza ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001.

2. PRINCIPI GENERALI

- Responsabilità
- Correttezza
- Trasparenza
- Efficienza
- Spirito di servizio
- Concorrenza
- Rapporti con la collettività e tutela ambientale

2.1 Responsabilità

Nella realizzazione della missione aziendale i comportamenti di tutti i destinatari del presente Codice Etico devono essere ispirati dall'etica della responsabilità. La Società ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi e regolamenti vigenti in Italia e in tutti i luoghi in cui si trova ad operare.

I destinatari del Codice Etico sono tenuti al rispetto della normativa vigente; in nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse di Acque Veronesi in violazione della legge.

Acque Veronesi si impegna ad assicurare ai soggetti interessati un adeguato programma di informazione e formazione sul Codice Etico.

2.2 Correttezza

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti di tutti i soggetti che risultino coinvolti nella propria attività lavorativa e professionale. Ciò impone anche l'eliminazione di ogni possibile conflitto di interesse tra i dipendenti e la Società.

2.3 Trasparenza

Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno della Società. 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 la Società elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità con i clienti.

2.4 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 standards più avanzati.

2.5 Spirito di servizio

Il principio dello spirito di servizio implica che ciascun destinatario del Codice Etico 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 *standards* di qualità.

2.6 Concorrenza

Acque Veronesi 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

Acque Veronesi è consapevole della incidenza delle proprie attività - afferenti ad un servizio pubblico essenziale qual è il Servizio Idrico Integrato - sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento.

Per questa ragione, la Società nello svolgimento della propria attività si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio, in particolare nel rispetto delle politiche ambientali adottate dalla Regione Veneto e degli indirizzi fissati dall'Autorità d'Ambito Ottimale.

3. SISTEMA DI GOVERNO

- **Governo dell'impresa**
- **Consiglio di Amministrazione e Direttore Generale**
- **Doveri degli Amministratori**

3.1. Governo dell'impresa

Il sistema di *corporate governance* adottato da Acque Veronesi è conforme alla normativa vigente ed è volto ad assicurare più equilibrata collaborazione tra le sue componenti attraverso un temperamento dei diversi ruoli di gestione, di indirizzo e di controllo.

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

3.2. Consiglio di Amministrazione e Direttore Generale

Acque Veronesi è governata da un Consiglio di Amministrazione composto da 3 consiglieri designati dall'Assemblea dei soci.

Il Consiglio, qualora non vi abbia provveduto l'Assemblea, elegge fra i propri membri un Presidente.

Il Consiglio nomina al vertice della struttura organizzativa il Direttore Generale, definendone i poteri.

3.3 Doveri degli Amministratori

Ai Consiglieri di Amministrazione, al Direttore Generale e, in genere, ai componenti degli organi sociali (in seguito anche, indistintamente, gli "Amministratori") è richiesto il rispetto della normativa vigente e dei principi contenuti nel Codice Etico.

E' fatto altresì obbligo agli Amministratori di agire nell'assoluto rispetto della suddivisione gerarchica dei ruoli e della ripartizione di funzioni e competenze.

Gli Amministratori 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 in Acque Veronesi.

Ad essi è altresì richiesto di assumere un comportamento ispirato ai principi di autonomia, di indipendenza e di rispetto delle linee di indirizzo che Acque Veronesi fornisce e di agire, in quanto tali, nell'esclusivo interesse della Società e dell'Azienda.

E' richiesta agli Amministratori una partecipazione assidua ed informata all'attività di Acque Veronesi; essi sono tenuti in ogni circostanza a tutelare la riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza per ragioni di ufficio; ogni attività di comunicazione deve rispettare le leggi e le pratiche di condotta e deve essere volta a salvaguardare le informazioni sensibili e i segreti industriali.

E' in particolare fatto divieto assoluto agli Amministratori di avvalersi della loro posizione per ottenere vantaggi personali, diretti o indiretti, ovvero di terzi (enti, istituzioni, ecc.).

