



CODICE ETICO



INDICE

1.	INTRODUZIONE	4
1.1.	Le finalità e i destinatari	4
1.2.	Il rapporto con gli stakeholders	4
1.3.	Il valore della reputazione e della credibilità dell'ente	4
1.4.	I contenuti del codice etico	5
1.5.	Valore contrattuale del Codice	5
1.6.	Aggiornamenti del Codice	5
2.	PRINCIPI GENERALI	5
2.1.	Responsabilità	5
2.2.	Trasparenza	6
2.3.	Correttezza	6
2.4.	L'efficienza	6
2.5.	Lo spirito di servizio	6
2.6.	Concorrenza	6
2.7.	Rapporti con la collettività e tutela ambientale	7
2.8.	Valorizzazione delle risorse umane	7
3.	SISTEMA DI GOVERNO DELL'ENTE	7
4.	SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO	8
5.	RAPPORTO CON I CLIENTI COMMITTENTI	9
6.	RAPPORTI CON IL PERSONALE	9
6.1.	Rapporti con il personale	9
6.2.	Sicurezza e salute	9
6.3.	Tutela della persona	10
6.4.	Selezione del personale	11
6.5.	Assunzione	11
6.6.	Doveri del personale	11
6.7.	Ulteriori doveri. Scritture contabili e registrazioni	11
6.8.	Conflitto di interessi	12
6.9.	Beni dell'ente	12
6.10.	Uso dei sistemi informatici	12
6.11.	Regali, omaggi e altre utilità	13
6.12.	Tutela della riservatezza	13
6.13.	Riservatezza e gestione delle informazioni	13
6.14.	Obblighi di informazione	14
6.15.	Obblighi dei collaboratori	14
7.	RAPPORTI CON I CLIENTI UTENTI	14
7.1.	Uguaglianza e imparzialità	14



7.2.	Contratti e comunicazioni	14
7.3.	Qualità e customer satisfaction.....	15
7.4.	Interazione con i clienti	15
8.	PARTECIPAZIONE ALLE GARE E RAPPORTI CON I COMMITTENTI	15
8.1.	Partecipazione a procedure di confronto concorrenziale	15
8.2.	Correttezza nelle trattative commerciali	15
9.	RAPPORTI CON I FORNITORI	16
9.1.	Scelta del fornitore	16
9.2.	Trasparenza.....	16
9.3.	Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti	17
9.4.	Tutela dell'ambiente e dei profili etici	17
10.	RAPPORTI CON GLI ENTI LOCALI DI RIFERIMENTO E CON LE ALTRE AUTORITA' DI REGOLAZIONE	17
10.1.	Missione dell'ente e interesse generale.....	17
11.	RAPPORTI CON LE AUTORITA' AMMINISTRATIVE.....	18
11.1.	Integrità e indipendenza nei rapporti.....	18
12.	RAPPORTI CON L'AMBIENTE.....	18
12.1.	Politica Ambientale	18
12.2.	La comunicazione ambientale.....	19
13.	RAPPORTI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E ASSOCIAZIONI ...	19
14.	MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE ETICO	19
14.1.	Istituzione dell'Organismo di vigilanza.....	19
14.2.	Composizione dell'Organismo di vigilanza	20
14.3.	Funzione di Audit.....	21
14.4.	Segnalazioni	22
14.5.	Violazioni del Codice Etico.....	23



1. INTRODUZIONE

1.1. Le finalità e i destinatari

Il presente Codice etico è una dichiarazione pubblica di **ACER Piacenza** in cui 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 e s.m.i., il Codice etico integra il quadro normativo al quale l'ente è sottoposto.

Esso costituisce, inoltre, uno strumento con cui l'ente, 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.

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

Del Codice è data ampia diffusione interna mediante affissione in luogo accessibile a tutti, intranet e lo stesso è messo a disposizione di qualunque interlocutore dell'ente.

L'ente si impegna, altresì, a richiamare l'osservanza delle disposizioni del presente Codice in tutti i rapporti economici da esso instaurati.

