

CODICE di COMPORTAMENTO

INDICE

1. INTRODUZIONE.....	2
1.1 Le finalità e i destinatari.....	3
1.2 Il rapporto con gli <i>stakeholders</i>	3
1.3 Il valore della reputazione e della credibilità aziendale	3
1.4 I contenuti del codice di comportamento	3
1.5 Valore contrattuale del Codice.....	3
1.6 Aggiornamenti del Codice.....	4
2. PRINCIPI GENERALI.....	4
2.1 Responsabilità.....	4
2.2 Trasparenza	4
2.3 Correttezza.....	4
2.4 L'efficienza	4
2.5 Lo spirito di servizio.....	5
2.6 Concorrenza	5
2.7 Rapporti con la collettività e tutela ambientale.....	5
2.8 Valorizzazione delle risorse umane.....	5
3. SISTEMA DI GOVERNO DELL'IMPRESA.....	5
4. SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO.....	6
5. RAPPORTO CON IL SOCIO	7
6. RAPPORTI CON IL PERSONALE.....	7
6.1 Rapporti con il personale.....	7
6.2 Sicurezza e salute.....	7
6.3 Tutela della persona.....	7
6.4 Selezione del personale	7
6.5 Assunzione	8
6.6 Doveri del personale.....	8
6.7 Scritture contabili e registrazioni.....	8
6.8 Conflitto di interessi	8
6.9 Beni aziendali.....	8
6.10 Uso dei sistemi informatici	8
6.11 Regali, omaggi e altre utilità.....	9
6.12 Tutela della riservatezza.....	9

6.13 Riservatezza e gestione delle informazioni.....	9
6.14 Obblighi di informazione	9
6.15 Obblighi dei collaboratori	9
7. RAPPORTI CON I CLIENTI	10
7.1 Uguaglianza e imparzialità.....	10
7.2 Contratti e comunicazioni	10
7.3 Qualità e <i>customer satisfaction</i>	10
7.4 Interazione con i clienti	10
8. PARTECIPAZIONE ALLE GARE E RAPPORTI CON I COMMITTENTI	10
8.1 Partecipazione a procedure di confronto concorrenziale.....	10
8.2 Correttezza nelle trattative commerciali.....	11
9. RAPPORTI CON I FORNITORI	11
9.1 Scelta del fornitore.....	11
9.2 Trasparenza	11
9.3 Correttezza e diligenza nell’esecuzione dei contratti	11
9.4 Tutela dell’ambiente e dei profili etici	12
10. RAPPORTI CON ENTI, AUTORITA’ E ALTRI SOGGETTI TERZI	12
10.1 Rapporti con Enti locali di riferimento e con altre autorità di regolazione: missione aziendale.....	12
10.2 Rapporti con le Autorità Amministrative: integrità e indipendenza nei rapporti	12
10.3 Rapporti con l’ambiente: politica ambientale.....	12
10.4 Rapporti con partiti, organizzazioni sindacali e associazioni	13
11. MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE DI COMPORTAMENTO.....	13
11.1 Istituzione dell’Organo di Vigilanza	13
11.2 Composizione dell’Organo di Vigilanza.....	13
11.3 Funzione di <i>Audit</i>	13
11.4 Segnalazioni	14
11.5 Violazioni del Codice di Comportamento.....	14

1. INTRODUZIONE

1.1 Le finalità e i destinatari

Il presente Codice di Comportamento è una dichiarazione pubblica della Società Carminio S.r.l. in cui sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo.

Il Codice di Comportamento di Carminio S.r.l. (di seguito denominata Carminio) si attiene ai contenuti del “Codice di Comportamento delle Imprese e degli Enti di Gestione dei Servizi Pubblici Locali” redatto da Confservizi che, in ottemperanza a quanto disposto

dall'art. 5 del D.M. 201/2003, ha ottenuto parere favorevole in merito alla idoneità del documento da parte del Ministero della Giustizia.

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, nella nuova e più ampia formulazione, uno strumento con cui CARMINIO, nel compimento della propria missione, si impegna a contribuire, conformemente alle leggi ed ai principi di lealtà e correttezza, allo sviluppo socio-economico del territorio attraverso l'organizzazione e l'erogazione di servizi pubblici quali la distribuzione di acqua, energia elettrica, gas e di servizi pubblici di igiene ambientale.

Il presente Codice ha lo scopo di orientare eticamente l'agire di CARMINIO e le sue disposizioni sono, conseguentemente, vincolanti per i comportamenti di tutti gli amministratori di CARMINIO, dei suoi dirigenti, dipendenti, consulenti e di chiunque instauri, a qualsiasi titolo, un rapporto di collaborazione.

