

CODICE ETICO

enía

AGAC

ampc
asociación
de
maestros
de
profesores

TESA
Argentina

INDICE

- 1** \ Introduzione
- 3** \ I principi etici generali
- 5** \ Sistema di governo dell'impresa
- 5** \ Sistema di controllo interno
- 6** \ Rapporto con i soci
- 7** \ Rapporti con il personale
- 10** \ Rapporti con i clienti
- 10** \ Partecipazione alle gare e rapporti con i committenti
- 11** \ Rapporti con i fornitori
- 12** \ Rapporti con gli enti locali di riferimento e con le altre autorità di regolazione
- 12** \ Rapporti con le autorità amministrative
- 13** \ Rapporti con l'ambiente
- 13** \ Rapporti con partiti e organizzazioni sindacali
- 13** \ Modalità di attuazione e di controllo del codice etico

1 \ INTRODUZIONE

1.1 \ La Missione del Gruppo Enìa

Enìa è impegnata a diventare una multiutility fondata su un forte sistema territoriale, costantemente focalizzata sulla ricerca di performance di fascia alta in termini di profittabilità, qualità del servizio, efficienza, innovazione e tutela dell'ambiente.

In un mercato dei servizi pubblici in continua evoluzione, Enìa si qualifica come polo di aggregazione di nuovi partner secondo un sistema trasparente di regole di ingresso e partecipazione. Le politiche di investimento di Enìa nei territori amministrati dagli azionisti garantiscono l'omogeneità dei livelli di prestazione dei servizi; l'efficienza si trasforma in una continua ricerca di miglioramento delle performance per unire profitto e qualità di vita, rispetto del territorio e delle sue tradizioni e massimo livello di innovazione.

1.2 \ Gli obiettivi strategici

La strategia aziendale di Enìa è fondata sulla volontà di coniugare, nella propria attività quotidiana, la necessità di sviluppo con le esigenze socio-ambientali e con le aspettative dei diversi interlocutori. Ribadendo il ruolo sociale delle aziende di servizio controllate dal pubblico, Enìa intende mantenere un forte legame con il territorio, capace di tradursi in servizi di qualità, in ricchezza infrastrutturale e in valorizzazione delle risorse territoriali.

In particolare, obiettivi strategici di Enìa sono:

- giocare un ruolo da protagonista nello scenario delle utility: affermare la formula imprenditoriale della differenziazione e implementazione delle attività migliorando i servizi al cliente finale;
- consolidare il presidio del territorio;
- acquisire nuove quote di mercato e completare i servizi nelle zone in cui si è presenti a livello di monoservizio;
- mantenere il controllo pubblico per garantire i valori fondanti dell'impresa;
- aggregare altre realtà presenti sul mercato per recitare un ruolo da protagonista sul mercato e rimanere fra i top player del settore;
- accrescere l'efficienza operativa, attestarsi sulle best practice e produrre efficienza continua a favore degli investimenti e dei ritorni sul territorio;
- migliorare la qualità dei servizi per soddisfare le esigenze del cliente, per differenziarsi e per resistere all'impatto della competizione;
- creare valore per gli azionisti, garantendo dividendi e crescita di valore aziendale compatibile con il miglioramento della qualità dei servizi;
- rendere omogenei i livelli di prestazione dei servizi sul territorio dove Enìa opera.

1.3 \ Le finalità e l'ambito di applicazione del Codice Etico

Al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori ai quali si ispira per il compimento della propria missione, Enìa ha predisposto il presente Codice Etico nel quale vengono individuati i principi generali e le regole comportamentali che devono guidare la gestione e i rapporti interni ed esterni all'azienda. Tale documento costituisce uno strumento con cui Enìa, nel compimento della propria missione, si impegna a

contribuire allo sviluppo socio-economico del territorio e dei cittadini attraverso l'organizzazione e l'erogazione dei servizi pubblici locali. Le disposizioni del Codice sono vincolanti per i comportamenti di tutti gli amministratori, i dirigenti, i dipendenti, i consulenti e di chiunque instauri con Enìa, a qualsiasi titolo, un rapporto di collaborazione. I "destinatari" del Codice sono tenuti, nello svolgere la propria attività, ad un comportamento etico, rispettoso delle leggi e allineato alle politiche aziendali, improntato alla massima trasparenza, chiarezza, correttezza ed efficienza.