1.2. Il rapporto con gli stakeholders

Il Codice intende, in particolare, indirizzare la condotta della società alla cooperazione e alla fiducia nei confronti degli stakeholders, cioè di quelle categorie di individui, gruppi e istituzioni il cui apporto risulti necessario per la realizzazione della missione dell'ente e/o i cui interessi siano influenzati direttamente o indirettamente dalla attività dell'ente.

1.3. Il valore della reputazione e della credibilità dell'ente

La reputazione e la credibilità costituiscono delle risorse immateriali fondamentali. La buona reputazione e la credibilità dell'ente favoriscono gli investimenti, i rapporti con le istituzioni locali, la fedeltà dei clienti, lo sviluppo delle risorse umane e la correttezza e affidabilità dei fornitori.



1.4. I contenuti del codice etico

Il Codice etico è costituito:

- dai principi etici generali che individuano i valori di riferimento nelle attività dell'ente;
- 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 e per il suo continuo miglioramento.

1.5. Valore contrattuale del Codice

L'osservanza delle norme del codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti dell'ente ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile.

La grave e persistente violazione delle norme del presente Codice lede il rapporto di fiducia instaurato con l'ente 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 Legge 300/1970 (Statuto dei Lavoratori), dai contratti collettivi di lavoro e dai codici disciplinari adottati dall'ente.

1.6. Aggiornamenti del Codice

Con delibera dell'organo di Amministrazione, il Codice può essere modificato ed integrato, anche sulla scorta dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dall'Organismo di vigilanza.

2. PRINCIPI GENERALI

2.1. Responsabilità

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

L'ente ha come principio imprescindibile l'osservanza di leggi e regolamenti vigenti in Italia e in tutti i Paesi in cui si trova ad operare e il rispetto dell'ordine democratico ivi costituito¹.

I destinatari del Codice sono tenuti al rispetto della normativa vigente. In nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse dell'ente in violazione delle leggi.

L'ente si impegna ad assicurare ai soggetti interessati un adeguato programma di informazione e formazione continua sul Codice etico.

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



2.2. Trasparenza

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

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

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

2.3. Correttezza

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti, anche sotto i profili della privacy e delle opportunità, nonché delle leggi vigenti volte a tutelare la personalità individuale² 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 lavoratori e l'ente.

2.4. L'efficienza

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

2.5. Lo spirito di servizio

Il principio dello spirito di servizio implica che ciascun destinatario del Codice sia sempre orientato, nei propri comportamenti, alla condivisione della missione dell'ente volta a fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività, la quale deve beneficiare dei migliori standard di qualità.

2.6. Concorrenza

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

²A tal proposito si richiama quanto prescritto all'articolo 25-quinquies del D.lgs. n. 231/2001.



2.7. Rapporti con la collettività e tutela ambientale

Le Aziende Casa sono consapevoli della incidenza delle proprie attività sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento.

Per questa ragione l'ente nello svolgimento della propria attività si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

2.8. Valorizzazione delle risorse umane

Le risorse umane rappresentano un fattore fondamentale per lo sviluppo dell'ente.

Pertanto l'ente ne tutela e ne promuove la crescita professionale allo scopo di accrescere il patrimonio di competenze possedute.

3. SISTEMA DI GOVERNO DELL'ENTE

Il sistema di governo adottato dall'ente è conforme alla normativa vigente ed è in linea con i più autorevoli indirizzi e con le migliori prassi esistenti in materia. Esso è volto ad assicurare la massima e più equilibrata collaborazione tra le sue componenti attraverso un temperamento armonico dei diversi ruoli di gestione, di indirizzo e di controllo.

Tale sistema risulta orientato a garantire una conduzione responsabile dell'ente e trasparente nei confronti del mercato, nella prospettiva di creazione del valore per i soci e del perseguimento delle finalità sociali ed ambientali definite d'intesa con gli enti locali di riferimento.

I componenti degli organi dell'ente 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 nell'ente.

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'ente 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'ente; 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.

Ai componenti degli organi dell'ente 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 l'ente.

L'ente 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 dell'ente tese all'efficienza, alla correttezza, alla trasparenza ed alla qualità, l'ente adotta misure organizzative e di gestione idonee a prevenire comportamenti illeciti o comunque contrari alle regole di questo Codice da parte di qualunque soggetto che agisca per l'ente.

