

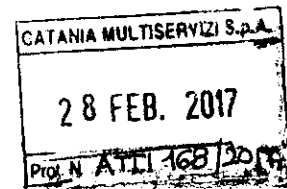
CODICE ETICO di CATANIA MULTISERVIZI SPA

Adottato dal CdA in data 15/02/2017... prot. n° 168/2017 Atti

INDICE

**1 INTRODUZIONE**

- 1.1 Decreto Legislativo n° 231/2001
- 1.2 Visione Etica
- 1.3 Ambiti di applicazione del Codice Etico
- 1.4 La struttura del Codice Etico
- 1.5 Valore Contrattuale del Codice Etico



**2. PRINCIPI GENERALI**

- 2.1 Onestà
- 2.2 Efficacia ed efficienza
- 2.3 Trasparenza e completezza dell'informazione
- 2.4 Riservatezza delle informazioni
- 2.5 Relazioni con il Socio e valorizzazione degli investimenti
- 2.6 Centralità della persona e della sua sicurezza
- 2.7 Valore delle risorse umane
- 2.8 Eguaglianza e imparzialità
- 2.9 Tutela delle risorse aziendali
- 2.10 Correttezza negoziale e concorrenza leale
- 2.11 Rispetto e protezione dell'ambiente
- 2.12 Responsabilità verso la collettività
- 2.13 Conflitti di interesse
- 2.14 Correttezza nei rapporti con i dipendenti

A handwritten signature or mark, possibly a stylized letter 'P', located at the bottom left of the page.

### **3. CRITERI DI CONDOTTA**

#### *3.1 Sezione I - Criteri di Condotta verso i Soci*

3.1.1 Trasparenza verso i Soci ed il mercato

#### *3.2 Sezione II- Criteri di Condotta verso il personale ed i collaboratori interni ed esterni*

3.2.1 Rapporti con il personale

3.2.2 Norme di comportamento nella selezione del personale

3.2.3 Costituzione del rapporto di lavoro

3.2.4 Gestione del personale

3.2.5 Equità, coinvolgimento e rispetto reciproco nel rapporto di lavoro

3.2.6 Condotta etica del personale

3.2.7 Comunicazione degli interessi finanziari e conflitti di interesse

3.2.8 Partecipazioni ad associazioni e organizzazioni

3.2.9 Prevenzione della corruzione

3.2.10 Trasparenza e tracciabilità

3.2.11 Comportamenti nei rapporti privati

3.2.12 Comportamento in servizio

3.2.13 Rapporti con il pubblico

3.2.14 Disposizioni particolari per gli amministratori e i dirigenti

3.2.15 Riservatezza e gestione delle informazioni

3.2.16 Obblighi d'informazione

3.2.17 Affidabilità nella gestione delle informazioni e delle registrazioni

3.2.18 Trasparenza della contabilità e delle registrazioni contabili

3.2.19 Obbligo di astensione

3.2.20 Tutela della sicurezza e salute

3.2.21 Tutela della privacy

3.2.22 Integrità e tutela della persona

3.2.23 Diligenza nell'utilizzo delle risorse aziendali

3.2.24 Uso dei sistemi informatici

3.2.25 Regali, omaggi e benefici

3.2.26 Obblighi dei collaboratori

#### *3.3 Sezione III - Criteri di Condotta verso i clienti*

3.3.1 Impegno per la soddisfazione dei clienti e per la qualità dei servizi erogati

3.3.2 Modalità di Comunicazione

3.3.3 Interazioni con i clienti

3.4 *Sezione IV- Criteri di Condotta verso i fornitori*

3.4.1 Imparzialità e onestà nelle relazioni con i fornitori

3.4.2 Scelta del fornitore

3.4.3 Trasparenza delle operazioni

3.4.4 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti

3.4.5 Tutela dell'ambiente e dei profili etici

3.5 *Sezione V- Criteri di Condotta verso le Istituzioni e le Pubbliche Amministrazioni e con altre Autorità di Regolazione*

3.5.1 Missione aziendale e interesse generale

3.5.2 Integrità e indipendenza nei rapporti

3.6 *Sezione VI- Criteri di Condotta verso Partiti, Organizzazioni Sindacali, Associazioni*

3.6.1 Rapporti economici con partiti e organizzazioni sindacali

3.6.2 Contributi e sponsorizzazioni

3.7 *Sezione VII - Criteri di Condotta verso i Mass Media*

3.7.1 Trasparenza ed esclusività dei rapporti

3.8 *Sezione VIII - Codice Etico e Sistema di Gestione per la Qualità*

3.8.1 Il Sistema di Gestione per la Qualità

**4. MODALITÀ DI ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO**

4.1 Rilevazione delle violazioni del Codice Etico per il personale

4.2 Rilevazione delle violazioni del Codice Etico per i collaboratori

4.3 Rilevazione delle violazioni del Codice Etico per gli Organi Sociali

4.4 Istruttoria del preposto al controllo interno

4.5 Determinazione della condotta aziendale

**5. ADOZIONI DI PROVVEDIMENTI**

5.1 Sanzioni per il personale dipendente

5.2 Collaboratori - Recesso

5.3 Organi sociali - Revoca

5.4 Fornitori, appaltatori e subappaltatori - Risoluzione

**6. VIGENZA DEL CODICE ETICO**

Allegato 1

Allegato 2



## **1. INTRODUZIONE**

### **1.1 II Decreto Legislativo n°231/2001**

Il presente Codice di comportamento é una dichiarazione pubblica di Catania Multiservizi S.p.A. da ora in poi denominata "Società", all'interno del quale sono individuati i principi generali e le regole comportamentali. Quale elemento di applicazione delle disposizioni dell'articolo 6 del D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231, il Codice di comportamento integra il quadro normativo al quale la Società è sottoposta. Il D.Lgs. 231/2001, recante la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica" ha introdotto per la prima volta in Italia la responsabilità in sede penale degli enti per alcuni reati commessi nell'interesse o a vantaggio degli stessi, da persone che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell'ente o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale, nonché da persone che esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo dello stesso e, infine, da persone sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti sopra indicati. Tale responsabilità si aggiunge a quella della persona fisica che ha realizzato materialmente il fatto. La nuova responsabilità introdotta dal D.Lgs. 231/2001 mira a coinvolgere nella punizione di taluni illeciti penali il patrimonio degli enti che abbiano tratto un vantaggio dalla commissione dell'illecito. Per tutti gli illeciti commessi è sempre prevista l'applicazione di una sanzione pecuniaria; per i casi più gravi sono previste anche misure interdittive quali la sospensione o revoca di licenze e concessioni, il divieto di contrarre con la Pubblica Amministrazione, l'interdizione dall'esercizio dell'attività, l'esclusione o revoca di finanziamenti e contributi, il divieto di pubblicizzare beni e servizi.

Quanto ai reati cui si applica la disciplina in esame, si tratta attualmente delle seguenti tre tipologie:

- reati commessi nei confronti della Pubblica Amministrazione;
- reati in tema di falsità in monete, carte di pubblico credito e valori di bollo;
- alcune fattispecie di reati in materia Societaria.

