



AMAIE S.p.A- SANREMO

CODICE ETICO

Sommario

1.	INTRODUZIONE	4
2.	PRINCIPI DI COMPORTAMENTO	5
2.1.	CENTRALITÀ DELLA PERSONA.....	5
2.2.	ETICA E RESPONSABILITA'	5
2.3.	INNOVAZIONE	6
2.4.	ASCOLTO E CONFRONTO	6
2.5.	EQUITÀ E TRASPARENZA.....	6
2.6.	SVILUPPO AZIENDALE	7
2.7.	SODDISFAZIONE DEI CLIENTI	7
2.8.	PIENO RISPETTO DELLE LEGGI E DEI REGOLAMENTI	7
2.9.	RISERVATEZZA.....	7
2.10.	PROTEZIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	8
2.11.	TUTELA AMBIENTALE	8
2.12.	DOCUMENTAZIONE DELLE ATTIVITÀ	9
2.13.	EFFICIENZA	9
2.14.	SPIRITO DI SERVIZIO	9
2.15.	CONCORRENZA.....	9
3.	SISTEMA DI GOVERNO DELLA SOCIETÀ	10
4.	SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO	10
5.	AREE DI APPLICAZIONE	11
5.1.	RAPPORTI CON I CLIENTI/UTENTI (CITTADINI)	11
5.1.1.	UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ	11
5.1.2.	TRASPARENZA.....	11
5.1.3.	QUALITÀ E CUSTOMER SATISFACTION	12
5.1.4.	INTERAZIONE CON I CLIENTI.....	12
5.2.	RAPPORTI CON IL PERSONALE.....	12
5.2.1.	GESTIONE DELLE RISORSE UMANE.....	12
5.2.2.	SICUREZZA E SALUTE.....	13
5.2.3.	TUTELA DELLA PERSONA.....	14
5.2.4.	SELEZIONE DEL PERSONALE	14

5.2.5.	ASSUNZIONE.....	14
5.2.6.	DOVERI DEL PERSONALE.....	15
5.2.7.	UTILIZZO DEL TEMPO E DEI BENI AZIENDALI.....	15
5.2.8.	CONFLITTO DI INTERESSI	15
5.2.9.	USO DEI SISTEMI INFORMATICI	15
5.2.10.	REGALI, OMAGGI E ALTRE UTILITÀ	16
5.2.11.	RISERVATEZZA E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI	16
5.2.12.	OBBLIGHI DEI COLLABORATORI.....	16
5.3.	RAPPORTI CON I PARTNER CONTRATTUALI.....	16
5.4.	RAPPORTI CON LE ALTRE ISTITUZIONI PUBBLICHE ED ALTRI SOGGETTI ESTERNI.....	17
5.4.1.	PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI	17
5.4.2.	INIZIATIVE SOCIALI, CULTURALI E AMBIENTALI	18
5.4.3.	ORGANIZZAZIONI SINDACALI, ASSOCIAZIONI E PARTITI POLITICI,	18
5.5.	RAPPORTI CON I FORNITORI.....	18
5.5.1.	SCELTA DEL FORNITORE	18
5.5.2.	TRASPARENZA.....	18
5.5.3.	CORRETTEZZA E DILIGENZA NELL'ESECUZIONE DEI CONTRATTI	19
5.5.4.	TUTELA DELL'AMBIENTE E DEI PROFILI ETICI	19
5.6.	RAPPORTI CON LA STAMPA E COMUNICAZIONI ESTERNE	19
6.	MODALITÀ DI APPLICAZIONE	19
6.1.	ADOZIONE E DIFFUSIONE	19
6.2.	ORGANISMO DI VIGILANZA.....	20
6.3.	OBBLIGHI DI INFORMAZIONE.....	20
6.4.	VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE ETICO	21
6.5.	VIOLAZIONI	21

1. INTRODUZIONE

Il presente Codice etico (di seguito "Codice") è un documento ufficiale della società AMAIE SPA (di seguito Società) in cui sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo.

La Società conforma la propria attività interna ed esterna al rispetto dei principi contenuti nel presente Codice, nel convincimento che l'etica sia un valore da perseguire costantemente nell'assolvimento della propria attività e quella dei soggetti che operano per suo conto.