In relazione all'estensione dei poteri delegati, l'ente 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'ente ai sensi del D.Lgs. 231/2001, prevedono, ai sensi dell'art. 6 del D.Lgs. 231/01:

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

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

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

Tale sistema si avvale di una attività di controllo svolta dalle singole funzioni rispetto ai procedimenti ed attività di propria competenza e dell'attività della funzione di Audit.

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



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

L'Organismo di vigilanza assiste l'organo di Amministrazione nella fissazione e nell'aggiornamento degli indirizzi del sistema di controllo interno, nella valutazione sull'adeguatezza e sull'effettivo funzionamento del medesimo e nella analisi dei rischi dell'ente e svolge gli ulteriori compiti successivamente indicati nel presente Codice.

5. RAPPORTO CON I CLIENTI COMMITTENTI

L'ente, consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dai Clienti Committenti (Comuni, titolari di quote proporzionali al patrimonio ERP), si impegna a fornire informazioni accurate, veritiere e tempestive e a migliorare i servizi esplicitati nelle concessioni/convenzioni di gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica, nell'ambito delle sue prerogative.

Costituisce impegno dell'ente tutelare e accrescere il valore della propria attività, a fronte dell'impegno posto dai Clienti Committenti con i loro investimenti nel settore delle politiche abitative, attraverso la valorizzazione della gestione, il perseguimento di elevati standard negli impieghi produttivi e della solidità del patrimonio.

L'ente si impegna altresì a salvaguardare e custodire le risorse ed i beni dell'ente stesso.

6. RAPPORTI CON IL PERSONALE

6.1. Rapporti con il personale

Le Aziende Casa riconoscono il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività dell'ente.

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

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

6.2. Sicurezza e salute

L'ente si impegna a tutelare l'integrità morale e fisica dei propri dipendenti, dei consulenti e dei propri clienti.



A tal fine promuove comportamenti responsabili e sicuri e adotta tutte le misure di sicurezza richieste dall'evoluzione tecnologica per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione di cui al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

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 dell'ente 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'adibizione, 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 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.

6.3. Tutela della persona

L'ente 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.

È richiesta la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e reputazione di ciascuno.



I lavoratori che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto alla funzione di *Audit/Organismo di Vigilanza e/o* al proprio responsabile, che procederà ad accertare l'effettiva violazione del Codice Etico.

Non costituiscono discriminazioni quelle disparità motivabili sulla base di criteri oggettivi.

6.4. Selezione del personale

Fermi restando gli obblighi derivanti dalle disposizioni vigenti, la selezione del personale è subordinata alla verifica della piena rispondenza dei candidati ad una sostanziale aderenza ai profili professionali richiesti dall'ente, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

6.5. Assunzione

L'assunzione del personale avviene sulla base di regolari contratti di lavoro, non essendo ammessa alcuna forma di rapporto lavorativo non conforme o comunque elusiva delle disposizioni vigenti.

6.6. Doveri del personale

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

6.7. Ulteriori doveri. Scritture contabili e registrazioni

Coloro ai quali è affidato il compito di tenere le scritture contabili sono tenuti ad effettuare ogni registrazione in modo accurato, completo, veritiero e trasparente 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 dell'ente devono risultare da adeguate registrazioni che consentano di operare verifiche e controlli sul processo di decisione, autorizzazione e svolgimento.

Chiunque venga a conoscenza di eventuali omissioni, errori o falsificazioni è tenuto a darne notizia al proprio responsabile e/o alla funzione di *Audit/Organismo di Vigilanza*.



6.8. Conflitto di interessi

Il lavoratore 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'ente.

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

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

6.9. Beni dell'ente

Il lavoratore 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'ente.

Ogni lavoratore 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.

L'ente, nel rispetto delle leggi vigenti, adotta le misure necessarie al fine di impedire utilizzi distorti degli stessi.

6.10. Uso dei sistemi informatici

Rispetto all'utilizzo dei sistemi informatici ogni lavoratore 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 dell'ente l'utilizzo dei collegamenti in rete per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro, salvo eventuali specifiche deroghe interne autorizzate, o per inviare messaggi offensivi o che possano arrecare danno all'immagine dell'ente.

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



6.11. Regali, omaggi e altre utilità

Il lavoratore 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'ente.