Il Codice intende, in particolare, indirizzare la condotta dell'azienda alla correttezza professionale, cooperazione e fiducia nei confronti dei portatori di interesse (stakeholder), cioè le categorie di individui, gruppi o istituzioni i cui interessi e diritti siano influenzati direttamente o indirettamente dalla attività dell'azienda. Sono portatori di interesse la collettività in generale, i clienti, le pubbliche amministrazioni, i dipendenti e i collaboratori di Enìa, i fornitori, le rappresentanze sindacali, le associazioni di categoria e di volontariato. Attraverso la costituzione di un Codice Etico, Enìa intende pertanto attivare uno strumento di governo delle relazioni tra l'azienda e i suoi stakeholders e un parametro di riferimento per esprimere giudizi razionali e coerenti sull'affidabilità e sulla positiva reputazione e credibilità dell'azienda. Al Codice viene data ampia diffusione interna, anche mediante l'affissione in luoghi accessibili a tutti ed inoltre è messo a disposizione di qualunque interlocutore di Enìa. Ogni comportamento contrario o difforme da quanto indicato in questo documento sarà sanzionato nei termini previsti dal Codice stesso.

1.4 \ I contenuti del Codice Etico

Il Codice Etico è costituito da:

- i principi etici generali che individuano i valori di riferimento di Enìa nello svolgimento delle proprie attività;
- i criteri di condotta verso ciascuna classe di stakeholder, che forniscono nello specifico le linee guida e le norme alle quali i soggetti destinatari del Codice sono tenuti ad attenersi per il rispetto dei principi generali e per prevenire il rischio di comportamenti non etici;
- i meccanismi di attuazione che delineano il sistema di controllo per l'osservanza e la corretta applicazione del Codice Etico e per il suo continuo miglioramento.

1.5 \ Valore contrattuale del Codice Etico

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti dell'azienda ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile. La violazione delle norme del presente Codice lede il rapporto di fiducia instaurato con l'azienda e può portare ad azioni disciplinari e di risarcimento del danno, fermo restando, per i lavoratori dipendenti, il rispetto delle procedure previste dall'art. 7 della Leg. 300/1970 (Statuto dei Lavoratori), dai contratti collettivi di lavoro e dai codici disciplinari adottati dall'impresa. Con delibera del Consiglio di Amministrazione, il Codice può essere modificato ed integrato, anche sulla scorta dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dall'Organismo di Vigilanza.

2 \ I PRINCIPI ETICI GENERALI

Tutte le attività di Enìa sono fondate sul rispetto dei principi contenuti nel presente Codice Etico. Ritenendo che il perseguimento degli scopi economici, sociali ed ambientali non possa concretamente realizzarsi se non attraverso una condotta eticamente corretta e socialmente responsabile, Enìa si prefigge di assumere e mantenere costantemente comportamenti conformi ai principi di etica aziendale, lealtà, trasparenza, correttezza e legalità, creando con continuità valore per tutti i soggetti portatori di interesse.

2.1 \ Sostenibilità

Enìa promuove uno sviluppo sostenibile che integri responsabilità economica, sociale ed ambientale. Nel modello di azienda adottato, la crescita economica è infatti equilibrata con le aspettative dei portatori d'interessi, lo sviluppo del territorio e la tutela delle risorse naturali. In una prospettiva di sviluppo duraturo, Enìa mira a generare un vantaggio competitivo per l'azienda stessa attraverso la valorizzazione di diversi fattori di tipo intangibile, quali il valore della conoscenza e la capacità di innovare, il consenso e la fiducia delle diverse categorie di stakeholder, la reputazione e la capacità a contribuire al benessere della comunità.

2.2 \ Tutela ambientale

Consapevole del ruolo che un'azienda di servizi pubblici locali ha sul territorio di riferimento, Enìa riconosce alla salvaguardia dell'ambiente un'importanza fondamentale per un percorso di crescita coerente ed equilibrato. L'azienda si impegna a preservare la qualità ambientale del territorio in cui opera e a promuovere la tutela delle risorse naturali nel pieno rispetto della legislazione e sulla base di principi di sviluppo sostenibile. In quest'ottica, i principali obiettivi ambientali di Enìa sono fissati in coerenza ai seguenti principi:

- rispetto delle leggi e delle altre prescrizioni ambientali;
- tutela ambientale e prevenzione dell'inquinamento;
- impegno al miglioramento continuo del proprio sistema di gestione ambientale e di conseguenza delle proprie prestazioni ambientali;
- comunicazione degli impegni ambientali a tutte le persone che lavorano per l'organizzazione o per conto di essa;
- sensibilizzazione dei propri clienti e fornitori sulle tematiche ambientali;
- collaborazione con le autorità e comunicazione al pubblico relativamente ai propri aspetti ambientali significativi.

