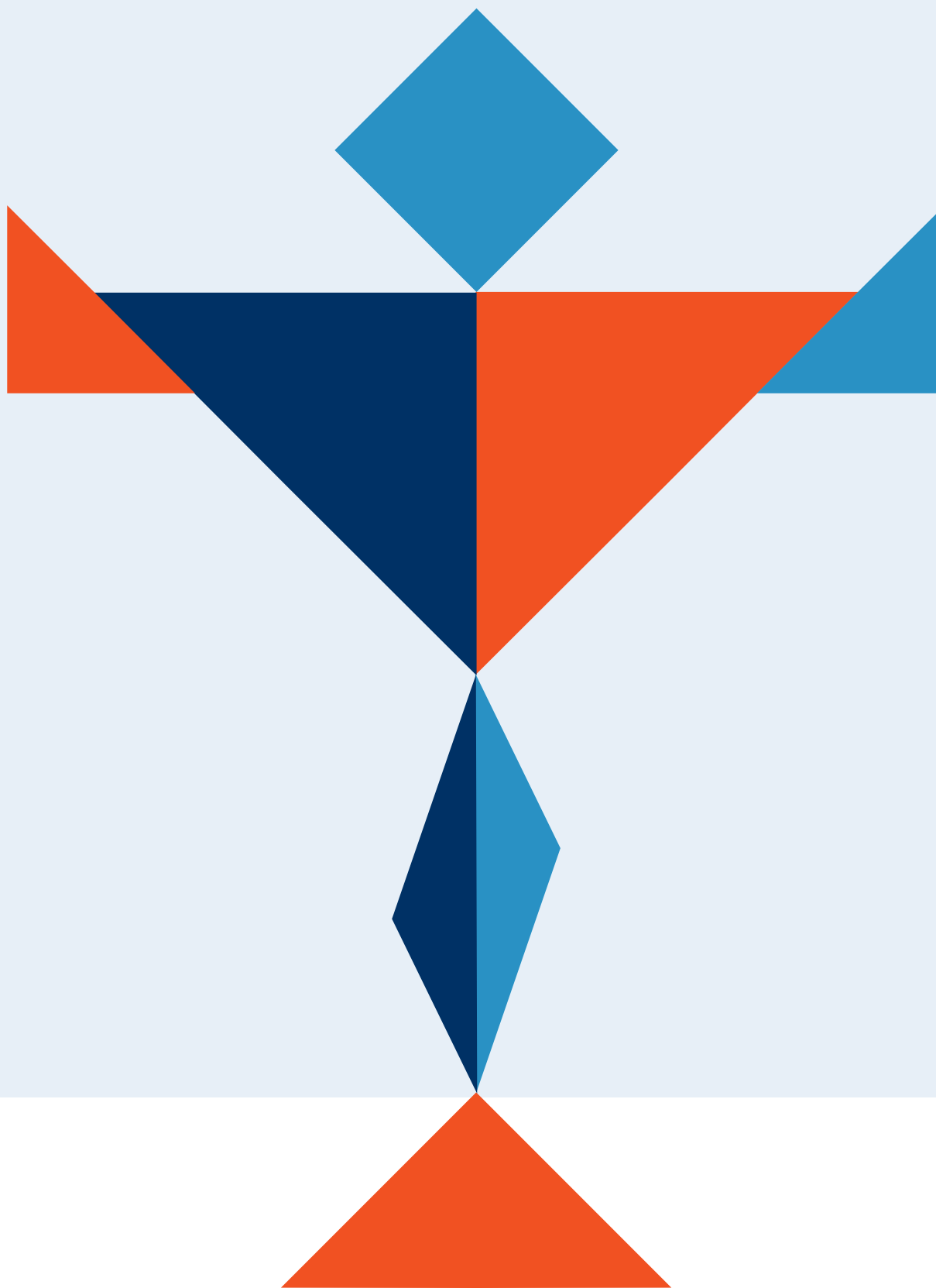


CODICE ETICO

Approvato dal CdA del 12/07/22



Codice Etico della Soc. Garda Uno S.p.A.