Il lavoratore 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'ente.

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'ente.

Tale norma non ammette deroghe neanche in quei Paesi in cui offrire doni di valore o altri benefici è consuetudine.

6.12. Tutela della riservatezza

L'ente tutela la privacy dei propri lavoratori, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza previo consenso dell'interessato.

L'acquisizione, il trattamento e la conservazione di dette informazioni avviene all'interno di specifiche procedure volte a garantire che persone non autorizzate possano venirne a conoscenza e il pieno rispetto delle norme a tutela della privacy.

6.13. Riservatezza e gestione delle informazioni

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

Il lavoratore 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.



6.14. Obblighi di informazione

Tutti i lavoratori sono tenuti a riferire con tempestività e riservatezza al proprio responsabile di funzione e/o alla funzione di Audit/Organismo di Vigilanza ogni notizia di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle loro attività lavorative, circa violazioni di norme giuridiche, del Codice etico o altre disposizioni dell'ente che possano, a qualunque titolo, coinvolgere l'ente.

I responsabili di funzione devono vigilare sull'operato dei propri lavoratori e devono informare l'organismo di vigilanza di ogni possibile violazione delle predette norme.

6.15. Obblighi dei collaboratori

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

7. RAPPORTI CON I CLIENTI UTENTI

7.1. Uguaglianza e imparzialità

L'ente si impegna a soddisfare i propri clienti in adempimento agli obblighi fissati dal Contratto di locazione, Comunicazione al Cliente e dalla Carta dei Servizi.

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

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

7.2. Contratti e comunicazioni

I contratti e le comunicazioni con i clienti devono essere:

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

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



7.3. Qualità e customer satisfaction

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

7.4. Interazione con i clienti

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

L'ente 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'ente tutela la privacy dei propri clienti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, i relativi dati personali, economici e di consumo, fatti salvi gli obblighi di legge e quelli previsti dalle concessioni con i Comuni.

8. PARTECIPAZIONE ALLE GARE E RAPPORTI CON I COMMITTENTI

8.1. Partecipazione a procedure di confronto concorrenziale

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

8.2. Correttezza nelle trattative commerciali

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



9. RAPPORTI CON I FORNITORI

9.1. Scelta del fornitore

Le modalità di scelta del fornitore devono essere conformi alle norme vigenti e alle procedure interne dell'ente all'uopo previste.

La scelta del fornitore e l'acquisto di beni e servizi di qualsiasi tipo devono avvenire nel rispetto dei principi di concorrenza e pariteticità delle condizioni dei presentatori delle offerte e sulla base di valutazioni obiettive relative alla competitività, alla qualità, alla sicurezza e salute sul lavoro, all'utilità e al prezzo della fornitura.

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

Nella selezione del fornitore l'ente dovrà, altresì, tenere conto della capacità di garantire l'attuazione di sistemi di qualità aziendali adeguati, ove previsto, della disponibilità di mezzi, attrezzature 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.

L'ente si riserva la possibilità di adottare un albo dei fornitori i cui criteri di qualificazione non costituiscono barriere all'entrata, ove non necessarie.

9.2. Trasparenza

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

L'ente predispone opportune procedure per garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del fornitore e di acquisto di beni e servizi.

Sono previsti sistemi di rotazione delle persone preposte agli acquisti, la separazione funzionale tra l'attività di richiesta della fornitura e di stipula del contratto e un accurato sistema di documentazione dell'intera procedura di selezione e di acquisto tale da consentire la ricostruzione di ogni operazione.



9.3. Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti

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

L'ente 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, delle trattative e del contenuto del contratto.

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

9.4. Tutela dell'ambiente e dei profili etici

L'ente si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto per le condizioni ambientali e ad assicurare che essa sia svolta in modo conforme ai principi etici richiedendo, per particolari forniture e servizi, requisiti di rilevanza sociale.

Con l'apposizione di specifiche clausole contrattuali l'ente 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'ente fornitrice.

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

10.1. Missione dell'ente e interesse generale

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

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



11. RAPPORTI CON LE AUTORITA' AMMINISTRATIVE

11.1. Integrità e indipendenza nei rapporti

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

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

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

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

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

12. RAPPORTI CON L'AMBIENTE

12.1. Politica Ambientale

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

Costituisce, inoltre, impegno dell'ente 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.