Il Codice è da considerarsi parte integrante del Modello Organizzativo e dell'uso del marchio e, quindi, verrà inserito nello stesso programma di diffusione che prevede la pubblicazione sul sito dell'azienda, rilascio copia documento e informazione indirizzata ai dipendenti, rilascio nota informativa a collaboratori e partner, diffusione mediante l'affissione in un luogo accessibile a tutti e verrà messo a disposizione di qualunque interlocutore dell'impresa.

CARMINIO 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 di CARMINIO alla cooperazione e alla fiducia nei confronti degli stakeholders, cioè tutti i soggetti pubblici o privati, italiani o stranieri – individui, gruppi, aziende, istituzioni – che abbiano a qualsiasi titolo contatti e/o abbiano comunque un interesse nelle attività che CARMINIO pone in essere.

1.3 Il valore della reputazione e della credibilità aziendale

La reputazione e la credibilità costituiscono delle risorse immateriali fondamentali, favorendo, ove riconosciute, gli investimenti degli azionisti o soci, 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 di CARMINIO è costituito:

- dai principi etici generali che individuano i valori di riferimento nelle attività aziendali;
- dai criteri di condotta verso gli interlocutori esterni, 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 di CARMINIO ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104 – “Diligenza del prestatore di lavoro”, 2105 – “Obbligo di fedeltà” e 2106 – “Sanzioni disciplinari” del Codice Civile.

La grave e persistente violazione delle norme del presente Codice lede il rapporto di fiducia instaurato con CARMINIO e può portare ad azioni disciplinari e di risarcimento del danno, nel rispetto di quanto definito, per i lavoratori dipendenti, dalle procedure previste all'art. 7 della Legge 300/1970 (Statuto dei Lavoratori), dai contratti collettivi di lavoro e dai codici disciplinari adottati da CARMINIO.

1.6 Aggiornamenti del Codice

Con delibera degli Organi Amministrativi, il Codice può essere modificato ed integrato, anche sulla scorta dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dall'Organo 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.

CARMINIO ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi e regolamenti vigenti in Italia e in tutti i Paesi in cui si trova ad operare; in nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse di CARMINIO in violazione delle leggi.

CARMINIO 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 di CARMINIO.

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 CARMINIO 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 i profili della privacy e delle opportunità, nonché delle leggi vigenti volte a tutelare la personalità individuale di tutti i soggetti che risultino coinvolti professionalmente.

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

2.4 L'efficienza

Il principio della efficienza richiede che ogni attività lavorativa venga eseguita secondo criteri di economicità nella gestione delle risorse impiegate per l'erogazione dei servizi e

venga assunto l'impegno ad 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

CARMINIO 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

CARMINIO è consapevole della incidenza delle proprie attività sullo sviluppo economico e sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento.

Per questa ragione CARMINIO 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 di CARMINIO.

Pertanto, CARMINIO 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 da CARMINIO è conforme alla normativa vigente ed è volto ad assicurare la massima e più equilibrata collaborazione tra le sue componenti, attraverso una persistente cooperazione tra i diversi ruoli di gestione, di indirizzo e di controllo.

Tale sistema risulta orientato a garantire una conduzione responsabile di CARMINIO, trasparente nei confronti del mercato, nella prospettiva di creazione del valore per gli azionisti o soci e del perseguimento delle finalità sociali ed ambientali.

I componenti degli organi aziendali (amministratori, dirigenti, dipendenti) devono uniformare la propria attività ai principi di correttezza ed integrità, astenendosi dall'agire in situazioni di conflitto di interesse nell'ambito dell'attività da loro svolta in CARMINIO.

Ai componenti degli organi è altresì richiesto:

- un comportamento ispirato al rispetto delle linee di indirizzo che CARMINIO fornisce nelle relazioni che essi intrattengono, per conto della stessa, con le Istituzioni pubbliche e con qualsiasi soggetto privato;
- la partecipazione assidua ed informata all'attività di CARMINIO;
- l'uso riservato delle informazioni di cui vengono a conoscenza per ragioni di ufficio;
- l'impegno di non avvalersi della loro posizione per ottenere vantaggi personali, diretti o indiretti;
- il rispetto della normativa vigente e dei principi contenuti nel presente Codice.

Ogni attività di comunicazione deve rispettare le leggi e le pratiche di condotta e deve essere volta a salvaguardare le informazioni di carattere sensibile.

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

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

4. SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica della pianificazione e della gestione delle attività aziendali tese all'efficienza, alla correttezza, alla trasparenza ed alla qualità, CARMINIO 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 le imprese.

In relazione all'estensione dei poteri delegati, CARMINIO attua modelli di organizzazione, gestione e controllo che prevedono misure idonee a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento del presente Codice ed 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 di CARMINIO 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'impossibilità, da parte di un unico soggetto, di presiedere e monitorare tutte le fasi di un processo;
- d) l'individuazione delle modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione di reati;
- e) obblighi di informazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli organizzativi;
- f) l'introduzione di un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello.

