

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 1 | di 28 |

MULTISERVIZI S.p.A.

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ex D. Lgs. 231/2001

CODICE ETICO

Revisione n. 2 approvata dal Consiglio di Amministrazione il 17 ottobre 2018

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 2 | di 28 |

INDICE

| | |
|---|----|
| 1. PREMESSA | 5 |
| 2. PRINCIPI GENERALI..... | 6 |
| 2.1. Rispetto delle leggi e dei regolamenti | 6 |
| 2.2. Correttezza ed onestà | 7 |
| 2.3. Imparzialità..... | 7 |
| 2.4. Professionalità e valorizzazione delle risorse umane | 7 |
| 2.5. Riservatezza | 8 |
| 2.6. Trasparenza e completezza dell’informazione | 9 |
| 2.7. Protezione della salute e sicurezza sul luogo di lavoro | 9 |
| 2.8. Tutela ambientale | 9 |
| 2.9. Diligenza e buona fede..... | 10 |
| 2.10. Documentazione delle attività | 10 |
| 2.11. Affidabilità nella gestione delle informazioni e uso dei sistemi informatici..... | 11 |
| 2.12. Innovazione | 11 |
| 2.13. Efficienza | 12 |
| 2.14. Spirito di servizio | 12 |
| 3. SISTEMA DI GOVERNO DELLA SOCIETÀ..... | 12 |
| 4. SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO | 13 |
| 5. AREE DI APPLICAZIONE | 14 |
| Capo I - Rapporti con i clienti/utenti..... | 14 |
| 1. Rapporti contrattuali..... | 14 |
| 2. Soddisfazione del cliente e dell’utente | 14 |
| 3. Trasparenza | 14 |
| 4. Interazione con la clientela | 15 |
| Capo II - Rapporti con i Comuni | 15 |
| Capo III - Rapporti con il personale | 16 |

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 3 | di 28 |

| | |
|--|----|
| 1. Gestione delle risorse umane | 16 |
| 2. Sicurezza e salute | 16 |
| 3. Tutela della persona..... | 18 |
| 4. Selezione del personale | 18 |
| 5. Assunzione | 18 |
| 6. Doveri del personale | 19 |
| 7. Utilizzo del tempo e dei beni aziendali | 19 |
| 8. Conflitto di interessi..... | 19 |
| 9. Prevenzione della corruzione..... | 19 |
| 10. Trasparenza e tracciabilità | 20 |
| 11. Uso dei sistemi informatici..... | 20 |
| 12. Regali, omaggi e altre utilità | 20 |
| 13. Partecipazione ad associazioni e organizzazioni..... | 21 |
| 14. Riservatezza e gestione delle informazioni..... | 21 |
| 15. Comportamento nei rapporti privati | 22 |
| 16. Comportamento in servizio..... | 22 |
| 17. Rapporti con il pubblico | 22 |
| 18. Obblighi dei collaboratori | 23 |
| Capo IV - Rapporti con i partner contrattuali | 23 |
| Capo V - Rapporti con le Istituzioni Pubbliche ed altri soggetti esterni | 23 |
| 1. Pubbliche amministrazioni..... | 23 |
| 2. Partiti politici, organizzazioni sindacali ed associazioni | 24 |
| 3. Iniziative sociali e ambientali | 24 |
| Capo VI - Partecipazione alle gare e rapporti con i committenti..... | 24 |
| 1. Partecipazione a procedure di confronto concorrenziale | 24 |
| 2. Concorrenza nelle trattative commerciali | 25 |
| Capo VII - Rapporti con i fornitori | 25 |

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 4 | di 28 |

| | |
|---|----|
| 1. Scelta del fornitore..... | 25 |
| 2. Trasparenza | 25 |
| 3. Correttezza e diligenza nell’esecuzione dei contratti | 26 |
| Capo VIII - Rapporti con la stampa e comunicazioni esterne | 26 |
| 6. MODALITÀ DI APPLICAZIONE | 26 |
| 6.1. Adozione e diffusione | 26 |
| 6.2. Soggetti preposti alla Vigilanza sull’applicazione del Codice Etico..... | 27 |
| 6.3. Obblighi di informazione..... | 27 |
| 6.4. Valore contrattuale del Codice Etico | 28 |
| 6.5. Violazioni | 28 |

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 5 | di 28 |

1. PREMESSA

Il presente Codice Etico è un documento ufficiale della Società MULTISERVIZI (di seguito Società) in cui sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo.

La Società conforma la propria attività interna ed esterna al rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico, nel convincimento che l'etica sia un valore da perseguire costantemente nell'assolvimento dei propri compiti istituzionali.

MULTISERVIZI, in virtù del proprio ruolo pubblico, persegue il costante miglioramento della qualità dei propri servizi, attivando, nel rispetto della legislazione vigente, soluzioni gestionali ed operative capaci di garantire la tutela ambientale e l'equilibrio ecologico, in un'ottica di sviluppo sostenibile e salvaguardia della salute e della sicurezza dei cittadini e dei propri lavoratori.