Quale elemento di applicazione delle disposizioni dell'articolo 6 del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, il Codice integra il quadro normativo al quale la Società è sottoposta.

Esso costituisce, inoltre, uno strumento con cui la Società, 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 Codice è un documento voluto e approvato dal massimo vertice della società AMAIE SPA, ed è destinato ad avere efficacia anche per ciascuna società controllata. Il Codice si propone di improntare a correttezza, equità, integrità, lealtà e rigore professionale le operazioni, i comportamenti ed il modo di agire dei Destinatari, come definiti nel successivo Capitolo 1, sia nei rapporti interni all'Azienda, sia nei rapporti con i soggetti esterni.

La Società si impegna, altresì, a richiamare l'osservanza delle disposizioni del presente Codice in tutti i rapporti economici da essa instaurati.

AMAIE SPA in virtù del proprio ruolo pubblico, persegue il costante miglioramento della qualità dei propri servizi, attivando, nel rispetto della legislazione vigente, soluzioni gestionali ed operative capaci di garantire la tutela ambientale e l'equilibrio ecologico, in un'ottica di sviluppo sostenibile e salvaguardia della salute e della sicurezza dei cittadini e dei propri lavoratori.

In un'ottica di trasparenza, e nell'intento di affinare e perfezionare i Sistemi di Gestione adottati, AMAIE SPA ha intrapreso adeguati percorsi di ottimizzazione e verifica, ottenendo la certificazione di conformità dei propri processi rispetto alle norme internazionali di riferimento UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004 nonché la certificazione OHSAS 18001:2007 per la gestione della Sicurezza.

Il Codice si pone come *corpus* di principi fondamentali che ispirano le attività aziendali, guidando i comportamenti dei dipendenti, dei collaboratori, dell'Organo Amministrativo e dei membri del Collegio Sindacale (d'ora in avanti denominati "Soggetti").

In particolare, a titolo esemplificativo:

- L'Organo Amministrativo tiene conto anche dei principi e valori del Codice Etico nel fissare gli obiettivi di impresa;

- i dipendenti ed i collaboratori adeguano le proprie azioni ed i propri comportamenti ai principi, ai valori, agli obiettivi ed agli impegni previsti dal Codice Etico.

La Società sta implementando, inoltre, un Modello di organizzazione, gestione e controllo finalizzato alla prevenzione dei rischi di commissione di reati - segnatamente quelli previsti dal D. Lgs. 231/2001 e successive modifiche - ed a limitarne eventuali impatti, nel caso in cui venissero compiuti atti illeciti eludendo fraudolentemente lo stesso.

Nel modello sono contenute una serie di procedure e regole comportamentali a cui la Società - in particolare, l'Organo Amministrativo, i sindaci, i dipendenti, i collaboratori, nonché, più in generale, tutti coloro che operino in nome e per conto della stessa - devono attenersi nei rapporti con una serie di interlocutori, tra i quali un rilievo preminente spetta alla Pubblica Amministrazione, in modo tale che non siano commesse fattispecie di reato che possano, non solo screditare la propria immagine, ma anche comportare l'applicazione di una delle sanzioni pecuniarie e/o interdittive che il D. Lgs. 231/2001 prevede.

Il Codice etico è costituito:

- dai principi etici generali che individuano i valori di riferimento nelle attività aziendali;
- dai criteri di condotta verso ciascun *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 di comportamento e per il suo continuo miglioramento.

2. PRINCIPI DI COMPORTAMENTO

2.1. CENTRALITÀ DELLA PERSONA

La Società crede nelle persone come elemento essenziale nella creazione di valore e nel miglioramento dei processi interni. Favorisce lo sviluppo delle professionalità e delle competenze come condizione fondamentale per la crescita comune, incoraggiando l'iniziativa, il lavoro di squadra e la capacità di delega.

2.2. ETICA E RESPONSABILITÀ

La Società adotta regole e comportamenti eticamente corretti nel pieno rispetto delle persone e dell'ambiente ed opera con una forte consapevolezza delle responsabilità sotto l'aspetto economico, sociale, ambientale e della sicurezza.

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

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.

Ogni dipendente e/o collaboratore deve agire lealmente e secondo buona fede, rispettando gli obblighi contrattualmente sottoscritti ed assicurando le prestazioni richieste. Deve, altresì, conoscere ed osservare il contenuto del presente Codice Etico, improntando la propria condotta al rispetto, alla cooperazione ed alla reciproca collaborazione.

