

AZIENDA MULTISERVIZI
ECONOMICI SOCIALI
DEL COMUNE DI VENEZIA

AMES

CODICE ETICO AZIENDALE



A.M.E.S. S.p.A. – Società Controllata dal Comune di Venezia

Indice

Premessa

1. Introduzione

Articolo 1 - Finalità e contenuti del Codice Etico

Articolo 2 - Destinatari e diffusione del Codice

Articolo 3 - Efficacia del Codice

Articolo 4 - Attuazione e aggiornamenti del Codice

2. Principi etici generali

Articolo 5 - Definizione

Articolo 6 - Trasparenza

Articolo 7 - Correttezza

Articolo 8 - Efficienza

Articolo 9 - Spirito di servizio

Articolo 10 - Valorizzazione professionale e collaborazione tra colleghi

Articolo 11 - Concorrenza

3. Criteri generali di condotta nei rapporti

Articolo 12 - Principi generali

Articolo 13 - Rapporti con i Clienti

Articolo 14 - Rapporti con i Committenti

Articolo 15 - Rapporti con i Fornitori: scelta del fornitore

Articolo 16 - Politiche del Personale

Articolo 17 - Tutela dell'Azionista

Articolo 18 - Informativa contabile e societaria

Articolo 19 - Rapporti Istituzionali

Articolo 20 - Contributi e Sponsorizzazioni

Articolo 22 - L'Ambiente e la Sicurezza

4. Modalità di attuazione e di controllo del Codice Etico

Articolo 23 - Sanzioni

Premessa

Il Codice Etico

AMES S.p.a nel corso del tempo ha raggiunto non solo una dimensione aziendale ma anche un'immagine pubblica che si ritiene opportuno salvaguardare e promuovere; anche a tal fine è stata decisa l'adozione del presente Codice Etico di comportamento, espressione di un contesto aziendale ove primari obiettivi sono il rispetto di ogni norma di legge, l'adozione di una condotta eticamente corretta ed equa da parte di tutti gli esponenti aziendali e di coloro che, a qualsiasi titolo, operano per la Società ed infine l'impegno a contribuire allo sviluppo socio-economico del territorio e dei cittadini per i quali l'azienda eroga i servizi ad essa affidati.

Il Codice Etico è quindi rivolto ai componenti degli organi sociali, a tutti i dipendenti di ogni ordine e grado ed a tutti coloro che, stabilmente o temporaneamente, interagiscono con l'azienda. L'osservanza del codice Etico è da considerarsi parte integrante delle obbligazioni contrattuali assunte da tutti gli Esponenti Aziendali.

1. Introduzione

Articolo 1

Finalità e contenuti del Codice Etico

Il presente Codice Etico (di seguito Codice) individua i principi generali e le regole di comportamento cui viene riconosciuto un valore etico positivo, il cui rispetto costituisce condizione imprescindibile per il conseguimento della propria missione aziendale.

Il Codice disciplina le condotte rilevanti, sotto il profilo etico, con lo scopo di rendere trasparente l'attività di Ames S.p.A. e di indirizzarne lo svolgimento, in considerazione anche dell'impegno della Società a contribuire allo sviluppo socio economico del territorio in cui opera per mezzo dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi ad essa affidati.

Articolo 2

Destinatari e diffusione del Codice

Le disposizioni del Codice sono vincolanti per i comportamenti di tutti gli amministratori della Società, dei suoi dirigenti, dipendenti, consulenti e collaboratori.

I destinatari delle norme del Codice sono tenuti ad osservare le prescrizioni in esso contenute e ad adeguare i propri comportamenti e le proprie azioni ai principi espressi.

La Società si impegna a richiamare l'osservanza delle disposizioni del presente Codice in tutti i rapporti economici da essa instaurati e a dare al medesimo la maggiore diffusione possibile. A tal fine, il Codice è messo a disposizione di qualunque interlocutore della Società.