Quale elemento di applicazione delle disposizioni dell'articolo 6 del D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231, il Codice Etico integra il quadro normativo al quale la Società è sottoposta.

Il Codice Etico si pone come corpus di principi fondamentali che ispirano le attività aziendali, guidando i comportamenti degli Amministratori, del Direttore generale, dei dipendenti, dei collaboratori, (d'ora in avanti denominati "Soggetti").

In particolare, a titolo esemplificativo:

- l'Organo Amministrativo tiene conto anche dei principi e valori del Codice Etico nel fissare gli obiettivi di impresa;
- i dipendenti ed i collaboratori adeguano le proprie azioni ed i propri comportamenti ai principi, ai valori, agli obiettivi ed agli impegni previsti dal Codice Etico.

La Società si è dotata, inoltre, di un Modello di organizzazione, gestione e controllo, finalizzato alla prevenzione dei rischi di commissione di reati - segnatamente quelli previsti dal D. Lgs. 231/2001 e successive modifiche - ed a limitarne eventuali impatti, nel caso in cui venissero compiuti atti illeciti

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 6 | di 28 |

eludendo fraudolentemente lo stesso (contenente anche una sezione relativa alle Misure organizzative per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza).

Il Codice etico è costituito:

- dai principi etici generali che individuano i valori di riferimento nelle attività aziendali;
- dai criteri di condotta verso ciascun stakeholder, che forniscono le linee guida e le norme alle quali i soggetti destinatari del Codice Etico sono tenuti ad attenersi;
- dai meccanismi di attuazione che delineano il sistema di controllo per la corretta applicazione del Codice Etico e per il suo continuo miglioramento.

2. PRINCIPI GENERALI

2.1. Rispetto delle leggi e dei regolamenti

La Società informa la propria attività al pieno rispetto delle leggi e dei regolamenti in vigore.

Ogni dipendente deve, quindi, impegnarsi al rispetto delle normative applicabili all'attività aziendale.

Tale impegno dovrà valere anche per i consulenti, fornitori, clienti e per chiunque abbia rapporti con MULTISERVIZI.

Quest'ultima non inizierà o proseguirà alcun rapporto con chi non intenda allinearsi a questo principio.

I Soggetti, pertanto, devono essere a conoscenza delle leggi e dei comportamenti normativamente doverosi; qualora insorgano dubbi o necessità di maggiori chiarimenti, è fatto obbligo di interpellare, al riguardo, i propri superiori diretti.

La Società dovrà assicurare un adeguato programma di formazione e sensibilizzazione continua sulle problematiche attinenti al Codice Etico.

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 7 | di 28 |

2.2. Correttezza ed onestà

La Società opera nel rispetto dell'etica professionale e dei regolamenti interni. Il perseguimento dell'interesse istituzionale non può mai giustificare una condotta contraria ai principi di correttezza ed onestà; anche per questo viene rifiutata qualsiasi forma di beneficio o regalo, ricevuto od offerto, che possa essere inteso come strumento volto ad influire sulla indipendenza di giudizio e di condotta delle parti coinvolte.

Sono consentiti omaggi di modico valore e altre spese di rappresentanza ordinarie e ragionevoli e purché contenuti entro limiti tali da non compromettere l'integrità e la correttezza etico-professionale delle parti e, in ogni caso, purché possano essere considerati usuali in relazione alla ricorrenza.

Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, gli omaggi e le spese di rappresentanza possono essere effettuati soltanto nei limiti e secondo le modalità disciplinati nelle Regole di condotta definite con riferimento ai reati previsti dal D. Lgs. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche.

Nel caso di dubbio in ordine alla corrispondenza dell'omaggio in relazione a quanto sopra, prima di accettarlo, il dipendente deve informare dell'accaduto il proprio superiore e l'Organismo di Vigilanza 231.

2.3. Imparzialità

Nelle relazioni con tutte le controparti, la Società evita ogni discriminazione basata sull'età, l'origine razziale ed etnica, la nazionalità, le opinioni politiche, le credenze religiose, il sesso, la sessualità o lo stato di salute dei suoi interlocutori.

2.4. Professionalità e valorizzazione delle risorse umane

La Società promuove lo sviluppo professionale e le competenze, attraverso continue attività di formazione ed aggiornamento.

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 8 | di 28 |

2.5. Riservatezza

La Società garantisce, in conformità alle disposizioni di legge, la riservatezza delle informazioni in proprio possesso. Ai Collaboratori della Società è fatto divieto di utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi all'esercizio della propria attività professionale.