Il principio della correttezza etica implica il rispetto dei diritti nonché delle leggi vigenti volte a tutelare la personalità individuale di tutti i soggetti che risultino coinvolti nella propria attività lavorativa e professionale.

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

Difatti, nello svolgimento di ogni attività, la Società opera per evitare di incorrere in situazioni di conflitto di interesse, reale o anche soltanto potenziale. Fra le ipotesi di "conflitto di interesse", oltre a quelle definite dalla legge, si intende anche il caso in cui un Soggetto operi per il soddisfacimento di un interesse diverso da quello dell'impresa per trarne un vantaggio per sé o terze persone.

2.3. INNOVAZIONE

La Società persegue la ricerca e l'innovazione tecnologica e organizzativa nella convinzione che l'adozione di tali soluzioni ci consenta di operare con maggiore efficienza.

2.4. ASCOLTO E CONFRONTO

Promuoviamo l'ascolto ed il costante confronto con tutti i nostri portatori di interesse come stimolo alla risoluzione dei problemi, alla creazione di nuove idee ed al costante miglioramento.

2.5. EQUITÀ E TRASPARENZA

I nostri comportamenti sono contraddistinti da equità e trasparenza e ci impegniamo a non attuare alcuna discriminazione e ad offrire pari opportunità di trattamento ai nostri interlocutori.

Il principio dell'equità implica che nelle relazioni con tutte le controparti, la Società evita ogni discriminazione basata sull'età, l'origine razziale ed etnica, la nazionalità, le opinioni politiche, le credenze religiose, il sesso, la sessualità o lo stato di salute dei suoi interlocutori.

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

Il sistema di verifica e risoluzione dei reclami attuato nei confronti dei clienti/utenti deve permettere che le informazioni siano fornite attraverso una comunicazione, sia verbale che scritta, costante e tempestiva.

Nella formulazione dei contratti l'azienda elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità con il contraente.

2.6. SVILUPPO AZIENDALE

La Società intende creare valore per il sistema impresa, accrescendone la solidità patrimoniale ed economica.

2.7. SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

La Società pone i clienti al centro delle nostre attenzioni con l'orientamento a soddisfarne i bisogni e le aspettative in termini di qualità e sicurezza del servizio erogato e di assistenza nella risoluzione dei problemi.

2.8. PIENO RISPETTO DELLE LEGGI E DEI REGOLAMENTI

La Società ha come principio imprescindibile la piena 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 costitutivo¹.

Ogni dipendente deve, quindi, impegnarsi al rispetto delle normative applicabili all'attività aziendale. In nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse della Società in violazione delle leggi.

Tale impegno dovrà valere anche per i consulenti, fornitori, clienti e per chiunque abbia rapporti con AMAIE SPA.

Quest'ultima non inizierà o proseguirà alcun rapporto con chi non intenda allinearsi a questo principio.

I Soggetti, pertanto, devono essere a conoscenza delle leggi e dei comportamenti normativamente doverosi; qualora insorgano dubbi o necessità di maggiori chiarimenti, è fatto obbligo di interpellare, al riguardo, i propri superiori diretti.

La Società dovrà assicurare un adeguato programma di formazione e sensibilizzazione continua sulle problematiche attinenti al Codice Etico.

I dipendenti ed i collaboratori della Società sono invitati a rivolgersi, oltre che ai propri superiori diretti, anche all'Organismo di Vigilanza appositamente costituito all'interno di AMAIE SPA

2.9. RISERVATEZZA

La Società garantisce, in conformità alle disposizioni di legge, la riservatezza delle informazioni in proprio possesso. Ai dipendenti ed ai collaboratori della Società è fatto divieto di utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi all'esercizio della propria attività professionale.

In particolare, le informazioni, i dati, le conoscenze acquisite, elaborate e gestite dai Soggetti nell'esercizio della propria attività devono rimanere strettamente riservate ed opportunamente protette e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate, sia all'interno sia all'esterno della Società, se non nel rispetto della normativa vigente e delle procedure aziendali. Le informazioni riservate possono essere:

¹ Si richiama quanto prescritto all'articolo 25-quater del D. Lgs. n. 231/2001.

