

Codice Etico di Comportamento



Versione n. 3 approvata in data 28 febbraio 2020
dal Consiglio di Amministrazione di AGESP Energia S.r.l.

CODICE ETICO DI COMPORTAMENTO

1.	PREMESSE.....	5
1.1	Le finalità e i destinatari	5
1.2	Il rapporto con gli stakeholders	6
1.3	Il valore della reputazione e della credibilità aziendale.....	6
1.4	Il valore contrattuale del Codice.....	6
1.5	Aggiornamenti del Codice	7
2.	PRINCIPI GENERALI.....	7
2.1	Responsabilità.....	7
2.2	Trasparenza.....	7
2.3	Correttezza.....	7
2.4	Coerenza.....	8
2.5	Efficienza	8
2.6	Spirito di servizio	8
2.7	Concorrenza	8
2.8	Coinvolgimento e valorizzazione delle risorse umane	9
2.9	Responsabilità personale.....	9
2.10	Tutela della personalità individuale e solidarietà	9
2.11	Rapporti con la collettività e tutela ambientale.....	9
3.	SISTEMA DI GOVERNO DELLA SOCIETA'	9
4.	RAPPORTO CON I SOCI.....	10
4.1	Garantire la corretta e consapevole partecipazione di tutti i soci	10
4.2	Creare valore per i soci.....	10
4.3	Garantire un corretto utilizzo delle informazioni disponibili.....	11
5.	RAPPORTI CON IL PERSONALE	11
5.1	Rapporti con il personale.....	11
5.2	Tutela della persona.....	11
5.3	Selezione del personale	12
5.4	Assunzione.....	12
5.5	Doveri del personale	12
5.6	Scritture contabili e registrazioni	12

5.7	Conflitto di interessi	12
5.8	Beni aziendali.....	13
5.9	Uso dei sistemi informatici.....	13
5.10	Regali, omaggi e altre utilità.....	13
5.11	Tutela della riservatezza	14
5.12	Riservatezza e gestione delle informazioni.....	14
5.13	Obblighi di informazione	14
5.14	Obblighi dei collaboratori.....	14
5.15	Tutela della salute e della sicurezza	14
5.16	Attenzione all'individualità del dipendente	15
6.	RAPPORTI CON I CLIENTI	15
6.1	Uguaglianza e imparzialità	15
6.2	Contratti e comunicazioni	15
6.3	Qualità e customer satisfaction.....	15
6.4	Interazione con i clienti.....	15
7.	PARTECIPAZIONE ALLE GARE E RAPPORTI CON I COMMITTENTI	16
7.1	Partecipazione a procedure di confronto concorrenziale	16
7.2	Correttezza nelle trattative commerciali	16
8.	RAPPORTI CON I FORNITORI	17
8.1	Scelta del fornitore.....	17
8.2	Trasparenza.....	17
8.3	Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti	17
8.4	Tutela dell'ambiente e dei profili etici.....	18
9.	RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI.....	18
9.1	Rapporti con le Istituzioni pubbliche	18
9.2	Rapporti con le organizzazioni politiche, sindacali e sociali.....	18
9.3	Regole di condotta per la gestione di contributi e sponsorizzazioni.....	19
10.	RAPPORTI CON L'AMBIENTE	19
11.	DIVIETO DI CONDOTTE CRIMINOSE CHE POSSONO COINVOLGERE LA SOCIETA' IN UN PROCEDIMENTO PENALE	19
12.	PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE.....	20
12.1	Premessa.....	20

Codice Etico di Comportamento

12.2	Principi di comportamento	20
13.	MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE ETICO DI COMPORTAMENTO	21
13.1	Istituzione dell'Organismo di Vigilanza.....	21
13.2	Diffusione del Codice	21
13.3	Segnalazioni	21
13.4	Violazioni del Codice	22

1. PREMESSE

Nelle imprese che svolgono anche servizi di pubblica utilità l'adozione e il rispetto di un Codice Etico assume una particolare importanza. La natura dei servizi forniti e il processo di privatizzazione che ha caratterizzato nel tempo l'evoluzione del settore hanno imposto lo sviluppo di modelli di gestione e di crescita eticamente ed economicamente sostenibili. In questa prospettiva l'adozione di un modello etico di riferimento rappresenta un elemento cruciale nella vita dell'impresa. Il Codice Etico deve quindi considerarsi come uno strumento a garanzia della massimizzazione dell'utilità sociale dell'impresa, contestualmente orientata alla ricerca del profitto e alla necessità di assicurare un paritetico accesso e una pari somministrazione dei servizi a tutti gli utenti del territorio in cui opera. Il Codice Etico rappresenta quindi uno strumento imprescindibile nella definizione delle politiche di gestione e di crescita dell'impresa, nonché nella conduzione di tutte le attività sociali.