2.3 \ Efficienza ed efficacia

Enìa persegue l'economicità della gestione e delle risorse impiegate nell'erogazione dei servizi e la soddisfazione di tutte le parti interessate. A tal fine si impegna:

- ad offrire servizi adeguati e conformi alle esigenze del cliente, alle prescrizioni legislative e normative in genere applicabili, agli standard di qualità più avanzati ed economicamente applicabili;
- a cercare con continuità di migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi dell'organizzazione, anche attraverso soluzioni tecnologiche ed organizzative innovative e piani di miglioramento per la qualità dei servizi.

2.4 \ Responsabilità

Consapevole dell'influenza che la propria attività può avere sul benessere dell'intera collettività, Enìa opera considerando e valutando le esigenze della comunità e si impegna a contribuire allo sviluppo economico e sociale del territorio.

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

L'azienda ha come principio imprescindibile l'osservanza di leggi e regolamenti vigenti in Italia e in tutti i Paesi in cui si trova ad operare e il rispetto dell'ordine democratico ivi costituito.

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.

2.5 \ Trasparenza dell'informazione

Le informazioni diffuse sia all'interno che all'esterno dell'azienda, nonché le relazioni con gli stakeholder, sono impostate secondo principi di trasparenza, veridicità, accuratezza e completezza.

Il sistema di verifica e risoluzione dei reclami attuato nei confronti dei clienti deve permettere che le informazioni siano fornite attraverso una comunicazione, sia verbale che scritta, costante e tempestiva. Nella formulazione dei contratti di utenza, l'azienda elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità con i clienti.

2.6 \ Valore delle risorse umane

Enìa attribuisce grande valore a coloro che prestano la propria attività lavorativa all'interno dell'azienda, perché è proprio attraverso le risorse umane che Enìa è in grado di garantire, sviluppare e migliorare i propri servizi e, di conseguenza, creare valore. Per questo motivo, Enìa punta sullo sviluppo professionale dei dipendenti e sulla valorizzazione del loro apporto, considerando la maturazione delle competenze interne un'opportunità per la propria crescita.

2.7 \ Correttezza

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti, anche sotto il profilo della privacy e delle opportunità, nonché delle leggi vigenti volte a tutelare la personalità individuale di tutti i soggetti che risultino coinvolti nella propria attività lavorativa e professionale. Enìa si impegna a garantire l'eliminazione di qualsiasi fattore discriminatorio e ad evitare situazioni di conflitto di interesse, sviluppando la propria azione secondo i requisiti di onestà imposti dalla legge e dai regolamenti interni. I rapporti tra l'azienda, i dipendenti e gli stakeholder sono improntati a criteri di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.

2.8 \ Concorrenza

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

2.9 \ Spirito di servizio

Tutti i destinatari del Codice Etico sono tenuti a condividere e ad applicare,

nello svolgimento delle proprie attività, la missione ed i valori aziendali esplicitati nel presente documento.

2.10 \ Innovazione

Enìa si impegna ad investire in innovazione per lo sviluppo di nuove competenze e tecnologie e per un miglioramento continuo della qualità e della fruibilità dei servizi offerti alla collettività.

3 \ SISTEMA DI GOVERNO DELL'IMPRESA

Il sistema di governo adottato da Enìa è conforme alla normativa vigente ed è in linea con i più autorevoli indirizzi e con le migliori prassi esistenti in materia. Esso è volto ad assicurare la massima e più equilibrata collaborazione tra le sue componenti attraverso un temperamento armonico dei diversi ruoli di gestione, di indirizzo e di controllo. Tale sistema è orientato a garantire una conduzione dell'impresa responsabile, trasparente nei confronti del mercato, nella prospettiva di creazione del valore per i soci e del perseguimento delle finalità sociali ed ambientali definite d'intesa con gli Enti Locali di riferimento. I componenti degli organi aziendali devono improntare la propria attività ai principi di correttezza ed integrità, astenendosi dall'agire in situazioni di conflitto di interesse nell'ambito dell'attività da loro svolta nell'azienda. Ai componenti degli organi aziendali è altresì richiesto, nelle relazioni che essi intrattengono, per conto di Enìa con le Istituzioni pubbliche e con qualsiasi soggetto privato, un comportamento ispirato ai principi di autonomia, di indipendenza e di rispetto delle linee di indirizzo che l'azienda fornisce.