### **1.2 Visione Etica**

E' convincimento della Società che l'Etica nella conduzione degli affari sia condizione per il successo dell'impresa e strumento per la promozione della propria immagine, elemento quest'ultimo, che rappresenta un valore primario ed essenziale per la Società. A tal fine, la Società ha deciso di adottare un Codice Etico aziendale che, in linea con i principi di comportamento di lealtà e onestà già condivisi dall'azienda, è volto a regolare, attraverso norme comportamentali, l'attività dell'azienda

stessa, fissando i principi generali cui tutti devono conformarsi.

### 1.3 Ambiti di applicazione del Codice

Le norme del Codice si applicano, senza alcuna eccezione, ai dipendenti, con particolare riguardo a quelli che svolgono attività di natura tecnico-professionale nelle aree ad elevato rischio di corruzione, come definite nell'art. 1, comma 16 della Legge 190/2012 del piano di prevenzione della corruzione, dirigenti, amministratori della Società e a tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, vi instaurano, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni di collaborazione. Questi verranno di seguito definiti come "Destinatari" del Codice Etico. A tal fine, negli atti di incarico o nei contratti di acquisizione delle collaborazioni, delle consulenze o dei servizi, sono inserite apposite disposizioni o clausole di risoluzione o decadenza del rapporto in caso di violazione degli obblighi derivanti dal presente Codice. Le disposizioni e le clausole da inserire in ciascun atto di incarico o contratto vengono valutate e definite in relazione alle tipologie di attività e di obblighi del soggetto terzo nei confronti della Società ed alle responsabilità connesse.

"I Destinatari" delle disposizioni del presente Codice, nel già dovuto rispetto delle leggi e delle normative vigenti, adegueranno le proprie azioni e i propri comportamenti ai principi, agli obiettivi e agli impegni previsti dal presente Codice.

### 1.4 La struttura del Codice Etico

Il Codice Etico è costituito da:

- principi generali, che definiscono in modo astratto i principali valori di riferimento a cui si attiene la Società per il compimento delle proprie attività;
- norme, alle quali la Società e gli altri soggetti cui si applica il presente Codice Etico, nel rispetto dei principi generali, devono attenersi allo scopo di prevenire rischi di comportamento non etici;
- meccanismi di attuazione del Codice;
- provvedimenti da adottare in caso di violazioni accertate.

### 1.5 Valore Contrattuale del Codice

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei "Destinatari" ai sensi e per gli effetti dell'art. 2104 del Codice Civile.

I contratti di collaborazione e di consulenza esterna dovranno includere l'obbligazione espressa di attenersi ai principi del Codice di Comportamento.

La violazione delle norme del presente Codice lede il rapporto di fiducia instaurato con la Società e può portare ad azioni disciplinari, legali o penali; nei casi giudicati più gravi la violazione può comportare la risoluzione del rapporto di lavoro, se posta in essere dal dipendente, ovvero all'interruzione del rapporto, se posta in essere da un soggetto terzo.

## **2. PRINCIPI GENERALI**

### **2.1 Onestà**

L'onestà rappresenta il principio fondamentale per tutte le attività della Società, le sue iniziative, i suoi rendiconti e le sue comunicazioni e costituisce elemento essenziale della gestione aziendale.

Nell'ambito della loro attività professionale, i dipendenti e i collaboratori della Società sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il presente Codice Etico, i regolamenti interni e, ove applicabili, le norme di deontologia professionale.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse della Società può giustificare una condotta in violazione di tali norme.

### **2.2 Efficacia ed efficienza**

La Società s'impegna a migliorare costantemente l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali, mediante la predisposizione ed il rispetto di piani per il miglioramento della qualità del servizio, l'adozione di soluzioni tecnologiche ed organizzative mirate a coniugare la soddisfazione della clientela servita con l'efficienza ed economicità della gestione.

### **2.3 Trasparenza e completezza dell'informazione**

La Società si impegna ad informare, in modo chiaro e trasparente, tutti gli stakeholders circa la propria situazione patrimoniale ed il proprio andamento economico, senza favorire alcun gruppo d'interesse o singolo individuo.

Le evidenze finanziarie, contabili e gestionali ed ogni altra comunicazione della Società devono rispondere ai requisiti di completezza ed accuratezza.

### **2.4 Riservatezza delle informazioni**

La Società assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, in conformità alla normativa vigente (Legge n. 675/96) e si astiene dal ricercare dati riservati attraverso mezzi illegali.

I dipendenti e collaboratori della Società devono uniformare il proprio comportamento alla massima riservatezza anche al di fuori dell'orario di lavoro, al fine di salvaguardare il know-how tecnico, finanziario, legale, amministrativo, di gestione del personale e commerciale dell'azienda. Ai "Destinatari" delle disposizioni del presente Codice è fatto divieto di utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi all'esercizio delle proprie mansioni.

#### 2.5 Relazioni con il socio e valorizzazione degli investimenti

La Società crea le condizioni affinché la partecipazione del socio alle decisioni di sua competenza sia diffusa e consapevole, promuove la completezza di informazione e tutela l'interesse del socio.

La Società si adopera affinché le performance economico/finanziarie siano tali da salvaguardare ed accrescere il valore dell'impresa, al fine di remunerare adeguatamente il rischio che il socio assume con l'investimento del proprio capitale e garantire il credito fornito dagli altri finanziatori.

#### 2.6 Centralità della persona e della sua sicurezza

La Società promuove il rispetto dell'integrità fisica e culturale della persona e la comunicazione interna.

#### 2.7 Valore delle risorse umane

I dipendenti ed i collaboratori della Società sono un fattore indispensabile per il successo dell'azienda. Per questo motivo la Società tutela e promuove il valore delle risorse umane allo scopo di migliorare e accrescere l'esperienza e il patrimonio di conoscenza di ciascun dipendente e collaboratore.

#### 2.8 Eguaglianza e imparzialità

La Società vieta ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità alle opinioni politiche e alle credenze religiose, in tutte le decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi stakeholders.

#### 2.9 Tutela delle risorse aziendali

La Società si impegna a conservare e proteggere il patrimonio fisico ed assicurare la protezione del proprio patrimonio intellettuale istruendo i propri esponenti aziendali all'uso corretto dei beni, delle risorse e delle informazioni a loro affidati per l'esercizio delle attività.

#### 2.10 Correttezza negoziale e concorrenza leale

La Società si impegna a non sfruttare condizioni di ignoranza, di incapacità, di dipendenza o di debolezza delle proprie controparti, intende tutelare il valore della concorrenza leale astenendosi da comportamenti collusivi.

#### 2.11 Rispetto e protezione dell'ambiente

La Società, ben consapevole delle proprie responsabilità in questo campo, pone il massimo impegno nella Protezione dell'Ambiente e nella prevenzione dell'inquinamento e contribuisce in maniera costruttiva alla sostenibilità ecologica in tutte le proprie attività e per le proprietà ad essa affidate, in considerazione dei diritti delle generazioni future.

#### 2.12 Responsabilità verso la collettività

La Società è consapevole degli effetti della propria attività sul contesto di riferimento, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività e pone attenzione all'importanza dell'accettazione sociale delle comunità in cui opera. Per questo motivo, intende condurre i suoi investimenti nel rispetto delle comunità locali e nazionali, al fine di ottenere un miglioramento della propria reputazione e legittimazione ad operare.