1.1 Le finalità e i destinatari

Il presente Codice etico di comportamento (il "Codice") è una dichiarazione pubblica di AGESP ENERGIA S.r.l. ("AGESP ENERGIA" e/o la "Società") nella quale sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo.

Quale elemento di applicazione delle disposizioni dell'articolo 6 del decreto legislativo 8 giugno 2001 n. 231 ("D.Lgs. 231"), il Codice di comportamento 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.

AGESP ENERGIA ha anche adottato ai sensi del D.Lgs. 231 il proprio "Modello di organizzazione, gestione e controllo" (il "Modello") che esplicita l'insieme delle misure e delle procedure preventive e disciplinari idonee a ridurre il rischio di commissione di reati all'interno dell'organizzazione aziendale.

Inoltre, in conformità alla delibera ANAC n. 1134 dell'8.11.2017, tale Modello è stato integrato con il Piano delle

misure idonee a prevenire i fenomeni di corruzione e di illegalità in coerenza con le finalità della Legge 190/2012 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione".

Il presente Codice ha dunque lo scopo di indirizzare eticamente l'agire di AGESP ENERGIA e le sue disposizioni sono vincolanti, senza alcuna eccezione, per i comportamenti di tutti coloro che partecipano all'organizzazione imprenditoriale della Società e quindi, in particolare, degli amministratori, dei dirigenti, dei dipendenti, dei collaboratori, dei clienti, dei fornitori e di chiunque instauri, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, un rapporto con la Società (di seguito collettivamente individuati come i "Destinatari").

Il Codice di comportamento, pur considerando le differenze sotto il profilo normativo, economico, sociale e culturale, si applica anche alle attività eventualmente svolte dalla Società all'estero.

Del Codice viene data ampia diffusione interna mediante affissione in luogo accessibile a tutti e lo stesso è messo a disposizione di qualunque interlocutore della Società.

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

1.2 Il rapporto con gli stakeholders

Con il termine *stakeholders* (portatori di interessi) si intendono tutti quei soggetti coinvolti direttamente o indirettamente nell'attività della Società, che hanno un qualche interesse e/o sono influenzati direttamente o indirettamente dalle attività, decisioni e progetti della Società. Il Codice intende, in particolare, indirizzare la condotta della Società alla cooperazione e alla fiducia nei confronti degli *stakeholders*, instaurando un clima corretto e positivo. I comportamenti di tutti i Destinatari del presente Codice devono quindi essere ispirati alla massima correttezza, completezza e trasparenza nonché legittimità sia sotto l'aspetto sostanziale che formale. La ricerca di un rapporto corretto e trasparente con gli *stakeholders* eleva, garantisce e protegge la reputazione della Società nel contesto sociale in cui essa opera.

1.3 Il valore della reputazione e della credibilità aziendale

La reputazione e la credibilità sono risorse immateriali fondamentali. La buona reputazione e la credibilità aziendale favoriscono gli investimenti degli azionisti, i rapporti con le istituzioni locali, la fiducia e fedeltà dei clienti, lo sviluppo delle risorse umane e la correttezza e affidabilità dei fornitori. Contribuiscono altresì allo sviluppo di un circolo virtuoso con le comunità e istituzioni locali, sociali e politiche, contribuendo allo sviluppo di un rispetto reciproco e di trasparenza.

1.4 Il valore contrattuale del Codice

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti di AGESP ENERGIA ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile (Diligenza del prestatore di lavoro, Obbligo di fedeltà e Sanzioni disciplinari). 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 dall'impresa.

1.5 Aggiornamenti del Codice

Con delibera dell'Organo Amministrativo di AGESP ENERGIA S.r.l., il Codice può essere modificato e integrato, anche sulla scorta dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dall'Organismo di Vigilanza.