A tal fine, in materia di controllo interno, CARMINIO 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.

L'organo 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.

Per la verifica e l'applicazione delle norme contenute nel presente Codice è, inoltre, istituito un apposito Organo di Vigilanza, ai sensi del Decreto Lgs. 231/01 con la denominazione "Organismo di controllo" che assiste l'organo di Amministrazione nella individuazione 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.

Tale sistema si avvale di una attività di controllo svolta dalle singole funzioni e dell'attività della funzione di *Audit* che ha il compito di valutare e contribuire al miglioramento dei processi di *risk management* (gestione dei rischi) e di *governance*, verificando il sistema di

controllo interno in tema di efficacia ed efficienza delle operazioni, di salvaguardia del patrimonio di CARMINIO nonché di conformità a leggi, regolamenti e procedure interne.

5. RAPPORTO CON IL SOCIO

CARMINIO, 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 di CARMINIO tutelare e accrescere il valore della propria attività, a fronte dell'impegno posto dal socio con il suo investimento, attraverso la valorizzazione della gestione, il perseguimento di elevati *standards* negli impieghi produttivi e della solidità del patrimonio.

CARMINIO si impegna altresì a salvaguardare e custodire le risorse ed i beni aziendali.

6. RAPPORTI CON IL PERSONALE

6.1 Rapporti con il personale

CARMINIO riconosce il valore delle risorse umane e l'importanza della loro partecipazione all'attività di impresa attraverso una gestione del rapporto di lavoro orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun dipendente.

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

CARMINIO 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

CARMINIO 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.

I dipendenti che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto, secondo le modalità previste, all'Organo di Vigilanza e/o al proprio responsabile che procederà ad accertare l'effettiva violazione del Codice di comportamento.

Non costituiscono discriminazioni quelle disparità 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 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, nell'espletamento dei propri compiti, la legislazione e la normativa vigente, nonché gli obblighi previsti dal presente Codice ed improntare la propria condotta ai principi di integrità, correttezza, fedeltà e buona fede.

6.7 Scritture contabili e registrazioni

Coloro ai quali è affidato il compito di tenere le scritture contabili sono tenuti ad effettuare ogni registrazione in modo accurato, completo, veritiero e trasparente 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 CARMINIO 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 proprio responsabile e/o all'Organo di Vigilanza, secondo le modalità previste.

6.8 Conflitto di interessi

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

Si parla di conflitto d'interessi quando un soggetto occupa due ruoli differenti contemporaneamente, con possibilità di interferenza di un ruolo sull'altro.

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

Ogni situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale, deve essere preventivamente comunicata al responsabile che informerà l'organismo aziendale 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 di CARMINIO.

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.

CARMINIO, 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 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 CARMINIO.

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, né accettare regali o altre utilità, salvo quelli d'uso di modico valore o conformi alle normali pratiche commerciali e di cortesia, da chiunque abbia tratto o che comunque possa trarre benefici dall'attività di CARMINIO.

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

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 per consentire una adeguata valutazione da parte del responsabile, il quale provvederà ad informare l'Organo di Vigilanza di CARMINIO.

6.12 Tutela della riservatezza

CARMINIO tutela la privacy dei propri dipendenti, 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 venirne a conoscenza e il pieno rispetto delle norme a tutela della privacy.

6.13 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.

6.14 Obblighi di informazione

Tutti i dipendenti sono tenuti a riferire con tempestività e riservatezza al proprio responsabile e/o all'Organo 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 CARMINIO.

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

6.15 Obblighi dei collaboratori

Le disposizioni di cui ai punti precedenti sono estese a tutti gli eventuali collaboratori, consulenti, agenti e mandatarî dell'azienda. La divulgazione avverrà, anche in questo caso, attraverso lo stesso programma di diffusione che prevede la pubblicazione sul sito dell'azienda e note informative indirizzate ai collaboratori.

7. RAPPORTI CON I CLIENTI

7.1 Uguaglianza e imparzialità

CARMINIO si impegna a:

- soddisfare i propri clienti in adempimento agli obblighi fissati dal Contratto di Servizio e della Carta dei servizi;
- non discriminare i propri clienti;
- instaurare con i clienti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità;
- improntare tale rapporto 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.

CARMINIO 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

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

7.4 Interazione con i clienti

CARMINIO 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.

CARMINIO 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.

Al fine di realizzare un ascolto sistematico del cliente, CARMINIO predispone indagini, a cadenza definita di *customer satisfaction*, come fonte di informazione per verificare obiettivi di miglioramento del servizio.

CARMINIO 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

Nell'eventuale partecipazione a procedure di confronto concorrenziale, CARMINIO valuta attentamente la congruità e l'eseguibilità 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 CARMINIO 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, CARMINIO 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 di CARMINIO 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, alla tempestività e al prezzo della fornitura.

