



CODICE ETICO
e
NORME di COMPORTAMENTO
del PERSONALE e dei
COLLABORATORI

INDICE

PRIMA PARTE: CODICE ETICO

| | |
|--|----|
| 1. Introduzione | 3 |
| 2. Principi generali | 6 |
| 3. Sistema di governo dell'azienda | 9 |
| 4. Sistema di controllo interno | 11 |
| 5. Rapporti con l'azionista | 13 |
| 6. Rapporti con il personale | 15 |
| 7. Rapporti con i clienti | 19 |
| 8. Partecipazione alle gare e rapporti con i committenti | 21 |
| 9. Rapporti con i fornitori | 23 |
| 10. Rapporti con le istituzioni di riferimento e con le altre autorità di regolazione | 23 |
| 11. Rapporti con le autorità amministrative | 26 |
| 12. Rapporti con l'ambiente | 26 |
| 13. Rapporti con organizzazioni politiche, sindacali ed associazioni | 26 |

SECONDA PARTE: NORME DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

| | |
|--|----|
| 1. Introduzione | 28 |
| 2. Principi generali | 28 |
| 3. Doveri del personale e dei collaboratori..... | 29 |
| 4. Ulteriori norme | 30 |

Codice Etico

1. Introduzione

1.1 Le finalità e i destinatari

Il presente Codice Etico è una dichiarazione pubblica di AMA S.p.A. (nel proseguo anche “azienda” o “società”) nella quale sono individuati i principi generali e le regole comportamentali ai quali viene riconosciuto valore etico positivo.

Il Codice Etico integra il quadro normativo al quale AMA S.p.A. è sottoposta ed in particolare vuole essere un complemento del Piano anticorruzione adottato all’interno della società.

Con l’adozione del Codice Etico si è, infatti, definito un nucleo essenziale di valori e principi, già insiti nell’agire aziendale, come norme fondamentali di azione dell’attività quotidiana.

Il Codice Etico di AMA S.p.A., è un documento ufficiale, approvato dal Consiglio di Amministrazione, il quale esprime gli impegni e le responsabilità etiche, perseguite ed attuate nello svolgimento di tutte le attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali, nel rispetto di tutti i portatori di interesse, da parte degli amministratori, dei sindaci, dei dipendenti, collaboratori e fornitori di AMA S.p.A..

Esso costituisce, inoltre, uno strumento con cui l’azienda, 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 e dei cittadini attraverso l’organizzazione e l’erogazione dei servizi pubblici locali.

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

Del Codice è data ampia diffusione interna ed esterna mediante pubblicazione nel sito internet della società e lo stesso è messo a disposizione di qualunque interlocutore dell’azienda. La società si impegna altresì a richiamare l’osservanza delle disposizioni del presente Codice in tutti i rapporti economici da essa instaurati.

1.2 La missione di AMA S.p.A.

La missione che AMA S.p.A. si prefigge è di:

- valorizzare il patrimonio di impianti e reti e l’esperienza acquisita nell’ambito della gestione del servizio idrico integrato;
- coniugare la capacità di rispondere positivamente alle aspettative del settore al fine di fornire sempre risposte adeguate ai bisogni degli utenti, garantendo la qualità, la continuità e la sicurezza dei servizi, il rispetto dell’ambiente ed un rapporto costante con il territorio;
- migliorare la soddisfazione degli utenti garantendo che le loro esigenze e le loro legittime aspettative nonchè il rispetto dell’ambiente siano individuati e concretizzati in obiettivi pratici da realizzare;
- sviluppare ricerca ed investimenti nei settori istituzionali di attività con particolare riguardo alle innovazioni che privilegiano l’equilibrio ambientale e lo sviluppo sostenibile.

1.3 Il rapporto con gli *stakeholders*

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

1.4 Il valore della reputazione e della credibilità aziendale

La reputazione e la credibilità costituiscono delle risorse immateriali fondamentali.

La buona reputazione e la credibilità aziendale favoriscono i rapporti con le istituzioni locali, la relazione coi clienti, lo sviluppo delle risorse umane, la correttezza e l’affidabilità dei fornitori.