2. PRINCIPI GENERALI

2.1 Responsabilità

Nella realizzazione della missione aziendale i comportamenti di tutti i destinatari del presente Codice devono essere ispirati dall'etica della responsabilità. L'azienda ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi e regolamenti vigenti in Italia e in tutti i Paesi in cui si trova ad operare. I destinatari del Codice sono tenuti al rispetto della normativa vigente; in nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse della Società in violazione delle leggi. Tale principio deve ritenersi operante sia con riguardo alle attività svolte nell'ambito del territorio italiano, sia a quelle connesse ai rapporti intercorrenti con operatori internazionali. La Società s'impegna ad assicurare ai soggetti interessati un adeguato programma di informazione e formazione sul Codice etico di comportamento.

Garantire la permanenza nel tempo dell'impresa e lo sviluppo della comunità con cui essa si rapporta.

2.2 Trasparenza

Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione relativa alle attività aziendali verso tutti gli interlocutori dell'azienda, con l'obiettivo di corrispondere alle attese di informazione e conoscenza degli impatti economici, sociali e ambientali delle attività aziendali. Il sistema di verifica e risoluzione dei reclami deve permettere che le informazioni siano fornite attraverso una comunicazione, sia verbale che scritta, costante e tempestiva. Nella formulazione dei contratti di utenza la Società deve elaborare le clausole in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità con i clienti.

Chiarezza e sincerità verso tutti gli interlocutori.

2.3 Correttezza

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti, anche sotto il profilo della *privacy*, di tutti i soggetti che risultino coinvolti nella propria attività lavorativa e professionale. Ciò impone

anche l'eliminazione di ogni possibile conflitto di interesse tra i soggetti che prendono parte al rapporto o, se non possibile, perlomeno la sua esplicitazione.

Leali verso i soggetti con cui ci rapportiamo.

2.4 Coerenza

Il principio della coerenza implica che ogni risorsa si impegni ad attuare quotidianamente e costantemente in qualsiasi azione i valori e i principi di funzionamento della Società. Tali valori devono inoltre essere conseguiti in ogni fase del processo aziendale, in particolar modo nella pianificazione strategica/operativa e nella definizione degli obiettivi perseguiti dalla Società.

Sinceri in ciò che diciamo.

2.5 Efficienza

Il principio della efficienza richiede che in ogni attività lavorativa venga realizzata l'ottimizzazione delle risorse impiegate, siano esse materiali, umane, tecnologiche, energetiche o finanziarie.

Valorizzare e non sprecare le risorse disponibili.

2.6 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 particolare utilità alla collettività. La Società deve comprendere i bisogni del pubblico e offrire soluzioni alle varie necessità. La Società deve essere percepita dal pubblico come una fornitrice di soluzioni.

Focalizzazione sulle aspettative ed esigenze del cliente.

2.7 Concorrenza

Il fenomeno della concorrenza, quando corretta e leale, porta alla massimizzazione dell'utilità sociale attraverso l'ottimizzazione economica. La Società intende quindi sviluppare il valore della concorrenza adottando principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti sia di tutti gli operatori presenti sul mercato, sia di tutte le risorse all'interno dell'azienda.

Produrre al meglio per crescere/vivere meglio.

2.8 Coinvolgimento e valorizzazione delle risorse umane

Il coinvolgimento e la valorizzazione delle risorse umane permette al lavoro di essere una fonte di orgoglio e soddisfazione personale, oltre a essere un fattore rilevante del successo dell'impresa. La Società si impegna a promuovere la cooperazione e lo scambio di conoscenze tra le risorse umane, al fine di sviluppare la ricerca e applicazione di *best practices* e a promuovere la cultura del dialogo, la diffusione dell'informazione e lo spirito di appartenenza ad un gruppo unico e integrato, affinché il lavoro sia percepito come un canale di sviluppo sociale e solidale.

Condividere per migliorare e migliorarsi.

2.9 Responsabilità personale

Il principio della responsabilità personale implica lo svolgimento di un'attività con la piena consapevolezza degli effetti diretti ed indiretti che il proprio lavoro produce. La Società si impegna a promuovere la conoscenza e a valorizzare gli effetti dei processi produttivi di cui le risorse umane impiegate sono responsabili.

Essere coscienti degli effetti delle proprie azioni.