#### 2.13 Conflitti di interesse

Nella conduzione di qualsiasi attività di interesse della Società devono sempre essere ridotte al minimo le situazioni ove i soggetti coinvolti siano in conflitto di interesse.

Si ritiene sussistente un conflitto di interesse sia nel caso in cui un dipendente, un collaboratore o un amministratore persegua un obiettivo in contrasto da quello perseguito dalla Società o si procuri volontariamente un vantaggio personale in occasione del compimento di attività svolte nell'interesse della Società, sia nel caso in cui i rappresentanti dei clienti, degli appaltatori, dei subappaltatori, dei fornitori o delle istituzioni pubbliche o private, agiscano in contrasto con i doveri fiduciari legati alla loro posizione.

#### 2.14 Correttezza nei rapporti con i dipendenti

La Società garantisce che nei rapporti con i dipendenti nei cui confronti trovano applicazione regole gerarchiche, non si manifestino occasioni in cui l'esercizio del principio di autorità sia lesivo della dignità, della professionalità e della autonomia del dipendente. La Società opera le proprie scelte di organizzazione salvaguardando il valore professionale dei dipendenti.



### **3. CRITERI DI CONDOTTA**

#### 3.1 Sezione I- Criteri di Condotta verso i soci

##### 3.1.1 Trasparenza verso i soci ed il mercato

La Società, consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dal Socio, si impegna a svolgere la propria attività di impresa assicurando nel contempo agli investitori la piena informativa in merito alle scelte strategiche aziendali e all'andamento della gestione. Tutta la comunicazione relativa alla gestione aziendale della Società si uniforma al rispetto dei disposti normativi e regolamentari ed è altresì finalizzata alla massima esaustività e tempestività dell'informativa nei confronti di tutti i soci.

Costituisce impegno dell'azienda tutelare ed accrescere il valore delle proprie attività, a fronte dell'impegno posto dai soci con i loro investimenti, attraverso la valorizzazione della gestione, il perseguimento di elevati standard negli impieghi produttivi e della solidità del patrimonio.

#### 3.2 Sezione II - Criteri di Condotta verso il personale ed i collaboratori interni ed esterni

##### 3.2.1 Rapporti con il personale

Le risorse umane costituiscono un elemento indispensabile per l'esistenza dell'impresa. La dedizione, la professionalità dei "Destinatari" sono valori e condizioni determinanti per il conseguimento degli obiettivi aziendali.

La Società s'impegna a sviluppare le capacità e le competenze di ciascun dipendente affinché l'energia e la creatività del singolo trovi piena espressione per la realizzazione del proprio potenziale. La Società offre a tutti i lavoratori le medesime opportunità di lavoro, facendo in modo che tutti possano godere di un trattamento equo, basato su criteri di merito, senza discriminazione alcuna.

La Società interpreta il proprio ruolo imprenditoriale sia nella tutela delle condizioni di lavoro, sia nella protezione dell'integrità psico-fisica del lavoratore, nel rispetto della sua personalità morale, evitando che questa subisca illeciti condizionamenti o indebiti disagi.

La Società si attende che i dipendenti, ad ogni livello, collaborino a mantenere in azienda un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno. La direzione del Personale interverrà per impedire atteggiamenti ingiuriosi o diffamatori.

##### 3.2.2 Norme di comportamento nella selezione del personale

Al fine di contribuire allo sviluppo degli obiettivi aziendali ed assicurare che tali

obiettivi siano del tutto perseguiti nel rispetto dei principi etici e dei valori cui Catania Multiservizi si ispira, la politica aziendale è volta a selezionare ciascun dipendente, consulente, collaboratore a vario titolo secondo i valori e le caratteristiche sopra enunciate. Nell'ambito della selezione condotta nel rispetto delle pari opportunità e senza discriminazione alcuna sulla sfera privata e sulle opinioni dei candidati Catania Multiservizi opera affinché le risorse acquisite corrispondano ai profili effettivamente necessari alle esigenze aziendali. La Società non stipula di norma contratti di lavoro autonomo o subordinato nei confronti dei dipendenti della Società che effettuano la revisione contabile obbligatoria per i dodici mesi successivi alla scadenza del contratto tra la Società e la stessa Società di revisione oppure al termine del rapporto contrattuale tra il dipendente e la Società di revisione.

#### 3.2.3 Costituzione del rapporto di lavoro

Il personale è assunto con formale contratto di lavoro nei modi previsti dalla normativa e dalla contrattazione collettiva vigente. Non è consentita alcuna posizione di lavoro irregolare, non conforme o comunque elusiva delle disposizioni vigenti. Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni dipendente riceve adeguate informazioni relative ai contenuti normativi e retributivi del rapporto medesimo in modo che l'accettazione dell'incarico sia basata sull'effettiva conoscenza dello stesso.

#### 3.2.4 Gestione del personale

Nell'ambito dei processi di gestione del personale, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra le esigenze della Società e i profili posseduti dai dipendenti, nonché su considerazioni di merito.

#### 3.2.5 Equità, coinvolgimento e rispetto reciproco nel rapporto di lavoro

La Società evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri dipendenti ed è tenuta ad assicurare, nella gestione dei rapporti di lavoro, il rispetto delle pari opportunità e a garantire l'assenza di discriminazioni sui luoghi di lavoro.

Ogni responsabile è tenuto a valorizzare il lavoro dei collaboratori richiedendo prestazioni coerenti con le attività loro assegnate. La Società promuove il coinvolgimento dei dipendenti e dei collaboratori esterni rendendoli partecipi degli obiettivi aziendali e del loro raggiungimento.

Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere alle figure subordinate favori personali o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice Etico.

#### 3.2.6 Condotta etica del personale

Fermo restando le obbligazioni e i doveri previsti dalla normativa e dalla contrattazione individuale e collettiva vigente, ciascun dipendente e ciascun collaboratore devono evitare comportamenti contrari all'etica aziendale, così come individuata nel presente Codice Etico, che si riflettono sulla reputazione e sull'immagine dell'impresa.

### 3.2.7 Comunicazione degli interessi finanziari e conflitti di interesse

All'atto dell'assunzione o dell'assegnazione, il dipendente informa per iscritto il Direttore del personale di tutti i rapporti, diretti o indiretti, di collaborazione in qualunque modo retribuiti, con soggetti o enti privati che lo stesso abbia o abbia avuto negli ultimi tre anni, precisando:

- a) se in prima persona, o suoi parenti o affini entro il secondo grado, il coniuge o il convivente abbiano ancora rapporti finanziari con il soggetto con cui ha avuto i predetti rapporti di collaborazione;
- b) se tali rapporti siano intercorsi o intercorrano con soggetti che abbiano interessi in attività o decisioni inerenti al servizio di appartenenza, limitatamente alle pratiche a lui affidate.

Il Direttore del personale valuta in merito alla presenza o meno di conflitti di interessi, anche potenziali, e nel caso, invita il dipendente ad astenersi dal prendere decisioni o svolgere attività inerenti le sue mansioni in conflitto di interessi, anche potenziale, con interessi personali, del coniuge, di conviventi, di parenti, di affini entro il secondo grado. Le comunicazioni di cui sopra devono essere aggiornate ogni qualvolta se ne determinino modifiche di quanto precedentemente dichiarato.

