

## ALLEGATO 1



### Codice Etico e di Comportamento di Azienda Gardesana Servizi S.p.A.

Approvato con ordinanza n. 1/2021 in data 31.03.2021, ratificata dal Consiglio di Amministrazione con delibera n. 19/3 in data 13.05.2021

Rev. 06 – 31 marzo 2021

## Indice

<b>1. INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
1.1 La missione aziendale di AGS Spa .....	4
1.2 Le finalità e i destinatari .....	4
1.3 Il rapporto con gli stakeholders .....	5
1.4 Il valore della reputazione e della credibilità aziendale .....	5
1.5 Il valore contrattuale del Codice Etico e di Comportamento .....	5
1.6 Aggiornamenti del Codice Etico e di Comportamento .....	5
<b>2. PRINCIPI GENERALI</b>	<b>5</b>
2.1 Responsabilità .....	5
2.2 Correttezza .....	6
2.3 Trasparenza .....	6
2.4 Efficienza .....	6
2.5 Spirito di servizio .....	6
2.6 Concorrenza .....	6
2.7 Rapporti con la collettività e tutela ambientale .....	6
2.8 Valorizzazione delle risorse umane .....	7
<b>3. ORGANIZZAZIONE</b>	<b>7</b>
3.1 Governo dell'impresa .....	7
3.2 Consiglio di Amministrazione e Direttore Generale .....	7
3.3 Doveri degli Amministratori .....	7
<b>4. RAPPORTI CON I SOCI</b>	<b>8</b>
4.1 Il ruolo dei soci .....	8
<b>5. RAPPORTI CON IL PERSONALE</b>	<b>8</b>
5.1 Rapporti con il personale .....	8
5.2 Tutela della persona .....	9
5.3 Ricerca e selezione del personale .....	9
5.4 Assunzione .....	9
5.5 Doveri del personale .....	9
5.6 Conflitto di interessi .....	9
5.7 Beni aziendali .....	10
5.8 Uso dei sistemi informatici .....	10
5.9 Regali, omaggi e altre utilità .....	10
5.10 Riservatezza e gestione delle informazioni .....	10
5.11 Obblighi di informazione .....	10
5.12 Sicurezza sul lavoro .....	11
<b>6. RAPPORTI CON I CLIENTI</b>	<b>11</b>
6.1 Valore del Cliente .....	11
6.2 Contratti e comunicazioni .....	11
6.3 Qualità e customer satisfaction .....	11
6.4 Interazione con i Clienti .....	12
<b>7. RAPPORTI CON I FORNITORI</b>	<b>12</b>
7.1 Scelta del fornitore .....	12
7.2 Trasparenza .....	12
7.3 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti .....	12
7.4 Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, dell'ambiente e dei profili etici .....	13
<b>8. RAPPORTI CON ALTRI STAKEHOLDERS, ENTI LOCALI E CON LE AUTORITÀ</b>	<b>14</b>
8.1 Rapporti con le Autorità Amministrative .....	14
8.2 Rapporti con l'Ambiente .....	14
8.3 Rapporti con partiti, organizzazioni sindacali e associazioni .....	14
8.4 Rapporti con i media .....	14
<b>9. CONTABILITÀ E CONTROLLI INTERNI</b>	<b>15</b>
9.1 Affidabilità del sistema amministrativo-contabile .....	15

9.2	Sistema di controlli interni .....	15
<b>10.</b>	<b>GESTIONE DELL'ATTIVITÀ AZIENDALE E REATI AMBIENTALI</b>	<b>15</b>
<b>11.</b>	<b>MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO</b>	<b>16</b>
11.1	Diffusione del Codice Etico e di Comportamento .....	16
11.2	Istituzione del dell'Organismo di Vigilanza .....	16
11.3	Audit .....	17
11.4	Segnalazioni.....	17
11.5	Violazioni del Codice Etico e di Comportamento.....	17
<b>12.</b>	<b>INTEGRAZIONE AL CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO</b>	<b>17</b>

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1 La missione aziendale di AGS Spa

Azienda Gardesana Servizi Spa (in seguito “AGS” o la “Società”) venne costituita da enti locali e da società interamente partecipate da enti locali della Provincia di Verona, allo scopo di ottenere l'affidamento in via diretta della gestione del Servizio Idrico Integrato (in seguito: “il Servizio”) nell'Ambito Territoriale Ottimale Veronese, ai sensi dell'art. 113, comma 5, lettera c) del D.Lgs. n. 267/2000.