1. INTRODUZIONE

Il Codice Etico rappresenta una consolidata certezza per la nostra Azienda, un elemento necessario proprio perché ogni giorno Garda Uno si relaziona con le persone attraverso i suoi servizi, i suoi operatori ed i propri sportelli. In un contesto tanto vario, non è raro imbattersi in problemi etici le cui risoluzioni, talvolta, sono delicate.

Questo documento non vuole e non può sostituirsi alle norme di legge che regolano l'attività ed i servizi, ma ad esse si aggiunge invitando chiunque faccia parte della nostra Società sia come dipendente, che fornitore, che utente, che socio a seguire buone norme di comportamento che seguano una sana etica.

Le linee guida hanno l'obiettivo di valorizzare appieno la responsabilità sociale al fine di avere una gestione del lavoro più consapevole.

È un documento che è in divenire verso un continuo miglioramento, anche grazie agli spunti di chi, con spirito collaborativo, ha la propria idea da condividere.

1.1 La missione aziendale di Garda Uno Spa

Garda Uno S.p.A. (in seguito "Garda Uno" o la "Società"), costituita da Enti locali della Provincia di Brescia, ai sensi dell'art. 113, comma 5, lettera c) del d. lgs. n. 267/2000, ottenne dall'Autorità d'Ambito Ottimale della Provincia di Brescia, con deliberazione della Conferenza d'Ambito n. 4/2006 del 14 giugno 2006, l'affidamento in via diretta della gestione del Servizio Idrico Integrato; a tale delibera seguì la sottoscrizione del contratto di servizio, stipulato il 14 marzo 2014, fra Garda Uno S.p.A. e l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Brescia, subentrato all'AATO ex LR Lombardia 27 dicembre 2010 n. 21 e giusta deliberazione del Consiglio Provinciale di Brescia n. 26 del 27 giugno 2011. L'affidamento diretto senza gara del Servizio è legittimo in quanto la Società è definita statutariamente "in house providing" possedendo le tipiche caratteristiche previste dalla normativa comunitaria e nazionale in tema, ovvero: totale partecipazione pubblica (diretta), territorialità (massima parte delle attività svolte sul territorio dei propri Soci) e infine il controllo dei propri Soci che è analogo a quello che l'Ente Locale ha su un proprio Ufficio.

I Comuni Soci, nell'ottica di generare economie di scala e di migliorare le performance di settore della Società, nel tempo hanno affidato, sempre in via diretta, i propri Servizi di Igiene Urbana ed Ambientale. Ad oggi la tipologia di Servizio in Regione Lombardia non prevede la presenza di un Ente di Regolazione sotto forma di ATO: pertanto i Comuni sono ancora in grado di autodeterminare gli affidamenti secondo i modelli di gestione previsti dall'ordinamento europeo e nazionale.

Inoltre, la Società, da sempre impegnata nella valorizzazione del recupero di materia (per esempio dai rifiuti) e comunque fedele alla vocazione di difesa ambientale del Lago di Garda, si è impegnata nello sviluppo di forme di produzione di energia che fossero pienamente eco-sostenibili (fotovoltaico, idroelettrico) e valorizzandone i vantaggi attraverso la cessione di titoli energetici.

Nel 2018, a seguito di quanto stabilito dal decreto "Sblocca Italia" DL 133/2014 art. 7 c. 1 lett. B che interviene sul D.lgs. 150/2006, Garda Uno ha ceduto l'intero ramo idrico alla Società Acque Bresciane Srl, costituita allo scopo di aggregare in un unico soggetto giuridico tutte le gestioni del servizio idrico integrato della Provincia di Brescia.

In tale contesto, missione della Società è garantire una corretta erogazione dei Servizi pubblici ed energetici, operando in conformità ai Contratti di Servizio di Igiene Urbana ed Ambientale, alle norme vigenti ed alle direttive ed agli atti di controllo e vigilanza delle Autorità di regolazione.

Per il raggiungimento di tale obiettivo, la Società:

- Si impegna a realizzare la parte più rilevante della propria attività, nell'ambito degli accordi relativi ai servizi affidati, verso gli utenti e i Soci;
- Conformata la propria attività a criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, obbligandosi a raggiungere l'equilibrio economico-finanziario della gestione;
- Eroga i servizi affidati secondo le migliori condizioni tecniche ed imprenditoriali, che dovranno essere adeguate a soddisfare i bisogni e le aspettative delle diverse categorie di utenti, osservando gli standard di qualità definiti dalle normative statali, regionali e dell'Autorità.