Il Direttore del personale, per i casi che lo riguardano personalmente, dovrà indirizzare per iscritto le informazioni di cui sopra al preposto del controllo interno.

### 3.2.8 Partecipazione ad associazioni e organizzazioni

Nel rispetto della disciplina vigente in materia di diritto di associazione, il dipendente comunica all'Ufficio del Personale, tempestivamente e comunque entro il termine di cinque giorni, la propria adesione o appartenenza ad associazioni od organizzazioni, a prescindere dal loro carattere riservato o meno, fatta salva l'adesione a partiti politici o sindacati, che svolgono attività analoga a quella del settore di appartenenza del dipendente.

### 3.2.9 Prevenzione della corruzione

Il dipendente rispetta le misure necessarie alla prevenzione degli illeciti nell'amministrazione ed, in particolare, le prescrizioni contenute nel piano di prevenzione della corruzione. Ogni dipendente collabora con il Responsabile di attuazione del Piano per la prevenzione della corruzione, comunicando spontaneamente allo stesso i dati e le informazioni previsti dalle normative o eventualmente richieste e segnalando, per il tramite del proprio responsabile, eventuali situazioni di

illecito nella società cui sia venuto a conoscenza e ogni caso ritenuto rilevante ai fini della presente disposizione.

Il destinatario delle segnalazioni di cui al comma precedente adotta ogni cautela affinché sia tutelato l'anonimato del segnalante.

Nell'ambito del procedimento disciplinare, l'identità del segnalante non può essere rilevata, senza il suo consenso, sempre che la contestazione dell'addebito disciplinare sia fondata su accertamenti distinti ed ulteriori rispetto alla segnalazione. Qualora la contestazione sia fondata, in tutto o in parte, sulla segnalazione, l'identità può essere rivelata ove la sua conoscenza sia assolutamente indispensabile per la difesa dell'incolpato; tale ultima circostanza può emergere solo a seguito dell'audizione dell'incolpato ovvero dalle memorie difensive che lo stesso produce nel procedimento.

La denuncia è sottratta dall'accesso previsto dagli artt.22 e seguenti della Legge n. 241/1990 e s.m.i.

L'Amministrazione garantisce ogni misura di riservatezza a tutela del dipendente che segnala un illecito nell'amministrazione.

#### 3.2.10 Trasparenza e tracciabilità

Il dipendente osserva le misure in materia di trasparenza e tracciabilità previste dalla legge e dal programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

Il titolare di ciascun ufficio assicura l'adempimento degli obblighi di trasparenza previsti dalla normativa vigente, prestando la massima collaborazione nell'elaborazione, reperimento e comunicazione, in modo regolare e completo, delle informazioni e dei dati da pubblicare sul sito istituzionale.

#### 3.2.11 Comportamento nei rapporti privati

Nei rapporti privati, comprese le relazioni extra-lavorative con pubblici ufficiali nell'esercizio delle loro funzioni, il dipendente non sfrutta, né menziona, la posizione che ricopre nella Società per ottenere utilità che non gli spettino e non assume nessun altro comportamento che possa nuocere all'immagine della Società.

#### 3.2.12 Comportamento in servizio

Il Responsabile assegna ai propri dipendenti i compiti per lo svolgimento delle funzioni inerenti i servizi dallo stesso diretti, sulla base di un'equa e simmetrica ripartizione dei carichi di lavoro.

Il Responsabile deve rilevare e tenere conto delle eventuali deviazioni dall'equa e simmetrica

riparametrazione dei carichi di lavoro dovute alla negligenza di alcuni dipendenti, imputabili a ritardi o all'adozione di comportamenti tali da far ricadere su altri dipendenti il compimento di attività o l'adozione di decisioni di propria spettanza.

Il Responsabile deve controllare che:

- a) l'uso dei permessi di astensione da parte dei dipendenti avvenga effettivamente per le ragioni e nei limiti previsti dalla legge e dai contratti collettivi evidenziando al soggetto interessato eventuali deviazioni;
- b) i dipendenti sottoposti effettuino una corretta timbratura delle presenze, segnalando tempestivamente, allo stesso interessato ed all'Ufficio del Personale le pratiche scorrette.

### 3.2.13 Rapporti con il pubblico

Il dipendente risponde alle varie comunicazioni provenienti da terzi (fornitori, collaboratori esterni, consulenti) senza ritardo e comunque, nel caso di richiesta scritta, non oltre il 30° giorno, operando con spirito di servizio, correttezza, cortesia e disponibilità.

Nel rispondere alla corrispondenza, a chiamate telefoniche e ai messaggi di posta elettronica opera nella maniera più completa ed accurata possibile. Alle comunicazioni di posta elettronica risponde con lo stesso mezzo, riportando tutti gli elementi idonei ai fini dell'identificazione del responsabile e dell'esaustività della risposta.

Il personale addetto all'Ufficio Protocollo, Reception e Segreteria opera con particolare cortesia e disponibilità, indirizzano le chiamate telefoniche ed i messaggi di posta elettronica ricevuti. Rispondono alle richieste da chiunque pervenute nella maniera più accurata e completa possibile, senza tuttavia assumere impegni né anticipare l'esito di decisioni o azioni altrui.

### 3.2.14 Disposizioni particolari per gli amministratori e i dirigenti

All'atto dell'assunzione o del conferimento dell'incarico, l'amministratore comunica per iscritto alla Società partecipazioni azionarie e gli altri interessi finanziari che possono porlo in conflitto di interessi con la funzione pubblica che svolge e dichiara se ha parenti ed affini entro il secondo grado, coniuge o convivente che esercitano attività politiche, professionali o economiche che li pongano in contatti frequenti con l'azienda che dovrà amministrare e ogni altra situazione anche potenziale di conflitto di interesse. Le comunicazioni e le dichiarazioni di cui al comma precedente devono essere aggiornate ad ogni intervenuta modifica di quanto in precedenza attestato e, comunque, almeno una volta l'anno.

I dirigenti dipendenti della Società forniscono informazioni circa la propria retribuzione lorda annua secondo le disposizioni della vigente normativa e su quanto altro dalla stessa richiesta.

### 3.2.15 Riservatezza e gestione delle informazioni

Ciascun dipendente e ciascun collaboratore devono conoscere e attuare quanto previsto dalla Società in tema di sicurezza delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità.

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 norme sulla privacy; egli deve altresì custodire con cura gli atti affidatigli.

### 3.2.16 Obblighi d'informazione

Tutti i dipendenti sono tenuti a riferire con tempestività e riservatezza al proprio responsabile di funzione 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 aziendali che possano, a qualunque titolo, coinvolgere la Società.

I responsabili devono vigilare sull'operato dei propri dipendenti e devono informare il preposto al controllo interno su ogni possibile violazione delle predette norme. Il preposto al controllo interno dovrà riferire all'Organismo di Vigilanza fatti ritenuti di particolare gravità.