- a) i piani aziendali, strategici, economici/finanziari, contabili, commerciali, gestionali, operativi;
- b) i progetti e gli investimenti;
- c) i dati relativi al personale, ai clienti, ai fornitori, agli utenti e in generale tutti i dati definiti personali dalla D. Lgs. n. 196/03 con particolare attenzione per quelli che la legge stessa definisce come sensibili;
- d) i parametri aziendali di prestazione e di produttività;
- e) i contratti commerciali, i documenti aziendali;
- f) il *know-how* relativo all'espletamento dei servizi;
- g) le banche dati relative ai fornitori, clienti, dipendenti, mediatori e collaboratori esterni;
- h) le deliberazioni dell'organo amministrativo, e degli organi di controllo aziendale.

I Soggetti, nel trattare tali dati e informazioni, devono prestare la massima attenzione e riservatezza. In particolare, i dipendenti devono:

- a) mantenere riservate le notizie e le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni e che non siano oggetto di trasparenza in conformità alla legge ed ai regolamenti;
- b) osservare il dovere di riservatezza anche dopo la cessazione dal servizio;
- c) consultare i soli documenti cui sono autorizzati ad accedere, facendone uso conforme alle proprie mansioni e consentendone l'accesso solo a coloro che ne abbiano titolo ed in conformità alle prescrizioni impartite;
- d) prevenire l'eventuale dispersione di dati osservando le misure di sicurezza impartite, custodendo con ordine e cura gli atti affidati ed evitando di effettuarne inutili copie.

2.10. PROTEZIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO

La sicurezza dei lavoratori costituisce un principio fondamentale che ispira le scelte e le decisioni della Società e che viene perseguito con fermezza ed assoluto rigore.

Ai dipendenti e collaboratori, la cui integrità fisica e morale è considerata valore primario di AMAIE SPA, vengono garantite condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale, in ambienti di lavoro sicuri e salubri.

2.11. TUTELA AMBIENTALE

AMAIE SPA è impegnata nella salvaguardia dell'ambiente come bene primario. A tale scopo, orienta le proprie scelte, in modo da garantire la compatibilità tra il perseguimento dei propri fini istituzionali e le esigenze ambientali. La Società, conseguentemente, rifiuta i comportamenti che si discostano dai suddetti principi.

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

Per questa ragione, la Società nello svolgimento della propria attività si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante ed a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio. In questo ambito, AMAIE SPA si impegna ad operare in ogni situazione nel pieno rispetto delle normative che regolano la materia e a limitare l'impatto ambientale delle proprie attività, tenendo conto anche dello sviluppo della ricerca scientifica in materia.

AMAIE SPA garantisce una gestione trasparente da parte della Direzione, l'attiva partecipazione di tutti i dipendenti e l'impiego di tecnologie adeguate.

2.12. DOCUMENTAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Tutte le attività, azioni, transazioni ed operazioni della Società devono essere:

- a) compiute nel rispetto delle norme vigenti, della massima correttezza gestionale, della completezza e trasparenza delle informazioni e della legittimità sia formale che sostanziale;
- b) compiute nel rispetto delle istruzioni e delle procedure ed entro i limiti delle deleghe ricevute e dei budget approvati dal Consiglio di Amministrazione, nonché essere legittime, coerenti e congrue.

I Soggetti che si dovessero trovare a conoscenza di eventuali omissioni, alterazioni o falsificazioni delle registrazioni contabili, ovvero dei relativi documenti di supporto, sono tenuti ad informare tempestivamente il proprio superiore, ovvero il responsabile della funzione aziendale competente e l'Organismo di Vigilanza della Società, che agirà secondo le modalità descritte nel Codice Etico.

2.13. EFFICIENZA

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

2.14. 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.

2.15. CONCORRENZA

La Società intende sviluppare il valore della concorrenza adottando principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di

tutti gli operatori presenti sul mercato.

3. SISTEMA DI GOVERNO DELLA SOCIETÀ

Il sistema di governo adottato dalla Società è conforme alla normativa vigente ed 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 risulta orientato a garantire una conduzione responsabile della Società e trasparente nei confronti del mercato, nella prospettiva di raggiungimento di un equilibrio economico a valere nel tempo e del perseguimento delle finalità sociali ed ambientali definite d'intesa con gli enti locali di riferimento.