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

Ai componenti degli organi di Enìa è richiesto il rispetto della normativa vigente e dei principi contenuti nel presente Codice.

I principi di lealtà e riservatezza devono ispirare tali soggetti anche successivamente alla cessazione del rapporto con l'azienda. Enìa 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'efficacia ed all'efficienza, alla correttezza, alla trasparenza ed alla qualità, Enìa adotta misure organizzative e di gestione idonee a prevenire comportamenti illeciti o

comunque contrari alle regole di questo Codice da parte di qualunque soggetto che agisca per l'impresa.

Enia 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 dell'impresa ai sensi del D.Lgs. 231/2001, prevedono:

- a) l'individuazione delle attività nel cui ambito possono essere commessi reati;
- b) specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'impresa in relazione ai reati da prevenire;
- c) l'individuazione di modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione di reati;
- d) obblighi di informazione nei confronti dell'Organismo di Vigilanza, deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli organizzativi;
- e) l'introduzione di un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello.

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

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

Tale sistema si basa sulle attività di controllo svolte dalle singole funzioni rispetto a procedimenti e attività di propria competenza e sull'attività svolta dalla funzione di Internal Auditing.

Essa ha il compito di valutare e contribuire al miglioramento dei processi di risk management e di governance, verificando il sistema di controllo interno in tema di efficacia ed efficienza delle operazioni, di salvaguardia del patrimonio aziendale nonché di conformità a leggi, regolamenti e procedure interne.

Per la verifica e l'applicazione delle norme contenute nel presente Codice è istituito un apposito Organismo di Vigilanza.

L'Organismo di Vigilanza assiste il Consiglio di Amministrazione nella definizione e nell'aggiornamento degli indirizzi del sistema di controllo interno, nella valutazione sull'adeguatezza e sull'effettivo funzionamento del medesimo e nell'analisi dei rischi aziendali e svolge gli ulteriori compiti successivamente indicati nel presente Codice.

5 \ RAPPORTO CON I SOCI

Enia, consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dai propri Azionisti, si impegna a fornire informazioni accurate, veritiere e tempestive e a

migliorare le condizioni della loro partecipazione, nell'ambito delle loro prerogative, alle decisioni societarie.

Costituisce impegno di Enìa tutelare e accrescere il valore economico della propria attività, attraverso la valorizzazione della gestione, il perseguimento della solidità del patrimonio e di elevati standard negli impieghi produttivi.

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

6 \ RAPPORTI CON IL PERSONALE

6.1 \ Rapporti con il personale

Enìa riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività di impresa. La gestione del rapporto di lavoro, perseguendo un'organizzazione per obiettivi, è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun dipendente anche in relazione all'applicazione degli strumenti di incentivazione.

E' vietata ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento, nonché ogni forma di favoritismo.

6.2 \ Sicurezza e salute

Enìa 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 idonee misure di sicurezza 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

Enìa si impegna a garantire il rispetto delle condizioni necessarie per l'esistenza di un ambiente di lavoro collaborativo e non ostile ed a prevenire comportamenti discriminatori di qualsiasi tipo. E' richiesta la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di reciproco rispetto di dignità, onore e reputazione di ciascuno. I dipendenti che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto alla funzione del Personale di Enìa 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 piena rispondenza dei candidati ad una sostanziale aderenza ai profili professionali richiesti dall'impresa, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

6.5 \ Assunzione

L'assunzione del personale avviene sulla base di regolari contratti di lavoro, non essendo ammessa alcuna forma di rapporto lavorativo non

conforme o comunque elusiva delle disposizioni vigenti.

6.6 \ Doveri del personale

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

6.7 \ Ulteriori doveri. Scritture contabili e registrazioni

Coloro ai quali è affidato il compito di tenere le scritture contabili sono tenuti ad effettuare ogni registrazione in modo accurato, completo, veritiero e trasparente ed a consentire eventuali verifiche da parte di soggetti, anche esterni, a ciò preposti.