Articolo 3

Efficacia del Codice

I comportamenti prescritti dal presente Codice integrano, sotto il profilo etico, la condotta rilevante degli amministratori ai fini del corretto assolvimento dell'obbligo di diligenza richiesto dalla natura del loro incarico nell'adempimento dei doveri loro imposti dalla legge e

dallo statuto; integrano inoltre la condotta rilevante ai fini del corretto assolvimento degli obblighi di fedeltà e diligenza attesi da dirigenti e dipendenti, nonché del generale obbligo di buona fede esigibile dai collaboratori a qualunque titolo e dai fornitori di prestazioni di servizi.

L'inosservanza dei comportamenti cui la Società attribuisce esplicitamente valore etico è proporzionalmente sanzionata, ricorrendone gli estremi, sotto il profilo civile, penale e disciplinare.

Articolo 4

Attuazione e aggiornamenti del Codice

Il Codice è adottato dalla Società mediante delibera del proprio Consiglio di Amministrazione, potrà essere modificato e integrato, anche sulla scorta dei suggerimenti, delle indicazioni e delle proposte che potranno essere formulate dagli stessi componenti.

2. Principi etici generali

Articolo 5

Definizione

Costituiscono principi etici generali della Società i principi di trasparenza, correttezza, efficienza, spirito di servizio, collaborazione tra colleghi e valorizzazione professionale, concorrenza.

I principi etici generali informano l'operato di tutti i destinatari delle disposizioni del Codice.

Articolo 6

Trasparenza

Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, chiarezza e completezza dell'informazione.

L'osservanza di tale principio implica l'impegno a fornire le dovute informazioni, sia all'esterno che all'interno della Società, in modo chiaro e completo, adottando una comunicazione verbale o scritta, di facile e immediata comprensione e previa verifica dei requisiti dell'informazione stessa.

Nelle informazioni rese nei confronti dei clienti, così come nella formulazione dei contratti con i fornitori, la Società comunica in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento di condizioni paritetiche.

Articolo 7

Correttezza

Il principio di correttezza implica il rispetto da parte di tutti, nell'espletamento della propria attività lavorativa e professionale, dei diritti di ciascun soggetto coinvolto, al di là della mera osservanza della Legge e del Contratto di Lavoro. Tale rispetto è da intendersi anche sotto il profilo della privacy.

Ciò impone anche il rifiuto di qualsiasi situazione che crei discriminazione nei confronti del personale, o possibili conflitti di interesse tra la Società e coloro che prestano la propria attività nell'interesse della medesima.

Articolo 8

Efficienza

Il principio dell'efficienza richiede che in ciascuna attività lavorativa sia posta la migliore qualità professionale secondo gli standard più avanzati di ciascun settore e profilo di attività. Nelle prestazioni e nell'erogazione dei servizi dovranno sempre essere perseguiti l'impegno

ad offrire un servizio adeguato alle esigenze del cliente e gli standard più avanzati di economicità nella gestione delle risorse impiegate.

Articolo 9 **Spirito di servizio**

Il principio dello spirito di servizio implica la fondamentale condivisione della missione aziendale.

Ciò comporta che ciascun destinatario delle disposizioni del Codice si ispiri costantemente, nei propri comportamenti, all'obiettivo ultimo di fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività, la quale deve beneficiare dei migliori standard di qualità, alle più eque condizioni economiche e normative, senza alcuna arbitraria discriminazione.

Articolo 10 **Valorizzazione professionale e collaborazione tra colleghi**

Le risorse umane costituiscono il fattore fondamentale per lo sviluppo e la crescita delle attività aziendali e, su questo presupposto, la Società ne tutela e ne promuove la crescita professionale allo scopo di accrescere il patrimonio di competenze possedute.

I comportamenti tra i dipendenti, a tutti i livelli e gradi di responsabilità, e tra questi ultimi e i collaboratori, sono costantemente e reciprocamente mirati ad agevolare la migliore prestazione possibile.

Articolo 11 **Concorrenza**

La Società intende sviluppare il valore della concorrenza operando secondo principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato.