I componenti degli organi aziendali devono informare la propria attività ai principi di correttezza ed integrità, astenendosi dall'agire in situazioni di conflitto di interesse nell'ambito dell'attività da loro svolta nella Società.

Ai componenti degli organi è altresì richiesto un comportamento ispirato ai principi di autonomia, di indipendenza e di rispetto delle linee di indirizzo che la Società 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 della Società; 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 di *price sensitive* e di segreto industriale.

Ai componenti degli organi dell'impresa è richiesto il rispetto della normativa vigente e dei principi contenuti nel presente Codice.

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

La Società adotta, in ragione delle attività e della complessità organizzativa, un sistema di deleghe di poteri e funzioni che preveda, 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, la Società 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 la Società.

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 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, prevedono²:

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

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.

La verifica e l'applicazione delle norme contenute nel presente Codice spetterà, una volta istituito, all'Organismo di vigilanza 231 che per lo svolgimento di tali attività potrà essere supportato da funzioni interne o da soggetti esterni.

5. AREE DI APPLICAZIONE

5.1. RAPPORTI CON I CLIENTI/UTENTI (CITTADINI)

5.1.1. UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

La Società si impegna a soddisfare i propri clienti in adempimento agli obblighi fissati.

La Società si impegna altresì a non discriminare i propri clienti.

La Società instaura con i clienti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.

5.1.2. TRASPARENZA

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

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

² Previsioni contenute nell'art. 6 del D.Lgs. 231/2001.

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.

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

5.1.3. QUALITÀ E CUSTOMER SATISFACTION

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

5.1.4. INTERAZIONE CON I CLIENTI

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

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

L'azienda si impegna altresì a non discriminare i propri clienti.

L'azienda instaura con i clienti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.

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, oltre che conformi alle normative vigenti e alle indicazioni delle Autorità.

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.

5.2. RAPPORTI CON IL PERSONALE

Il "fattore umano" costituisce la risorsa chiave della Società: è solo grazie ad esso che si può ottenere la massima soddisfazione del cliente/utente.

AMAIE SPA è pertanto impegnata a selezionare e mantenere personale dotato di competenze adeguate al ruolo da ricoprire e alle mansioni da svolgere.

5.2.1. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

AMAIE SPA non tollera alcuna forma di lavoro irregolare e di sfruttamento.

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.

La Società rifiuta qualsiasi azione che possa configurare abuso d'autorità e, più in generale, che violi la dignità e l'integrità psico-fisica della persona. Per tutta la durata del rapporto di lavoro, i dipendenti ed i collaboratori ricevono indicazioni che consentano di comprendere la natura del proprio incarico e che permettano di svolgerlo adeguatamente, nel rispetto della propria qualifica.

Il personale si impegna ad ottemperare, con diligenza e lealtà, agli obblighi relativi al proprio incarico.

5.2.2. SICUREZZA E SALUTE

La Società garantisce un ambiente lavorativo conforme alle vigenti norme in materia di sicurezza e salute, mediante il monitoraggio, la gestione e la prevenzione dei rischi connessi allo svolgimento dell'attività professionale.

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 di cui al D. Lgs. 81/2008. Le misure generali di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro sono:

- a) la valutazione di tutti i rischi per la salute e sicurezza;
- b) la programmazione della prevenzione, mirata ad un complesso che integri in modo coerente nella prevenzione le condizioni tecniche produttive della Società nonché l'influenza dei fattori dell'ambiente e dell'organizzazione del lavoro;
- c) l'eliminazione dei rischi e, ove ciò non sia possibile, la loro riduzione al minimo in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico;
- d) il rispetto dei principi ergonomici nell'organizzazione del lavoro, nella concezione dei posti di lavoro, nella scelta delle attrezzature e nella definizione dei metodi di lavoro e produzione, in particolare al fine di ridurre gli effetti sulla salute del lavoro monotono e di quello ripetitivo;
- e) la riduzione dei rischi alla fonte;
- f) la sostituzione di ciò che è pericoloso con ciò che non lo è, o è meno pericoloso;
- g) la limitazione al minimo del numero dei lavoratori che sono, o che possono essere, esposti al rischio;
- h) l'utilizzo limitato degli agenti chimici, fisici e biologici sui luoghi di lavoro;
- i) la priorità delle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;
- j) il controllo sanitario dei lavoratori;