La Società ha quindi ricevuto dall'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale “Veronese”, giusta deliberazione n. 1 del 4.2.2006 dell'Assemblea d'Ambito e con stipula di apposito Contratto di Servizio in data 15.02.2006, l'affidamento della gestione del Servizio Idrico Integrato nell'area “Veronese” dell'Ambito Ottimale.

In tale contesto, missione della Società è garantire una corretta erogazione del Servizio Idrico Integrato, operando in conformità alla Convenzione, alle norme vigenti ed alle direttive ed agli atti di controllo e vigilanza dell'Autorità d'ambito.

Per il raggiungimento di tale obiettivo, la Società:

- si impegna a realizzare la parte più rilevante della propria attività, nell'ambito degli accordi relativi al Servizio affidato, verso gli utenti;
- conforma la propria attività a criteri di efficienza ed efficacia del Servizio, obbligandosi a raggiungere l'equilibrio economico-finanziario della gestione;
- eroga i servizi affidati secondo le migliori condizioni tecniche ed imprenditoriali, che dovranno essere adeguate a soddisfare i bisogni e le aspettative delle diverse categorie di utenti, osservando gli standard di qualità definiti dalla Convenzione e dalle direttive statali, regionali e dell'Autorità d'ambito.

La Società, stante la sua natura consortile, può avvalersi, anche in via ordinaria, di servizi e conoscenze resi o messi a disposizione dai soci.

La Società opera nel settore del Servizio Idrico Integrato, in particolare nel prelievo, trattamento e distribuzione di acqua potabile e nel trasporto e trattamento delle acque reflue urbane.

### 1.2 Le finalità e i destinatari

Il presente Codice Etico e di Comportamento è una dichiarazione pubblica di AGS che individua principi generali e 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 Etico e di Comportamento integra il quadro normativo al quale AGS, i suoi amministratori, il management e i dipendenti sono sottoposti. Esso costituisce, inoltre, uno strumento con cui AGS, 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 del Servizio Idrico Integrato.

AGS adotta, ai sensi del D.Lgs. 231, un “Modello di organizzazione, gestione e controllo” 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.

Il presente Codice Etico e di Comportamento ha lo scopo di indirizzare eticamente l'agire di AGS e dei suoi esponenti; destinatari delle norme del Codice sono tutti coloro che partecipano all'organizzazione imprenditoriale AGS e, quindi:

- soci,
- amministratori,

- dirigenti e quadri,
- dipendenti,
- collaboratori,
- controparti contrattuali,

e chiunque instauri, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, un rapporto con AGS (di seguito collettivamente individuati come i “destinatari”).

Del Codice Etico e di Comportamento viene data ampia diffusione interna mediante affissione in luogo accessibile a tutti e inserimento nell'intranet aziendale; lo stesso è messo a disposizione di qualunque interlocutore di AGS e pubblicato nel sito web della Società.

### **1.3 Il rapporto con gli stakeholders**

Il Codice Etico e di Comportamento intende, in particolare, indirizzare la condotta di AGS 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 aziendale e/o i cui interessi siano influenzati direttamente o indirettamente dalle attività della Società.

### **1.4 Il valore della reputazione e della credibilità aziendale**

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

### **1.5 Il valore contrattuale del Codice Etico e di Comportamento**

L'osservanza delle norme del Codice Etico e di Comportamento deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti di AGS, 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 Etico e di Comportamento lede perciò il rapporto di fiducia instaurato con AGS 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 da AGS.