Nello svolgimento di qualunque attività aziendale, i comportamenti non improntati all'etica compromettono il rapporto di fiducia fra la società ed i propri portatori di interesse. A tale fine, non sono etici e favoriscono, al contrario, l'instaurarsi di comportamenti ostili e non trasparenti nei confronti di AMA S.p.A., le condotte e gli atteggiamenti di chiunque, singolo od organizzazione, appartenente o in rapporto di collaborazione esterna con la società, cerchi di procurare un indebito vantaggio o interesse per sé, per AMA S.p.A. o per una società controllata o partecipata da essa.

Per comportamenti non etici si intendono sia quelli che violano normative di legge sia quelli che si pongono in contrasto con regolamenti e procedure interne.

1.5 I contenuti del Codice Etico

Il Codice Etico è costituito:

- dai principi etici generali che individuano i valori di riferimento nelle attività aziendali;
- dai criteri di condotta verso ciascuno *stakeholder*, che forniscono le linee guida e le norme alle quali i soggetti destinatari del Codice sono tenuti ad attenersi;
- dai meccanismi di attuazione che delineano il sistema di controllo per la corretta applicazione del Codice Etico e per il suo continuo miglioramento.

1.6 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 grave e persistente violazione delle norme del presente Codice lede il rapporto di fiducia instaurato con l'azienda e può portare ad azioni disciplinari e di risarcimento del danno, fermo restando, per i lavoratori dipendenti, il rispetto delle procedure previste dall'art. 7 della L.300/1970 (Statuto dei lavoratori) e/o dai contratti collettivi di lavoro.

1.7 Aggiornamenti del Codice Etico

Con delibera del Consiglio di Amministrazione, il Codice può essere modificato ed integrato, anche sulla scorta dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dal Nucleo di Valutazione del Comune di Paternò, quale organismo di esercizio del controllo analogo.

2. Principi generali

Il Codice Etico rappresenta un insieme di principi e di linee guida la cui osservanza è di fondamentale rilievo al fine del conseguimento degli obiettivi societari, del regolare svolgimento delle attività, dell'affidabilità della gestione e dell'immagine di AMA S.p.A.. Le attività, i comportamenti ed i rapporti sia interni che esterni alla società si ispirano a tali principi e linee guida.

AMA S.p.A. si impegna a favorire l'adozione di un Codice Etico analogo a quello dalla stessa adottato da parte delle società controllate o collegate, o comunque, a richiedere alle stesse di operare in conformità a quanto previsto nel presente Codice.

2.1 Responsabilità

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

L'azienda ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi e regolamenti vigenti in Italia.

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.

AMA S.p.A. si impegna ad assicurare, ai soggetti interessati, un adeguato programma di informazione e/o formazione continua sul Codice Etico.

2.2 Trasparenza

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

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

2.3 Correttezza

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti, anche sotto il profilo della *privacy* e delle opportunità, di tutti i soggetti che risultino coinvolti nelle attività lavorative e professionali.

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

I rapporti con l'esterno, le relazioni con i propri collaboratori e quelle tra questi ultimi, devono essere improntati alla massima lealtà, nell'agire con senso di responsabilità, nella valorizzazione e salvaguardia del patrimonio aziendale e nell'applicazione di un'attitudine di buona fede in ogni attività o decisione.

AMA S.p.A. si impegna pertanto ad agire in modo equo ed imparziale, adottando lo stesso comportamento verso tutti gli interlocutori con i quali entra in contatto, pur nelle differenti forme di relazione e comunicazione richieste dalla natura e dal ruolo istituzionale dei diversi interlocutori.

2.4 L'efficienza

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

AMA S.p.A. si impegna a garantire costantemente l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali, mediante la predisposizione ed il rispetto di programmi per il potenziamento della qualità del servizio e mediante l'adozione di soluzioni tecnologiche ed organizzative volte a coniugare la soddisfazione delle esigenze del territorio servito e della sua comunità con l'efficienza ed economicità della gestione.

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, definiti nella Carta dei Servizi.

2.6 Concorrenza

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

2.7 Rapporti con la collettività e tutela ambientale

L'azienda, in quanto fornitrice di un servizio pubblico locale, è consapevole della incidenza delle proprie attività sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento.