3. Criteri generali di condotta nei rapporti

Articolo 12 **Principi generali**

La Società esige dai propri amministratori, manager, dipendenti, partner e in genere da chiunque svolga a qualsiasi titolo funzioni di rappresentanza, anche di fatto, il rispetto delle norme vigenti, nonché dei principi e delle procedure a tale scopo preordinate;

Ames S.p.A., pertanto, chiede che il vincolo del rispetto della normativa vigente, nonché dei principi e delle procedure a tale scopo preordinate, sia fatto proprio e praticato da amministratori, dirigenti e dipendenti, nonché da partner, fornitori, clienti e da ogni altro soggetto nell'ambito dei rapporti intrattenuti.

Articolo 13 **Rapporti con i Clienti**

131 Uguaglianza ed imparzialità

La Società si impegna a soddisfare i propri clienti in adempimento agli obblighi fissati dalla normativa vigente, dal Contratto e dagli standard di qualità prefissati.

Ames S.p.A. si impegna altresì a non discriminare i propri clienti, ad instaurare un rapporto caratterizzato da elevata professionalità, orientato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca e all'offerta della massima collaborazione.

13.2 Contratti e comunicazioni con i clienti

I rapporti e le comunicazioni con i clienti devono essere:

- ✓ chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori;
- ✓ conformi alle normative vigenti;
- ✓ completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente;
- ✓ privi di informazioni pubblicitarie ingannevoli o non veritiere.

13.3 Qualità e customer satisfaction

La Società si impegna a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti e a monitorare periodicamente la qualità del servizio prestato al cliente, anche tramite la predisposizione di indagini a cadenza definita di customer satisfaction per verificare il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento del servizio prestato.

13.4 Interazione con i clienti

Ames S.p.A. si impegna a dare sempre riscontro ai suggerimenti e ai reclami da parte dei clienti e delle associazioni a loro tutela, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi, con particolare riguardo anche ai clienti diversamente abili.

E' cura di Ames S.p.A. informare i clienti del ricevimento delle loro comunicazioni e dei tempi necessari per le risposte (che dovranno essere fornite nel minor tempo possibile). Per garantire il rispetto di tali standard di comportamento, la Società si impegna a controllare le procedure che regolano il rapporto con i clienti.

Articolo 14

Rapporti con i Committenti

Ames S.p.A. valuta attentamente la congruità e la fattibilità delle prestazioni richieste, con particolare riguardo alle condizioni normative, tecniche ed economiche, in modo da rilevare tempestivamente le anomalie e in nessun caso assumendo impegni contrattuali che possano mettere la Società nelle condizioni di dover ricorrere ad inammissibili risparmi sulla qualità della prestazione, sui costi del personale o sulla sicurezza del lavoro.

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

Articolo 15

Rapporti con i Fornitori: scelta del fornitore

Le modalità di scelta del fornitore sono regolate da principi comuni e conformi alle norme vigenti. La scelta del fornitore e l'acquisto di beni e servizi materiali e immateriali devono avvenire nel rispetto dei principi di trasparenza, di concorrenza, di parità delle condizioni dei presentatori delle offerte e sulla base di valutazioni obiettive, in merito alla competitività, alla qualità, all'utilità e al prezzo della fornitura.

Ames S.p.A. adotta criteri di selezione oggettivi e trasparenti previsti dalla normativa vigente e non preclude a nessun fornitore, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere per l'aggiudicazione di un contratto.

Nella selezione del fornitore, Ames S.p.A. dovrà 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.

Articolo 16

Politiche del Personale

16.1 Doveri dei dipendenti

A ciascun dipendente viene portata la conoscenza del Codice Etico e delle norme di riferimento che regolano l'attività, nell'ambito della sua funzione.

I dipendenti di Ames S.p.A. hanno l'obbligo di astenersi dai comportamenti contrari a tali norme, di rivolgersi ai propri superiori in caso di necessità di chiarimenti sulle modalità di applicazione delle stesse e di riferire tempestivamente ai superiori qualsiasi notizia relativa a possibili violazioni e qualsiasi richiesta sia stata loro rivolta di agire in violazione delle norme; obbligo di chi riceve tali notizie è quello di mantenere la riservatezza circa l'identità del denunciante.