### **1.6 Aggiornamenti del Codice Etico e di Comportamento**

Con delibera dell'organo di Amministrazione di AGS, il Codice Etico e di Comportamento può essere modificato ed integrato, anche sulla scorta dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dall'Organismo di Vigilanza ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001.

## **2. PRINCIPI GENERALI**

### **2.1 Responsabilità**

Nella realizzazione della missione aziendale i comportamenti di tutti i destinatari del presente Codice Etico e di Comportamento devono essere ispirati dall'etica della responsabilità. La Società ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi e regolamenti vigenti in Italia e in tutti i luoghi in cui si trova ad operare.

I destinatari del Codice Etico e di Comportamento sono tenuti al rispetto della normativa vigente; in nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse di AGS in violazione delle leggi.

AGS si impegna ad assicurare ai soggetti interessati un adeguato programma di informazione e formazione sul Codice Etico e di Comportamento.

## **2.2 Correttezza**

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti 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 dipendenti e la Società.

## **2.3 Trasparenza**

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 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 elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità con i clienti.

## **2.4 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.

## **2.5 Spirito di servizio**

Il principio dello spirito di servizio implica che ciascun destinatario del Codice Etico e di Comportamento 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.

## **2.6 Concorrenza**

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

## **2.7 Rapporti con la collettività e tutela ambientale**

AGS è consapevole della incidenza delle proprie attività - afferenti ad un servizio pubblico essenziale qual è il Servizio Idrico Integrato - 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 e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio, in particolare nel rispetto delle politiche ambientali adottate dalla Regione Veneto e degli indirizzi fissati dall'Autorità d'Ambito Ottimale.

Nel realizzare la missione aziendale, i comportamenti dei destinatari del presente Codice devono essere ispirati dall'etica della responsabilità. L'azienda ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi e regolamenti vigenti in Italia. I destinatari del Codice sono tenuti al rispetto della normativa vigente. In nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse dell'azienda in violazione delle leggi. L'azienda si impegna ad assicurare, ai soggetti interessati, un adeguato programma di informazione e formazione continua sul Codice Etico e di Comportamento.

## **2.8 Valorizzazione delle risorse umane**

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

## **3. ORGANIZZAZIONE**

### **3.1 Governo dell'impresa**

Il sistema di corporate governance adottato da AGS è conforme alla normativa vigente ed è volto ad assicurare più equilibrata collaborazione tra le sue componenti attraverso un contemperamento dei diversi ruoli di gestione, di indirizzo e di controllo.

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

### **3.2 Consiglio di Amministrazione e Direttore Generale**

AGS è governata da un Consiglio di Amministrazione composto da n. 5 consiglieri designati dall'Assemblea dei soci.

Il Consiglio, qualora non vi abbia provveduto l'Assemblea, elegge fra i propri membri un Presidente.

L'Assemblea dei soci nomina al vertice della struttura organizzativa il Direttore Generale, definendone i poteri.

### **3.3 Doveri degli Amministratori**

Ai Consiglieri di Amministrazione, al Direttore Generale e, in genere, ai componenti degli organi sociali (in seguito anche, indistintamente, gli "Amministratori") è richiesto il rispetto della normativa vigente e dei principi contenuti nel Codice Etico e di Comportamento.

È fatto altresì obbligo agli Amministratori di agire nell'assoluto rispetto della suddivisione gerarchica dei ruoli e della ripartizione di funzioni e competenze.

Gli Amministratori 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 in AGS.

Ad essi è altresì richiesto di assumere un comportamento ispirato ai principi di autonomia, di indipendenza e di rispetto delle linee di indirizzo che AGS fornisce e di agire, in quanto tali, nell'esclusivo interesse della Società e dell'Azienda.

È richiesta agli Amministratori una partecipazione assidua ed informata all'attività di AGS; essi sono tenuti in ogni circostanza a tutelare la riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza per ragioni di ufficio; ogni attività di comunicazione deve rispettare le leggi e le pratiche di condotta e deve essere volta a salvaguardare le informazioni sensibili e i segreti industriali.