1.2 Le finalità e i destinatari

Il presente Codice etico di comportamento (il "Codice Etico") è una dichiarazione pubblica di Garda Uno che individua principi generali e regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo.

Quale elemento di applicazione delle disposizioni dell'articolo 6 del decreto legislativo 8 giugno 2001 n. 231 ("EX D.Lgs. 231"), il Codice Etico integra il quadro normativo al quale Garda Uno, i suoi amministratori, il management e i dipendenti sono sottoposti. Esso costituisce, inoltre, uno strumento con cui Garda Uno, nel compimento della propria missione, si impegna a contribuire, conformemente alle leggi ed ai principi di lealtà e correttezza, allo sviluppo socio-economico del territorio e dei cittadini attraverso l'organizzazione e l'erogazione dei Servizi pubblici locali.

Garda Uno adotta, ai sensi del exD.Lgs. 231/01, un "Modello di organizzazione, gestione e controllo" che esplicita l'insieme delle misure e delle procedure preventive e disciplinari idonee a ridurre il rischio di commissione di reati all'interno dell'organizzazione aziendale.

Il presente Codice Etico ha lo scopo di indirizzare eticamente l'agire di Garda Uno e dei suoi esponenti. Destinatari delle norme del Codice sono tutti coloro che partecipano all'organizzazione imprenditoriale Garda Uno e, quindi:

- Soci
- Amministratori
- Dirigenti e quadri
- Dipendenti
- Collaboratori
- Controparti contrattuali

e chiunque instauri, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, un rapporto con Garda Uno (di seguito collettivamente individuati come i "destinatari").

Del Codice Etico viene data ampia diffusione interna mediante invio a mezzo mail a tutti i dipendenti, messa a disposizione, in ogni sede e distaccamento, di una copia cartacea destinata qualunque interlocutore di Garda Uno e pubblicazione sul sito web della Società, nella sezione "Società Trasparente".

1.3 Il rapporto con gli "stakeholders"

Il Codice Etico intende, in particolare, indirizzare la condotta di Garda Uno alla cooperazio-

ne nei confronti degli stakeholders, cioè di quelle categorie di individui, gruppi e istituzioni il cui apporto risulti necessario per la realizzazione della missione aziendale e/o i cui interessi siano influenzati direttamente o indirettamente dalle attività della Società.

1.4 Il valore della reputazione e della credibilità aziendale

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

1.5 Il valore contrattuale del Codice Etico

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

La grave e persistente violazione delle norme del presente Codice Etico lede perciò il rapporto instaurato con Garda Uno e può portare ad azioni disciplinari e di risarcimento del danno, fermo restando, per i lavoratori dipendenti, il rispetto delle procedure previste dall'art. 7 della L. 300/1970 (Statuto dei Lavoratori), dai contratti collettivi di lavoro e dai codici disciplinari adottati da Garda Uno.

1.6 Aggiornamenti del Codice Etico

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

2. PRINCIPI GENERALI

2.1 Responsabilità

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

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

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

2.2 Correttezza

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti di tutti i soggetti che risultino coinvolti nella propria attività lavorativa e professionale. Ciò impone anche l'eliminazione di ogni possibile conflitto di interesse tra i dipendenti e la Società.

2.3 Coerenza

Il principio di coerenza sottintende che le risorse economiche, umane, infrastrutturali messe a disposizione dalla Società per determinate attività pianificate siano effettivamente sfruttate per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

2.4 Trasparenza

Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza, completezza, sempli-

cità, comprensibilità, usabilità e univocità dell'informazione sia all'esterno che all'interno della Società.

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

Nella formulazione dei contratti sia verso gli utenti che verso gli Enti Soci, la Società elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento della condizione di parità con i clienti, la tutela dell'interesse pubblico con l'efficienza ed efficacia del servizio dandone piena evidenza non solo ai legittimi portatori di interesse, ma anche alla cittadinanza al fine di raggiungere la piena conoscenza dell'azione amministrativa della Società.

2.5 Efficienza

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

2.6 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.

2.7 Crescita e miglioramento continuo

Garda Uno si prefigge di sostenere, a tutti i livelli aziendali, un costante progresso a livello gestionale, organizzativo e tecnico al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi forniti.