Per questa ragione AMA S.p.A. nello svolgimento della propria attività si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante ed a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

A tal fine la società si impegna ad operare nel rispetto della normativa vigente in materia ambientale, applicando le migliori tecnologie disponibili al fine di minimizzare l'impatto ambientale diretto ed indiretto; si pone come obiettivo di sensibilizzare il management ed i collaboratori sulle tematiche di profilo ambientale, di promuovere lo sviluppo e la diffusione di tecnologie eco-efficienti, programmare uno sviluppo delle proprie attività volto a valorizzare le risorse naturali, promuovendo iniziative, azioni e programmi di miglioramento per una diffusa tutela dell'ambiente attraverso una concreta politica ambientale.

2.8 Valorizzazione delle risorse umane

Le risorse umane rappresentano un fattore fondamentale per lo sviluppo dell'azienda. Pertanto AMA S.p.A. ne tutela e ne promuove la crescita professionale allo scopo di accrescere il patrimonio di competenze possedute.

3. Sistema di governo dell'azienda

Il sistema di governo adottato dall'azienda è conforme alla normativa vigente ed è il 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. Allo stato attuale, il sistema di governo di AMA S.p.A. è così costituito:

- Assemblea dei soci;
- Presidente del Consiglio di Amministrazione;
- Consiglio di Amministrazione;
- Collegio Sindacale;
- Revisore Contabile;
- Direttore Generale.

Tale sistema risulta orientato a garantire una conduzione responsabile della società e trasparente nei confronti del mercato, nella prospettiva di creazione del valore per l'azionista e del perseguimento delle finalità sociali ed ambientali definite d'intesa con l'Ente locale di riferimento. I componenti degli organi aziendali 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 nell'azienda.

Ai componenti degli organi è altresì richiesto un comportamento ispirato ai principi di autonomia, di indipendenza e di rispetto delle linee di indirizzo che AMA S.p.A. fornisce nelle relazioni che essi intrattengono, per conto della stessa, con le istituzioni pubbliche e con qualsiasi soggetto privato. E' richiesta la loro partecipazione assidua ed informata all'attività dell'azienda; 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 regalie e vantaggi personali, diretti od indiretti; ogni attività di comunicazione deve rispettare le leggi e le pratiche di corretta condotta e deve essere volta a salvaguardare le informazioni coperte da riservatezza. L'Organo Amministrativo adempie alle proprie funzioni con professionalità, autonomia, indipendenza e con senso del dovere e di responsabilità verso la società, la proprietà ed i terzi. L'Organo Amministrativo deve avere consapevolezza del proprio ruolo, delle proprie responsabilità e della funzione di esempio svolta nei confronti degli altri soggetti che operano nella società. Gli amministratori non devono impedire od ostacolare l'esercizio delle attività di controllo da parte degli organismi preposti, e, oltre alle proprie competenze, hanno l'impegno di far rispettare scrupolosamente i valori enunciati dal Codice Etico, promuovendone la condivisione e la diffusione anche nei confronti di terzi. Ai componenti degli organi dell'azienda è richiesto il rispetto della normativa vigente. Gli obblighi di lealtà e riservatezza vincolano tali soggetti anche successivamente alla cessazione del rapporto con l'azienda.

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, AMA S.p.A. 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'azienda.

La società attua modelli di organizzazione, gestione e controllo che prevedano misure idonee a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento del presente Codice, a scoprire ed eliminare tempestivamente le situazioni di rischio.

I modelli di organizzazione, al fine di prevenire il rischio di commissione dei reati, specie quelli riconducibili alla normativa anticorruzione, prevedono che:

- a) sono individuate le aree nel cui ambito possano essere commessi reati;
- b) nell'ambito del budget annuale, il management aziendale tiene conto anche delle risorse atte a prevenire la commissione di reati;

L'Organo di Amministrazione verifica periodicamente l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento del sistema di controllo interno ed esegue gli interventi ritenuti necessari ed opportuni per assicurarne il miglior funzionamento, avvalendosi della figura del Responsabile della Trasparenza e dell'Anticorruzione.

Tali verifiche hanno lo scopo 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.

5. Rapporti con l'azionista

AMA S.p.A., consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dal socio, si impegna a fornire informazioni accurate, veritiere e tempestive ed a migliorare le condizioni della sua partecipazione, nell'ambito delle sue prerogative, alle decisioni societarie. Costituisce impegno dell'azienda tutelare ed accrescere il valore della propria attività, a fronte dell'impegno posto dal socio con i suoi investimenti, attraverso la valorizzazione della gestione, il perseguimento di elevati standard negli impieghi produttivi e della solidità del patrimonio.