Gli obblighi di lealtà e riservatezza vincolano gli Amministratori anche successivamente alla cessazione del rapporto con Acque Veronesi.

Gli Amministratori devono agire in modo informato ed adempiere i doveri ad essi imposti dalla legge e dallo statuto con la diligenza richiesta dalla natura dell'incarico e dalle loro specifiche competenze; essi sono responsabili verso la società dei danni derivanti dall'inosservanza di tali doveri.

Il Direttore Generale può adottare, in ragione delle attività e della complessità organizzativa, un sistema di deleghe di poteri e di funzioni che prevede, in termini espliciti e specifici, l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità e competenza.

Il Direttore Generale ed eventuali organi delegati curano che l'assetto organizzativo, amministrativo e contabile sia adeguato alla natura e alle dimensioni dell'impresa.

4. RAPPORTI CON I SOCI

- Il ruolo dei soci
- Comitato territoriale

4.1 Il ruolo dei soci

Acque Veronesi è una società partecipata, direttamente o indirettamente, da enti locali facenti parte dell'ATO Veronese, i quali collettivamente esercitano nei confronti della Società il controllo c.d. "analogo", già previsto dall'art. 113, comma 5° lettera c) del D.Lgs. n. 267/2000.

Acque Veronesi, consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dai Soci, assicura loro informazioni accurate, veritiere e tempestive così da migliorare le condizioni della loro partecipazione, nell'ambito delle rispettive prerogative, alle decisioni societarie. Costituisce impegno di Acque Veronesi tutelare e accrescere il valore della propria attività e la solidità del patrimonio aziendale, attraverso la valorizzazione della gestione, il perseguimento di elevati *standards* negli impieghi produttivi e di servizio (in particolare attraverso la massima soddisfazione del cliente e il rispetto della Convenzione stipulata con l'Autorità di Ambito Ottimale Veronese).

Acque Veronesi si impegna altresì a salvaguardare e custodire le risorse ed i beni aziendali conferiti in patrimonio dai Soci.

4.2 Il Comitato territoriale

Lo statuto sociale prevede la possibilità di istituire un Comitato Territoriale, composto da 2 a 15 membri, al fine di agevolare, da parte dei soci, l'attività di indirizzo, programmazione e controllo di cui all'art. 3.2 dello Statuto, oltre che un costante esercizio del diritto di informazione e controllo previsto dall'art. 2476, comma 2°, c.c.

Il Comitato svolge funzioni consultive a favore degli amministratori e di informazione e controllo, nel senso sopra indicato, a favore dei soci, con lo scopo di assicurare una adeguata rappresentanza agli enti locali facenti parte dei distretti territoriali (Montano, Pedemontano e Pianura) in cui si suddivide l'area "Veronese" in cui la Società opera.

Il Comitato è convocato in ragione della presenza all'ordine del giorno del Consiglio di Amministrazione di argomenti di particolare rilievo o di tipico interesse dei soci, e precisamente:

- incontri di interscambio (trimestrali), volti a consentire il controllo dell'avanzamento delle attività della Società (report economici, investimenti, ecc.) e a manifestare istanze del territorio;
- elaborazione del Piano Operativo Triennale (focus su investimenti);
- elaborazione del Piano Economico Finanziario (budget, tariffe);
- progetto di bilancio di esercizio;

- piani strategici;
- operazioni straordinarie.

In merito ai rapporti fra membri del Comitato e Società:

- i membri del Comitato si interfacciano esclusivamente con il Presidente, i Consiglieri e il Direttore Generale;
- i membri del Comitato non hanno accesso agli atti societari (riservati per legge agli amministratori e ai soci) ma solo ai documenti loro forniti dagli amministratori;
- i membri del Comitato non interloquiscono con la struttura organizzativa, nel rispetto del sistema di governance (c.c. art. 2380 bis: l'amministrazione spetta esclusivamente al Consiglio di Amministrazione e, per statuto, la gestione operativa è demandata al Direttore Generale);
- i membri del Comitato sono tenuti all'assoluta riservatezza circa ogni informazione, riguardante Acque Veronesi e l'attività sociale e di gestione di cui vengono a conoscenza e, in generale, nell'ambito delle attività del Comitato, sono tenuti ad evitare di compiere atti che possano arrecare nocumento all'interesse della Società e degli enti che ne sono soci.