2.10 Tutela della personalità individuale e solidarietà

La Società ripudia ogni forma di violenza, fisica o di concetto, quando lesiva dei diritti dell'individuo. Si impegna a non discriminare le risorse per differenze ideologiche, sociali, razziali o sessuali favorendo un confronto pacifico e uno sviluppo solidale, attento alle esigenze e alle necessità degli individui.

Garantire la libertà di scelta e la coesione sociale

2.11 Rapporti con la collettività e tutela ambientale

La Società, considerata la peculiare natura dei servizi erogati, è consapevole della incidenza delle proprie attività sullo sviluppo socio-economico e sulla qualità della vita delle comunità locali in cui essa opera. Per questa ragione la Società nello svolgimento della propria attività si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

Focalizzazione sulle esternalità prodotte dall'attività aziendale.

3. SISTEMA DI GOVERNO DELLA SOCIETA'

Il sistema di governo adottato da AGESP ENERGIA è conforme alla normativa vigente ed è in linea con i più autorevoli indirizzi e con le migliori prassi attualmente esistenti in materia; esso è

volto ad assicurare la massima e più equilibrata collaborazione tra le sue componenti attraverso un contemperamento armonico dei diversi ruoli di gestione, di indirizzo e di controllo.

Tale sistema risulta orientato a garantire una conduzione responsabile dell'impresa e trasparente nei confronti del pubblico e del mercato, nella prospettiva di creazione di valore per i Soci e del perseguimento delle finalità anche sociali ed ambientali definite d'intesa con gli enti locali 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 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 l'impresa 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'impresa; essi sono tenuti a fare un uso riservato delle informazioni di cui vengono a conoscenza per ragioni di ufficio e non possono avvalersi della loro posizione per ottenere vantaggi personali, diretti o indiretti; ogni attività di comunicazione deve rispettare le leggi e le pratiche di condotta e deve essere volta a salvaguardare le informazioni *price sensitive* e 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.

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

4. RAPPORTO CON I SOCI

La Società, consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dai soci, si impegna a:

4.1 Garantire la corretta e consapevole partecipazione di tutti i soci

La Società si impegna a fornire pariteticamente a tutti i soci informazioni accurate, veritiere e tempestive e ad implementare la loro partecipazione alle decisioni societarie, attraverso ogni forma tecnica possibile.

4.2 Creare valore per i soci

La Società si impegna a promuovere la creazione di valore a medio-lungo termine, attraverso una gestione socialmente ed eticamente responsabile delle aree di *business* in cui opera, con un

continuo impegno a garantire un'elevata efficienza nella gestione, un utilizzo sicuro ed efficiente dei capitali, la salvaguardia del patrimonio aziendale.

4.3 Garantire un corretto utilizzo delle informazioni disponibili

La Società si impegna affinché gli amministratori, i dipendenti ed i collaboratori che abbiano accesso ad informazioni sensibili o rilevanti in relazione alle attività della Società o dei soci non le sfruttino o diffondano all'interno od esterno dell'Impresa.

5. RAPPORTI CON IL PERSONALE

5.1 Rapporti con il personale

La Società riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività di impresa. E' vietata ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di favoritismo. L'azienda nel rapporto di lavoro valorizza le competenze, le potenzialità e l'impegno adoperando criteri di valutazione oggettivi e evitando discrezionalità.

Le Società richiede inoltre che ciascun dipendente contribuisca personalmente a mantenere l'ambiente di lavoro rispettoso della sensibilità altrui. Sarà, pertanto, considerata consapevole assunzione del rischio di pregiudizio di una ottimale situazione ambientale, nel corso dell'attività lavorativa e nei luoghi di lavoro: (i) prestare servizio sotto gli effetti di abuso di sostanze alcoliche, di sostanze stupefacenti o di sostanze di analogo effetto, (ii) consumare o cedere a qualsiasi titolo sostanze stupefacenti.

5.2 Tutela della persona

E' richiesta la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e reputazione di ciascuno. I dipendenti che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto all'Organismo di Vigilanza e/o al proprio responsabile che procederà ad accertare l'effettiva violazione del Codice etico di comportamento. Non costituiscono discriminazioni quelle disparità motivabili sulla base di criteri oggettivi.