E' compito di ciascun Responsabile di Unità/Funzione aziendale, rappresentare con il proprio comportamento un esempio per i propri dipendenti e impedire qualunque tipo di ritorsione.

16.2 Doveri dei dirigenti

Il dirigente è tenuto ad osservare, come tutti i dipendenti, la normativa vigente e il presente Codice.

Egli è tenuto, altresì, a vigilare sull'osservanza della normativa e del Codice da parte dei dipendenti, adottando a tal fine i provvedimenti e i controlli necessari. I controlli sono effettuati anche in forma diretta e con cadenza temporale, adeguati alla tipologia di attività da verificare.

16.3 Selezione del personale ed assunzione

La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi e alle esigenze aziendali, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

La funzione del personale, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo nelle fasi di selezione e assunzione, evitando, in particolare, che il selezionatore sia legato da vincoli di parentela o consanguineità con il candidato; il personale addetto alle selezioni è tenuto a dichiarare la presenza, tra i candidati, di propri parenti o consanguinei e astenersi dall'attività.

Il personale è assunto con regolare contratto e non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare né alcuno sfruttamento di forme di collaborazione particolari.

Alla costituzione del rapporto di lavoro ciascun collaboratore riceve accurate informazioni relative a:

- ✓ caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere;
- ✓ elementi normativi e retributivi, come regolati dal contratto collettivo nazionale di lavoro e dai contratti aziendali;
- ✓ norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute, associati all'attività lavorativa.

Tali informazioni sono presentate al collaboratore in modo che l'accettazione dell'incarico sia basata su un'effettiva comprensione.

16.4 Valorizzazione e formazione delle risorse

I responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura mediante l'attivazione delle leve disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita dei propri collaboratori.

16.5 Sicurezza e salute

Ames S.p.A. si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori; essa opera, inoltre, per tutelare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Obiettivo di Ames S.p.A. è proteggere le proprie risorse umane, patrimoniali e finanziarie, ricercando costantemente le sinergie necessarie non solo all'interno della Società, ma anche con i fornitori, le imprese e i clienti coinvolti nelle proprie attività.

16.6 Tutela della persona

Ames S.p.A. tutela l'integrità morale dei dipendenti garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona. Non sono ammesse molestie sessuali e devono essere evitati comportamenti o discorsi che possano turbare la sensibilità della persona.

Non sono tollerate discriminazioni legate all'età, al sesso, alla sessualità, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose. Ames S.p.A. tutela i lavoratori da atti di violenza psicologica, e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.

16.7 Gestione delle informazioni

Ciascun dipendente deve conoscere e attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità.

Ciascuno è tenuto ad elaborare i propri documenti utilizzando un linguaggio chiaro, oggettivo ed esaustivo, consentendo le eventuali verifiche da parte di colleghi, responsabili o soggetti esterni autorizzati a farne richiesta.

Ames S.p.A. tutela altresì la privacy di ciascun dipendente, in conformità a quanto previsto dalla legge, e adotta standard che prevedono il divieto, fatte salve le eccezioni previste dalla legge, di comunicare e diffondere i dati personali senza previo consenso dell'interessato e stabiliscono le regole per il controllo delle norme a protezione della privacy.

E' esclusa qualsiasi forma di indagine sulle idee e, in generale, sulla vita privata di ciascuno.

16.8 Conflitto di interessi

Tutti sono tenuti ad evitare situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interesse e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

Possono determinare conflitto d'interesse le seguenti situazioni:

- ✓ svolgere una funzione di vertice (amministratore delegato, consigliere, responsabile di funzione) ed avere interessi economici con fornitori, clienti, o concorrenti (possessione di azioni, incarichi professionali) anche attraverso familiari o parenti;
- ✓ curare i rapporti con i fornitori e con i committenti e svolgere attività lavorativa, anche da parte di parenti e affini, presso gli stessi;
- ✓ accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con nome Società.