5. RAPPORTI CON IL PERSONALE

- Rapporti con il personale
- Tutela della persona
- Ricerca e selezione del personale
- Assunzione
- Doveri del personale
- Conflitto di interessi
- Beni aziendali
- Uso dei sistemi informatici
- Regali, omaggi e altre utilità
- Riservatezza e gestione delle informazioni
- Obblighi di informazione

5.1 Rapporti con il personale

Acque Veronesi riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività di impresa.

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.

5.2 Tutela della persona

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

In nessun caso possono essere richieste al personale prestazioni contrarie alla dignità della persona o costituenti fonte di rischio non accettabile per la sicurezza e la salute.

Il personale che ritiene di aver subito discriminazioni può riferire l'accaduto all'Organismo di Vigilanza e/o al proprio responsabile, che procederà ad accertare l'effettiva violazione del Codice etico di comportamento.

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

5.3 Ricerca e selezione del personale

La ricerca e selezione del personale avviene nel rispetto degli obblighi derivanti dalle disposizioni vigenti ed è subordinata alla verifica della piena rispondenza dei candidati ad una sostanziale aderenza ai profili professionali richiesti da Acque Veronesi, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

5.4 Assunzione

L'assunzione del personale avviene sulla base di regolari contratti di lavoro, non essendo ammessa alcuna forma di lavoro irregolare e di sfruttamento.

5.5 Doveri del personale

Il personale si impegna a rispettare gli obblighi previsti dal presente Codice Etico e deve attenersi, nell'espletamento professionale dei propri compiti, al rispetto della legge ed improntare la propria condotta ai principi di integrità, correttezza, fedeltà e buona fede.

La professionalità dei dipendenti nell'espletamento delle proprie mansioni costituisce, oltre che una obbligazione di corretto adempimento, altresì un fondamentale valore che Acque Veronesi incentiva e tutela.

Acque Veronesi non tollera eventuali comportamenti illegali dei dipendenti e di tutti i destinatari del Codice Etico, ritenendo tali comportamenti lesivi anche del valore della professionalità quale risorsa della Società.

Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, in qualità di superiore gerarchico, prestazioni, favori personali o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice Etico.

5.6 Conflitto di interessi

Il personale deve mantenere una posizione di autonomia ed integrità al fine di evitare di assumere decisioni o svolgere attività in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi rispetto all'attività di Acque Veronesi.

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

Ogni situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale, deve essere preventivamente comunicata al proprio responsabile che, secondo le modalità previste, informerà l'Organismo di Vigilanza.

5.7 Beni aziendali

Il personale 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 aziendale.

Ogni dipendente/collaboratore 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. Acque Veronesi, nel rispetto delle leggi vigenti, adotta le misure necessarie al fine di impedire utilizzi distorti degli stessi.

5.8 Uso dei sistemi informatici

Rispetto all'utilizzo dei sistemi informatici ogni dipendente/collaboratore si impegna ad osservare le regole di comportamento adottate da Acque Veronesi e diffuse tramite l'intranet aziendale ed è corresponsabile della sicurezza dei sistemi utilizzati e soggetto alle disposizioni normative in vigore e alle condizioni dei contratti di licenza.

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

5.9 Regali, omaggi e altre utilità

Il personale non può chiedere né accettare, per sé o per altri, oggetti, servizi, prestazioni o altre utilità da chiunque abbia tratto o che comunque possa trarre benefici dall'attività di Acque Veronesi. Nei rapporti con Paesi che per tradizione culturale contemplan l'offerta di doni a clienti o altri, tali regalie sono ammesse solo se appropriate e di modico valore, fermo restando che non possono essere interpretate come ricerca di favori.

