



## Codice Etico

Ed. 1 Rev. 1  
18/12/2015

## Codice Etico di Publiacqua S.p.A.



**Publiacqua**

Approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 18/12/2015

## Storia del documento

Edizione	Revisione	Data	Obiettivo della revisione
1	0	27/02/2012	Emissione
1	1	18/12/2015	Aggiornamento della Parte Seconda paragrafo 3

## Indice

Introduzione .....	3
La Società.....	4
<b>PARTE PRIMA: CARTA ETICA .....</b>	<b>5</b>
Premessa.....	6
La missione .....	6
I valori ed i principi.....	6
<b>PARTE SECONDA: REGOLE COMPORTAMENTALI .....</b>	<b>8</b>
Premessa.....	9
1) Soci.....	9
2) Principi dell'organizzazione.....	9
3) Personale della Società .....	11
4) Rapporti di partnership.....	14
5) Utenti.....	15
6) Fornitori di beni e servizi.....	16
7) Istituti finanziari.....	17
8) Pubblica amministrazione .....	17
9) Rapporti con partiti politici e organizzazioni sindacali.....	19
10) Comunità.....	19
a. Mass-media .....	19
b. Contributi e sponsorizzazioni.....	19
c. Ambiente e sicurezza .....	19
d. Servizi alla collettività.....	20
<b>PARTE TERZA: MODALITÀ DI ATTUAZIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO .....</b>	<b>21</b>
Premessa.....	22
1) L'Organismo di Vigilanza.....	22
2) I destinatari .....	22
3) Conoscenza e applicazione .....	22
4) Segnalazione delle violazioni.....	22
5) Sanzioni.....	23
6) Modifiche e aggiornamenti al Codice.....	23

### ***Introduzione***

Publiacqua S.p.A. (di seguito anche "Publiacqua" o "la Società") ispira la propria attività ai principi contenuti nel Codice Etico (di seguito anche "il Codice") e dichiara di non intraprendere, o proseguire, alcun rapporto con chiunque dimostri di non condividerne il contenuto e lo spirito o ne violi i principi e le regole di condotta.

Il presente Codice Etico intende riepilogare le regole comportamentali, anche alla luce del Decreto Legislativo n. 231 del 2001, che Publiacqua pone alla base nella conduzione delle proprie attività.

Gli Organi Sociali, e i loro membri, i dirigenti ed i collaboratori di Publiacqua sono tenuti al rispetto delle procedure e delle prassi operative aziendali.

Pertanto l'adozione del presente documento intende soddisfare le necessità e le aspettative di tutti gli interlocutori interni ed esterni alla Società. In nessun modo il perseguimento dell'interesse aziendale può prescindere dal rispetto delle normative vigenti e dai contenuti del Codice.

Il Codice Etico è suddiviso nelle seguenti tre parti.

- ❖ **Carta Etica:** formalizza la missione, i valori ed i principi che costituiscono il fondamento della cultura di Publiacqua;
- ❖ **Regole Comportamentali:** evidenzia le aree di responsabilità ed i comportamenti da tenere per essere conformi allo stile della Società;
- ❖ **Modalità di attuazione, controllo e monitoraggio:** identifica i responsabili dell'attuazione del Codice Etico e spiega come applicare i valori e gli standard di comportamento definiti, affinché si confermino prassi quotidiana.

## *La Società*



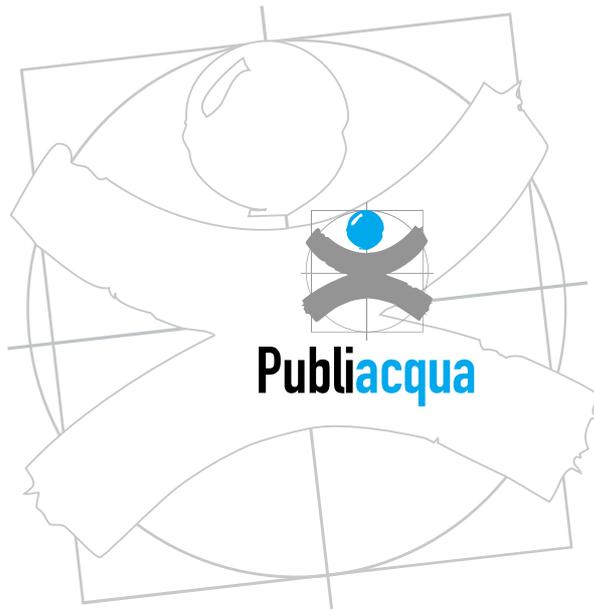
Publiacqua S.p.A è la società affidataria, dal 1° gennaio 2002, della gestione del servizio idrico integrato dell'ex Ambito Territoriale Ottimale n. 3 Medio Valdarno, un territorio, asse portante della Toscana, che interessa 4 Province (Firenze, Prato, Pistoia e Arezzo).