2.8 Rapporti con la collettività e tutela ambientale

Garda Uno è consapevole della incidenza delle proprie attività – afferenti ai Servizi Pubblici Locali eserciti sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento.

Per questa ragione, la Società nello svolgimento della propria attività, si impegna a salvaguardare l'ambiente e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio, in particolare nel rispetto delle politiche ambientali adottate dagli Enti ed Organismi competenti.

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

Attraverso lo studio di ogni possibile rischio, già a livello progettuale, e la richiesta di autorizzazioni alle competenti Autorità (VIA, AIA, ...), la Società persegue con il massimo rigore la ricerca di prevenzione dei possibili danni ambientali. La stessa filosofia è applicata nelle ordinarie attività tecnico- operative (manutenzioni ordinarie, straordinarie, per automezzi, impianti, ...).

2.9 Valorizzazione delle risorse umane

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

Uno dei canali attraverso il quale si desidera raggiungere questo fine è l'investimento nelle attitudini di ogni dipendente: valorizzando le sue caratteristiche, competenze e percorsi formativi personali.

3. ORGANIZZAZIONE

3.1 Governo dell'impresa

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

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

3.2 Doveri degli Amministratori e dei ruoli apicali

All'Organo Amministrativo, ai componenti degli Organi Sociali ed ai ruoli direttivi e apicali è richiesto il rispetto della normativa vigente e dei principi contenuti nel Codice Etico.

È fatto altresì obbligo a tutti gli appartenenti alla Organizzazione di Garda Uno di agire nell'assoluto rispetto della suddivisione gerarchica dei ruoli e della ripartizione di funzioni e competenze.

Gli Amministratori, i ruoli direttivi ed apicali devono uniformare la propria attività ai principi di correttezza ed integrità, astenendosi dall'agire in situazioni di conflitto di interesse nell'ambito dell'attività da loro svolta in Garda Uno. In questo caso, gli stessi dovranno rimettere lo specifico incarico all'RPC (Responsabile per la Prevenzione della Corruzione) per le valutazioni in merito.

Ad essi è altresì richiesto di assumere un comportamento ispirato ai principi di autonomia, di indipendenza e di rispetto delle linee di indirizzo che Garda Uno fornisce e di agire nell'esclusivo interesse della Società, salvo questo non comporti una violazione delle norme.

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

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

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

L'Organo Amministrativo può adottare, in ragione delle attività e della complessità organizzativa, un sistema di deleghe di poteri e funzioni che prevede, in termini espliciti e specifici, l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità e competenza.

4. RAPPORTI CON I SOCI

4.1 Il ruolo dei Soci

Garda Uno è partecipata direttamente da Enti Locali, i quali collettivamente esercitano, come visto, nei confronti della Società il controllo c.d. "analogo", già previsto dall'art. 113, comma 5° lettera c) del D.Lgs. n. 267/00 e ss.mm.

Garda Uno, consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dai Soci, assicura loro informazioni accurate, veritiere, tempestive e rivolte a migliorare le condizioni di partecipazione, nell'ambito delle loro prerogative, alle decisioni societarie, rendendo così più incisiva la loro azione amministrativa di controllo.

Costituisce impegno di Garda Uno tutelare ed accrescere il valore della propria attività e la solidità del patrimonio aziendale, attraverso la valorizzazione della gestione, il perseguimento di elevati standard negli impieghi produttivi e di servizio (in particolare attraverso la massima soddisfazione del cliente e nel rispetto dei Contratti di Servizio stipulati con i Soci).

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

5. RAPPORTI CON IL PERSONALE

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

5.1 Rapporti con il personale

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

È vietata ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento, nonché ogni forma di favoritismo garantendo le pari opportunità così come garantite dalla legge.

5.2 Tutela della persona

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

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

I dipendenti che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto all'Organismo di Vigilanza e/o al proprio responsabile, che procederà ad accertare l'effettiva violazione delle norme in materia, ivi incluso il presente Codice Etico. Non costituiscono discriminazioni quelle disparità motivabili sulla base di criteri oggettivi.