È in particolare fatto divieto assoluto agli Amministratori di avvalersi della loro posizione per ottenere vantaggi personali, diretti o indiretti, ovvero di terzi (enti, istituzioni, ecc.).

Gli obblighi di lealtà e riservatezza vincolano gli Amministratori anche successivamente alla cessazione del rapporto con AGS.

Gli Amministratori devono agire in modo informato ed adempiere i doveri ad essi imposti dalla legge e dallo statuto con la diligenza richiesta dalla natura dell'incarico e dalle loro specifiche competenze; essi sono responsabili verso la società dei danni derivanti dall'inosservanza di tali doveri.

Il Direttore Generale può adottare, 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.

Il Direttore Generale ed eventuali organi delegati curano che l'assetto organizzativo, amministrativo e contabile sia adeguato alla natura e alle dimensioni dell'impresa.

## **4. RAPPORTI CON I SOCI**

### **4.1 Il ruolo dei soci**

AGS è partecipata direttamente da enti locali facenti parte dell'ATO Veronese, i quali collettivamente esercitano nei confronti della Società il controllo c.d. "analogo", già previsto dall'art. 113, comma 5° lettera c) del D.Lgs. n. 267/2000.

AGS, consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dai Soci, assicura loro informazioni accurate, veritiere e tempestive e rivolte a migliorare le condizioni della partecipazione, nell'ambito delle loro prerogative, alle decisioni societarie.

Costituisce impegno di AGS tutelare e accrescere il valore della propria attività e la solidità del patrimonio aziendale, attraverso la valorizzazione della gestione, il perseguimento di elevati standard negli impieghi produttivi e di servizio (in particolare attraverso la massima soddisfazione del cliente e il rispetto della Convenzione stipulata con l'Autorità di Ambito Ottimale Veronese).

AGS si impegna altresì a salvaguardare e custodire le risorse ed i beni aziendali conferiti in patrimonio dai Soci.

## **5. RAPPORTI CON IL PERSONALE**

Le seguenti disposizioni sono estese a tutti gli eventuali collaboratori e consulenti dell'azienda.

### **5.1 Rapporti con il personale**

AGS riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività di impresa.

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

## **5.2 Tutela della persona**

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

In nessun caso possono essere richieste ai collaboratori prestazioni contrarie alla dignità della persona o costituenti fonte di rischio non accettabile per la sicurezza e la salute.

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

## **5.3 Ricerca e selezione del personale**

La ricerca e selezione del personale avviene nel rispetto degli obblighi derivanti dalle disposizioni vigenti ed è subordinata alla verifica della piena rispondenza dei candidati ad una sostanziale aderenza ai profili professionali richiesti da AGS, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

## **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 Etico e di Comportamento e deve attenersi, nell'espletamento professionale dei propri compiti, al rispetto della legge ed improntare la propria condotta ai principi di integrità, correttezza, fedeltà e buona fede.

La professionalità dei dipendenti nell'espletamento delle proprie mansioni costituisce, oltre che una obbligazione di corretto adempimento, altresì un fondamentale valore che AGS incentiva e tutela.

AGS non tollera eventuali comportamenti illegali dei dipendenti e di tutti i destinatari del Codice Etico e di Comportamento, ritenendo tali comportamenti lesivi anche del valore della professionalità quale risorsa della Società.

Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, in qualità di superiore gerarchico, prestazioni, favori personali o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice Etico e di Comportamento.

## **5.6 Conflitto di interessi**

Il dipendente deve mantenere una posizione di autonomia ed integrità al fine di evitare di assumere decisioni o svolgere attività in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi rispetto all'attività di AGS.

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 al proprio responsabile che, secondo le modalità previste, informerà l'Organismo di Vigilanza.