5.3 Selezione del personale

Fermi restando gli obblighi derivanti dalle disposizioni vigenti, la selezione del personale è subordinata alla verifica della piena rispondenza dei candidati ad una sostanziale aderenza ai profili professionali richiesti dall'impresa, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati. Il processo di selezione del personale è regolato da procedure interne che ne garantiscono la trasparenza e tracciabilità.

5.4 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.

5.5 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.

5.6 Scritture contabili e registrazioni

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

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

Tutte le azioni riguardanti l'attività di impresa devono risultare da adeguate registrazioni che consentano di operare verifiche e controlli sul processo di decisione, autorizzazione e svolgimento.

Chiunque venga a conoscenza di eventuali omissioni, errori o falsificazioni è tenuto a darne notizia al proprio responsabile e/o all'Organismo di Vigilanza.

5.7 Conflitto di interessi

Il personale deve mantenere una posizione di autonomia ed integrità al fine di evitare di assumere decisioni o svolgere attività in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi rispetto all'attività dell'impresa. Deve essere evitata qualsiasi attività che contrasti con il corretto adempimento dei propri compiti o che possa nuocere agli interessi e all'immagine dell'impresa.

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

5.8 Beni aziendali

Il personale usa e custodisce con cura i beni di cui dispone per ragioni di ufficio. Non è ammesso l'uso difforme dei beni e delle risorse di proprietà dell'impresa. Ogni dipendente è direttamente e personalmente responsabile della protezione e dell'utilizzo legittimo dei beni e delle risorse a lui affidate per lo svolgimento delle proprie funzioni. Non deve altresì permetterne l'utilizzo fraudolento o improprio. L'impresa, nel rispetto delle leggi vigenti, adotta le misure necessarie al fine di impedire utilizzi distorti degli stessi.

5.9 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.

5.10 Regali, omaggi e altre utilità

Il personale non può chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità, né accettare quest'ultime, salvo quelle d'uso di modico valore o conformi alle normali pratiche commerciali e di cortesia, da chiunque abbia tratto o che comunque possa trarre benefici dall'attività dell'impresa.

Il personale non può altresì offrire regali o altre utilità a tutti quei soggetti da cui possa acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile all'impresa. Non possono essere attribuiti vantaggi illeciti a clienti o fornitori pubblici e privati.

I regali e vantaggi offerti ma non accettati, che eccedano il valore modico, devono essere segnalati per consentire una adeguata valutazione da parte del responsabile di funzione, il quale, secondo le modalità previste, provvederà ad informare l'Organismo di Vigilanza dell'impresa. Tale norma non ammette deroghe neanche in quei Paesi in cui offrire doni di valore o altri benefici è consuetudine.

5.11 Tutela della riservatezza

La Società tutela la *privacy* del proprio personale, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza previo consenso dell'interessato. L'acquisizione, il trattamento e la conservazione di dette informazioni avviene all'interno di specifiche procedure volte a garantire che persone non autorizzate possano venirne a conoscenza e nel pieno rispetto delle norme a tutela della *privacy*.

5.12 Riservatezza e gestione delle informazioni

Tutto il personale è tenuto a mantenere 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*; egli deve altresì custodire con cura gli atti affidatigli.

5.13 Obblighi di informazione

Tutti il personale è tenuto a riferire con tempestività e riservatezza all'Organismo di Vigilanza ogni notizia di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle loro attività lavorative, circa violazioni di norme giuridiche, del Codice 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.

5.14 Obblighi dei collaboratori

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

5.15 Tutela della salute e della sicurezza

La Società si adopera per promuovere a tutto il personale la cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili. A tal fine si impegna – in conformità della normativa di riferimento e in particolare al D.Lgs. 81/2008 - ad adottare sistemi per migliorare la salute e sicurezza sul posto di lavoro, salvaguardano il proprio personale anche da atti di violenza psicologica o molestie fisiche.

5.16 Attenzione all'individualità del dipendente

I dipendenti, i diretti responsabili e qualsiasi altro individuo che operi all'interno della Società sono tenuti a riconoscere e considerare tutte quelle situazioni personali di difficoltà e necessità all'interno dell'azienda. Tutti i rapporti tra colleghi, sia paritetici che gerarchici, devono essere improntati al rispetto della persona, alla tutela della sua dignità, alla collaborazione e alla umana solidarietà.