5.3 Ricerca e selezione del personale

La ricerca e selezione del personale avviene nel rispetto degli obblighi derivanti dalle disposizioni vigenti nonché nel rispetto delle procedure di selezione formalmente adottate dall'Azienda, nel rispetto sia delle pari opportunità e di pari trattamento per tutti i soggetti interessati, sia dei principi di trasparenza e pubblicità.

5.4 Assunzione

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

5.5 Doveri del personale

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

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

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

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

È favorita dalla Società ogni collaborazione e dialogo fra colleghi, uffici e funzioni al fine di poter raggiungere collettivamente i fini comuni.

5.6 Conflitto di interessi

Il dipendente deve mantenere una posizione di autonomia ed integrità al fine di evitare di assumere decisioni o svolgere attività in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi rispetto all'attività di Garda Uno, salvo che questo non sia in conflitto con le leggi in materia.

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

5.7 Difesa dell'immagine societaria

Deve essere evitata qualsiasi attività che contrasti con il corretto adempimento dei propri compiti o che possa nuocere all'immagine della Società.

Pur nel rispetto delle politiche della Società ad ogni dipendente è garantita libertà di opinione, sempre nel rispetto delle norme in materia.

5.8 Beni aziendali

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

Ogni dipendente è direttamente e personalmente responsabile della protezione e dell'utilizzo legittimo dei beni e delle risorse a lui affidate per lo svolgimento delle proprie funzioni. Garda Uno, nel rispetto delle leggi vigenti, adotta le misure necessarie al fine di impedire utilizzi distorti degli stessi assicurando un ambiente di lavoro sano, sicuro e fruibile.

5.9 Uso dei sistemi informatici

Rispetto all'utilizzo dei sistemi informatici ogni dipendente si impegna ad osservare le regole di comportamento formalmente adottate internamente da Garda Uno ed è corresponsabile della sicurezza dei sistemi utilizzati e soggetto alle disposizioni normative in vigore e alle condizioni dei contratti di licenza.

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

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

5.10 Regali, omaggi e altre utilità

Nel rispetto della relativa procedura formalmente adottata da Garda Uno, il dipendente non può chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità, né accettare queste ultime, salvo quelle d'uso di modico valore o conformi alle normali pratiche commerciali e di cortesia, da chiunque abbia tratto o che comunque possa trarre benefici dall'attività della Società.

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

5.11 Riservatezza e gestione delle informazioni

La Società tutela la privacy dei propri dipendenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza il consenso dell'interessato. L'acquisizione, il trattamento e la conservazione di dette informazioni avviene all'interno di specifiche procedure volte a evitare che persone non autorizzate possano venirne a conoscenza, rispettando pienamente tutte le norme a tutela della privacy.

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

5.12 Obblighi di informazione

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

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

Tutti i dipendenti sono anche tenuti a riferire con tempestività e riservatezza al proprio responsabile di funzione e/o alla funzione di Audit ogni notizia di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle loro attività lavorative, circa violazioni di norme giuridiche,

del Codice Etico o altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, coinvolgere l'impresa.

5.13 Sicurezza sul lavoro e salvaguardia dell'ambiente

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

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

La Società, di converso, mette in atto tutte le procedure e le risorse necessarie per attuare i meccanismi di salvaguardia per atti che possano ledere l'integrità fisica, psicologica e morale di ogni persona.

6. RAPPORTI CON I CLIENTI

6.1 Valore del Cliente

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

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

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

6.2 Contratti e comunicazioni

I contratti e le comunicazioni con i Clienti devono essere:

- Chiari, semplici e formulati con il linguaggio più vicino possibile a quello della clientela, fatti salvi i principi di regolazione stabiliti dalle Autorità allo scopo preposte (ad esempio: specifici glossari, terminologie, contenuti preordinati, ecc.);
- Conformi alle normative vigenti e alle indicazioni delle Autorità di indirizzo e controllo.

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

6.3 Qualità e customer satisfaction

Garda Uno si impegna a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti dalle Autorità preposte e a monitorare periodicamente la qualità del servizio prestato al Cliente.

6.4 Interazione con i Clienti

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

Garda Uno si impegna a favorire l'interazione con i Clienti attraverso la gestione, la risoluzione rapida e qualificata di ogni tipo di richiesta ed eventuale reclamo avvalendosi

di modalità di azione e comunicazione diversificate e confacenti al tipo di esigenza e di interlocutore.