In particolare, le informazioni, i dati, le conoscenze acquisite, elaborate e gestite dai Soggetti nell'esercizio della propria attività devono rimanere strettamente riservate ed opportunamente protette e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate, sia all'interno sia all'esterno della Società, se non nel rispetto della normativa vigente e delle procedure aziendali. Le informazioni riservate possono essere:

- a. i piani aziendali, strategici, economici/finanziari, contabili, commerciali, gestionali, operativi;
- b. i progetti e gli investimenti;
- c. i dati relativi al personale, ai clienti, ai fornitori, agli utenti e in generale tutti i dati definiti personali dalla normativa in materia di privacy, con particolare attenzione per quelli che la legge stessa definisce come sensibili;
- d. i parametri aziendali di prestazione e di produttività;
- e. i contratti commerciali, i documenti aziendali;
- f. il know-how relativo all'espletamento dei servizi;
- g. le banche dati relative ai fornitori, clienti, dipendenti, mediatori e collaboratori esterni.

I Soggetti, nel trattare tali dati e informazioni, devono prestare la massima attenzione e riservatezza.

In particolare, i dipendenti devono:

- a. mantenere riservate le notizie e le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni e che non siano oggetto di trasparenza in conformità alla legge ed ai regolamenti;
- b. osservare il dovere di riservatezza anche dopo la cessazione dal servizio;

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 9 | di 28 |

- c. consultare i soli documenti cui sono autorizzati ad accedere, facendone uso conforme alle proprie mansioni e consentendone l'accesso solo a coloro che ne abbiano titolo ed in conformità alle prescrizioni impartite;
- d. prevenire l'eventuale dispersione di dati osservando le misure di sicurezza impartite, custodendo con ordine e cura gli atti affidati ed evitando di effettuarne inutili copie.

2.6. Trasparenza e completezza dell'informazione

Le informazioni che vengono diffuse dalla Società sono veritiere, complete, trasparenti e comprensibili, in modo da permettere ai destinatari di assumere decisioni consapevoli, in merito alle relazioni da intrattenere con la stessa.

2.7. Protezione della salute e sicurezza sul luogo di lavoro

Ai dipendenti e collaboratori, la cui l'integrità fisica e morale è considerata valore primario di MULTISERVIZI, vengono garantite condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale, in ambienti di lavoro sicuri e salubri.

2.8. Tutela ambientale

MULTISERVIZI è impegnata nella salvaguardia dell'ambiente come bene primario. A tale scopo, orienta le proprie scelte, in modo da garantire la compatibilità tra il perseguimento dei propri fini istituzionali e le esigenze ambientali. La Società, conseguentemente, rifiuta i comportamenti che si discostano dai suddetti principi.

La politica della Società nasce dalla consapevolezza del ruolo strategico che la propria missione ha nello sviluppo sostenibile del territorio e che l'ambiente rappresenta un patrimonio da salvaguardare. MULTISERVIZI sviluppa le proprie attività perseguendo la tutela dell'ambiente, ponendosi come obiettivo il miglioramento continuo delle prestazioni in questo particolare ambito, anche in considerazione degli impatti ambientali derivanti e derivati dall'attività della Società.

A tale fine MULTISERVIZI si impegna:

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 10 | di 28 |

- al rispetto della normativa nazionale e internazionale vigente in materia ambientale;
- a sensibilizzare il management e i collaboratori sulle tematiche di natura ambientale;
- a gestire le attività minimizzando gli impatti ambientali diretti e indiretti;
- ad adottare un approccio precauzionale in tema di impatti ambientali;
- a promuovere lo sviluppo e la diffusione di tecnologie eco-efficienti;
- a definire specifici obiettivi ambientali e programmi di miglioramento, volti alla minimizzazione degli impatti ambientali significativi;
- a sensibilizzare e formare il personale, affinché sia consapevole degli aspetti ed impatti ambientali connessi alle proprie attività e si impegni ad operare nel rispetto dell'ambiente, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- a fornire all'autorità locale tutte le informazioni necessarie a comprendere gli eventuali rischi ambientali legati all'attività della Società;
- a perseguire una politica ambientale.

2.9. Diligenza e buona fede

Ogni dipendente e/o collaboratore deve agire lealmente e secondo buona fede, rispettando gli obblighi contrattualmente sottoscritti ed assicurando le prestazioni richieste. Deve, altresì, conoscere ed osservare il contenuto del presente Codice Etico, improntando la propria condotta al rispetto, alla cooperazione ed alla reciproca collaborazione.

2.10. Documentazione delle attività

Tutte le attività, azioni, transazioni ed operazioni della Società devono essere:

- a) compiute nel rispetto delle norme vigenti, della massima correttezza gestionale, della completezza e trasparenza delle informazioni e della legittimità sia formale che sostanziale;
- b) compiute nel rispetto delle istruzioni e delle procedure ed entro i limiti delle deleghe ricevute e dei budget approvati dall'Organo Amministrativo, nonché essere legittime, coerenti e congrue.

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 11 | di 28 |

I Soggetti che si dovessero trovare a conoscenza di eventuali omissioni, alterazioni o falsificazioni delle registrazioni contabili, ovvero dei relativi documenti di supporto, sono tenuti ad informare tempestivamente il proprio superiore, ovvero il responsabile della funzione aziendale competente e l'Organismo di Vigilanza 231.