- k) l'allontanamento del lavoratore dall'esposizione al rischio per motivi sanitari inerenti la sua persona e l'affidamento, ove possibile, ad altra mansione;
- l) l'informazione e formazione adeguate per i lavoratori; per dirigenti, i preposti; per i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- m) le istruzioni adeguate ai lavoratori;
- n) la partecipazione e consultazione dei lavoratori e dei loro dei rappresentanti per la sicurezza;
- o) la programmazione delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza, anche attraverso l'adozione di buone prassi;
- p) le misure di emergenza da attuare in caso di primo soccorso, di lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori e di pericolo grave e immediato;
- q) l'uso di segnali di avvertimento e di sicurezza;
- r) la regolare manutenzione di ambienti, attrezzature, impianti, con particolare riguardo ai dispositivi di sicurezza in conformità alla indicazione dei fabbricanti.

5.2.3. TUTELA DELLA PERSONA

La Società 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 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.

5.2.4. SELEZIONE DEL PERSONALE

Fermi restando gli obblighi derivanti dalle disposizioni vigenti e quanto previsto dalle procedure aziendali, 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.

5.2.5. ASSUNZIONE

L'assunzione del personale avviene in conformità con le procedure adottate dalla società e sulla base di regolari contratti di lavoro, non essendo ammessa alcuna forma di rapporto lavorativo non conforme o comunque elusiva delle disposizioni vigenti

5.2.6. DOVERI DEL PERSONALE

Il personale si impegna 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.

5.2.7. UTILIZZO DEL TEMPO E DEI BENI AZIENDALI

I dipendenti ed i collaboratori della Società non possono svolgere, durante l'orario di lavoro, altre attività estranee o non congruenti con le proprie mansioni o responsabilità organizzative.

Il loro impiego, nel rispetto delle procedure di sicurezza stabilite, deve essere destinato allo svolgimento dell'attività aziendale.

Il dipendente usa e custodisce 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'impresa. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, concretizza un uso difforme dei beni aziendali l'affissione sui luoghi di lavoro di immagini erotiche, pornografiche, o in ogni caso contrarie all'ordine pubblico, al buon costume, alla morale, alla decenza e lesive del comune senso del pudore e della dignità umana.

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.

La Società, nel rispetto delle leggi vigenti, adotta le misure necessarie al fine di impedire utilizzi distorti degli stessi.

5.2.8. 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 e all'immagine della Società.

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

5.2.9. 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 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.

5.2.10. REGALI, OMAGGI E ALTRE UTILITÀ

Il perseguimento dell'interesse istituzionale non può mai giustificare una condotta contraria ai principi di correttezza ed onestà; anche per questo viene rifiutata qualsiasi forma di beneficio o regalo, ricevuto od offerto, che possa essere inteso come strumento volto ad influire sulla indipendenza di giudizio e di condotta delle parti coinvolte.

Sono consentiti *omaggi di modico valore*, purché contenuti entro limiti definiti dal Modello e dalle procedure aziendali e tali da non compromettere l'integrità e la correttezza etico-professionale delle parti ed, in ogni caso, purché possano essere *considerati usuali* in relazione alla ricorrenza.

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

Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, gli omaggi possono essere effettuati soltanto nei limiti e secondo le modalità definite nel Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs. 231/2001.

Nel caso di dubbio in ordine alla corrispondenza dell'omaggio in relazione a quanto sopra, prima di accettarlo, il dipendente deve informare dell'accaduto l'Organismo di Vigilanza, il quale esprime il proprio parere vincolante in merito alla questione.

5.2.11. RISERVATEZZA E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

Il dipendente è tenuto a mantenere rigorosamente riservate le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni in conformità alle legge, ai regolamenti e alle circostanze.

Il dipendente deve osservare tale dovere di riservatezza anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro adoperandosi affinché vengano rispettati gli adempimenti previsti dalle vigenti normative sulla *privacy*. Deve altresì custodire con cura gli atti affidatigli.

5.2.12. OBBLIGHI DEI COLLABORATORI

Le disposizioni di cui ai punti precedenti sono estese a tutti gli eventuali collaboratori, consulenti, agenti e mandatari della Società.