Garda Uno rifugge 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.

Garda Uno tutela la privacy dei propri Clienti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare, né diffondere i relativi dati personali, economici e di consumo, fatti salvi gli obblighi di legge.

7. RAPPORTI CON I FORNITORI

7.1 Scelta del fornitore

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

Garda Uno adotta a tal fine propri regolamenti nel rispetto del D.Lgs. 50/2016 (Codice degli appalti pubblici e concessioni di Lavori, Servizi e Forniture) e predispone opportune procedure interne per garantire la massima trasparenza e l'assoluta correttezza delle operazioni di selezione del contraente e di acquisto di lavori, forniture e servizi.

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

7.2 Trasparenza

Le relazioni con i fornitori, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono oggetto di costante ed attento monitoraggio da parte dei responsabili preposti, 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. Sono previsti sistemi di documentazione dell'intera procedura di selezione e di acquisto tali da consentire la ricostruzione di ogni operazione.

7.3 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti

La Società ed il fornitore devono operare al fine di costruire un rapporto di collaborazione e di reciproca fiducia. Garda Uno si impegna ad informare in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo alle caratteristiche dell'attività, alle forme e ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti e delle aspettative della controparte, considerate le circostanze, le trattative effettuate, il contenuto del contratto stipulato. L'adempimento delle prestazioni contrattuali da parte del fornitore dovrà essere conforme ai principi di equità, correttezza, diligenza, buona fede e dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente.

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

La Società si impegna a promuovere nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto per le condizioni per la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori terzi, nonché per la tutela ambientale; assicurare che esse siano svolte in modo conforme ai principi

etici richiedendo, per particolari forniture e servizi, requisiti di rilevanza sociale.

Il rispetto delle condizioni per la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori terzi, nonché per la tutela ambientale, è supportato da una struttura organizzativa adeguata, dall'impegno dell'amministrazione e da una struttura comunicativa efficace, finalizzata ottimizzare il contributo degli individui ad ogni livello.

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

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

8. RAPPORTI CON ALTRI STAKEHOLDERS, ENTI LOCALI E AUTORITÀ

8.1 Rapporti con le Autorità Amministrative

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

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

Nel caso in cui la Società sia rappresentata da un soggetto "terzo" nei rapporti con la Pubblica Amministrazione si applicano nei confronti del consulente e del suo personale le stesse direttive valide per Garda Uno.

8.2 Rapporti con l'Ambiente

La politica ambientale di Garda Uno nasce dalla consapevolezza del carattere primario ed essenziale rivestito dai Servizi eserciti (siano essi di tipo Pubblico Locale che di libero mercato) e del conseguente ruolo strategico che la propria missione ha nello sviluppo sostenibile del territorio.

Costituisce, inoltre, impegno di Garda Uno la promozione, nelle sedi appropriate, dello sviluppo scientifico e tecnologico volto alla protezione ambientale e alla salvaguardia delle risorse attraverso l'adozione, nella gestione operativa, di criteri avanzati di salvaguardia ed efficienza.

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

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

8.3 Rapporti con partiti, organizzazioni sindacali e associazioni

Garda Uno non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, dei movimenti, dei comitati e delle organizzazioni politiche e sindacali, dei loro rappresentanti e candidati, al di fuori dei casi previsti da normative specifiche.

Nello specifico, il rapporto con le associazioni sindacali deve perseguire un dialogo costruttivo che possa tendere a creare un clima di concordia all'interno della Società.

8.4 Rapporti con i media

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

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

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

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

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

9. CONTABILITÀ E CONTROLLI INTERNI

9.1 Affidabilità del sistema amministrativo-contabile e prevenzione dei reati tributari

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

Tutti i dipendenti sono tenuti a collaborare affinché i dati di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità, che i documenti amministrativi siano adeguatamente protetti da manomissioni o distruzioni.

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

I dipendenti che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni o trascuratezze delle registrazioni contabili o della documentazione di supporto fondate sul dolo, devono darne immediata comunicazione al proprio superiore o all'Organismo di Vigilanza.