Nel caso in cui si manifesti un caso di conflitto di interessi, il dipendente è tenuto a darne comunicazione al proprio responsabile, il quale, informa il CdA che ne valuta, caso per caso, l'effettiva esistenza. Il dipendente è tenuto a dare informazioni circa le attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano apparire in conflitto di interessi con nome Società.

16.9 Utilizzo dei beni Aziendali

Ciascuno è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili e in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro impiego.

Articolo 17

Tutela dell'Azionista

Ames S.p.A. si impegna a fornire all'azionista, consapevole dell'importanza del suo ruolo nonché delle norme vigenti, informazioni accurate, veritiere e tempestive, e a migliorare le condizioni della sua partecipazione alle decisioni societarie.

Costituisce impegno della Società tutelare e accrescere il valore della propria attività, a fronte dell'impegno posto dall'azionista con i suoi investimenti, attraverso la valorizzazione

della gestione, il perseguimento di elevati standard negli impieghi produttivi e la tutela del patrimonio.

Articolo 18

Informativa contabile e societaria

La trasparenza contabile si fonda sulla verità, accuratezza e completezza dell'informazione di base per le relative registrazioni contabili. Ciascun dipendente è tenuto a collaborare affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità.

Per ogni operazione è conservata agli atti un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta, in modo da consentire:

- ✓ l'agevole registrazione contabile;
- ✓ l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità;
- ✓ la ricostruzione accurata dell'operazione, anche per ridurre la probabilità di errori interpretativi.

Ciascuna registrazione deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto. E' compito di ogni dipendente far sì che la documentazione sia facilmente rintracciabile e ordinata secondo criteri logici.

Articolo 19

Rapporti istituzionali

Ames S.p.A. si impegna a:

- ✓ instaurare, senza alcun tipo di discriminazione, canali stabili di comunicazione con tutti gli interlocutori istituzionali a livello nazionale, comunitario e territoriale;
- ✓ rappresentare i propri interessi e posizioni in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva.

Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti, i contatti con gli interlocutori istituzionali avvengono esclusivamente tramite referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dal vertice di Ames S.p.A.

Articolo 20

Contributi e sponsorizzazioni

Ames S.p.A. può aderire alle richieste di contributi limitatamente alle proposte provenienti da enti e associazioni dichiaratamente senza fini di lucro e con regolari statuti e atti costitutivi, che siano di elevato valore culturale, sociale o benefico o, in ogni caso, che coinvolgano un significativo numero di cittadini.

Le attività di sponsorizzazione, che possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte, sono destinate solo ad eventi che offrano garanzia di qualità o per i quali Ames S.p.A. può collaborare alla progettazione, in modo da garantirne originalità ed efficacia.

In ogni caso, nella scelta delle proposte cui aderire, Ames S.p.A. presta particolare attenzione verso ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale (ad esempio, rapporti di parentela con i soggetti interessati o legami con organismi che possano, per i compiti che svolgono, favorire in qualche modo l'attività della società).

Articolo 21

L'Ambiente e la Sicurezza

Ames S.p.A., si impegna nell'adozione di strategie volte ad operare attraverso un sistema il più possibile integrato di gestione della sicurezza e dell'ambiente, interno ed esterno ai luoghi di lavoro. Intende farlo attraverso opportuni livelli di sensibilizzazione e addestramento del personale, nonché il coinvolgimento di tutte le risorse umane, al fine di raggiungere elevati tenori di professionalità e qualità delle prestazioni sulle tematiche di sicurezza, ambiente e salute, perseguendo la crescita della consapevolezza e del senso di responsabilità dell'intera Società.

4. Modalità di attuazione e di controllo del Codice Etico.

Articolo 22

Sanzioni

La violazione dei principi contenuti nel presente Codice, ove rappresenti altresì illecito disciplinare, dà luogo al procedimento disciplinare immediato, a prescindere dall'eventuale instaurazione di un giudizio penale nei casi in cui il comportamento stesso costituisca anche reato.

Nell'ambito dei contratti di collaborazione professionale e fornitura di beni, servizi e lavoro, l'eventuale inosservanza di tali principi può configurare la risoluzione dei rapporti in essere.