### 3.2.17 Affidabilità nella gestione delle informazioni e delle registrazioni

Il personale della Società, nello svolgimento del proprio lavoro e nell'ambito delle proprie responsabilità, è tenuto a registrare ed elaborare dati e informazioni in modo completo, corretto, veritiero, trasparente, adeguato e tempestivo. Tutte le registrazioni devono poter consentire eventuali verifiche da parte di soggetti, anche esterni, a ciò preposti.

Le registrazioni devono basarsi su informazioni precise e verificabili e devono rispettare pienamente le procedure interne previste.

Tutte le azioni riguardanti l'attività di impresa devono risultare da adeguate registrazioni che consentano di operare verifiche e controlli sul processo di decisione, autorizzazione e svolgimento. Tutte le registrazioni e le evidenze contabili, economiche e finanziarie della Società devono attenersi a questi principi. Chiunque venga a conoscenza di eventuali omissioni, errori o falsificazioni a tenuto a dare notizia al proprio responsabile dell'ufficio e/o dell'unità organizzativa alle cui dipendenze opera, se lavoratore dipendente, ovvero con cui collabora, se collaboratore, o, sempre se dipendente, al diretto superiore gerarchico, che provvederà ad informare, ove necessario, il preposto al controllo interno.

### 3.2.18 Trasparenza della contabilità - Registrazioni contabili

In particolare, la trasparenza contabile si fonda sulla verità, accuratezza e completezza

dell'informazione di base per le relative registrazioni contabili. Ciascun "Destinatario" 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.

È compito di ogni "Destinatario" fare in modo che la documentazione sia facilmente rintracciabile e ordinata secondo criteri logici.

### 3.2.19 Obbligo di astensione

Ciascun dipendente e ciascun collaboratore è tenuto a evitare le situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interessi e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sia venuto a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie attività. Nel caso in cui si manifesti un conflitto di interesse, ovvero la necessità di astenersi dal partecipare all'adozione di decisioni o ad attività, ciascun dipendente e ciascun collaboratore è tenuto a darne comunicazione per iscritto con congruo anticipo al responsabile dell'ufficio e/o dell'unità organizzativa alle cui dipendenze opera, se lavoratore dipendente, ovvero con cui collabora, se collaboratore, o, sempre se dipendente, al diretto superiore gerarchico, che provvederà ad informare, ove necessario, il preposto al controllo interno. Nella comunicazione devono essere indicate obbligatoriamente le ragioni.

Sull'astensione del dipendente decide il Responsabile dell'Ufficio di appartenenza, il quale, esaminate le circostanze e valutata espressamente la situazione sottoposta alla sua attenzione, deve rispondere per iscritto al dipendente medesimo sollevandolo dall'incarico oppure motivando espressamente le ragioni che consentono comunque l'espletamento dell'attività da parte dello stesso dipendente. Il Responsabile cura l'archiviazione di tutte le decisioni dal medesimo adottate. Sull'astensione dei quadri decide il Responsabile per la prevenzione della corruzione, il quale cura la tenuta e l'archiviazione dei relativi provvedimenti.

### 3.2.20 Tutela della sicurezza e salute

La Società si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi, del rispetto della normativa cogente e promuovendo comportamenti

responsabili da parte di tutti i collaboratori. Inoltre, opera per preservare, con azioni preventive, organizzative e tecniche, la salute dei propri lavoratori, dei consulenti, collaboratori e dei propri clienti.

La Società garantisce e tutela l'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, assicurando condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri.

#### 3.2.21 Tutela della privacy

La privacy del dipendente è tutelata adottando tutte le misure e le salvaguardie per il trattamento e la conservazione delle informazioni previste dalla legislazione vigente.

E' vietata qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, in generale, la vita privata dei dipendenti.

#### 3.2.22 Integrità e tutela della persona

La Società si impegna a tutelare l'integrità morale dei dipendenti e ad assicurare il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona. Per questo motivo salvaguarda i lavoratori da atti di violenza psicologica e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento vessatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze. Non sono ammesse molestie sessuali e devono essere evitati comportamenti che possano turbare la sensibilità della persona.

#### 3.2.23 Diligenza nell'utilizzo delle risorse aziendali

Ogni dipendente e collaboratore esterno della Società a tenuto ad operare con la diligenza richiesta e necessaria per tutelare le risorse aziendali, evitando utilizzi impropri che possano esserne causa di danno o di riduzione dell'efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'azienda. Parimenti 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.

Il dipendente utilizza i materiali, le attrezzature, i servizi telematici e telefonici, e più in generale le risorse in dotazione al servizio, esclusivamente per ragioni di ufficio.

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

#### 3.2.24 Uso dei sistemi informatici

Rispetto all'utilizzo dei sistemi informatici ogni dipendente è responsabile della sicurezza dei sistemi utilizzati ed è soggetto alle disposizioni normative in vigore e alle condizioni dei contratti di licenza.

Salvo quanto previsto dalle leggi civili e penali, rientra nel divieto dell'uso 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 aziendale.

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.

### 3.2.25 Regali, omaggi e benefici

Il dipendente non chiede, nè sollecita, per sé o per altri, regali o altre utilità. Il dipendente non accetta, per sé o per altri, regali o altre utilità, salvo quelli d'uso di modico valore effettuati occasionalmente nell'ambito delle normali relazioni di cortesia e nell'ambito delle consuetudini internazionali.

In ogni caso, indipendentemente dalla circostanza che il fatto costituisca reato, il dipendente non chiede, per sé o per altri, regali o altre utilità, neanche di modico valore a titolo di corrispettivo per compiere o aver compiere un atto del proprio ufficio da soggetti che possano trarre benefici da decisioni o attività inerenti all'ufficio, nè da soggetti nei cui confronti è o sta per essere chiamato a svolgere o a esercitare attività o potestà proprie dell'ufficio ricoperto.

Il dipendente non accetta, per sé o per altri, da un proprio subordinato, direttamente o indirettamente, regali o altre utilità, salvo quelli d'uso di modico valore. Il dipendente non offre, direttamente o indirettamente, regali o altre utilità a un proprio sovraordinato salvo quelli d'uso di modico valore.

I regali e le altre utilità comunque ricevuti fuori dai casi consentiti dal presente articolo, a cura dello stesso dipendente cui siano pervenuti, sono immediatamente messi a disposizione dell'Amministrazione per la restituzione o per essere devoluti a fini istituzionali.

Ai fini del presente articolo, per regali o altre utilità di modico valore si intendono quelli il cui valore non sia superiore, in via orientativa, a 100 euro, anche sotto forma di sconto. Tale valore non deve essere superato nemmeno dalla somma di più regali o utilità nel corso dello stesso anno solare, da parte dello stesso soggetto. Il dipendente non accetta incarichi di collaborazione a qualsiasi titolo, diretti o indiretti, da soggetti o enti privati in qualunque modo retribuiti che abbiano, o abbiano avuto nel triennio precedente, un interesse economico significativo in decisioni o attività inerenti all'ufficio o al servizio di appartenenza del dipendente stesso.