6. RAPPORTI CON I CLIENTI

6.1 Uguaglianza e imparzialità

La Società s'impegna a soddisfare i propri clienti in adempimento agli obblighi fissati dal Contratto di Servizio e dai Disciplinari in essere.

La Società s'impegna altresì a non discriminare i propri clienti, effettivi o potenziali, impegnandosi per garantire lo stesso livello di servizio, compatibilmente con le caratteristiche del territorio, in tutte le proprie aree di competenza.

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.

6.2 Contratti e comunicazioni

I contratti e le comunicazioni con i clienti devono essere:

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

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

6.3 Qualità e *customer satisfaction*

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

6.4 Interazione con i clienti

La Società s'impegna a favorire l'interazione con i clienti attraverso la gestione e risoluzione rapida ed intelligente di eventuali reclami e avvalendosi di appropriati sistemi di comunicazione. Le

procedure devono essere sviluppate per garantire la più rapida ed elastica soddisfazione delle esigenze del cliente, e devono consentire una adeguata gestione delle particolarità. In nessun modo tali procedure devono essere poste a giustificazione dell'impossibilità di agire per soddisfare determinate e contingenti esigenze della clientela.

La Società 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.

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.

7. PARTECIPAZIONE ALLE GARE E RAPPORTI CON I COMMITTENTI

7.1 Partecipazione a procedure di confronto concorrenziale

Nel partecipare a procedure di confronto concorrenziale, la Società valuta attentamente la congruità e l'eseguibilità delle prestazioni richieste, con particolare riguardo alle condizioni normative, tecniche ed economiche, facendo rilevare, ove possibile, tempestivamente le eventuali anomalie ed in nessun caso assumendo impegni contrattuali che possano mettere l'impresa nelle condizioni di dover ricorrere ad inammissibili risparmi sulla qualità della prestazione, sui costi del personale e in particolar modo sulla qualità della sicurezza del lavoro.

7.2 Correttezza nelle trattative commerciali

Nei rapporti con la committenza la Società assicura correttezza e chiarezza nelle trattative commerciali e nell'assunzione dei vincoli contrattuali, nonché il fedele e diligente adempimento degli stessi.

8. RAPPORTI CON I FORNITORI

8.1 Scelta del fornitore

Le modalità di scelta del fornitore devono essere conformi alle norme vigenti e alle procedure interne dell'impresa 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 la Società adotta criteri oggettivi e trasparenti previsti dalla normativa vigente e/o dal regolamento interno, non precludendo a nessuna azienda fornitrice, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere per aggiudicarsi un contratto con essa.

Nella selezione del fornitore la Società dovrà anche tenere conto della capacità di garantire l'attuazione di sistemi di qualità aziendali adeguati, della disponibilità di mezzi e strutture organizzative e della capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza.

Ogni procedura di selezione deve essere espletata nel rispetto delle più ampie condizioni di concorrenza ed ogni eventuale deroga a tale principio deve essere autorizzata e motivata.

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

8.2 Trasparenza

Le relazioni con i fornitori, 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.

8.3 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti

La Società e il fornitore devono operare al fine di costruire un rapporto collaborativo e di reciproca fiducia. La Società s'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.

8.4 Tutela dell'ambiente e dei profili etici

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

Con l'apposizione di specifiche clausole contrattuali l'impresa richiede ai fornitori, soprattutto se operanti nei c.d. Paesi a rischio, 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.

9. RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI

9.1 Rapporti con le Istituzioni pubbliche

La Società intrattiene rapporti con Istituzioni pubbliche, con pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio, ovvero organi, rappresentanti, mandatari, esponenti, membri, dipendenti, consulenti, incaricati di pubbliche funzioni o servizi, di pubbliche istituzioni, di pubbliche amministrazioni, di enti pubblici, anche economici, di enti o società pubbliche, di carattere locale, nazionale, nel rispetto della normativa vigente e sulla base dei principi generali di legalità e integrità.

Al fine di garantire la massima trasparenza nei rapporti istituzionali, questi sono intrattenuti esclusivamente attraverso referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dagli organismi aziendali e che non versino in situazioni di conflitto di interessi rispetto ai rappresentanti delle istituzioni stesse.