L'azienda si impegna altresì a salvaguardare e custodire le risorse ed i beni aziendali. AMA S.p.A. mantiene un costante dialogo con l' Ente locale azionista, nel rispetto, in particolare, dei principi che richiedono che ogni investitore abbia il diritto di ricevere le informazioni per assumere ponderate scelte di investimento. La società si impegna ad assicurare la regolare partecipazione degli amministratori ai lavori assembleari nonché a garantire l'ordinato e funzionale svolgimento delle assemblee, nel rispetto del fondamentale diritto dell' azionista di richiedere chiarimenti sui diversi argomenti in discussione e di esprimere la propria opinione.

6. Rapporti con il personale

6.1 Rapporti con il personale

AMA S.p.A. riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della individualità dei lavoratori e l'importanza del loro contributo all'attività di azienda.

La società assicura il rispetto dei contratti collettivi di lavoro e delle norme previdenziali, assicurative ed assistenziali del settore.

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

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

6.2 Sicurezza e salute

L'azienda si impegna a tutelare l'integrità morale e fisica dei dipendenti, dei consulenti e dei clienti. A tal fine promuove comportamenti responsabili e sicuri ed 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

AMA S.p.A. 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.

L'azienda esige la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno. A tale scopo attiva periodicamente indagini sul clima aziendale e si adopera per migliorarlo costantemente.

Non sono ammesse nelle relazioni di lavoro molestie di alcun tipo comprese quelle sessuali.

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'azienda, 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 deve impegnarsi a rispettare gli obblighi previsti dal presente Codice, 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 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 azienda 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 Responsabile dell' anticorruzione.

Con apposito provvedimento, l'Azienda regolerà le ipotesi e le modalità con cui si potranno effettuare segnalazioni in maniera protetta di atti o fatti rilevanti ai fini della individuazione di responsabilità giuridica a carico di soggetti che a vario titolo interagiscono con l'organizzazione aziendale.

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 della società.

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

Ogni situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale, deve essere preventivamente comunicata all'azienda.

6.9 Beni aziendali

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

AMA S.p.A., 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 ed 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 dell'azienda.

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 ed altre utilità

Il dipendente non può chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità, né accettare questi ultimi, salvo quelli d'uso di modico valore e di cortesia, da chiunque abbia tratto o che comunque possa trarre benefici dall'attività dell'azienda.

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 all'AMA S.p.A..

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

I regali ed i vantaggi offerti ma non accettati, che eccedano il valore modico, devono essere segnalati per consentire una adeguata valutazione da parte dell'azienda.

6.12 Tutela della riservatezza

La società tutela la *privacy* dei dipendenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza il previo consenso dell'interessato.

L'acquisizione, il trattamento e la conservazione di dette informazioni avviene all'interno di specifiche procedure volte ad evitare che persone non autorizzate possano venirne a conoscenza ed a garantire che siano pienamente rispettate tutte le norme a tutela della *privacy*.

6.13 Riservatezza e gestione delle informazioni

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

Ogni 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 diretto Responsabile ogni notizia di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle loro attività lavorative, circa violazioni di norme giuridiche, del Codice Etico o altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, coinvolgere la società.

I Responsabili devono vigilare sull'operato dei collaboratori assegnati e devono informare Il Responsabile dell'anticorruzione 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 e mandatari dell'azienda.

7. Rapporti con i clienti

7.1 Uguaglianza ed imparzialità

AMA S.p.A. si impegna a soddisfare i propri clienti in adempimento agli obblighi fissati dal Contratto di Servizio e dalle Carte dei Servizi. L'azienda si impegna altresì a non discriminare i propri clienti. AMA S.p.A. instaura con i clienti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità ed improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione. La soddisfazione dei propri clienti rappresenta un obiettivo fondamentale per AMA S.p.A. e, a tal fine, la società è impegnata a garantire la qualità dei servizi erogati nonché il sollecito e qualificato disbrigo degli impegni assunti nei confronti dei clienti e delle comunità servite. AMA S.p.A. si impegna ad adottare nei confronti della clientela uno stile di comportamento improntato ad efficienza, collaborazione e cortesia, fornendo, in modo chiaro e trasparente, informazioni accurate, complete e veritiere circa le caratteristiche dei servizi offerti, utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile ed assicurando eguaglianza di trattamento nei confronti di tutti i clienti.