2.11. Affidabilità nella gestione delle informazioni e uso dei sistemi informatici

Il personale MULTISERVIZI, nello svolgimento del proprio lavoro e nell'ambito delle proprie responsabilità, è tenuto a registrare ed elaborare dati e informazioni in modo completo, corretto, adeguato e tempestivo. Le registrazioni e le evidenze contabili, economiche e finanziarie di MULTISERVIZI devono attenersi a questi principi anche per consentire eventuali verifiche da parte di soggetti, anche esterni, a ciò preposti.

Coloro cui compete la gestione delle registrazioni contabili e delle informazioni economiche e finanziarie sono tenuti a collaborare con l'Area informatica, per la corretta applicazione delle procedure di sicurezza informatica a garanzia dell'integrità dei dati.

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 quando previsto dalle leggi vigenti 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 possono arrecare danno all'immagine della Società.

2.12. Innovazione

La Società persegue la ricerca e l'innovazione tecnologica e organizzativa nella convinzione che l'adozione di tali soluzioni consenta di operare con maggiore efficienza.

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 12 | di 28 |

2.13. Efficienza

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

2.14. Spirito di servizio

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

3. SISTEMA DI GOVERNO DELLA SOCIETÀ

Il sistema di governo adottato dalla Società è conforme alla normativa vigente ed è volto ad assicurare la massima e più equilibrata collaborazione tra le sue componenti attraverso un contemperamento armonico dei diversi ruoli di gestione, di indirizzo e di controllo.

Tale sistema risulta orientato a garantire una conduzione responsabile della Società e trasparente nei confronti del mercato, nella prospettiva di raggiungimento di un equilibrio economico a valere nel tempo.

I componenti degli organi aziendali 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 nella Società.

Ai componenti degli organi è altresì richiesto un comportamento ispirato ai principi di autonomia, di indipendenza e di rispetto delle linee di indirizzo che la Società fornisce nelle relazioni che essi intrattengono, per conto della stessa, con le Istituzioni pubbliche e con qualsiasi soggetto privato.

È richiesta la loro partecipazione assidua ed informata all'attività della Società; essi sono tenuti a fare un uso riservato delle informazioni di cui vengono a conoscenza per ragioni di ufficio e non possono

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 13 | di 28 |

avvalersi della loro posizione per ottenere vantaggi personali, diretti o indiretti; ogni attività di comunicazione deve rispettare le leggi e le pratiche di condotta e deve essere volta a salvaguardare le informazioni di price sensitive e di segreto industriale. Ai componenti degli organi della Società è richiesto il rispetto della normativa vigente e dei principi contenuti nel presente Codice Etico. Gli obblighi di lealtà e riservatezza vincolano tali soggetti anche successivamente alla cessazione del rapporto con la Società.

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

4. SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica della pianificazione e della gestione delle attività aziendali tese all'efficienza, alla correttezza, alla trasparenza ed alla qualità, la Società adotta misure organizzative e di gestione idonee a prevenire comportamenti illeciti o comunque contrari alle regole di questo Codice Etico da parte di qualunque soggetto che agisca per la Società.

La Società attua Modelli di organizzazione, gestione e controllo che prevedano misure idonee a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento del presente Codice Etico ed a scoprire ed eliminare tempestivamente le situazioni di rischio.

I modelli di organizzazione, al fine di prevenire il rischio di commissione dei reati dai quali possa derivare la responsabilità della Società ai sensi del D. Lgs. 231/2001, prevedono:

- l'individuazione delle attività nel cui ambito possono essere commessi reati;
- specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni della Società in relazione ai reati da prevenire;
- l'individuazione delle modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione di reati;
- obblighi di informazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli organizzativi;

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 14 | di 28 |

- l'introduzione di un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello.

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

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

5. AREE DI APPLICAZIONE

Capo I - Rapporti con i clienti/utenti

1. Rapporti contrattuali

I rapporti contrattuali e le comunicazioni ai clienti/utenti della Società sono improntati a principi di correttezza ed onestà, professionalità, trasparenza e, comunque, informati alla massima collaborazione.

2. Soddisfazione del cliente e dell'utente

MULTISERVIZI considera fondamentale mantenere elevati standard di qualità dei propri servizi e massimizzare la soddisfazione della clientela e dell'utenza servita, come stabilito nella Carta del servizio idrico integrato. Le procedure interne utilizzate supportano queste finalità, anche attraverso continue attività di monitoraggio.

La Società si impegna, altresì, a non discriminare la clientela e l'utenza servita.

3. Trasparenza

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

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 15 | di 28 |

4. Interazione con la clientela

La Società si impegna a favorire l'interazione con la clientela attraverso 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.

I contratti e le comunicazioni con la clientela devono essere chiari e semplici, oltre che conformi alle normative vigenti e alle indicazioni delle Autorità.

La Società tutela la privacy della propria utenza, 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.