Omaggi o atti di cortesia e di ospitalità verso i rappresentanti di governi, pubblici ufficiali e pubblici dipendenti sono consentiti nella misura in cui, il modico valore di essi, non comprometta l'integrità, l'indipendenza e la reputazione di una delle parti.

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

Nel corso di una trattativa d'affari, richiesta o rapporto commerciale con la Pubblica Amministrazione non vanno intraprese, direttamente o indirettamente, azioni che possano proporre opportunità di impiego e/o commerciali dalle quali derivino vantaggi, per sé o per altri, ai dipendenti della Pubblica Amministrazione o ai loro parenti o affini.

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

9.2 Rapporti con le organizzazioni politiche, sindacali e sociali

La Società 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.

9.3 Regole di condotta per la gestione di contributi e sponsorizzazioni

La Società può aderire alle richieste di contributi limitatamente a proposte provenienti da enti e associazioni non profit o che siano di elevato valore culturale o benefico, sempre nel rispetto della massima trasparenza.

Le attività di sponsorizzazione possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo, dell'arte e della cultura in coerenza con gli indirizzi assunti dell'Organo Amministrativo e nel rispetto di una specifica procedura che regola le modalità di selezione delle iniziative da promuovere e sostenere.

La Società fornisce adeguata informativa sulle iniziative di sponsorizzazione effettuate sul proprio sito web.

10. RAPPORTI CON L'AMBIENTE

La politica ambientale della Società 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 della Società la promozione, nelle sedi appropriate, dello sviluppo scientifico e tecnologico volto alla protezione ambientale e alla salvaguardia delle risorse attraverso l'adozione, nella gestione operativa, di criteri avanzati di salvaguardia e efficienza energetica.

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

11. DIVIETO DI CONDOTTE CRIMINOSE CHE POSSONO COINVOLGERE LA SOCIETA' IN UN PROCEDIMENTO PENALE

Il presente Codice etico di comportamento, oltre a rispondere alla specifica funzione di orientare la condotta negli affari dei Destinatari verso elevati standard deontologici, costituisce un fondamentale componente del Modello di organizzazione gestione e controllo adottato dalla Società ai sensi degli artt. 6 e 7 del D.Lgs. 231.

La Società vieta espressamente quei comportamenti criminosi che possono comportare il suo coinvolgimento in sede penale ai sensi del D.Lgs. 231/01.

12. PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

12.1 Premessa

La Società, nel perseguimento della propria attività, è impegnata nel contrasto alla corruzione e nella prevenzione dei rischi di pratiche illecite, a qualsiasi livello lavorativo, sia attraverso la diffusione e la promozione di valori e principi etici, sia mediante l'effettiva previsione di regole di condotta e l'effettiva attuazione di processi di controllo, in linea con i requisiti fissati dalle normative applicabili e con le migliori pratiche.

Tale impegno viene assunto anche in conformità alla specifica normativa vigente in tema di prevenzione e contrasto della corruzione e in particolare alla Legge 190/2012 e alla normativa emanata dall'ANAC.

12.2 Principi di comportamento

La Società opera nel proprio settore con lealtà, correttezza, trasparenza, onestà e integrità, rispettando le leggi, i regolamenti e le linee guida che si applicano al suo ambito di attività.

La Società si impegna a perseguire la lotta alla corruzione, contrastando ogni forma in cui la stessa si possa manifestare. Analogamente anche tutti gli individui che contribuiscono alla realizzazione dell'attività aziendale o che in qualche modo sono coinvolti sono tenuti al rispetto dei principi qui esposti.

La Società vieta ogni pratica di natura corruttiva senza eccezione, in particolare è vietato ricevere, pretendere, corrispondere e offrire, direttamente o indirettamente, compensi di qualunque natura, regali, vantaggi economici o altra utilità da, o a, un soggetto pubblico o privato che eccedano il limite di ragionevole prassi di cortesia e, comunque, siano suscettibili di essere interpretati come volti a influenzare indebitamente i rapporti tra la Società e il soggetto interessato. Di conseguenza:

- i. nessuna pratica discutibile o illegale può essere in alcun caso giustificata o tollerata per il fatto che essa è "consuetudinaria" nel settore industriale nel quale la Società opera. Nessuna prestazione dovrà essere imposta o accettata se la stessa può essere raggiunta solo compromettendo gli standard etici definiti dal presente Codice;
- ii. le risorse finanziarie conseguite nell'ambito dell'attività di impresa sono gestite in conformità alle normative aziendali che recepiscono i principi e i contenuti del presente Codice e comunque con modalità tali da scongiurare la possibilità di creare disponibilità economiche indebite o non previste;
- iii. il personale della Società che viola i presenti principi anticorruzione potrà essere soggetto a provvedimenti disciplinari e a ogni altra azione legale necessaria per tutelare gli interessi della Società.

13. MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE ETICO DI COMPORTAMENTO

13.1 Istituzione dell'Organismo di Vigilanza

Compete in primo luogo agli amministratori e ai dirigenti dare concretezza ai principi e ai contenuti del Codice e rappresentare, con il proprio comportamento, un esempio per i collaboratori. La Società ha anche istituito, mediante delibera del proprio Organo Amministrativo, l'Organismo di Vigilanza con il compito di vigilare sull'attuazione e il rispetto del presente Codice e sul Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231 (il "Decreto").

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

- promuovere e controllare il rispetto del Codice e del Modello nell'ottica di evitare il pericolo della commissione dei reati previsti dal Decreto;
- promuovere iniziative per la diffusione e la conoscenza del Codice e del Modello;
- proporre all'Organo Amministrativo modifiche e/o integrazioni al Codice e al Modello;
- ricevere le segnalazioni di violazione del Codice e del Modello e svolgere indagini in merito, con autonomo potere ispettivo;
- svolgere funzioni consultive relativamente all'adozione di provvedimenti sanzionatori;
- qualora lo ritenga opportuno, in qualsiasi momento e almeno una volta l'anno, riferire in merito alla propria attività all'Organo Amministrativo e/o al Collegio Sindacale

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

13.2 Diffusione del Codice

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

1. affissione all'albo aziendale;
2. distribuzione del Codice etico a tutto il personale;
3. pubblicazione sul sito web e rete intranet aziendale.

13.3 Segnalazioni

Tutti i Destinatari possono segnalare, per iscritto attraverso appositi canali di informazione riservati, ogni violazione o sospetto di violazione del Codice all'Organismo di Vigilanza, che provvede a una analisi della segnalazione.

In particolare, nel rispetto della normativa vigente, la Società ha adottato una specifica policy per la prevenzione di condotte illecite e per la gestione delle segnalazioni in materia di whistleblowing rivolta

a tutti i dipendenti e collaboratori della Società. Le segnalazioni possono riguardare fenomeni di corruzione e di illegalità nell'accezione della Legge 190/2012 nonché violazioni del Codice e del Modello e possono essere inviate al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) e all'Organismo di Vigilanza attraverso una delle seguenti modalità:

- mediante invio all'apposito indirizzo e-mail agespenergia@whistleblowing1.it;
- tramite lettera indirizzata all'attenzione del RPCT/Organismo di Vigilanza in via Massena 12/7 – 20145 Milano.

Tutte le segnalazioni ricevute verranno gestite garantendo la riservatezza del segnalante e il rispetto della normativa sulla privacy, fatta sempre salva l'eventuale applicazione, ai sensi dell'art. 6 comma 2-bis let. d) del D.Lgs. 231, delle sanzioni previste dal sistema disciplinare nel caso di segnalazioni che si rivelino infondate ed effettuate con dolo o colpa grave (casi di segnalazioni caluniose o diffamatorie).

13.4 Violazioni del Codice

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

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

Rispetto ai lavoratori dipendenti l'osservanza delle norme del Codice etico è parte essenziale delle obbligazioni contrattuali ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del codice civile; il sistema sanzionatorio deve essere conforme con quanto previsto dalla legge 20 maggio 1970 n. 300, dalle specifiche normative di settore, ove esistenti, dalla contrattazione collettiva e dai codici disciplinari aziendali.

Qualora la violazione delle previsioni del presente Codice sia commessa da uno o più membri dell'Organo Amministrativo, l'Organismo di Vigilanza dovrà darne immediata comunicazione all'Organo Amministrativo e al Collegio Sindacale, esprimendo un parere sulla gravità dell'infrazione. L'Organo Amministrativo, sentito il parere del Collegio Sindacale, provvederà ad adottare le opportune iniziative e, nei casi di gravi infrazioni, convocherà l'Assemblea dei soci per le deliberazioni ritenute necessarie.

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