9.2 Sistema di controlli interni

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

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

Tutti i dipendenti, nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili per quanto di propria competenza alla definizione e alle informazioni utili e/o necessarie al corretto funzionamento del sistema aziendale di controllo.

L'External Auditing, il collegio dei Sindaci Revisori e la Società di Revisione hanno libero accesso ai dati, alla documentazione e alle informazioni utili per lo svolgimento dell'attività di controllo e di revisione per quanto di propria e specifica competenza.

10. MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE ETICO

10.1 Diffusione del Codice Etico

L'Organismo di Vigilanza promuove la diffusione del Codice Etico presso i Destinatari.

La diffusione del Codice Etico verrà attuata secondo le seguenti modalità: invio tramite mail e/o distribuzione del Codice Etico cartaceo a tutti i dipendenti, attività formativa ai dipendenti, pubblicazione sul sito web. La Società si adopererà affinché il richiamo ai principi del presente Codice Etico siano contenuti anche nei contratti e nei rapporti con i propri fornitori.

10.2 Istituzione del dell'Organismo di Vigilanza

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

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

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

L'Organismo delibera a maggioranza dei propri componenti. In caso di parità prevale il voto del Presidente, carica ricoperta comunque da uno dei componenti interni.

I componenti dell'Organismo di Vigilanza potranno essere revocati in caso di giusta causa con deliberazione dell'Organo Amministrativo, sentito il Collegio Sindacale.

L'Organo Amministrativo stabilisce il compenso spettante ai componenti, nomina fra essi il Presidente ed assegna all'Organismo di Vigilanza le risorse finanziarie idonee per l'espletamento delle sue funzioni.

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

- 
- Verificare periodicamente l'applicazione e il rispetto del Codice Etico e del Modello;
 - Ricevere le segnalazioni di violazione del Codice Etico e del Modello e svolgere indagini in merito;
 - Svolgere funzioni consultive relativamente all'adozione di provvedimenti sanzionatori;
 - Intraprendere iniziative per la diffusione del Codice Etico e del Modello;
 - Proporre all'Organo Amministrativo modifiche e/o integrazioni al Codice Etico e al Modello;
 - Qualora lo ritenga opportuno, in qualsiasi momento, riferire in merito alla propria attività all'Organo Amministrativo e/o al Collegio Sindacale.
 - Nell'ambito della sua attività l'Organismo di Vigilanza verrà assistito dalle risorse necessarie di volta in volta individuate fra il personale di Garda Uno.

10.3 Segnalazioni

Tutti i Destinatari, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare, verbalmente o per iscritto e in forma non anonima eventuali inosservanze del presente Codice Etico e ogni richiesta di violazione del medesimo, da chiunque proveniente, al proprio responsabile e all'Organismo di Vigilanza. Gli autori di segnalazioni palesemente infondate sono soggetti a sanzioni. Garda Uno tutela secondo il protocollo Wistleblowing gli autori delle segnalazioni contro le eventuali ritorsioni cui possono andare incontro per aver riferito di comportamenti non corretti e a mantenerne riservata l'identità, fatti salvi gli obblighi di legge.

10.4 Violazioni del Codice Etico

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

Rispetto ai lavoratori dipendenti l'osservanza delle norme del Codice etico è parte essenziale delle obbligazioni contrattuali ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile; il sistema sanzionatorio deve essere conforme con quanto previsto dalla legge 20 maggio 1970 n. 300, dalle specifiche normative di settore, ove esistenti, dalla contrattazione collettiva e dai codici disciplinari aziendali.

Qualora la violazione delle previsioni del presente Codice Etico sia commessa da uno o più Amministratori (di cui al punto 3.3), l'Organismo di Vigilanza dovrà darne immediata comunicazione all'Organo Amministrativo e al Collegio Sindacale, esprimendo un parere sulla gravità dell'infrazione. L'Organo Amministrativo, sentito il parere del Collegio Sindacale, provvederà ad adottare le opportune iniziative, salvo che la violazione non coinvolga un membro dell'Organo Amministrativo. In tal caso, il Collegio Sindacale può convocare l'Assemblea Soci al fine di adottare i necessari provvedimenti.

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

11. INTEGRAZIONE AL CODICE ETICO

I principi di cui al presente Codice Etico vanno integrati con quelli meglio specificati nel Piano di Prevenzione della Corruzione.