Le evidenze contabili devono basarsi su informazioni precise e verificabili, devono rispettare pienamente le procedure interne in materia di contabilità. Ogni scrittura deve permettere di ricostruire la relativa operazione e deve accompagnarsi ad un'adeguata documentazione.

Tutte le azioni riguardanti l'attività di Enìa 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 alla funzione di Internal Auditing.

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

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

6.9 \ Beni aziendali

Il dipendente è tenuto ad usare e custodire con cura i beni di cui dispone per ragioni di lavoro. Non è ammesso l'uso difforme dei beni e delle risorse di proprietà dell'azienda.

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. Non è consentito l'utilizzo dei beni aziendali al di fuori dell'attività dell'azienda.

Enìa, 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. Rientra nell'uso improprio dei beni e delle risorse aziendali l'utilizzo dei collegamenti in rete per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro o per inviare messaggi offensivi o che possano arrecare danno all'immagine

dell'impresa.

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

6.11 \ Regali, omaggi e altre utilità

I dipendenti di Enia non possono chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità, né accettare quest'ultime, salvo quelle d'uso, di modico valore (comunque non superiore ad euro 25,00) o conformi alle normali pratiche commerciali e di cortesia, da chiunque abbia tratto o che comunque possa trarre benefici dall'attività dell'impresa. I dipendenti non possono altresì offrire regali o altre utilità a tutti quei soggetti da cui si possano acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile all'impresa, salvo quelle d'uso, di modico valore (comunque non superiore ad euro 25,00) o conformi alle normali pratiche commerciali e di cortesia.

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 di funzione, il quale, secondo le modalità previste, provvederà ad informare l'Organismo di Vigilanza di Enia. Non sono ammesse deroghe neanche in quei Paesi in cui offrire doni di valore o altri benefici è consuetudine.

6.12 \ Tutela della riservatezza

Enia 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 impedire che persone non autorizzate possano venire a conoscenza e a garantire 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 alla legge, ai regolamenti e alle circostanze. Egli deve altresì custodire con cura gli atti affidatigli. 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.

6.14 \ Obblighi di informazione

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

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.

6.15 \ Obblighi dei collaboratori

Le disposizioni di cui ai punti precedenti sono estese a tutti i collaboratori, consulenti, agenti e mandatari di Enìa.

7 \ RAPPORTI CON I CLIENTI

7.1 \ Uguaglianza e imparzialità

Enìa si impegna a soddisfare i propri clienti in adempimento agli obblighi fissati dalle Convenzioni, dai Contratti e dalle Carte dei servizi. Enìa si impegna altresì a non discriminare i propri clienti. Enìa instaura con i clienti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.

7.2 \ Contratti e comunicazioni

I contratti e le comunicazioni con i clienti devono essere:

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

Enìa 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

Enìa si impegna a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti ed a monitorare periodicamente la qualità del servizio prestato al cliente secondo i seguenti principi:

- attenzione al cliente, ascolto e identificazione delle sue esigenze ed aspettative;
- progettazione e gestione dei servizi in modo da garantire l'erogazione di prestazioni affidabili ed in continuo miglioramento e la massima soddisfazione delle esigenze e aspettative del cliente;
- coinvolgimento di tutto il personale aziendale nel raggiungimento degli obiettivi della qualità e tutela della sua salute e sicurezza.

7.4 \ Interazione con i clienti

Enìa si impegna a favorire l'interazione con i clienti attraverso la gestione e la risoluzione rapida di eventuali reclami, avvalendosi di appropriati sistemi di comunicazione, nel rispetto delle disposizioni emanate dalle Autorità Regolatrici di settore.

Enìa 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 e le autorizzazioni ricevute.

8 \ PARTECIPAZIONE ALLE GARE E RAPPORTI CON I COMMITTENTI

8.1 \ Partecipazione a procedure di confronto concorrenziale

Nel partecipare a procedure di confronto concorrenziale, Enìa 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 l'impresa nelle condizioni di dover ricorrere ad inammissibili risparmi sulla qualità della prestazione, sui costi del personale o sulla sicurezza del lavoro.

8.2 \ Correttezza nelle trattative commerciali

Nei rapporti con la committenza Enìa 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 Enìa all'uopo previste. La scelta del fornitore e l'acquisto di beni e servizi di qualsiasi tipo devono avvenire nel rispetto dei principi di concorrenza e pariteticità delle condizioni dei presentatori delle offerte e sulla base di valutazioni obiettive relative alla competitività, alla qualità, all'utilità e al prezzo della fornitura.