Il personale non può altresì offrire regali o altre utilità a tutti quei soggetti da cui possa acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile ad Acque Veronesi.

Fermo restando quanto specificamente previsto dal Codice Etico degli Appalti adottato da Acque Veronesi, non possono essere attribuiti vantaggi illeciti a clienti o fornitori pubblici e privati.

5.10 Riservatezza e gestione delle informazioni

Il dipendente/collaboratore è tenuto a mantenere riservate le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni in conformità alla legge, 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.

5.11 Obblighi di informazione

Tutti i dipendenti/collaboratori 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 Etico di comportamento o altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, coinvolgere Acque Veronesi.

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.

5.12 Sicurezza sul lavoro

Acque Veronesi opera nel rispetto delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro.

Tutti i dipendenti/collaboratori sono tenuti, nell'ambito delle proprie funzioni, a partecipare al processo di prevenzione dei rischi di commissione di reati in materia di tutela della salute e della sicurezza.

6. RAPPORTI CON I CLIENTI

- Valore del Cliente
- Contratti e comunicazioni
- Qualità e *customer satisfaction*
- Interazione con i Clienti

6.1 Valore del Cliente

Il Cliente rappresenta per Acque Veronesi un valore da tutelare poiché è imprescindibile per il perseguimento della mission aziendale.

Acque Veronesi instaura con i Clienti un rapporto caratterizzato da elevata competenza, professionalità, trasparenza, correttezza ed imparzialità, ed è improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.

Acque Veronesi si impegna nei confronti dei propri Clienti ad adempiere agli obblighi fissati dai contratti di servizio, dai contratti di fornitura, dai regolamenti e dalle carte dei servizi, facendo in modo che le aspettative dei Clienti siano soddisfatte al massimo.

6.2 Contratti e comunicazioni

I contratti e le comunicazioni con i Clienti devono essere:

- formulati in maniera chiara, semplice e con un linguaggio comprensibile da tutta la clientela;
- conformi alle normative vigenti e alle indicazioni delle Autorità di indirizzo e controllo.

Acque Veronesi si impegna a comunicare tempestivamente e attraverso i canali e le modalità più appropriati non solo ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio, ma anche tutte quelle notizie atte a qualificare il rapporto con i Clienti.

6.3 Qualità e *customer satisfaction*

Acque Veronesi si impegna a garantire il raggiungimento degli standards di qualità e sicurezza previsti e a monitorare periodicamente la qualità del servizio prestato al Cliente.

In particolare Acque Veronesi, al fine di realizzare un ascolto sistematico del Cliente, predispone a cadenza definita indagini di *customer satisfaction*, come fonte di informazione per verificare obiettivi di miglioramento del servizio.

6.4 Interazione con i Clienti

Nei rapporti con i Clienti ciascun operatore rappresenta Acque Veronesi.

Acque Veronesi si impegna a favorire l'interazione con i Clienti attraverso la gestione e la risoluzione rapida e qualificata di ogni tipo di richiesta e eventuale reclamo avvalendosi di modalità di azione e comunicazione diversificate e confacenti al tipo di esigenza e di interlocutore.

Acque Veronesi 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.

Acque Veronesi 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.

7. RAPPORTI CON I FORNITORI

- Regolamenti aziendali
- Codice Etico degli Appalti
- Accettazione del Codice

7.1 Regolamenti aziendali

Le modalità di scelta del contraente devono essere conformi alle norme vigenti e alle procedure interne di Acque Veronesi all'uopo previste.

Acque Veronesi adotta a tal fine propri **Regolamenti** nel rispetto della disciplina di cui al D.Lgs. n. 163/2006 (Codice dei Contratti Pubblici) e predispone opportune procedure interne per garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del contraente e di acquisto di lavori, forniture e servizi.