Per soggetti privati aventi un interesse economico significativo si intendono in particolare:

- a) coloro che siano o siano stati nel triennio precedente, iscritti ad albi di appaltatori di opere e/o di lavori pubblici o ad albi di fornitori di beni o di prestatori di servizi tenuti dal servizio di appartenenza del dipendente;
- b) coloro che partecipino, o abbiano partecipato nel triennio precedente, a procedure per l'aggiudicazione di appalti, subappalti, cottimi fiduciari o concessioni di lavori, servizi o forniture o a procedure per la concessione di sovvenzioni, contributi sussidi ed ausili finanziari o l'attribuzione di

vantaggi economici di qualunque genere curate dal servizio di appartenenza;

c) coloro che abbiano, o abbiano avuto nel triennio precedente, iscrizioni o provvedimenti a carattere autorizzatorio, concessorio o abilitativo per lo svolgimento di attività imprenditoriali comunque denominati, ove i predetti procedimenti o provvedimenti afferiscano a decisioni o attività inerenti all'Ufficio di appartenenza.

Al fine di preservare il prestigio e l'imparzialità dell'amministrazione, il Responsabile vigila sulla corretta applicazione del presente articolo da parte del personale assegnato.

### 3.2.26 Obblighi del collaboratore

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

## 3.3 Sezione III - Criteri di Condotta verso i clienti

### 3.3.1 Impegno per la soddisfazione dei clienti e per la qualità dei servizi erogati

La Società considera la soddisfazione della clientela un fattore di primaria importanza per la propria immagine e per l'adempimento degli obiettivi e della politica aziendale. Pertanto pone estrema attenzione ai bisogni dei clienti, impegnandosi ad assumere un atteggiamento disponibile e garantendo la qualità dei servizi erogati e la sollecita e qualificata evasione degli impegni assunti e dei reclami. Ogni dipendente e collaboratore esterno della Società s'impegna ad assicurare il rispetto di tali livelli di servizio.

### 3.3.2 Modalità di Comunicazione

La Società s'impegna a comunicare con i clienti in modo chiaro e trasparente, informandoli correttamente e costantemente sulle caratteristiche dei servizi offerti, utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile ed assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità con i clienti.

Tutto il personale operativo è tenuto a rapportarsi con i clienti in modo onesto e trasparente secondo le procedure e le disposizioni impartite.

### 3.3.3 Interazioni con i clienti

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

La Società ripudia il contenzioso come strumento volto ad ottenere indebiti vantaggi e vi ricorre di propria iniziativa esclusivamente quando le sue legittime pretese non trovino

nell'interlocutore la dovuta

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

La Società tutela la privacy dei propri clienti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare, né diffondere, dati personali ed immagini video-registrate, fatti salvi gli obblighi di legge.

### 3.4 Sezione IV - Criteri di Condotta verso i fornitori

#### 3.4.1 Imparzialità e onestà nelle relazioni con i fornitori

La condotta della Società nelle fasi di approvvigionamento di beni e servizi è improntata alla ricerca del massimo vantaggio competitivo, alla concessione di pari opportunità di partnership per ogni fornitore, alla lealtà ed imparzialità di giudizio.

#### 3.4.2 Scelta del fornitore

Le modalità di scelta del fornitore devono essere conformi alle norme vigenti ed alle procedure interne del Sistema di Gestione per la Qualità all'uso previste dalla Società. Nella scelta dei fornitori, pertanto, non sono ammesse ed accettate pressioni indebite, finalizzate a favorire un fornitore a discapito di un altro e tali da minare la credibilità e la fiducia che il mercato ripone nella Società, in merito alla trasparenza e al rigore nell'applicazione delle norme vigenti ed alle procedure interne del Sistema per la Gestione della Qualità.

La scelta del fornitore 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 della fornitura. Nella selezione la Società adotta criteri oggettivi e trasparenti previsti dalla normativa vigente e dalla procedura "approvvigionamento" prevista dal sistema di qualità 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 la Società dovrà, altresì, tener conto della capacità di garantire l'attuazione di sistemi di qualità adeguati, ove previsto, della disponibilità di mezzi e strutture organizzative e della capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza.

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

La Società adotta un "Albo Fornitori" i cui criteri di qualificazione non costituiscono barriere all'entrata.

#### 3.4.3 Trasparenza delle operazioni

Le relazioni con i fornitori della Società, oltre ad essere regolate da apposite procedure ed

istruzioni del Sistema per la Gestione della Qualità aziendale e dalle norme del presente Codice, sono oggetto di costante ed attento monitoraggio da parte della Società anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito. La Società ha predisposto opportune procedure per garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del fornitore e di acquisto di beni e servizi.

E' previsto un accurato sistema di documentazione dell'intera procedura di selezione e di acquisto tale da consentire la ricostruzione di ogni operazione, il controllo dell'approvvigionamento in ogni sua fase e la valutazione finale del fornitore.

#### 3.4.4 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti

La Società ed il fornitore devono operare al fine di costruire un rapporto collaborativo e di reciproca fiducia. La Società s'impegna ad informare in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo alle caratteristiche dell'attività, alle forme e ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti, delle procedure interne, nonché delle aspettative della controparte, date le circostanze, le trattative ed il contenuto del contratto. L'adempimento delle prestazioni contrattuali da parte del fornitore dovrà essere conforme ai principi di equità, correttezza, diligenza e buona fede e dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente, dei contratti sottoscritti e delle procedure interne aziendali.

#### 3.4.5 Tutela dell'ambiente e dei profili etici

La Società 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, la Società richiede ai fornitori un'idonea dichiarazione che attesti la loro adesione a specifici obblighi sociali e il loro impegno volto ad evitare la commissione dei reati contro la pubblica amministrazione e disastri ambientali riconducibili all'attività dell'impresa fornitrice.

### 3.5 Sezione V - Criteri di Condotta verso le Istituzioni e le Pubbliche Amministrazioni e con altre Autorità di Regolazione

#### 3.5.1 Missione aziendale e interesse generale

La Società, ancor di più in ragione della sua compagine sociale, persegue gli obiettivi indicati dalle Istituzioni Pubbliche di riferimento e collabora efficacemente con gli organismi delle stesse preposti all'attività di regolazione e controllo dei servizi pubblici locali.

La Società persegue tali obiettivi coniugandoli con la propria missione nel rispetto degli

obblighi assunti con la sottoscrizione dei contratti di servizio e con l'esigenza di autonomia organizzativa e gestionale propria di qualsiasi operatore economico.

### 3.5.2 Integrità e indipendenza nei rapporti

Nei rapporti con le Istituzioni, le Pubbliche Amministrazioni, con Enti locali di riferimento e con altre Autorità di regolazione, i soggetti preposti sono tenuti alla massima trasparenza, chiarezza, correttezza al fine di non indurre a interpretazioni parziali, falsate, ambigue o fuorvianti i soggetti istituzionali, con i quali si intrattengono relazioni a vario titolo.

Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti istituzionali, questi sono intrattenuti esclusivamente attraverso referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dagli organismi aziendali.

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

Nei 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'azienda.

## 3.6 Sezione VI- Criteri di Condotta verso Partiti, Organizzazioni Sindacali, Associazioni

### 3.6.1 Rapporti economici con partiti e organizzazioni sindacali

La Società non eroga contributi a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati, tranne quelli eventualmente dovuti in base normative, pattuizioni specifiche o rientranti nel paragrafo successivo.

### 3.6.2 Contributi e sponsorizzazioni

La Società 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 o benefico.