Nei 46 comuni serviti risiede un terzo della popolazione regionale e sono localizzate le principali attività economiche della Toscana.

Publiacqua, mediante un sistema impiantistico complesso ed articolato, si occupa della captazione, del trattamento, del convogliamento e della distribuzione di acqua potabile.

La Società, fin dalla sua nascita lavora alla realizzazione di una moderna azienda al servizio dei cittadini nel campo del servizio idrico integrato, dove opera attraverso la progettazione, la realizzazione e la gestione di un efficiente ciclo produttivo caratterizzato da:

- fonti diversificate di approvvigionamento idrico con l'obiettivo della salvaguardia delle falde;
- impianti di potabilizzazione tecnologicamente avanzati;
- impianti di depurazione delle acque reflue urbane ed industriali realizzati con l'ottica del riuso della risorsa;
- reti di distribuzione dell'acqua potabile e di raccolta dell'acqua reflua a basso impatto ambientale.



**PARTE PRIMA: CARTA ETICA**

### ***Premessa***

Nella presente sezione sono definiti la missione, i valori in cui Publiacqua si riconosce ed i principi, ossia le linee di condotta che la Società intende mantenere per raggiungere gli obiettivi strategici che si è data.

### ***La missione***

La Società intende garantire la qualità e la continuità del servizio in tutto il territorio servito a costi contenuti, anche in caso di emergenza, e assicurare la costante salvaguardia delle risorse idriche e dell'ambiente. Tutto ciò grazie ad un sistema produttivo e gestionale tra i più avanzati e moderni in Italia.

Nell'ottica della salvaguardia dell'ambiente e con l'obiettivo della riduzione delle emissioni di gas serra, l'azienda sta attuando programmi di riduzione del consumo elettrico ed ha realizzato, fra le altre cose, un impianto idroelettrico per la produzione di energia da fonti rinnovabili.

### ***I valori ed i principi***

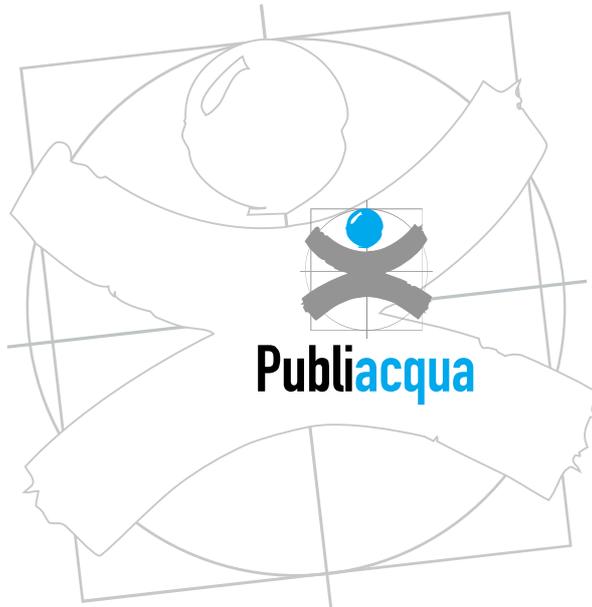
Nel perseguire la propria missione, la Società applica i seguenti valori e principi.

- ❖ **Rispetto delle leggi e dei regolamenti** - Ogni dipendente della Società deve garantire, come principio imprescindibile, il rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti. Tale impegno dovrà valere anche per i consulenti, i fornitori, gli utenti e per chiunque abbia rapporti con la Società.  
Publiacqua non inizierà o proseguirà nessun rapporto con chi non intenda allinearsi a tale principio. In caso di qualsiasi ipotesi di dubbio, o necessità di maggiori chiarimenti, i collaboratori di Publiacqua devono interpellare i propri superiori diretti o l'Organismo di Vigilanza.
- ❖ **Integrità, correttezza ed onestà** - La Società opera nel rispetto dell'etica professionale, dei regolamenti interni ed agisce in modo corretto e trasparente, evitando informazioni ingannevoli e comportamenti tali da trarre direttamente o indirettamente indebito vantaggio da altrui posizioni di debolezza o di non conoscenza.
- ❖ **Efficienza** - La Società si propone di garantire l'economicità nella gestione delle risorse impiegate nell'erogazione dei servizi e di offrire agli utenti un servizio di alto valore sociale secondo gli standard più avanzati.
- ❖ **Spirito di servizio** - Il principio dello spirito di servizio implica che ciascun destinatario del Codice 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.
- ❖ **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.
- ❖ **Professionalità e valorizzazione delle risorse umane** - La società garantisce un adeguato grado di professionalità nell'esecuzione dei compiti assegnati ai propri dipendenti e collaboratori.
- ❖ **Riservatezza** - La Società garantisce, in conformità alle disposizioni di legge, la riservatezza delle informazioni in proprio possesso.