Nella selezione del fornitore, CARMINIO 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. Nella selezione del fornitore CARMINIO dovrà, altresì, tenere conto della capacità di garantire l'attuazione dei 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.

CARMINIO 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 di CARMINIO, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono regolate dalle norme del presente Codice e sono oggetto di costante ed attento monitoraggio da parte di CARMINIO anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito.

CARMINIO garantisce la massima trasparenza delle operazioni di selezione del fornitore e di acquisto di beni e servizi attraverso la documentazione dell'intera procedura di selezione e di acquisto tale da consentire la ricostruzione di ogni operazione.

9.3 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti

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

A tal fine CARMINIO 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.

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 e del contratto.

9.4 Tutela dell'ambiente e dei profili etici

CARMINIO 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.

10. RAPPORTI CON ENTI, AUTORITA' E ALTRI SOGGETTI TERZI

10.1 Rapporti con Enti locali di riferimento e con altre autorità di regolazione: missione aziendale

CARMINIO 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.

CARMINIO persegue tali obiettivi coniugandoli con la propria missione e con l'esigenza di autonomia organizzativa e gestionale propria di qualsiasi operatore economico.

10.2 Rapporti con le Autorità Amministrative: 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 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 Pubbliche Amministrazioni o ai loro parenti o affini.

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

10.3 Rapporti con l'ambiente: politica ambientale

La politica ambientale di CARMINIO 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 di CARMINIO l'adozione, nella gestione operativa, di criteri di salvaguardia e efficienza energetica.

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

10.4 Rapporti con partiti, organizzazioni sindacali e associazioni

CARMINIO non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, dei movimenti, dei comitati e delle organizzazioni politiche e sindacali, dei loro rappresentanti e candidati, al di fuori dei casi previsti da normative specifiche.

11. MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE DI COMPORTAMENTO

11.1 Istituzione dell'Organo di Vigilanza

E' istituito l'Organo di Vigilanza per il controllo interno, già precedentemente costituito in CARMINIO S.r.l. con la denominazione "Organismo di Controllo" ai sensi del Decreto Lgs. 231/01.

L'Organo di Vigilanza ha il compito di vigilare sull'attuazione ed il rispetto del presente Codice e sui modelli di organizzazione e gestione.

In particolare, l'Organo 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 dalla funzione di *audit* di CARMINIO;
- deve seguire la revisione periodica del Codice di comportamento e dei suoi meccanismi di attuazione.

L'Organo di Vigilanza sarà nominato dal Consiglio di Amministrazione su proposta del Presidente e dell'Amministratore Delegato per CARMINIO S.r.l.

11.2 Composizione dell'Organo di Vigilanza

L'Organo di Vigilanza è un organo di CARMINIO dotato di indipendenza, di piena autonomia di azione e di controllo la cui attività deve essere caratterizzata da professionalità ed imparzialità.

Per quanto riguarda CARMINIO S.r.l. sarà composto da tre membri: due esterni alla Società ed uno interno.

11.3 Funzione di Audit

La funzione di *Audit* svolge un'attività di supporto all'Organo di Vigilanza, finalizzata al miglioramento dell'efficienza dell'organizzazione ed alla verifica dell'aderenza delle attività all'etica di CARMINIO.

La funzione procede, a tali fini, all'esame dei sistemi in atto per assicurare la corretta applicazione delle norme giuridiche, del Codice e del Modello organizzativo, al fine di favorire l'eventuale aggiornamento di detti sistemi e informando i competenti organi aziendali dei risultati delle verifiche.

La funzione di *Audit* opera, in relazione alle necessità, sulle segnalazioni delle eventuali violazioni del Codice di comportamento e ne riferisce all'Organo di Vigilanza.

Essa ha libero accesso ai dati, alla documentazione ed alle informazioni utili per lo svolgimento delle attività di sua competenza.

Le funzioni aziendali interessate sono tenute a prestare la massima collaborazione a tale scopo.

11.4 Segnalazioni

Tutti i soggetti interessati, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare verbalmente o per iscritto (rispetto alla natura della violazione) e in forma non anonima, eventuali inosservanze del presente Codice e ogni violazione del medesimo, da chiunque proveniente, al proprio responsabile e/o all'Organo di Vigilanza, secondo le modalità previste.

Gli autori di segnalazioni palesemente infondate sono soggetti a sanzioni.

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

11.5 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 CARMINIO 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 o danni a carico di CARMINIO.

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 – "Diligenza del prestatore di lavoro", 2105 – "Obbligo di fedeltà" e 2106 – "Sanzioni disciplinari" del codice civile.

Il sistema sanzionatorio deve essere conforme con quanto previsto dalla legge 20 maggio 1970 n. 300, dalle specifiche normative contrattuali e dal codice disciplinare aziendale.