Le attività di sponsorizzazione, che possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte, sono destinate solo a eventi o ad organismi che offrano garanzia di qualità e nei cui confronti possa escludersi ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale.

### 3.7 Sezione VII - Criteri di Condotta verso i Mass Media

#### 3.7.1 Trasparenza ed esclusività dei rapporti

L'informazione verso l'esterno deve essere veritiera e trasparente.

La Società deve presentarsi in modo accurato e omogeneo nella comunicazione con i mass media. I rapporti con i mass media sono riservati esclusivamente alle funzioni e alle responsabilità aziendali a ciò delegate. I "Destinatari" non possono fornire informazioni a rappresentanti dei mass media né impegnarsi a fornirle senza l'autorizzazione delle funzioni competenti.

### 3.8 Sezione VIII- Codice Etico e Sistema di Gestione per la Qualità

#### 3.8.1 Sistema di Gestione per la Qualità

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Catania Multiservizi S.p.A., conforme ISO 9001:2008, ricopre con le sue procedure operative, l'insieme di tutti i punti della normativa.

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità Catania Multiservizi include, tra l'altro:

- la dichiarazione sulla Politica per la qualità e sugli obiettivi per la qualità;
- il Manuale della Qualità, ed i Piani d'esercizio, che descrivono la mappa dei processi aziendali, le loro interazioni, e le procedure applicate da tutte le strutture aziendali;
- le procedure richieste dalla norma e tutte quelle che sono ritenute necessarie in relazione alla complessità dei processi interni di Catania Multiservizi;
- i documenti necessari all'organizzazione per assicurare l'efficace pianificazione e funzionamento di processi, organigrammi, disposizioni organizzative, piani di qualità, fornitori qualificati, e tutto quanto necessario per il funzionamento e controllo dei processi;
- i documenti relativi alle registrazioni di qualità.

Le norme sulla qualità costituiscono parte integrante del presente Codice, devono essere considerate come strumenti per accrescere la soddisfazione del cliente, monitorare, definire/ridefinire gli obiettivi aziendali, migliorare in continuo il livello dei servizi erogati, e devono essere applicate scrupolosamente da tutti i dipendenti.

## **4 MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO**

### 4.1 Rilevazione delle violazioni del Codice Etico per il personale

Ciascun Responsabile di ufficio o di unità organizzativa della Società ha la responsabilità di rilevare eventuali violazioni del presente Codice Etico da parte dei dipendenti che operano nel proprio ufficio o nella propria unità organizzativa.

I suddetti Responsabili devono rilevare eventuali violazioni del presente Codice Etico da parte

delle unità organizzative gerarchicamente e/o funzionalmente alle proprie dipendenze.

Il verificarsi di eventi o il manifestarsi di comportamenti che possano essere ritenuti violazioni al presente Codice Etico deve essere segnalato al preposto al controllo interno. Inoltre il preposto al controllo può effettuare autonomamente verifiche per accertare il rispetto del presente Codice Etico.

Spetta al Presidente e/o al Direttore del Personale rilevare eventuali violazioni del presente Codice Etico da parte dei quadri.

Qualora l'eventuale violazione del presente Codice Etico sia posta in essere dal Direttore del Personale, sarà il Presidente, una volta rilevata la violazione, a segnalarla al preposto al controllo interno.

L'Ufficio del Personale emana, altresì pareri - ove richiesti - sulla corretta applicazione del Codice Etico.

#### 4.2 Rilevazione delle violazioni del Codice Etico per i collaboratori

Spetta a ciascun responsabile di ufficio o di unità organizzativa della Società rilevare eventuali violazioni del presente Codice Etico da parte di coloro che collaborano con il proprio ufficio o con la propria unità organizzativa. Il verificarsi di eventi o il manifestarsi di comportamenti che possano essere ritenuti violazioni al presente Codice Etico deve essere segnalato al preposto al controllo interno. Il preposto al controllo interno può effettuare verifiche per accertare il rispetto del presente Codice Etico.

#### 4.3 Rilevazione delle violazioni del Codice Etico per gli Organi Sociali

Eventuali violazioni al presente Codice Etico poste in essere dal Presidente o da ciascun consigliere di amministrazione possono essere rilevate dal Consiglio di amministrazione. Il consiglio di amministrazione, qualora rilevi la violazione, la segnalerà al presidente del collegio sindacale e al preposto al controllo interno. Il preposto al controllo interno può effettuare verifiche per accertare il rispetto del presente Codice Etico.

#### 4.4 Istruttoria del preposto al controllo interno

Il preposto al controllo interno, con la collaborazione del direttore del personale e/o collaboratori esterni, svolge una propria istruttoria in ordine alle segnalazioni che dovessero pervenirgli ai sensi dei precedenti paragrafi 4.1, 4.2, 4.3, ovvero a qualunque circostanza dovesse rilevare in merito a violazioni del presente Codice Etico.

A conclusione dell'istruttoria, ove ritenga accertata la violazione del presente Codice Etico, il preposto al controllo interno sottopone la questione all'Organismo di Vigilanza con una propria relazione.

#### 4.5 Determinazione della condotta aziendale

L'Organismo di vigilanza, esaminata la relazione del preposto al controllo interno, ove ritenga sussistente la violazione segnalata da quest'ultimo, propone al direttore del personale il provvedimento da adottare nei confronti del responsabile, ai sensi del successivo art. 5.

Nel caso in cui la violazione sia stata posta in essere da un membro del Consiglio di amministrazione, il Presidente, ricevuta la proposta di provvedimento da parte dell'Organismo, ne riferirà al Consiglio di Amministrazione, che delibererà il provvedimento da adottare. E' in facoltà dell'Organismo proporre al preposto al controllo interno eventuali integrazioni all'istruttoria svolta che il preposto al controllo interno dovrà espletare nei termini prefissati.

### **5 ADOZIONI DI PROVVEDIMENTI**

#### 5.1 Sanzioni per il personale dipendente

Fermo restando il regime sanzionatorio previsto dalla contrattazione collettiva per le violazioni del contratto di lavoro dipendente ed il rispetto delle procedure previste dall'art. 7 della L. n. 300 del 30/5/1970 (Statuto dei lavoratori), eventuali normative speciali applicabili e le disposizioni delle normative vigenti, qualora il comportamento del dipendente configuri altresì violazione del Codice Etico, allo stesso potranno essere comminate successivamente all'espletamento di quanto previsto al precedente art. 4, paragrafo 4.1 le seguenti sanzioni, graduate secondo la gravità del comportamento accertato:

- a) multa non superiore all'importo di tre ore di retribuzione;
- b) sospensione dal lavoro e dalla retribuzione fino ad un massimo di tre giorni lavorativi;
- c) qualora le violazioni al presente Codice Etico, per la loro gravità, configurino altresì giustificato motivo soggettivo e/o giusta causa per la risoluzione del contratto di lavoro, la Società potrà procedere al licenziamento del dipendente;
- d) qualora le violazioni al presente Codice Etico configurino, altresì, ipotesi di reato e come tali vengano contestate al dipendente della Società dall'autorità giudiziaria, la Società, sulla base delle verifiche della direzione del personale, anche alla stregua delle risultanze dell'istruttoria svolta in sede penale, applicherà le sanzioni di cui alle precedenti lettere a), b) e c), a seconda della gravità della condotta; la Società potrà anche attendere l'esito del procedimento penale per adottare i provvedimenti disciplinari più idonei (in tal caso dovrà essere comunicato al dipendente che la Società si riserva di emettere le relative sanzioni al passaggio in giudicato della sentenza penale); in caso di sentenza di condanna passata in giudicato, assunta anche ai sensi dell'art. 444 del c. p. p., la Società potrà procedere alla sanzione del licenziamento, valutata la gravità della condotta accertata in sede di sentenza di condanna, ovvero contestata in caso di sentenza assunta ai sensi dell'art. 444 del c.p. p.; laddove venga assunto a carico del dipendente un provvedimento restrittivo della libertà personale a seguito di contestazione da parte dell'autorità giudiziaria di ipotesi di reato che configurino, all'esito dell'accertamento di cui al precedente art. 4, violazioni del presente Codice



Etico, potrà essere adottata nei confronti del dipendente stesso la sanzione della sospensione del rapporto di lavoro e dalla retribuzione per un periodo di tempo pari alla durata del provvedimento restrittivo della libertà personale, ove la Società, all'esito delle procedure indicate nel precedente art. 4 non intenda sanzionare le infrazioni con il provvedimento di licenziamento.

#### 5.2 Collaboratori - Recesso

La violazione del Codice Etico da parte di un collaboratore della Società, accertata secondo quanto previsto al precedente paragrafo 4.3, potrà essere valutata quale comportamento contrario alle regole della correttezza e quale esecuzione del contratto di collaborazione non secondo buona fede, in contrasto con le disposizioni contenute negli artt. 1175 e 1375 c. c., con la conseguenza che, nei casi più gravi, la Società potrà recedere dal contratto di collaborazione. Qualora le violazioni al presente Codice Etico configurino, altresì, ipotesi di reato e come tali vengano contestate al collaboratore della Società dall'autorità giudiziaria, la Società, all'esito delle procedure di cui al precedente paragrafo 4.5, anche alla stregua delle risultanze dell'istruttoria svolta in sede penale, potrà, nei casi più gravi, recedere dal contratto di collaborazione; la Società potrà anche attendere l'esito del procedimento penale per esercitare il recesso (in tal caso dovrà essere comunicato al collaboratore che la Società si riserva di assumere decisioni al passaggio in giudicato della sentenza penale).

In caso di sentenza di condanna passata in giudicato, assunta anche ai sensi dell'art. 444 del c. p. p., la Società potrà recedere il contratto di collaborazione, valutata la gravità della condotta accertata in sede di sentenza di condanna, ovvero contestata in caso di sentenza assunta ai sensi dell'art. 444 c. p. c. Laddove venga assunto a carico del collaboratore un provvedimento restrittivo della libertà personale, la Società ha facoltà di sospendere il rapporto di collaborazione e l'erogazione del compenso pattuito per un periodo di tempo pari alla durata del provvedimento restrittivo della libertà personale, ove la Società, all'esito delle procedure indicate nel precedente art. 4, non intenda esercitare il diritto di recesso.

#### 5.3 Organi sociali - Revoca

La violazione del Codice Etico da parte del Presidente ovvero di ciascun consigliere di amministrazione, accertata secondo quanto previsto al precedente paragrafo 4.4, sarà oggetto di valutazione da parte del consiglio di amministrazione. Il Consiglio di amministrazione, qualora ravvisi nella violazione del Codice Etico un comportamento che possa giustificare il recesso dal rapporto di lavoro, sia di natura subordinata che di natura autonoma, ovvero la revoca dell'amministratore, convoca l'Assemblea per l'adozione di eventuali provvedimenti.



#### 5.4 Fornitori, appaltatori e subappaltatori - Risoluzione

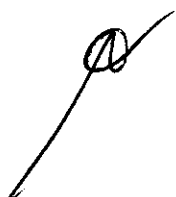
Qualunque violazione da parte dei principali fornitori, appaltatori e subappaltatori dei principi informativi del presente Codice Etico dovrà essere contestata dalla Società agli stessi e consentirà alla Società di esercitare la facoltà di dichiarare la risoluzione del contratto o contratti. Tale clausola risolutiva espressa dovrà essere inserita in ciascun contratto con i principali fornitori, appaltatori e subappaltatori della Società.

### **6 VIGENZA DEL CODICE ETICO**

Il presente Codice Etico troverà applicazione ai comportamenti assunti dai soggetti interessati successivamente alla sua adozione da parte del consiglio di amministrazione della Società. Fino a tale data tuttavia saranno valide le disposizioni e i contenuti del precedente Codice Etico deliberato e pubblicato dalla Società fino alla sostituzione con il nuovo.

A tal fine, successivamente alla sua adozione, il presente Codice Etico sarà portato a conoscenza del dipendenti e dei collaboratori della Società. Copia del codice etico sarà affissa in bacheca in luogo accessibile a tutti i dipendenti, pubblicato sul sito web della Società e sarà portato a conoscenza dei principali fornitori, appaltatori e subappaltatori della Società.

La pubblicazione in bacheca e sul sito web della Società rappresentano adempimento informativo, con accettazione dei contenuti del Codice, per tutti i "Destinatari" (così come definiti dal Codice stesso).



Allegato 1

Vostro impegno personale a rispettare lo spirito e la lettera del Codice

Con la sottoscrizione della presente, do atto di aver ricevuto in data ..... copia del presente Codice Etico e mi impegno a rispettare le norme ivi contenute, poiché violare una norma etica e/o una procedura interna significa violare i rapporti contrattuali con la Società, rischiare infrazioni di leggi e di incorrere in sanzioni penali (multe o pene detentive) o civili (risarcimento danni o pene pecuniarie) che possono colpire l'autore della violazione e la Società. Prendo altresì atto che l'accertamento da parte di Catania Multiservizi di un comportamento che infranga una o più norme etiche ovvero una procedura interna, comporta, l'irrogazione delle sanzioni disciplinari descritte nel Codice stesso. Pertanto in caso di dubbio sullo svolgimento di un'attività che possa comportare dette violazioni mi rivolgerò immediatamente ad un responsabile aziendale.

Per accettazione

.....

Allegato 2

(diretto a coloro che non sono dipendenti ma rappresentano Catania Multiservizi in qualità di consulenti, collaboratori autonomi, etc.)

Vostro impegno personale a rispettare lo spirito e la lettera del Codice

Con la sottoscrizione della presente, do atto di aver ricevuto in data ..... copia del presente Codice Etico e mi impegno a rispettare le norme ivi contenute, poiché violare una norma etica e/o una procedura interna significa violare i rapporti contrattuali con la Società, rischiare infrazioni di leggi e di incorrere in sanzioni penali (multe o pene detentive) o civili (risarcimento danni o pene pecuniarie) che possono colpire l'autore della violazione e la Società. Prendo altresì atto che l'accertamento da parte di Catania Multiservizi di un comportamento che infranga una o più norme etiche comporta la risoluzione ipso iure del contratto da me stipulato con Catania Multiservizi i cui estremi di riferimento sono .....

Per accettazione

.....