Capo II - Rapporti con i Comuni

È interesse prioritario della Società rispettare gli impegni assunti nei confronti dei Comuni, come indicati nei Contratti di Servizio.

Le relazioni istituzionali tra MULTISERVIZI ed i Comuni sono disciplinati dall'art. 114, comma 6 del D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 (T.U. Enti Locali) e sono ispirate al principio di buon andamento della Pubblica Amministrazione ex art. 97 Costituzione.

MULTISERVIZI, consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dagli Enti Locali Azionisti, si impegna a fornire informazioni accurate, veritiere e tempestive e a migliorare le condizioni della loro partecipazione, nell'ambito delle loro prerogative, alle decisioni societarie attraverso il perseguimento della propria missione e con una gestione socialmente responsabile dei settori in cui opera.

MULTISERVIZI opera attraverso un dialogo aperto alle aspettative legittime di tutti gli interlocutori. In particolare, promuove un dialogo partecipativo con tutti gli Enti Locali, le Istituzioni e le Associazioni dei Cittadini per collaborare al miglioramento della qualità della vita dei Cittadini e alla salvaguardia del patrimonio naturale dei territori in cui opera.

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 16 | di 28 |

Capo III - Rapporti con il personale

Il “fattore umano” costituisce la risorsa chiave della Società: è solo grazie ad esso che si può ottenere la massima soddisfazione del cliente/utente.

MULTISERVIZI è pertanto impegnata a selezionare e mantenere personale dotato di competenze adeguate al ruolo da ricoprire e alle mansioni da svolgere.

1. Gestione delle risorse umane

La Società non tollera alcuna forma di lavoro irregolare e di sfruttamento.

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.

La Società rifiuta qualsiasi azione che possa configurare abuso d’autorità e, più in generale, che violi la dignità e l’integrità psico-fisica della persona. Per tutta la durata del rapporto di lavoro, i dipendenti ed i collaboratori ricevono indicazioni che consentano di comprendere la natura del proprio incarico e che permettano di svolgerlo adeguatamente, nel rispetto della propria qualifica.

Il personale si impegna ad ottemperare, con diligenza e lealtà, agli obblighi relativi al proprio incarico.

2. Sicurezza e salute

MULTISERVIZI si impegna a tutelare l’integrità dei propri dipendenti diffondendo e consolidando una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi, del rispetto della normativa vigente e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori. Inoltre, opera per preservare, con azioni preventive, organizzative e tecniche, la salute e la sicurezza dei propri lavoratori, del personale degli appaltatori e dei collaboratori esterni.

MULTISERVIZI 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.

A tal fine promuove comportamenti responsabili e sicuri e adotta tutte le misure di sicurezza richieste dall’evoluzione tecnologica per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel pieno rispetto

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 17 | di 28 |

della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione di cui al D. Lgs. 81/2008. Le misure generali di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro sono:

- la valutazione di tutti i rischi per la salute e sicurezza;
- la programmazione della prevenzione, mirata ad un complesso che integri in modo coerente nella prevenzione le condizioni tecniche produttive della Società nonché l'influenza dei fattori dell'ambiente e dell'organizzazione del lavoro;
- l'eliminazione dei rischi e, ove ciò non sia possibile, la loro riduzione al minimo in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico;
- il rispetto dei principi ergonomici nell'organizzazione del lavoro, nella concezione dei posti di lavoro, nella scelta delle attrezzature e nella definizione dei metodi di lavoro e produzione, in particolare al fine di ridurre gli effetti sulla salute del lavoro monotono e di quello ripetitivo;
- la riduzione dei rischi alla fonte;
- la sostituzione di ciò che è pericoloso con ciò che non lo è, o è meno pericoloso;
- la limitazione al minimo del numero dei lavoratori che sono, o che possono essere, esposti al rischio;
- l'utilizzo limitato degli agenti chimici, fisici e biologici sui luoghi di lavoro;
- la priorità delle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;
- il controllo sanitario dei lavoratori;
- l'allontanamento del lavoratore dall'esposizione al rischio per motivi sanitari inerenti la sua persona e l'affidamento, ove possibile, ad altra mansione;
- l'informazione e formazione adeguate per i lavoratori, per dirigenti, preposti, per i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- le istruzioni adeguate ai lavoratori;
- la partecipazione e consultazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti per la sicurezza;
- la programmazione delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza, anche attraverso l'adozione di buone prassi;

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 18 | di 28 |

- le misure di emergenza da attuare in caso di primo soccorso, di lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori e di pericolo grave e immediato;
- l'uso di segnali di avvertimento e di sicurezza;
- la regolare manutenzione di ambienti, attrezzature, impianti, con particolare riguardo ai dispositivi di sicurezza in conformità alla indicazione dei fabbricanti.

3. Tutela della persona

La Società si impegna a garantire il rispetto delle condizioni necessarie per l'esistenza di un ambiente di lavoro collaborativo e non ostile e a prevenire comportamenti discriminatori di qualsiasi tipo.