## **5.7 Beni aziendali**

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

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

## **5.8 Uso dei sistemi informatici**

Rispetto all'utilizzo dei sistemi informatici ogni dipendente si impegna ad osservare le regole di comportamento adottate da AGS e diffuse tramite l'intranet aziendale ed è corresponsabile della sicurezza dei sistemi utilizzati e 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 di AGS.

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.

## **5.9 Regali, omaggi e altre utilità**

Il dipendente non può chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità, né accettare queste 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 di A.G.S.

Il dipendente non può altresì offrire regali o altre utilità a tutti quei soggetti da cui possa acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile ad AGS.

## **5.10 Riservatezza e gestione delle informazioni**

L'impresa tutela la privacy dei propri dipendenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza il 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 che siano pienamente rispettate tutte le norme a tutela della privacy.

Il dipendente è tenuto a mantenere riservate le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni in conformità alla 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. Il dovere di riservatezza è ancora più pressante per coloro, amministratori di sistema, che hanno accesso a tutti i sistemi informatici.

## **5.11 Obblighi di informazione**

Tutti i dipendenti sono tenuti 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 Etico e di Comportamento o altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, coinvolgere AGS.

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.

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

## **5.12 Sicurezza sul lavoro**

Le attività di AGS sono gestite nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia di prevenzione e protezione dagli infortuni e di sicurezza sul lavoro.

Tutti i dipendenti sono tenuti, nell'ambito delle proprie funzioni, a partecipare al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza propria, di colleghi e di terzi.

## **6. RAPPORTI CON I CLIENTI**

### **6.1 Valore del Cliente**

Il Cliente rappresenta per AGS un valore la cui tutela è imprescindibile per il perseguimento della mission aziendale.

AGS instaura con i Clienti un rapporto caratterizzato da elevata competenza e professionalità, trasparenza, correttezza ed imparzialità, improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.

AGS si impegna nei confronti dei propri Clienti ad adempiere agli obblighi fissati dai contratti di servizio, dai contratti di fornitura, dai regolamenti e dalle carte dei servizi, ricercando in tali contesti la massima soddisfazione delle aspettative.

### **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;
- conformi alle normative vigenti e alle indicazioni delle Autorità di indirizzo e controllo.

AGS si impegna a comunicare tempestivamente e attraverso i canali e le modalità più appropriati non solo ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio, ma anche tutte quelle notizie atte a qualificare il rapporto con i Clienti.

### **6.3 Qualità e customer satisfaction**

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

In particolare AGS, al fine di realizzare un ascolto sistematico del Cliente, predispone a cadenza definita indagini di customer satisfaction, come fonte di informazione per verificare obiettivi di miglioramento del servizio.

## **6.4 Interazione con i Clienti**

Nei rapporti con i Clienti ciascun operatore rappresenta AGS, di cui è parte integrante.

AGS si impegna a favorire l'interazione con i Clienti attraverso la gestione e risoluzione rapida e qualificata di ogni tipo di richiesta e eventuale reclamo avvalendosi di modalità di azione e comunicazione diversificate e confacenti al tipo di esigenza e di interlocutore.

AGS 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.

AGS 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. RAPPORTI CON I FORNITORI**

### **7.1 Scelta del fornitore**

Le modalità di scelta del contraente devono essere conformi alle norme vigenti e alle procedure interne di AGS all'uopo previste.

AGS adotta a tal fine propri Regolamenti nel rispetto della disciplina di cui al D.Lgs. n. 163/2006 (Codice dei Contratti Pubblici) e predispone opportune procedure interne per garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del contraente e di acquisto di lavori, forniture e servizi.

La scelta del contraente, l'affidamento di lavori e l'acquisto di beni e servizi di qualsiasi tipo devono avvenire, sulla base di valutazioni obiettive relative alla competitività, alla qualità, all'utilità e al prezzo, nel rispetto dei principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità, pubblicità.

### **7.2 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 anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito.

L'impresa predispone opportune procedure per garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del fornitore e di acquisto di beni e servizi. Sono previsti sistemi di documentazione dell'intera procedura di selezione e di acquisto tali da consentire la ricostruzione di ogni operazione.