7.2 Contratti e comunicazioni

I contratti e le comunicazioni con i clienti devono essere:

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

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

7.3 Qualità e *customer satisfaction*

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

7.4 Interazione con i clienti

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

AMA S.p.A. ripudia il contenzioso come strumento volto ad ottenere indebiti vantaggi e vi ricorre di propria iniziativa esclusivamente quando le sue legittime pretese non trovino nell'interlocutore la dovuta soddisfazione. L'azienda, al fine di realizzare un ascolto sistematico del cliente, predispone indagini periodiche di *customer satisfaction*, come fonte di informazione per individuare e verificare gli obiettivi di miglioramento del servizio. La società tutela la *privacy* dei propri clienti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare, né diffondere, i relativi dati personali, economici e di consumo, fatti salvi gli obblighi di legge.

8. Partecipazione alle gare e rapporti con i committenti

8.1 Partecipazione a procedure di confronto concorrenziale

Nel partecipare a procedure di confronto concorrenziale, l'azienda 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 e/o la necessità di chiarimenti o precisazioni.

8.2 Correttezza nelle trattative commerciali

Nei rapporti con la committenza AMA S.p.A. 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

10. Rapporti con le istituzioni
di riferimento e con altre
autorità di regolazione

9.1 Scelta del fornitore

Le modalità di scelta del fornitore devono essere conformi alle norme vigenti ed alle procedure interne della società 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 ed al prezzo di fornitura.

Nella selezione AMA S.p.A. 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, in quanto ritenuti necessari, la possibilità di competere per il perfezionamento di un contratto con essa.

Nella selezione del fornitore, la società 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 necessità 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. La società si riserva la possibilità di adottare un albo dei fornitori sulla base di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di sistemi di qualificazione.

9.2. Trasparenza

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

AMA S.p.A. predispone opportune procedure per garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del fornitore e di acquisto di beni e servizi.

Sono previsti sistemi di documentazione dell'intera procedura di selezione e di acquisto tali da consentire la ricostruzione di ogni operazione.

9.3 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti

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

AMA S.p.A. si impegna ad informare in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo alle caratteristiche dell'attività, alle forme ed ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti e delle aspettative della controparte, considerate le circostanze, le trattative effettuate, il contenuto del contratto stipulato.

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

9.4 Tutela dell'ambiente e dei profili etici

L'azienda si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto di condizioni ambientali nonché ad assicurare che esse siano svolte in modo conforme ai principi etici di cui al presente Codice.

10 Missione aziendale ed interesse generale

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

AMA S.p.A. 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 autorità amministrative

12. Rapporti con l'ambiente

13. Rapporti con organizzazioni politiche, sindacali ed associazioni

11 Integrità ed 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.

Nell'ambito dei rapporti intrattenuti a vario titolo con le Istituzioni e le Pubbliche Amministrazioni, coloro i quali rappresentano AMA S.p.A. devono operare con la massima trasparenza, chiarezza, correttezza, al fine di non indurre ad interpretazioni parziali, false, ambigue o fuorvianti i soggetti istituzionali.

12 Politica Ambientale

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

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

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

13 Rapporti con organizzazioni politiche, sindacali ed associazioni

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

Norme di comportamento del personale

Introduzione

Il Codice Etico e le presenti Norme di Comportamento costituiscono l'insieme dei principi la cui osservanza è reputata di fondamentale importanza per il regolare funzionamento, affidabilità della gestione e l'immagine di AMA spa.

Le presenti Norme di Comportamento saranno rese note ai dipendenti, ai terzi che ricevano incarichi professionali o d'opera e a tutti i partner/soggetti in genere con cui AMA spa intrattiene a qualsiasi titolo rapporti di lavoro/collaborazione.

Principi generali

1. Nella convinzione che il principale fattore di successo di ogni impresa sia costituito dal contributo delle persone che vi operano, AMA spa riconosce la centralità delle risorse umane, alle quali sono richieste professionalità, dedizione, lealtà, onestà e spirito di collaborazione.
2. AMA spa si impegna a realizzare condizioni di lavoro funzionali alla tutela dell'integrità psico-fisica dei lavoratori ed al rispetto della loro personalità morale, evitando ogni sorta di discriminazione, di illecito condizionamento o di indebito disagio.
3. AMA spa si impegna ad adottare criteri di merito, competenza e professionalità per qualunque decisione inerente i rapporti di lavoro con i propri dipendenti e collaboratori. È espressamente vietata qualsiasi pratica discriminatoria nella selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale, nonché ogni forma di nepotismo e favoritismo.