- ❖ **Conflitti di interesse** - Nello svolgimento di ogni attività, la Società opera per evitare di incorrere in situazioni di conflitto di interesse<sup>1</sup>, reale o anche soltanto potenziale. Fra le ipotesi di "conflitto di interesse", oltre a quelle definite dalla legge, si intende anche il caso in cui un soggetto operi per il soddisfacimento di un interesse diverso da quello dell'impresa e dei suoi azionisti per trarne un vantaggio per sé o terze persone.
- ❖ **Trasparenza e completezza dell'informazione** - Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno della azienda.
- ❖ **Protezione della salute** - La Società garantisce ai propri collaboratori ambienti di lavoro sicuri, salubri e rispettosi della dignità individuale.
- ❖ **Tutela dell'ambiente** - La Società, nello svolgimento della propria attività si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.
- ❖ **Diligenza e buona fede** - Ogni dipendente e 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.
- ❖ **Svolgimento e documentazione delle attività** - Tutte le attività, azioni, transazioni ed operazioni della società devono essere svolte:
  - nel rispetto delle norme vigenti, della massima correttezza gestionale, della completezza e trasparenza delle informazioni e della legittimità sia formale che sostanziale, di una adeguata tracciabilità e documentabilità delle stesse;
  - nel rispetto delle istruzioni, delle procedure e delle comunicazioni impartite, ed entro i limiti delle deleghe ricevute e dei budget approvati dal Consiglio di Amministrazione, nonché essere legittime, coerenti e congrue.
- ❖ **Uso corretto dell'acqua** - La Società promuove comportamenti socialmente responsabili per l'utilizzo corretto dell'acqua potabile da parte dei cittadini.

---

<sup>1</sup> Si verifica un conflitto di interessi quando viene affidata un'alta responsabilità decisionale ad un soggetto che abbia interessi "personali" o "professionali" in conflitto con l'imparzialità richiesta da tale responsabilità. E' importante sottolineare che il verificarsi di un conflitto non costituisce di per sé prova che siano state commesse scorrettezze.



## **PARTE SECONDA: REGOLE COMPORIMENTALI**

### ***Premessa***

Nella presente sezione sono definite le norme comportamentali di Publiacqua, suddivise per interlocutore di riferimento, in modo da chiarire diritti e doveri di ciascuno nel rispetto dei valori e dello stile della Società.

### ***1) Soci***

La Società garantisce a tutti i soci, pubblici e privati, correttezza, chiarezza e parità di accesso alle informazioni.

Con le società controllate, collegate e partecipate, Publiacqua compie operazioni a condizioni di mercato, rispettando i criteri di correttezza sostanziale e procedurale ai fini di una valutazione trasparente e obiettiva.

### ***2) Principi dell'organizzazione***

#### **Sistema di governo**

Il sistema di governo adottato da Publiacqua è conforme alla normativa vigente e in linea con i più autorevoli indirizzi e con le migliori prassi esistenti in materia; esso 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 dei terzi, nella prospettiva di creazione del valore per i soci e del perseguimento delle finalità sociali ed ambientali definite d'intesa con gli enti locali di riferimento.

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.

I componenti degli organi aziendali devono informare la propria attività ai principi di correttezza ed integrità, autonomia e 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.

#### **Sistema di controllo interno**

Publiacqua adotta misure organizzative e di gestione idonee a prevenire comportamenti illeciti o comunque contrari alle regole del Codice da parte di chiunque agisca per la Società.

Il Consiglio di Amministrazione 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.

Tale sistema si avvale dell'attività di controllo svolta dalle singole funzioni rispetto ai procedimenti ed attività di propria competenza.

La Società ha, inoltre, attuato un Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del Decreto Legislativo n. 231 del 2001.

### **Chiarezza e verità in ogni operazione e transazione**

Ogni operazione e/o transazione, intesa nel senso più ampio del termine, deve essere legittima, autorizzata, coerente, congrua, documentata, registrata ed in ogni tempo verificabile.

I collaboratori sono tenuti al rispetto delle procedure operative aziendali e dei protocolli previsti a presidio della formazione ed attuazione delle decisioni aziendali.