### **7.3 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti**

L'impresa ed il fornitore devono operare al fine di costruire un rapporto di collaborazione e di reciproca fiducia. L'impresa 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 e delle aspettative della controparte, considerate le circostanze, le trattative effettuate, il contenuto del contratto stipulato. L'adempimento delle prestazioni contrattuali da parte del fornitore dovrà essere conforme ai principi di equità, correttezza, diligenza e buona fede e dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente.

#### **7.4 Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, dell'ambiente e dei profili etici**

L'impresa si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto per le condizioni per la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, nonché per la tutela ambientale; ad assicurare che esse siano svolte in modo conforme ai principi etici richiedendo, per particolari forniture e servizi, requisiti di rilevanza sociale.

Il rispetto delle condizioni per la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, nonché per la tutela ambientale viene raggiunto grazie ad un sistema efficace di gestione della salute, della sicurezza e dell'ambiente, supportato da una struttura organizzativa adeguata, dall'impegno dell'amministrazione e da una struttura comunicativa efficace, per ottimizzare il contributo degli individui ad ogni livello.

Insieme a questo si riconosce l'esigenza di controllare efficacemente i rischi e di avere procedure di manutenzione proattive e un sistema di lavoro adeguato. L'efficienza di tali sistemi e procedure verrà revisionata mediante il monitoraggio regolare e sarà soggetta a verifiche.

Lo scopo è garantire il raggiungimento di una prevenzione efficace mediante buoni sistemi di sicurezza e formazione.

## **8. RAPPORTI CON ALTRI STAKEHOLDERS, ENTI LOCALI E CON LE AUTORITÀ**

### **8.1 Rapporti con le Autorità Amministrative**

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.

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 AGS.

### **8.2 Rapporti con l'Ambiente**

La politica ambientale di AGS nasce dalla consapevolezza del carattere primario ed essenziale rivestito dal Servizio Idrico Integrato e del conseguente ruolo strategico che la propria missione ha nello sviluppo sostenibile del territorio.

Costituisce, inoltre, impegno di AGS 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.

AGS si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione ambientale e altresì a promuovere, nell'ambito delle attività di esecuzione dei lavori e di approvvigionamento di beni e servizi, il miglioramento degli impatti ambientali, a ciò conformando i propri capitolati.

Si assicura inoltre che beni e servizi non siano forniti in modo non conforme ai principi etici di rispetto della persona.

### **8.3 Rapporti con partiti, organizzazioni sindacali e associazioni**

AGS 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.

### **8.4 Rapporti con i media**

I rapporti con i mass media sono riservati esclusivamente alle responsabilità e alle funzioni aziendali a ciò delegate.

I dipendenti non possono fornire informazioni ai rappresentanti dei mass media, né impegnarsi a fornirle senza l'autorizzazione della funzione aziendale competente.

I dipendenti chiamati a fornire all'esterno notizie riguardanti obiettivi, attività, risultati aziendali, tramite la partecipazione a pubblici interventi, convegni, congressi, seminari o la redazione di articoli, saggi e pubblicazioni in genere, sono tenuti ad ottenere l'autorizzazione del vertice della struttura organizzativa di appartenenza circa i testi, le relazioni predisposte e le linee di comunicazione, concordando e verificando i contenuti con la funzione aziendale competente per la comunicazione esterna.

L'informazione verso l'esterno deve essere in ogni caso veritiera, chiara e trasparente.

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

## **9. CONTABILITÀ E CONTROLLI INTERNI**

### **9.1 Affidabilità del sistema amministrativo-contabile**

Al fine di garantire l'affidabilità del sistema amministrativo-contabile e la corretta rappresentazione della situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società nei documenti interni, nei bilanci e nelle altre comunicazioni sociali, nonché nelle informazioni rivolte agli investitori, al pubblico o alle Autorità di Vigilanza, le registrazioni contabili devono essere trasparenti e basarsi su verità, accuratezza e completezza delle informazioni.