Doveri del personale e dei collaboratori

1. Tutti i dipendenti e collaboratori della Società sono tenuti:

- a) ad orientare il proprio operato ai principi generalmente accolti di professionalità, trasparenza, correttezza ed onestà, contribuendo con colleghi, superiori e collaboratori al perseguimento della *mission* aziendale, nel rispetto di quanto previsto nel presente Codice;
- b) ad elaborare tutta la documentazione relativa alla propria attività utilizzando un linguaggio chiaro ed esaustivo;
- c) a non sfruttare a fini personali la posizione ricoperta all'interno dell'azienda e, analogamente, a non utilizzare il nome e la reputazione della società a fini privati;
- e) a conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza e diffusione delle informazioni;

2. È fatto espresso divieto, in particolare, ai dipendenti e collaboratori di perseguire interessi propri a danno di quelli della società, anche attraverso l'utilizzo improprio di beni aziendali materiali e immateriali o avvalendosi del buon nome e della reputazione aziendale.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, situazioni che possono provocare conflitto di interessi sono le seguenti:

- a) la strumentalizzazione della propria posizione funzionale per la realizzazione di interessi contrastanti con quelli di AMA spa;
- b) il perseguimento di affari con soggetti con cui il dipendente o il collaboratore ovvero un suo stretto familiare abbiano interessi oppure da cui potrebbe derivare un interesse personale (ivi incluse le persone giuridiche a cui egli sia comunque interessato, direttamente o indirettamente);
- c) l'utilizzazione di informazioni acquisite nello svolgimento di attività lavorative a vantaggio proprio o di un terzo in contrasto con gli interessi di AMA spa;
- d) l'accettazione di denaro, favori, utilità da persone o aziende che intendono entrare in rapporti di affari con AMA spa;
- e) lo svolgimento di attività lavorative di qualunque genere (prestazioni d'opera e prestazioni intellettuali) presso concorrenti e/o soggetti terzi in contrasto con gli interessi di AMA spa;
- f) l'uso del nome della società per usufruire di vantaggi personali;
- g) avere interessi economici e finanziari in conflitto, o anche potenzialmente confliggenti con AMA spa, alla medesima non dichiarati, anche tramite familiari;

3. Nello svolgimento delle attività, i dipendenti, i collaboratori e chiunque abbia notizia di situazioni di conflitto di interessi sono tenuti, all'insorgere di un interesse, attuale o potenziale, a darne tempestiva comunicazione al superiore gerarchico, al quale compete la valutazione circa la sussistenza di eventuali conflitti di interesse, incompatibilità o situazioni di pregiudizio, astenendosi nel frattempo dal porre in essere qualsiasi condotta riconducibile alla situazione comunicata. Tali soggetti sono altresì tenuti ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui siano venuti a conoscenza nello svolgimento delle proprie funzioni.

4. Nel caso dovessero sorgere dubbi in merito alla condotta da tenere, ciascun destinatario è tenuto a rivolgersi al proprio responsabile, se dipendente, ovvero al proprio referente aziendale (monocratico o collegiale), se diverso.

5. Ogni dipendente e collaboratore di AMA spa è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili. In particolare, tali soggetti dovranno:

a) utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni loro affidati;

b) evitare un utilizzo improprio dei beni aziendali che possa essere causa di danno, di riduzione di efficienza, di lesione dell'immagine aziendale o che possa comunque apparire contrario ai principi che governano l'operatività di AMA spa.

6. Con particolare riferimento alle applicazioni informatiche, ogni dipendente e collaboratore della società ha l'obbligo di utilizzare le dotazioni *hardware* e *software* messe a sua disposizione esclusivamente per finalità connesse allo svolgimento delle proprie mansioni e, comunque, nel rispetto della *policy* aziendale. In particolare, ciascun dipendente e collaboratore è tenuto:

a) ad adottare scrupolosamente le procedure previste dalle politiche di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere la funzionalità ed il livello di protezione dei sistemi informatici;

b) ad astenersi dal duplicare abusivamente i programmi installati sugli elaboratori informatici;

c) a non inviare messaggi di posta elettronica minatori ed ingiuriosi, a non ricorrere a linguaggio improprio o di basso livello, a non esprimere commenti inappropriati che possano recare offesa alla persona o danno all'immagine aziendale;

d) a non navigare su siti *web* caratterizzati da contenuti indecorosi ed offensivi.