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

I dipendenti che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto al proprio responsabile che procederà ad accertare l'effettiva violazione del Codice Etico.

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

4. Selezione del personale

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

5. Assunzione

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

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 19 | di 28 |

6. Doveri del personale

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

7. Utilizzo del tempo e dei beni aziendali

I dipendenti ed i collaboratori della Società non possono svolgere, durante l'orario di lavoro, altre attività estranee o non congruenti con le proprie mansioni o responsabilità organizzative.

Tutte le attrezzature e gli strumenti di lavoro, messi a disposizione del personale, devono essere impiegati con la massima diligenza in modo da evitare qualsiasi danno.

Il loro impiego, nel rispetto delle procedure di sicurezza stabilite, deve essere destinato allo svolgimento dell'attività aziendale.

8. Conflitto di interessi

Il dipendente si astiene dal prendere decisioni o svolgere attività inerenti alle sue mansioni in situazioni di conflitto, anche potenziale, di interessi con interessi personali, del coniuge, di conviventi, di parenti, di affini entro il secondo grado. Il conflitto può riguardare interessi di qualsiasi natura, anche non patrimoniali, come quelli derivanti dall'intento di voler assecondare pressioni politiche, sindacali o dei superiori gerarchici.

Ogni situazione di potenziale conflitto di interessi deve essere comunicata al proprio superiore e all'Organismo di Vigilanza.

9. Prevenzione della corruzione

Il dipendente rispetta le misure necessarie alla prevenzione degli illeciti nella Società. In particolare, il dipendente rispetta le prescrizioni contenute nelle Misure organizzative per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza, presta la sua collaborazione al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza e, fermo restando l'obbligo di denuncia all'Autorità giudiziaria, segnala

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 20 | di 28 |

al proprio superiore gerarchico eventuali situazioni di illecito nella Società di cui sia venuto a conoscenza.

10. Trasparenza e tracciabilità

Il dipendente assicura l'adempimento degli obblighi di trasparenza previsti dalle disposizioni normative vigenti, prestando la massima collaborazione nell'elaborazione, reperimento e trasmissione dei dati sottoposti all'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale.

La tracciabilità dei processi decisionali adottati dai dipendenti deve essere, in tutti i casi, garantita attraverso un adeguato supporto documentale, che consenta in ogni momento la replicabilità.

11. Uso dei sistemi informatici

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

Salvo quanto previsto dalle leggi civili e penali, rientra nell'uso improprio dei beni e delle risorse aziendali l'utilizzo dei collegamenti in rete per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro o per inviare messaggi offensivi o che possano arrecare danno all'immagine della Società.

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.

12. Regali, omaggi e altre utilità

Il perseguimento dell'interesse istituzionale non può mai giustificare una condotta contraria ai principi di correttezza ed onestà; anche per questo viene rifiutata qualsiasi forma di beneficio o regalo, ricevuto od offerto, che possa essere inteso come strumento volto ad influire sulla indipendenza di giudizio e di condotta delle parti coinvolte.

Sono consentiti omaggi di modico valore, purché contenuti entro limiti tali da non compromettere l'integrità e la correttezza etico-professionale delle parti e, in ogni caso, purché possano essere considerati usuali in relazione alla ricorrenza.

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 21 | di 28 |

Non possono essere attribuiti vantaggi illeciti a clienti o fornitori pubblici e privati.

Gli omaggi possono essere erogati soltanto nei limiti e secondo le modalità definite nel Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs. 231/2001.

Nel caso di dubbio in ordine alla corrispondenza dell'omaggio in relazione a quanto sopra, prima di accettarlo, il dipendente deve informare dell'accaduto l'Organismo di Vigilanza.

13. Partecipazione ad associazioni e organizzazioni

Nel rispetto della disciplina vigente del diritto di associazione, il dipendente comunica tempestivamente al responsabile dell'ufficio di appartenenza la propria adesione o appartenenza ad associazioni od organizzazioni, a prescindere dal loro carattere riservato o meno, i cui ambiti di interessi possano interferire con lo svolgimento dell'attività. Il presente paragrafo non si applica all'adesione a partiti politici o a sindacati.

Il dipendente non costringe altri dipendenti ad aderire ad associazioni od organizzazioni, né esercita pressioni a tale fine, promettendo vantaggi e prospettando svantaggi di carriera.

14. Riservatezza e gestione delle informazioni

Le informazioni, i dati, le conoscenze acquisite, elaborate e gestite dai dipendenti nell'esercizio della propria attività devono rimanere strettamente riservate ed opportunamente protette e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate, sia all'interno sia all'esterno della Società, se non nel rispetto della normativa vigente e delle procedure aziendali.