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



12.2. La comunicazione ambientale

I principi sopra richiamati costituiscono i riferimenti per la redazione di un Rapporto Ambientale annuale.

13. RAPPORTI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E ASSOCIAZIONI

L'ente 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.

14. MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE ETICO

14.1. Istituzione dell'Organismo di vigilanza

E' istituito l'Organismo di vigilanza per il controllo interno avente il compito di vigilare sull'attuazione ed il rispetto del presente Codice e sui modelli di organizzazione e gestione, sulla loro effettività, adeguatezza e capacità di mantenere nel tempo i requisiti di funzionalità e solidità richiesti dalla legge.

In particolare, l'Organismo di vigilanza ha la responsabilità di esprimere pareri vincolanti riguardo alle problematiche di natura etica che potrebbero insorgere nell'ambito delle decisioni dell'ente e alle presunte violazioni del Codice ad esso riferite dal responsabile della funzione di audit dell'ente; deve, inoltre, seguire la revisione periodica del Codice e dei suoi meccanismi di attuazione anche attraverso la presentazione di proposte di adeguamento; infine ha il compito di coordinare, ricevere e valutare il rapporto interno predisposto dall'audit e il bilancio sociale e di impostare ed approvare il piano di comunicazione e formazione etica.

Per l'adempimento dei propri compiti, l'Organismo di vigilanza:

- svolge attività ispettiva con modalità predeterminate e approvate dall'organo dirigente;
- ha accesso a tutti i documenti riguardanti i modelli organizzativi dell'ente redatti ai fini del presente Codice;
- può chiedere informazioni a tutto il personale dipendente e dirigente dell'ente impiegato nelle aree di rischio, anche senza preventiva autorizzazione dell'organo dirigente;
- può chiedere informazioni al responsabile della funzione di controllo di gestione e del controllo interno, ove presenti;



- nell'esercizio dell'attività può esigere informazioni, anche, dall'organo dirigente;
- può chiedere informazioni a collaboratori, consulenti, agenti e rappresentanti esterni all'ente;
- può prendere visione della documentazione relativa all'attività dell'ente svolta nelle aree di rischio;
- riceve periodicamente informazioni dai responsabili delle aree di rischio specificamente individuati;
- propone l'attivazione delle procedure sanzionatorie previste dal sistema disciplinare;
- all'esito di ogni attività ispettiva redige verbale analitico il cui contenuto è riportato in apposito libro e comunicato all'organo dirigente e, dove esistente, al presidente del collegio sindacale, o organo equivalente;
- redige con periodicità regolare una relazione scritta dell'attività svolta, inviata all'organo dirigente e, ove esistente, al presidente del collegio sindacale, o organo equivalente, indicando i controlli effettuati ed il loro esito, gli aspetti di maggior rilevanza emersi, le proposte di adeguamento del Modello, compresa la revisione della mappa delle aree a rischio, il piano delle ispezioni previste per l'anno successivo. La relazione è riportata in apposito libro.
- si avvale sotto la sua diretta sorveglianza e responsabilità - dell'ausilio di tutte le strutture della Società ovvero di consulenti esterni.

L'organismo di vigilanza dovrebbe altresì ricevere copia della reportistica periodica in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

14.2. Composizione dell'Organismo di vigilanza

L'Organismo di vigilanza è un organo dell'ente dotato di indipendenza, di piena autonomia di azione e di controllo la cui attività deve essere caratterizzata da professionalità ed imparzialità. Detti requisiti devono essere intesi come riferiti alle modalità di espletamento dei compiti allo stesso assegnati. E' pertanto posto in una posizione apicale all'interno della gerarchia dell'ente ed in rapporto diretto con il Consiglio di Amministrazione al quale riferisce di eventuali violazioni del presente Codice ed è dotato di una continuità di azione elevata. All'Organismo di vigilanza deve, inoltre, essere garantita un'adeguata autonomia finanziaria tramite l'attribuzione di risorse sulla base di un preventivo annuale approvato dal Consiglio di Amministrazione, su proposta dell'organismo stesso. In ogni caso, può estendere la propria autonomia di spesa autonomamente in presenza di situazioni eccezionali o urgenti, che saranno oggetto di successiva relazione. All'organismo non possono essere assegnate funzioni di tipo operativo al fine di garantirne la maggiore obiettività di azione possibile.