7. La società vieta espressamente ogni condotta di alterazione del funzionamento di sistemi informatici o telematici e/o di manipolazione dei dati in essi contenuti, che sia idonea ad arrecare ad altri un danno ingiusto.

8. A tutela del personale dipendente e non dipendente, si ribadisce il divieto di fumare in tutti i locali dello stabile e nelle aree di pertinenza aziendale.

Ulteriori norme

1. Nel compimento di qualsiasi operazione o attività finalizzata al perseguimento della *mission* aziendale, il comportamento individuale e collettivo di tutti i Destinatari deve essere costantemente improntato all'osservanza delle politiche della società, traducendosi concretamente in collaborazione, responsabilità sociale e rispetto delle leggi.

2. Non è ammessa alcuna forma di regalia che possa anche solo essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque come rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività riconducibile ad AMA spa. Tale disposizione non ammette deroghe e concerne sia i regali promessi od offerti, sia quelli ricevuti, direttamente o per interposta persona, intendendosi per regalo qualsiasi tipo di beneficio (ad esempio: promessa di un posto di lavoro, remissione di un debito, prestazioni di servizi a titolo gratuito o a condizioni fuori mercato etc). Al riguardo, AMA spa si astiene da pratiche non consentite dalla legge, dagli usi commerciali o dai codici etici, se noti, delle aziende o degli enti con cui intrattiene rapporti.

3. Sono ammissibili, in quanto non eccedenti le normali pratiche commerciali e di cortesia, le accettazioni di regali e inviti (pranzi/cene di lavoro e ad eventi sociali o di intrattenimento) che rientrano nei seguenti limiti e sono gestite in conformità alle seguenti modalità:

L'accettazione di regali e/o doni e altre utilità di valore manifestamente non superiore a 40 € è consentita. Tale accettazione di regali e/o doni e altre utilità non è soggetta a preventiva procedura di autorizzazione.

Se i regali o doni o altre utilità ricevute sono di valore manifestamente superiore a 40 €, essi dovranno essere consegnati alla società che provvederà a devolverli in beneficenza o ad esporli presso la sede o nell'ufficio del ricevente.

L'accettazione di regali in denaro è proibita senza alcuna eccezione.

Gli inviti a pranzi/cene di lavoro e ad eventi sociali o di intrattenimento in contesti che rientrano nella normale pratica commerciale, sono consentiti. Nei casi consentiti, gli inviti non sono soggetti ad autorizzazioni preventive ma devono in ogni caso essere comunicati e documentati per consentire le opportune verifiche.

In ogni caso i regali e le utilità ricevute non devono essere anche solo interpretabili come rivolte ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività riconducibile ad AMA spa e non devono in alcun modo influenzare le corrette relazioni commerciali.

Con espresso riguardo alle ipotesi sopra viste, è inoltre intenzione di AMA spa sensibilizzare tutti i soggetti con cui la Società intrattiene rapporti commerciali e professionali informandoli delle politiche adottate in materia ed invitandoli ad evitare comportamenti che potrebbero essere interpretabili come eccedenti le normali pratiche commerciali e di cortesia o comunque rivolti ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività riconducibile ad AMA spa.

Collaboratori, Consulenti, Fornitori e Partner commerciali sono altresì informati delle regole e dei principi di controllo, finalizzati a presidiare specifiche aree di attività effettuate in favore della Società dai medesimi soggetti: questi ultimi sono altresì informati dell'esigenza che il loro comportamento sia conforme alle prescrizioni previste dalla normativa anticorruzione, nonché alle predette regole interne, secondo quanto specificato espressamente in apposite clausole, inserite all'interno di ciascun contratto in occasione del primo rapporto di collaborazione o del suo rinnovo.

A tale riguardo, la Società richiede, tramite la previsione di apposite clausole contrattuali, ai Collaboratori, ai Consulenti, ai Fornitori ed ai Partner il rispetto delle prescrizioni dettate dalla normativa anticorruzione e dei principi etici adottati, attraverso la documentata presa visione del Codice Etico adottato da AMA spa.