5.3. RAPPORTI CON I PARTNER CONTRATTUALI

I Partner contrattuali della Società rendono possibile, con la loro collaborazione, la concreta realizzazione dell'attività d'impresa. AMAIE SPA rispetta il loro importante contributo, impegnandosi a trattare con essi a condizioni di parità e rispetto reciproco.

Nella selezione dei Partner contrattuali, effettuata attraverso procedure chiare, certe e non discriminatorie, la Società utilizza esclusivamente criteri

legati alla competitività oggettiva dei servizi e dei prodotti offerti ed alla loro qualità, intesa anche come rispondenza del fornitore ai parametri etici espressi nel Codice.

5.4. RAPPORTI CON LE ALTRE ISTITUZIONI PUBBLICHE ED ALTRI SOGGETTI ESTERNI

5.4.1. PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Tutti i rapporti fra la Società e la Pubblica Amministrazione, così come specificate nella premessa del Codice Etico, sono improntati a principi di correttezza, trasparenza, collaborazione, nel rispetto dei reciproci ruoli e sono riservati alle sole funzioni espressamente delegate dal Consiglio di Amministrazione.

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.

AMAIE SPA rifiuta qualsivoglia comportamento che possa essere anche soltanto interpretato come di natura collusiva o comunque idoneo a pregiudicare i suddetti principi.

In particolare è tassativamente vietato erogare o promettere pagamenti o compensi, sotto qualsiasi forma, direttamente o per il tramite di altri, per indurre, facilitare o remunerare una decisione, il compimento di un atto d'ufficio o contrario ai doveri d'ufficio, della Pubblica Amministrazione.

I dipendenti ed i collaboratori della Società, qualora ricevano richieste esplicite o implicite di benefici di qualsiasi natura da parte della Pubblica Amministrazione ovvero da parte di persone fisiche o giuridiche che agiscono alle dipendenze o per conto della stessa, devono immediatamente sospendere ogni rapporto e informare per iscritto l'apposito Organismo di Vigilanza.

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

Le disposizioni contenute nel presente articolo non devono essere eluse ricorrendo a forme diverse di aiuti o contribuzioni, ad esempio sponsorizzazioni, incarichi, consulenze, pubblicità, abbuoni.

Nel corso di una trattativa d'affari, 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 la Società.

I soggetti che intrattengono rapporti con la Pubblica Amministrazione devono informare l'apposito Organismo di Vigilanza dell'avvio dei più significativi contatti operativi di AMAIE SPA con la Pubblica Amministrazione medesima.

5.4.2. INIZIATIVE SOCIALI, CULTURALI E AMBIENTALI

AMAIE SPA, in virtù del proprio ruolo pubblico, promuove attività di sostegno a favore di soggetti impegnati in iniziative finalizzate alla tutela ambientale e sociale del territorio.

5.4.3. ORGANIZZAZIONI SINDACALI, ASSOCIAZIONI E PARTITI POLITICI,

AMAIE SPA s'impegna a garantire percorsi di dialogo e comunicazione con tutti i portatori d'interesse: interni (dipendenti, sindacati) ed esterni (cittadini, azionisti, enti pubblici, associazioni, ecc.), impegnandosi a tener conto delle loro istanze, comunicando loro le performance aziendali e coinvolgendoli, ove possibile, nel raggiungimento degli obiettivi aziendali, nell'ambito di una politica di trasparenza e di partecipazione alla vita aziendale.

L'azienda 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.

5.5. RAPPORTI CON I FORNITORI

5.5.1. SCELTA DEL FORNITORE

Le modalità di scelta del fornitore devono essere conformi alle norme vigenti e 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 e al prezzo della fornitura.

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

Nella selezione del fornitore l'impresa 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.

5.5.2. TRASPARENZA

Le relazioni con i fornitori della Società, 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.

La Società predispone opportune procedure per garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del fornitore e di acquisto di beni e servizi.

E' previsto un accurato sistema di documentazione dell'intera procedura di selezione e di acquisto tale da consentire la ricostruzione di ogni operazione.

5.5.3. 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.

AMAIE SPA si impegna ad informare in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo alle caratteristiche dell'attività, alle forme e ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti nonché delle aspettative della controparte, date le circostanze, le trattative ed il 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.