I dipendenti, nel trattare tali dati e informazioni, devono prestare la massima attenzione e riservatezza. In particolare, devono:

- mantenere riservate le notizie e le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni e che non siano oggetto di trasparenza in conformità alla legge ed ai regolamenti;
- osservare il dovere di riservatezza anche dopo la cessazione dal servizio;

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 22 | di 28 |

- consultare i soli documenti cui sono autorizzati ad accedere, facendone uso conforme alle proprie mansioni e consentendone l'accesso solo a coloro che ne abbiano titolo ed in conformità alle prescrizioni impartite;
- prevenire l'eventuale dispersione di dati osservando le misure di sicurezza impartite, custodendo con ordine e cura gli atti affidati ed evitando di effettuarne inutili copie.

15. 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.

16. Comportamento in servizio

Il dipendente, salvo giustificato motivo, non ritarda né adotta comportamenti tali da far ricadere su altri dipendenti il compimento di attività o l'adozione di decisioni di propria spettanza.

Il dipendente utilizza i permessi di astensione dal lavoro, comunque denominati, nel rispetto delle condizioni previste dalla legge, dai regolamenti e dai contratti collettivi.

Il dipendente utilizza il materiale o le attrezzature di cui dispone per ragioni di ufficio e i servizi telematici e telefonici dell'ufficio nel rispetto dei vincoli posti dalla Società. Il dipendente utilizza gli eventuali mezzi di trasporto della Società a sua disposizione soltanto per lo svolgimento dei compiti lavorativi, astenendosi dal trasportare terzi, se non per motivi di lavoro.

17. Rapporti con il pubblico

Salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali, il dipendente si astiene da dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti della Società.

Il dipendente osserva il segreto d'ufficio e la normativa in materia di tutela e trattamento dei dati personali.

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 23 | di 28 |

18. Obblighi dei collaboratori

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

Capo IV - Rapporti con i partner contrattuali

I Partner contrattuali della Società rendono possibile, con la loro collaborazione, la concreta realizzazione dell'attività della Società. MULTISERVIZI rispetta il loro importante contributo, impegnandosi a trattare con essi a condizioni di parità e rispetto reciproco.

Nella selezione dei Partner contrattuali, effettuata attraverso procedure chiare, certe e non discriminatorie. La Società utilizza esclusivamente criteri legati alla competitività oggettiva dei servizi offerti ed alla loro qualità, intesa anche come rispondenza del fornitore ai parametri etici espressi nel Codice Etico.

Capo V - Rapporti con le Istituzioni Pubbliche ed altri soggetti esterni

1. Pubbliche amministrazioni

Tutti i rapporti fra MULTISERVIZI e la Pubblica Amministrazione, così come specificate nella premessa del Codice Etico, sono improntati a principi di correttezza, trasparenza, collaborazione, nel rispetto dei reciproci ruoli e sono riservati alle sole funzioni espressamente delegate dall'Organo Amministrativo.

MULTISERVIZI rifiuta qualsivoglia comportamento che possa essere anche soltanto interpretato come di natura collusiva o comunque idoneo a pregiudicare i suddetti principi.

In particolare, è tassativamente vietato erogare o promettere pagamenti o compensi, sotto qualsiasi forma, direttamente o per il tramite di altri, per indurre, facilitare o remunerare una decisione, il compimento di un atto d'ufficio o contrario ai doveri d'ufficio, della Pubblica Amministrazione.

I dipendenti ed i collaboratori della Società, qualora ricevano richieste esplicite o implicite di benefici di qualsiasi natura da parte della Pubblica Amministrazione ovvero da parte di persone fisiche o giuridiche che agiscono alle dipendenze o per conto della stessa, devono immediatamente sospendere ogni rapporto e informare per iscritto l'Organismo di Vigilanza.

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 24 | di 28 |

Le disposizioni contenute nel presente articolo non devono essere eluse ricorrendo a forme diverse di aiuti o contribuzioni, ad esempio sponsorizzazioni, incarichi, consulenze, pubblicità, abboni.

I soggetti che intrattengono rapporti con la Pubblica Amministrazione devono informare l'Organismo di Vigilanza dell'avvio dei più significativi contatti operativi di MULTISERVIZI con la Pubblica Amministrazione medesima.

2. Partiti politici, organizzazioni sindacali ed associazioni

MULTISERVIZI s'impegna a garantire percorsi di dialogo e comunicazione con tutti i portatori d'interesse: interni (dipendenti, sindacati) ed esterni (cittadini, azionisti, enti pubblici, associazioni, etc), impegnandosi a tener conto delle loro istanze, comunicando loro le performance aziendali e coinvolgendoli, ove possibile, nel raggiungimento degli obiettivi aziendali, nell'ambito di una politica di trasparenza e di partecipazione alla vita aziendale.

3. Iniziative sociali e ambientali

MULTISERVIZI, in virtù del proprio ruolo pubblico, promuove attività di sostegno a favore di soggetti impegnati in iniziative finalizzate alla tutela ambientale e sociale del territorio.

Capo VI - Partecipazione alle gare e rapporti con i committenti

1. Partecipazione a procedure di confronto concorrenziale

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

| | | | |
|----------------------------|---|---------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | 5. <i>CODICE ETICO</i> | Pag. 25 | di 28 |

2. Concorrenza nelle trattative commerciali

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

Capo VII - Rapporti con i fornitori

1. Scelta del fornitore

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

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

Nella selezione MULTISERVIZI adotta criteri oggettivi e trasparenti previsti dalla normativa vigente e dalle procedure aziendali.