Tutti i dipendenti sono tenuti a collaborare affinché i dati di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità.

Ogni registrazione contabile deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto.

I dipendenti che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni o trascuratezze delle registrazioni contabili o della documentazione di supporto, devono darne immediata comunicazione al proprio superiore.

### **9.2 Sistema di controlli interni**

L'esistenza di un adeguato sistema di controlli interni è un valore riconosciuto da AGS per il contributo che i controlli danno al miglioramento dell'efficienza aziendale.

Per controlli interni si intendono tutti gli strumenti volti a indirizzare, gestire e verificare le attività aziendali, per assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, il raggiungimento degli interessi aziendali e per fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

Tutti i dipendenti, nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili della definizione e del corretto funzionamento del sistema aziendale di controllo.

L'internal auditing e le società di revisione hanno libero accesso ai dati, alla documentazione e alle informazioni utili per lo svolgimento dell'attività di controllo e di revisione.

## **10. GESTIONE DELL'ATTIVITÀ AZIENDALE E REATI AMBIENTALI**

La politica ambientale dell'azienda nasce dalla consapevolezza del ruolo strategico che la propria missione ha nello sviluppo sostenibile del territorio e che l'ambiente rappresenta un elemento necessario per la qualità dei servizi.

La politica, approvata dal Consiglio di Amministrazione contestualmente al presente Codice, è inserita nel Manuale del Sistema.

Costituisce, inoltre, impegno dell'azienda 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.

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

L'impresa deve quindi uniformarsi a principi e a criteri fondamentali nel rispetto della tutela dell'ambiente.

Tali principi e criteri possono riassumersi nell'adozione di misure e procedure volte a:

- minimizzare per quanto possibile l'impatto sull'ambiente circostante (es. specie animali o vegetali selvatiche protette);
- prevenire e contenere per quanto possibile l'impatto degli scarichi idrici;
- garantire la gestione dei rifiuti prodotti e trattati dall'organizzazione nel rispetto delle normative vigenti e delle autorizzazioni;
- prevenire ed evitare l'inquinamento del suolo, del sottosuolo, delle acque superficiali o delle acque sotterranee;
- garantire la corretta gestione delle emissioni in atmosfera nel rispetto della normativa vigente e delle autorizzazioni;
- garantire la corretta gestione delle sostanze lesive dello strato di ozono presenti negli impianti.

## **11. MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO**

### **11.1 Diffusione del Codice Etico e di Comportamento**

L'Organismo di Vigilanza procede alla diffusione del Codice Etico e di Comportamento presso i Destinatari

La diffusione del Codice Etico e di Comportamento verrà attuata secondo le seguenti modalità: affissione all'albo aziendale, distribuzione del Codice Etico e di Comportamento a tutti i dipendenti, attività formativa ai dipendenti, pubblicazione sul sito web. L'impresa si adopererà affinché il richiamo ai principi del presente Codice Etico e di Comportamento siano contenuti anche nei contratti e nei rapporti con i propri fornitori.

### **11.2 Istituzione del dell'Organismo di Vigilanza**

La Società istituisce, mediante delibera del Consiglio di Amministrazione, l'Organismo di Vigilanza, cui compete il compito di vigilare sull'attuazione ed il rispetto del presente Codice Etico e di Comportamento e sul Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs 231 (il "Modello").

L'Organismo di Vigilanza è un organo di AGS dotato di indipendenza, di piena autonomia di azione e di controllo la cui attività deve essere caratterizzata da professionalità ed imparzialità.

L'Organismo di Vigilanza è composto da uno a quattro membri, di cui almeno uno interno all'azienda.

L'Organismo delibera a maggioranza dei propri componenti. In caso di parità prevale il voto del presidente.

I componenti dell'Organismo di vigilanza potranno essere revocati in caso di giusta causa con deliberazione del Consiglio di Amministrazione, sentito il Collegio Sindacale.