5.5.4. TUTELA DELL'AMBIENTE E DEI PROFILI ETICI

AMAIE SPA 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.

Con l'apposizione di specifiche clausole contrattuali AMAIE SPA richiede ai fornitori un'idonea 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.

5.6. RAPPORTI CON LA STAMPA E COMUNICAZIONI ESTERNE

AMAIE SPA riconosce il fondamentale ruolo informativo svolto dai media verso il pubblico. A tale scopo, si impegna a collaborare pienamente con tutti gli organi di informazione, senza discriminazioni, nel rispetto dei reciproci ruoli e delle esigenze di riservatezza aziendale, al fine di rispondere con tempestività, completezza e trasparenza alle loro esigenze informative.

La Società cura la redazione di pubblicazioni di interesse generale ed il mantenimento di un sito web istituzionale che risulti completo ed efficace.

Il personale della Società non è autorizzato a fornire notizie agli organi di informazione senza l'autorizzazione delle funzioni competenti.

6. MODALITÀ DI APPLICAZIONE

6.1. ADOZIONE E DIFFUSIONE

Il Codice Etico ed i suoi eventuali futuri aggiornamenti vengono definiti ed approvati dall'Organo Amministrativo della Società.

E' pubblicato con adeguato risalto nel sito www.amaie.it

Una copia cartacea viene distribuita al personale ed ai collaboratori in servizio attuale e futuro, richiedendo agli stessi una dichiarazione per iscritto di avvenuto ricevimento.

6.2. 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, sulla loro effettività, adeguatezza e capacità di mantenere nel tempo i requisiti di funzionalità e solidità richiesti dalla legge.

Sui requisiti, composizione, poteri e mezzi, modalità di funzionamento di detto organo, si rinvia all'apposito Regolamento incluso nel Modello di organizzazione e gestione ex D. Lgs. 231/2001.

Con riferimento al Codice Etico, 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 ad esso riferite dai responsabili di funzione. Inoltre, l'Organismo di Vigilanza deve seguire la revisione periodica del Codice Etico e dei suoi meccanismi di attuazione anche attraverso la presentazione di proposte di adeguamento; ha il compito di impostare il piano di comunicazione e formazione etica.

6.3. OBBLIGHI DI INFORMAZIONE

Tutti i dipendenti sono tenuti a riferire con tempestività e riservatezza al proprio responsabile di funzione e/o l'Organismo 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 la Società.

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.

Le segnalazioni, eventualmente anche in forma anonima, potranno essere inoltre rivolte direttamente all'Organismo di vigilanza e potranno essere effettuate in forma scritta, forma orale o in via telematica.

L'Organismo di Vigilanza agirà in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione, assicurando altresì la riservatezza dell'identità degli stessi, fatti salvi gli eventuali obblighi di legge e la tutela dei diritti delle persone accusate erroneamente e/o in mala fede.

Le segnalazioni testé menzionate saranno prontamente verificate dallo stesso Organismo di Vigilanza che, nei casi di accertate violazioni del Codice Etico, ne darà notizia al Consiglio di Amministrazione.

La mancata osservanza del dovere d'informazione in esame è sanzionabile ai sensi del sistema disciplinare previsto dal Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001, su proposta dell'Organismo di Vigilanza, come anche previsto nei paragrafi successivi.

6.4. VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE ETICO

L'osservanza delle norme del codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti della Società 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 la Società e può portare ad azioni disciplinari e di risarcimento del danno, fermo restando, per i lavoratori dipendenti, il rispetto delle procedure previste dall'art. 7 della l. 300/1970 (Statuto dei Lavoratori), dai contratti collettivi di lavoro e dai codici disciplinari adottati dalla Società.

6.5. VIOLAZIONI

In caso di violazioni del Codice Etico, la Società adotta – nei confronti dei responsabili delle violazioni stesse, laddove ritenuto necessario per la tutela degli interessi aziendali e compatibilmente a quanto previsto dal quadro normativo vigente e anche dal sistema sanzionatorio previsto dal “modello 231”– provvedimenti disciplinari, che possono giungere sino all'allontanamento dalla Società degli stessi responsabili.

La Società, nei casi verificati di infrazione ai principi del Codice Etico che presentino altresì gli estremi di reato, si riserva di procedere giudizialmente nei confronti dei soggetti coinvolti.