Le procedure che regolano le operazioni devono consentire la possibilità di effettuare controlli sulle caratteristiche della transazione, sulle motivazioni che ne hanno consentito l'esecuzione, sulle autorizzazioni allo svolgimento e sull'esecuzione dell'operazione medesima.

Ogni soggetto che effettui operazioni e/o transazioni aventi ad oggetto somme di denaro, beni o altre utilità economicamente valutabili, appartenenti alla Società, deve agire su specifica autorizzazione e fornire a richiesta ogni valida evidenza per la sua verifica in ogni tempo.

Ciascun collaboratore è responsabile della veridicità, autenticità ed originalità della documentazione e delle informazioni rese nello svolgimento dell'attività di propria competenza.

### **Controlli amministrativi e documentazione**

Coloro ai quali è affidato il compito di tenere le scritture contabili sono tenuti ad effettuare ogni regolazione in modo accurato, completo, veritiero e trasparente e a consentire eventuali verifiche da parte di soggetti, anche esterni, a ciò preposti.

I criteri di registrazione e reporting devono essere coerenti fra loro al fine di fornire una base omogenea per la valutazione, la gestione e la comunicazione delle operazioni eseguite dalla Società.

Publiacqua ha elencato specifici obblighi da tenersi in riferimento ai suddetti principi:

- attenersi nello svolgere i compiti affidati a quanto previsto dalla legge, dalle procedure contabili, di reporting e di controllo;
- essere precisi, tempestivi ed esaurienti nel redigere e nel conservare i documenti, compilando gli stessi con dati e/o le notizie comunque influenti nell'adozione delle decisioni di Publiacqua;
- prima di firmare un documento, accertarsi che le informazioni in esso contenute siano veritiere, corrette, complete e conformi a quanto stabilito dalle leggi in materia;
- prima di impegnare Publiacqua in una qualsiasi operazione o di riferire informazioni di carattere amministrativo e finanziario, assicurarsi di ottenere tutte le autorizzazioni necessarie a documentarle opportunamente;
- tenere al sicuro tutti i documenti, comprese le informazioni di cui si dispone su supporto informatico;
- agevolare gli organi di controllo societari e qualunque altra persona autorizzata ad accedere alla documentazione di propria competenza e fornire loro informazioni precise ed esaustive.

### **Acquisti di beni e servizi**

I collaboratori di Publiacqua nell'ambito delle attività di acquisto di beni e/o servizi, devono agire sempre nel rispetto dei principi di correttezza, economicità, qualità e liceità, operando con la diligenza del buon padre di famiglia.

### **Modalità di incasso e pagamento**

Gli incassi e i pagamenti devono essere effettuati sempre mediante rimesse bancarie e/o assegni bancari. Gli incassi e i pagamenti effettuati tramite denaro contante devono sempre essere documentati ed avvengono presso le casse aziendali secondo apposita procedura.

## ***3) Personale della Società***

### **Rappresentatività e collaborazione**

I collaboratori di Publiacqua sono tenuti ad agire con rigore e impegno professionale, al fine di tutelare la reputazione della Società, impostando con ogni interlocutore, interno o esterno, relazioni basate sulla fiducia e sulla collaborazione reciproca.

Tutti i collaboratori devono rendersi garanti, nella conduzione quotidiana delle proprie attività, del rispetto di elevati standard comportamentali, valorizzando l'affidabilità, l'efficienza e l'eccellenza che contraddistinguono lo stile della Società.

### **Condotta onesta e trasparente**

I collaboratori sono tenuti ad una condotta integra nel rispetto degli impegni, delle procedure, dei regolamenti e delle normative vigenti.

La convinzione di agire a vantaggio di Publiacqua non può, in alcun modo, giustificare la tenuta di comportamenti in contrasto con i principi dettati dal presente Codice Etico, la cui generalizzata osservanza è di fondamentale importanza per il buon funzionamento ed il prestigio della Società. I collaboratori di Publiacqua non devono essere implicati, in alcun modo ed in alcuna circostanza, in vicende relative alla criminalità organizzata.

### **Conflitto di interessi**

Il conflitto di interessi si verifica quando un collaboratore di Publiacqua utilizza la propria posizione per profitto personale o qualora gli interessi personali entrino in conflitto con gli interessi della Società.

Pertanto ciascun collaboratore deve evitare qualsiasi coinvolgimento che interferisca, o possa interferire, con la sua capacità di valutare in modo imparziale le decisioni per conto di Publiacqua.