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

2. Trasparenza

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

La Società predispone opportune procedure per garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del fornitore e di acquisto di beni e servizi.

È previsto un accurato sistema di documentazione dell'intera procedura di selezione e di acquisto tale da consentire la ricostruzione di ogni operazione.

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 26 | di 28 |

3. 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.

MULTISERVIZI si impegna ad informare in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo alle caratteristiche dell'attività, alle forme e ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti nonché delle aspettative della controparte, date le circostanze, 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

Capo VIII - Rapporti con la stampa e comunicazioni esterne

MULTISERVIZI riconosce il fondamentale ruolo informativo svolto dai media verso il pubblico. A tale scopo, si impegna a collaborare pienamente con tutti gli organi di informazione, senza discriminazioni, nel rispetto dei reciproci ruoli e delle esigenze di riservatezza aziendale, al fine di rispondere con tempestività, completezza e trasparenza alle loro esigenze informative.

Il personale della Società non è autorizzato a fornire notizie agli organi di informazione senza l'autorizzazione delle funzioni competenti.

6. MODALITÀ DI APPLICAZIONE

6.1. Adozione e diffusione

Il Codice Etico ed i suoi eventuali futuri aggiornamenti vengono definiti ed approvati dall'Organo Amministrativo della Società.

È pubblicato con adeguato risalto nel sito www.multiservizi-spa.it.

Una copia cartacea viene distribuita al personale ed ai collaboratori in servizio attuale e futuro, richiedendo agli stessi una dichiarazione per iscritto di avvenuto ricevimento.

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 27 | di 28 |

6.2. Soggetti preposti alla Vigilanza sull'applicazione del Codice Etico

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

Sui requisiti, composizione, poteri e mezzi, modalità di funzionamento di detto organo, si rinvia all'apposito Regolamento incluso nel Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs. 231/2001.

Con riferimento al Codice Etico, l'Organismo di vigilanza ha la responsabilità di esprimere pareri riguardo alle problematiche di natura etica che potrebbero insorgere nell'ambito delle decisioni aziendali e alle presunte violazioni del Codice ad esso riferite dai responsabili di funzione. Inoltre, l'Organismo di Vigilanza deve seguire la revisione periodica del Codice Etico e dei suoi meccanismi di attuazione anche attraverso la presentazione di proposte di adeguamento; ha il compito di impostare il piano di comunicazione e formazione etica.

6.3. Obblighi di informazione

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

I responsabili di funzione devono vigilare sull'operato dei propri dipendenti e devono informare l'Organismo di Vigilanza di ogni possibile violazione delle predette norme.

Le segnalazioni, eventualmente anche in forma anonima, potranno essere inoltre rivolte direttamente all'Organismo di Vigilanza e potranno essere effettuate con le modalità definite nella parte generale del Modello 231.

L'Organismo di Vigilanza agirà in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione, assicurando altresì la riservatezza dell'identità degli stessi, fatti salvi

| | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|-------|
| MULTISERVIZI S.p.A. | MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 | Rev. 8 – 17/10/2018 | |
| | <i>5. CODICE ETICO</i> | Pag. 28 | di 28 |

gli eventuali obblighi di legge e la tutela dei diritti delle persone accusate erroneamente e/o in mala fede.

Le segnalazioni testé menzionate saranno prontamente verificate dallo stesso Organismo di Vigilanza che, nei casi di accertate violazioni del Codice Etico, ne darà notizia all’Organo Amministrativo.

La mancata osservanza del dovere d'informazione in esame è sanzionabile ai sensi del sistema disciplinare previsto dal Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs. 231/2001, su proposta dell’Organismo di Vigilanza, come anche previsto nei paragrafi successivi.

6.4. Valore contrattuale del Codice Etico

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

6.5. Violazioni

In caso di violazioni del Codice Etico, la Società adotta – nei confronti dei responsabili delle violazioni stesse, laddove ritenuto necessario per la tutela degli interessi aziendali e compatibilmente a quanto previsto dal quadro normativo vigente e anche dal sistema sanzionatorio previsto dal “modello 231” – provvedimenti disciplinari, che possono giungere sino all’allontanamento dalla Società degli stessi responsabili.

La Società, nei casi verificati di infrazione ai principi del Codice Etico che presentino altresì gli estremi di reato, si riserva di procedere giudizialmente nei confronti dei soggetti coinvolti.

Il Presente Codice è stato approvato dall’Organo Amministrativo di MULTISERVIZI in data 17 ottobre 2018 ed entra in vigore dal giorno seguente all’approvazione. Ogni aggiornamento, modifica od integrazione di esso, deve essere approvata dall’Organo Amministrativo di MULTISERVIZI, con le stesse modalità adottate per la sua approvazione iniziale.