La scelta del contraente, l'affidamento di lavori 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, nel rispetto dei principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità e pubblicità.

7.2 Codice Etico degli Appalti

Le relazioni con i fornitori di Acque Veronesi, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono regolate, oltre che dalle norme del presente Codice Etico, dal "**Codice Etico degli Appalti**" adottato da Acque Veronesi e sono oggetto di costante ed attento monitoraggio anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni e/o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito.

7.3 Accettazione del Codice

Una dichiarazione di piena e incondizionata accettazione del presente Codice, sottoscritta dal titolare o dal legale rappresentante dell'impresa, deve essere allegata ai documenti prodotti in sede di offerta delle singole gare, a pena di esclusione dalle stesse.

Per gli appalti affidati alle imprese iscritte all'Albo dei fornitori di Acque Veronesi tale dichiarazione potrà essere resa una sola volta con valenza per tutta la durata dell'iscrizione.

8. RAPPORTI CON ALTRI *STAKEHOLDERS*

- **RAPPORTI CON LE AUTORITÀ AMMINISTRATIVE**
- **RAPPORTI CON L'AMBIENTE**
- **RAPPORTI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E ASSOCIAZIONI**
- **RAPPORTI CON I MEDIA**
- **CONTRIBUTI ED ALTRE SPONSORIZZAZIONI**

8.1 Rapporti con le Autorità Amministrative

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.

Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione non vanno intraprese, direttamente o indirettamente, azioni che possano essere interpretate come opportunità di impiego e/o commerciali dalle quali derivino vantaggi, per sé o per altri, ai dipendenti della Pubblica Amministrazione o ai loro parenti o affini.

Nel caso in cui la Società sia rappresentata da un soggetto "terzo" nei rapporti con la Pubblica Amministrazione si applicano nei confronti del terzo e del suo personale le stesse direttive valide per Acque Veronesi.

8.2 Rapporti con l'Ambiente

La politica ambientale di Acque Veronesi nasce dalla consapevolezza del carattere primario ed essenziale rivestito dal Servizio Idrico Integrato e del conseguente ruolo strategico che la propria missione ha nello sviluppo sostenibile del territorio.

Costituisce, inoltre, impegno di Acque Veronesi 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.

Acque Veronesi si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione ambientale e altresì a promuovere, nell'ambito delle attività di esecuzione dei lavori e di approvvigionamento di beni e servizi, il miglioramento degli impatti ambientali, a ciò conformando i propri capitolati.

Si assicura inoltre che beni e servizi non siano forniti in modo non conforme ai principi etici di rispetto della persona.

Inoltre appartiene alle regole del Codice Etico :

- Conformarsi integralmente con le previsioni poste a tutela dell'ambiente da leggi, regolamenti ed autorizzazioni.
- Reagire prontamente o rimediare a qualsiasi rischio ambientale o sanitario di cui si viene a conoscenza o a situazioni di inadempimento per le quali Acque Veronesi possa essere considerata responsabile

- Conformarsi integralmente agli obblighi di comunicazione ambientale.
- Gestire, negoziare o smaltire adeguatamente i rifiuti pericolosi e/o regolamentati per i quali la società è responsabile e prevenire il rilascio di sostanze pericolose e/o regolamentate nell'ambiente.
- Ottenere tutti i permessi e autorizzazioni ambientali necessarie e/o i certificati di formazione professionale necessari per la costruzione, la modifica o l'utilizzazione delle attrezzature, dei sistemi o dei processi produttivi.
- Compilare ed archiviare la documentazione necessaria e rendere disponibile alle autorità ambientali tutte le informazioni richieste.
- Richiedere ed ottenere le attestazioni necessarie presso le agenzie ambientali competenti.
- Promuovere l'adozione di corretti comportamenti da parte dei fornitori di beni e servizi e delle imprese appaltatrici di lavori.