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

Nella selezione del fornitore Enìa 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.

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

9.2 \ Trasparenza

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

Enìa predisporre opportune procedure per garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del fornitore e di acquisto di beni e servizi. Sono previste sia la separazione funzionale tra l'attività di richiesta della fornitura e quella di stipula del contratto, sia un accurato sistema di 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

Enìa ed il fornitore devono operare al fine di costruire un rapporto

collaborativo e di reciproca fiducia.

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

9.4 \ Tutela dell'ambiente e dei profili etici

Enìa si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto delle condizioni ambientali e ad assicurare che esse siano svolte in modo conforme ai principi etici richiedendo, per particolari forniture e servizi, requisiti di rilevanza sociale.

Con l'apposizione di specifiche clausole contrattuali Enìa richiede ai fornitori, soprattutto se operanti nei cosiddetti Paesi a rischio, un'ideale dichiarazione che attesti la loro adesione a specifici obblighi sociali e il loro impegno volto ad evitare la commissione dei reati contro la pubblica amministrazione e disastri ambientali riconducibili all'attività dell'impresa fornitrice.

10 \ RAPPORTI CON GLI ENTI LOCALI DI RIFERIMENTO E CON LE ALTRE AUTORITA' DI REGOLAZIONE

10.1 \ Missione aziendale e interesse generale

Enìa persegue gli obiettivi indicati dalle Istituzioni Pubbliche di riferimento e collabora efficacemente con gli organismi delle stesse preposti alla attività di regolazione e controllo dei servizi pubblici locali. L'azienda persegue tali obiettivi coniugandoli con la propria missione e con l'esigenza di autonomia organizzativa e gestionale propria di qualsiasi operatore economico.

11 \ RAPPORTI CON LE AUTORITA' AMMINISTRATIVE

11.1 \ Integrità e indipendenza nei rapporti

Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti istituzionali, questi sono intrattenuti esclusivamente attraverso referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dagli organismi aziendali e che non versino in situazioni di conflitto di interessi rispetto ai rappresentanti delle istituzioni stesse. Omaggi o atti di cortesia e di ospitalità verso i rappresentanti di governi, pubblici ufficiali e pubblici dipendenti sono consentiti nella misura in cui, il modico valore di essi, non comprometta l'integrità, l'indipendenza e la reputazione di una delle parti.

In ogni caso questo tipo di spesa deve essere autorizzato e documentato in modo adeguato.

Nel corso di una trattativa d'affari, richiesta o rapporto commerciale con la Pubblica Amministrazione, non vanno intraprese, direttamente o indirettamente, azioni che possano proporre opportunità di impiego e/o

commerciali dalle quali derivino vantaggi, per sé o per altri, ai dipendenti della P.A. o ai loro parenti o affini.

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

12 \ RAPPORTI CON L’AMBIENTE

12.1 \ Politica Ambientale

In coerenza ai principi di tutela ambientale esplicitati all’articolo 2.2., Enìa si impegna alla 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 e di efficienza energetica.

12.2 \ La comunicazione ambientale

I principi sopra richiamati costituiscono i riferimenti per la redazione del Rapporto Ambientale che viene pubblicato annualmente dall’azienda e che costituisce parte integrante del Bilancio Sociale.

13 \ RAPPORTI CON PARTITI E ORGANIZZAZIONI SINDACALI

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

14 \ MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE ETICO

14.1 \ Istituzione dell’Organismo di Vigilanza

E’ istituito l’Organismo di Vigilanza per il controllo interno, avente il compito di vigilare sull’attuazione ed il rispetto del presente Codice e sul Modello di organizzazione e gestione, ex decreto legislativo 231/2001, sulla sua effettività, adeguatezza e capacità di mantenere nel tempo i requisiti di funzionalità e solidità richiesti dalla legge.

In particolare, l’Organismo di Vigilanza ha la responsabilità di esprimere pareri vincolanti riguardo alle problematiche di natura etica che potrebbero insorgere nell’ambito delle decisioni aziendali e alle presunte violazioni del Codice Etico ad esso riferite dal responsabile della funzione di Internal Auditing dell’impresa. Deve seguire infine la revisione periodica del Codice Etico e dei suoi meccanismi di attuazione, anche attraverso la presentazione di proposte di adeguamento.