L'Organismo di Vigilanza può avere composizione monocratica o collegiale, in tal caso sarà composto da 3 membri, tutti esterni ad ACER, individuati dal Consiglio d'Amministrazione e dotati dei requisiti di autonomia, indipendenza, professionalità e onorabilità richiesti per l'espletamento delle proprie funzioni. Questi ultimi requisiti devono essere intesi come richiesti per tutti i membri dell'Organismo di vigilanza e devono essere valutati in stretto riferimento all'attività di vigilanza che deve essere svolta e che richiede, pertanto, un bagaglio di strumenti e di tecniche tali da garantire un'adeguata analisi del sistema di controllo e di valutazione dei rischi, nonché specifiche competenze giuridiche data la finalità di prevenzione della realizzazione dei reati mediante l'utilizzo delle risorse dell'ente.

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

I membri dell'Organismo di vigilanza durano in carica al massimo 5 anni, sono rieleggibili e la carica decade automaticamente alla scadenza del CdA. Essi possono essere revocati dal Consiglio di Amministrazione solo per giusta causa. Se nel corso di un esercizio vengono a mancare uno o più membri dell'Organismo di vigilanza l'organo di amministrazione provvede immediatamente alle nomine dei sostituti. In detta ipotesi i nuovi nominati scadono insieme con quelli in carica.

14.3. Funzione di Audit

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

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

La funzione di Audit riceve e valuta le segnalazioni delle eventuali violazioni del Codice e ne riferisce all'Organismo di vigilanza.



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

Le funzioni dell'ente interessate sono tenute a prestare la massima collaborazione a tale scopo.

14.4.Segnalazioni

Tutti i soggetti interessati, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare al proprio responsabile e alla funzione di audit verbalmente o per iscritto (rispetto alla natura della violazione) e in forma non anonima eventuali inosservanze del presente Codice e ogni richiesta di violazione del medesimo, da chiunque proveniente.

Devono inoltre essere tempestivamente ed obbligatoriamente trasmesse le informative concernenti ad esempio:

- i provvedimenti e/o notizie provenienti da organi di polizia giudiziaria, o da qualsiasi altra autorità, dai quali si evinca lo svolgimento di indagini, anche nei confronti di ignoti, per i reati di cui al Decreto;
- le richieste di assistenza legale inoltrate dai Dipendenti e/o Dirigenti in caso di avvio di procedimento giudiziario per i reati previsti dal Decreto;
- i rapporti preparati dai responsabili di altre funzioni dell'ente nell'ambito della loro attività di controllo e dai quali possano emergere fatti, atti, eventi od omissioni con profili di criticità rispetto all'osservanza delle norme sul Decreto;
- le notizie relative all'attuazione del Modello a tutti i livelli dell'ente con evidenza dei procedimenti disciplinari svolti e delle eventuali sanzioni irrogate (compresi provvedimenti verso i dipendenti) ovvero dei provvedimenti di archiviazione di tali procedimenti con le relative motivazioni, se riferibili alla commissione dei reati previsti dal Decreto o a violazioni del Modello
- i prospetti riepilogativi degli appalti affidati a seguito di gare a livello nazionale
- europeo, ovvero a trattativa privata
- le notizie relative a commesse attribuite da enti pubblici o soggetti che svolgano funzioni di pubblica utilità.

Gli autori di segnalazioni palesemente infondate sono soggetti a sanzioni.

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



14.5. Violazioni del Codice Etico

La grave e persistente violazione delle norme del Codice etico da parte dei suoi destinatari lede il rapporto di fiducia instaurato con l'ente e può comportare l'irrogazione di sanzioni disciplinari, il risarcimento del danno e nei casi di grave inadempimento la risoluzione del rapporto di lavoro. Con il termine "gravi inadempimenti" si individuano, ai fini del presente Codice, tutti quei comportamenti persistenti di violazione dai quali derivino sanzioni a carico dell'ente.

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 dell'ente.