Il mancato adempimento ad uno qualsiasi dei suddetti obblighi rappresenterà una violazione delle regole di condotta aziendale di Acque Veronesi.

Il precedente elenco non è esaustivo e si richiede quindi di vigilare su qualsiasi circostanza o condizione che possa determinare la violazione di normative ambientali o possa comportare un rischio per la salute o l'ambiente.

Nel caso in cui si presenti una qualsiasi di tali situazioni ed in caso abbiate il sospetto che siano state violate le leggi e i regolamenti ambientali, si richiede di darne comunicazione il prima possibile al responsabile gerarchico, all'ufficio QAS&EM e/o, in via confidenziale, anche all'Organismo di Vigilanza.

8.3 Rapporti con partiti, organizzazioni sindacali e associazioni

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

8.4 Rapporti con i media

I rapporti con i mass media sono riservati esclusivamente ai soggetti responsabili delle funzioni aziendali a ciò delegate.

I dipendenti non possono fornire informazioni ai rappresentanti dei mass media, né impegnarsi a fornirle senza l'autorizzazione della funzione aziendale competente.

I dipendenti chiamati a fornire all'esterno (ad es. tramite la partecipazione a pubblici interventi, convegni, congressi, seminari ovvero mediante la redazione di articoli, saggi e pubblicazioni in genere) notizie riguardanti obiettivi, attività, risultati aziendali, sono tenuti ad ottenere l'autorizzazione del vertice della struttura organizzativa di appartenenza circa i testi, le relazioni predisposte e le linee di comunicazione, concordando e verificando i contenuti con la funzione aziendale competente per la comunicazione esterna.

L'informazione verso l'esterno deve essere in ogni caso veritiera, chiara e trasparente.

8.5 Contributi ed altre sponsorizzazioni

Acque Veronesi può aderire alle richieste di contributi, limitatamente alle proposte provenienti da enti e associazioni che siano riferibili, anche indirettamente, al ciclo dell'acqua, non abbiano fini di lucro e il cui oggetto sia di elevato valore culturale o benefico.

Le attività di sponsorizzazione, che possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte, sono destinate solo a eventi o ad organismi che - in connessione con attività di informazione e/o sensibilizzazione attinenti al ciclo dell'acqua - offrano garanzia di qualità e nei cui confronti possa escludersi ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale.

9. CONTABILITA' E CONTROLLI INTERNI

- **AFFIDABILITÀ DEL SISTEMA AMMINISTRATIVO-
CONTABILE**
- **SISTEMA DI CONTROLLI INTERNI**

9.1 Affidabilità del sistema amministrativo–contabile

Al fine di garantire l'affidabilità del sistema amministrativo–contabile e la corretta rappresentazione della situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società nei documenti interni, nei bilanci e nelle altre comunicazioni sociali, nonché nelle informazioni rivolte agli investitori, al pubblico o alle Autorità di Vigilanza, le registrazioni contabili devono essere trasparenti e basarsi su informazioni veritiere, accurate e complete.

Tutti i dipendenti sono tenuti a collaborare affinché i dati di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità.

Ogni registrazione contabile deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto.

I dipendenti che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni o trascuratezze nelle delle registrazioni contabili o nella della documentazione di supporto, devono darne immediata comunicazione al proprio superiore.

9.2 Sistema di controlli interni

L'esistenza di un adeguato sistema di controlli interni è un valore riconosciuto da Acque Veronesi per il contributo che i controlli danno al miglioramento dell'efficienza aziendale.

Per controlli interni si intendono tutti gli strumenti volti a indirizzare, gestire e verificare le attività aziendali, per assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, il raggiungimento degli interessi aziendali e per fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

Tutti i dipendenti, nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili della definizione e del corretto funzionamento del sistema aziendale di controllo.