14.2 \ Composizione dell’Organismo di Vigilanza

L’Organismo di Vigilanza è un organo dell’impresa dotato di indipendenza, di piena autonomia di azione e di controllo, la cui attività deve essere caratterizzata da professionalità ed imparzialità. Detti requisiti devono

essere intesi come riferiti alle modalità di espletamento dei compiti allo stesso assegnati. Esso, pertanto, è posto in una posizione apicale all'interno della gerarchia aziendale, in staff al Consiglio di Amministrazione, al quale riferisce di eventuali violazioni del presente Codice ed è dotato di una continuità di azione elevata. All'Organismo di Vigilanza deve inoltre essere garantita una adeguata autonomia finanziaria tramite l'attribuzione di risorse da parte della azienda e non possono essere assegnate funzioni di tipo operativo al fine di garantirne la maggiore obiettività di azione possibile.

È composto da tre o cinque soggetti interni e/o esterni alla Società, scelti tra personalità indipendenti, dotati di specifica competenza e professionalità. Questi ultimi requisiti devono essere intesi come richiesti per tutti i membri dell'Organismo di Vigilanza e devono essere valutati in stretto riferimento all'attività di vigilanza, che deve essere svolta e che richiede, pertanto, un bagaglio di strumenti e di tecniche tali da garantire una adeguata analisi del sistema di controllo e di valutazione dei rischi, nonché specifiche competenze giuridiche, data la finalità di prevenzione della realizzazione dei reati mediante l'utilizzo delle risorse aziendali.

I membri dell'Organismo di Vigilanza devono inoltre possedere ulteriori requisiti soggettivi, tali da garantirne la reale autonomia ed indipendenza di azione, per i quali si rimanda ai principi contenuti nella normativa societaria civilistica dettata in relazione alle figure degli Amministratori e dei Sindaci; tra i requisiti devono annoverarsi quelli di onorabilità, di assenza di cause di ineleggibilità ed incompatibilità, per la cui determinazione si richiamano gli artt. 2382 e 2399 del Codice Civile, nonché di eventuali situazioni di conflitto di interesse, per la cui disciplina deve tenersi conto dell'art. 2391 del Codice Civile.

I membri dell'Organismo di Vigilanza durano in carica tre anni e sono rieleggibili. Essi possono essere revocati dal Consiglio di Amministrazione solo per giusta causa. Se nel corso di un esercizio vengono a mancare uno o più membri dell'Organismo di vigilanza, il Consiglio di Amministrazione provvede immediatamente alle nomine dei sostituti. In detta ipotesi i nuovi nominati scadono insieme con quelli in carica.

14.3 \ Funzione di Internal Auditing

La funzione di Internal Auditing svolge un'attività indipendente ed obiettiva di supporto, finalizzata al miglioramento dell'efficienza dell'organizzazione, ed è responsabile della verifica dell'aderenza delle attività all'etica aziendale.

La funzione procede, a tali fini, alla valutazione dei rischi etici dell'organizzazione e all'esame dei sistemi in atto per assicurare la corretta applicazione delle norme giuridiche, del Codice e del Modello organizzativo, curandone l'eventuale aggiornamento e informando i competenti organi aziendali dei risultati delle verifiche.

La funzione di Internal Auditing riceve e valuta le segnalazioni delle eventuali violazioni del Codice Etico e ne riferisce all'Organismo 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.

14.4 \ Segnalazioni

Tutti i soggetti interessati, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare per iscritto ed in forma non anonima eventuali inosservanze del presente Codice e ogni eventuale violazione del medesimo, da chiunque proveniente, al proprio responsabile e alla funzione di Internal Auditing secondo le procedure interne.

Gli autori di segnalazioni palesemente infondate sono soggetti a sanzioni. L'azienda 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.

14.5 \ Violazioni del Codice Etico

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

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

Rispetto ai lavoratori dipendenti l'osservanza delle norme del Codice 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 20.05.1970 n.300, dalle specifiche normative di settore, ove esistenti, dalla contrattazione collettiva e dai codici disciplinari aziendali.



Strada S. Margherita, 6/A - 43100 Parma
Tel. 0521.19191 - Fax 0521.1919200
eniaspa@eniaspa.it

www.eniaspa.it