Il Consiglio di Amministrazione stabilisce il compenso spettante ai componenti, nomina fra essi il coordinatore ed assegna all'Organismo di Vigilanza le risorse finanziarie idonee per l'espletamento delle sue funzioni.

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

- verificare periodicamente l'applicazione e il rispetto del Codice Etico e di Comportamento e del Modello;
- ricevere le segnalazioni di violazione del Codice Etico e di Comportamento e del Modello e svolgere indagini in merito;
- svolgere funzioni consultive relativamente all'adozione di provvedimenti sanzionatori;
- intraprendere iniziative per la diffusione del Codice Etico e di Comportamento e del Modello;
- proporre all'organo amministrativo modifiche e/o integrazioni al Codice Etico e di Comportamento e al Modello;
- qualora lo ritenga opportuno, in qualsiasi momento, riferire in merito alla propria attività al Consiglio di Amministrazione 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 AGS.

### 11.3 Audit

Gli Audit sono pianificati dal Rappresentante della Direzione. Gli incaricati dello svolgimento degli audit (Auditor) sono soggetti indipendenti dall'area organizzativa oggetto di audit; gli audit sono finalizzati al miglioramento dell'organizzazione e alla verifica dell'aderenza delle attività all'etica aziendale.

Gli Auditor incaricati procedono, a tale scopo, alla valutazione dell'organizzazione e all'esame del sistema di gestione aziendale, informando la Direzione e le aree organizzative interessate dell'audit dei risultati delle verifiche. Gli Auditor inoltre ricevono e valutano le segnalazioni raccolte, le eventuali violazioni del Codice di Etico e di Comportamento e ne riferiscono al Rappresentante della Direzione.

Le funzioni di Audit hanno libero accesso ai dati, alla documentazione ed alle informazioni utili per lo svolgimento delle attività di competenza. Tutte funzioni aziendali interessate sono tenute a prestare la massima collaborazione a tale scopo.

### 11.4 Segnalazioni

Tutti i Destinatari, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare, verbalmente o per iscritto e in forma anche anonima eventuali inosservanze del presente Codice Etico e di Comportamento e ogni richiesta di violazione del medesimo, da chiunque proveniente, al proprio responsabile e all'Organismo di Vigilanza. Gli autori di segnalazioni palesemente infondate sono soggetti a sanzioni.

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

### 11.5 Violazioni del Codice Etico e di Comportamento

La grave e/o persistente violazione delle norme del Codice Etico e di Comportamento da parte dei suoi destinatari lede il rapporto di fiducia instaurato con AGS e può comportare l'irrogazione di sanzioni disciplinari di cui al Sistema Disciplinare facente parte del Modello di Organizzazione ex D.lgs 231/01, di risarcimento del danno e anche, per i casi di grave inadempimento, la risoluzione del rapporto di lavoro.

Rispetto ai lavoratori dipendenti l'osservanza delle norme del Codice Etico e di Comportamento 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 Etico e di Comportamento sia commessa da uno o più Amministratori, l'Organismo di Vigilanza dovrà darne immediata comunicazione al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale, esprimendo un parere sulla gravità dell'infrazione. Il Consiglio di Amministrazione, sentito il parere del Collegio Sindacale, provvederà ad adottare le opportune iniziative.

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

## 12. INTEGRAZIONE AL CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO

I principi di cui al presente **Codice Etico e di Comportamento** vanno integrati con quelli meglio specificati nella **Misure di prevenzione della corruzione integrative del Modello 231/2001 ai sensi del comma 2-bis dell'art. 1 L. 190/2012 e ss.mm.ii – PIANO TRIENNALE PREVENZIONE CORRUZIONE E TRASPARENZA 2021 - 2023** (all. 3 al Modello).



AZIENDA GARDESANA SERVIZI  
Società per Azioni  
Via 11 Settembre, 24  
37019 Peschiera del Garda (VR)  
Tel. +39 045/6445211 Fax +39 045/6445299  
[www.ags.vr.it](http://www.ags.vr.it)