L'internal auditing, ove istituito e le società di revisione hanno libero accesso ai dati, alla documentazione e alle informazioni utili per lo svolgimento dell'attività di controllo e di revisione.

10. MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE ETICO DI COMPORAMENTO

- Istituzione dell'Organismo di Vigilanza
- Diffusione del Codice Etico
- Segnalazioni
- Violazioni del Codice Etico (e meccanismi sanzionatori)

10.1 Istituzione dell'Organismo di Vigilanza

La Società istituisce, mediante delibera del Consiglio di Amministrazione, l'Organismo di Vigilanza, cui compete il compito di vigilare sull'attuazione ed il rispetto del presente Codice Etico e sul Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (il "Modello").

L'Organismo di Vigilanza è un organo di Acque Veronesi dotato di indipendenza, di piena autonomia di azione e di controllo, la cui attività è caratterizzata da professionalità ed imparzialità.

E' composto da 5 membri.

I componenti dell'Organismo di vigilanza potranno essere revocati in caso di giusta causa con deliberazione del Consiglio di Amministrazione, sentito il Collegio Sindacale.

Il Consiglio di Amministrazione delibera in merito al compenso spettante ai componenti ed assegna all'Organismo di Vigilanza le risorse finanziarie idonee per l'espletamento delle sue funzioni.

In particolare, all'Organismo di Vigilanza sono attribuiti i seguenti compiti:

- verificare periodicamente l'applicazione e il rispetto del Codice Etico e del Modello;
- ricevere le segnalazioni di violazione del Codice Etico e del Modello e svolgere indagini in merito;
- svolgere funzioni consultive relativamente all'adozione di provvedimenti sanzionatori;
- intraprendere iniziative per la diffusione del Codice Etico e del Modello;
- proporre all'organo amministrativo modifiche e/o integrazioni al Codice Etico e al Modello;
- qualora lo ritenga opportuno, in qualsiasi momento, riferire in merito alla propria attività al Consiglio di Amministrazione e/o al Collegio Sindacale

Nell'ambito della sua attività l'Organismo di Vigilanza verrà assistito dalle risorse necessarie di volta in volta individuate fra il personale di Acque Veronesi.

10.2 Diffusione del Codice Etico

L'Organismo di Vigilanza procede alla diffusione del Codice Etico presso i Destinatari secondo le seguenti modalità:

- affissione all'albo aziendale;
- distribuzione del Codice Etico a tutti i dipendenti;
- attività formativa ai dipendenti;
- pubblicazione sul sito web e nell'intranet aziendale.

10.3 Segnalazioni

Tutti i Destinatari, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare, verbalmente o per iscritto, in forma non anonima, eventuali inosservanze del presente Codice Etico e ogni richiesta di violazione del medesimo, da chiunque proveniente, al proprio responsabile e all'Organismo di Vigilanza. Gli autori di segnalazioni palesemente infondate sono soggetti a sanzioni.

Acque Veronesi tutela gli autori delle segnalazioni contro le eventuali ritorsioni cui possono andare incontro per aver riferito di comportamenti non corretti e assicura di mantenerne riservata l'identità, fatti salvi gli obblighi di legge.

10.4 Violazioni del Codice Etico (e meccanismi sanzionatori)

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

Rispetto ai lavoratori dipendenti l'osservanza delle norme del Codice etico è parte essenziale delle obbligazioni contrattuali ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del codice civile; il sistema sanzionatorio 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.

Qualora la violazione delle previsioni del presente Codice Etico sia commessa da uno o più Amministratori, l'Organismo di Vigilanza dovrà darne immediata comunicazione al Collegio Sindacale, esprimendo un parere sulla gravità dell'infrazione. Il Collegio Sindacale provvederà ad adottare le opportune iniziative.

I comportamenti messi in atto da terze parti in contrasto con i principi previsti dal presente Codice Etico potranno essere, infine, sanzionati con la risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1453 del Codice Civile e con richiesta di risarcimento degli eventuali danni procurati.