I collaboratori sono tenuti a segnalare ogni situazione di conflitto di interessi.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, costituisce conflitto di interesse:

- accettare denaro, favori o utilità da persone e/o entità giuridiche che intendono concludere accordi economici con Publiacqua;
- svolgere attività lavorative, di qualsiasi tipo, presso fornitori, utenze private e pubbliche tali da pregiudicare la prestazione di lavoro a favore di Publiacqua;

- prendere o incoraggiare decisioni nell'esercizio del proprio ruolo aziendale, avendo come finalità il vantaggio di un proprio parente o affine.

### **Trattamento delle informazioni**

Trasparenza e correttezza delle informazioni: i collaboratori devono assicurare veridicità, trasparenza, accuratezza e completezza della documentazione e delle informazioni rese nello svolgimento dell'attività di propria competenza. La Società condanna qualsiasi comportamento volto ad alterare la correttezza e la veridicità delle informazioni di bilancio.

Riservatezza delle informazioni: i collaboratori, nel rigoroso rispetto delle normative vigenti, devono garantire la massima riservatezza su informazioni privilegiate, strategiche o confidenziali. La Società garantisce la corretta gestione delle informazioni riservate e richiede ai collaboratori di mantenere il più assoluto riserbo su ogni informazione riservata inerente la Società o terzi.

Tutela dei dati personali: la Società tutela i dati personali acquisiti nello svolgimento delle proprie attività relativamente ai collaboratori e ai terzi. Publiacqua tratta tali dati nel rispetto delle normative vigenti e della tutela morale delle persone.

### **Tracciabilità e correttezza delle operazioni**

Tutte le operazioni e le transazioni, intese nel senso più ampio del termine, devono essere autorizzate e registrate nel rispetto dei principi di onestà e imparzialità.

Spetta a tutti i collaboratori operare con la dovuta diligenza e garantire che le attività svolte siano supportate da riscontri documentali e/o informatici anche al fine di permettere la congruità e la legittimità dell'operazione, nonché individuare chi l'abbia autorizzata, effettuata, registrata e verificata.

Publiacqua promuove il principio del corretto comportamento nelle attività d'impresa anche con riferimento alle fattispecie di reato previste nel Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato dalla Società.

### **Regalie e benefici**

Il dipendente di Publiacqua non può chiedere, per sé o per altri, anche per interposta persona, regali, denaro 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, denaro o altre utilità a tutti quei soggetti da cui possa acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Società, assicurando alla stessa un interesse o vantaggio.

### **Uso dei beni aziendali e dei sistemi informatici**

Le persone di Publiacqua sono tenute ad operare con diligenza a tutela dei beni aziendali (materiali e immateriali) facendone un uso appropriato e adottando comportamenti che ne impediscano l'uso inopportuno da parte di terzi.

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 dalla normativa vigente, 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 ogni comportamento che potenzialmente potrebbe portare alla commissione di reati informatici o di trattamento illecito di dati.

#### **Collaborazione con enti di controllo**

I rapporti che Publiacqua instaura con la società di revisione, gli organi sociali e le autorità di vigilanza sono improntati alla lealtà, al rispetto della legge e alla reciproca collaborazione al fine di assicurare il corretto e il completo svolgimento delle attività di controllo.

#### **Tutela fisica e morale delle persone**

Publiacqua adotta tutte le misure di sicurezza richieste dall'evoluzione tecnologica per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione.

La Società promuove la diffusione di una cultura della sicurezza consapevole incoraggiando comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori, al fine di preservare, soprattutto con azioni preventive, la loro salute e sicurezza.

A tal fine, la Società realizza interventi di natura tecnica ed organizzativa, concernenti la valutazione dei rischi, l'adozione delle migliori tecnologie, il monitoraggio delle metodologie di lavoro e l'apporto di interventi formativi e di comunicazione.

Le persone di Publiacqua sono tenute allo scrupoloso rispetto delle norme e degli obblighi derivanti dalla normativa di riferimento in tema di salute e sicurezza, nonché del rispetto di tutte le misure richieste dalle procedure interne.

Publiacqua 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 delle dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno.

*Publiacqua si impegna ad assicurare che nessuno possa subire ritorsioni di qualunque genere per aver fornito, in buona fede, notizie di possibili violazioni del Codice garantendo, comunque, il diritto alla riservatezza dell'identità del segnalante.<sup>2</sup>*

#### **Selezione e assunzione 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, nel rispetto delle pari opportunità per i soggetti interessati.

---

<sup>2</sup> Art. 1 comma 51 della Legge 190/2012 e art. 54 bis D. Lgs. 165/2001 " c.d. Whistleblowing "

La funzione competente della ricerca e selezione del personale, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi o forme di clientelismo nelle fasi di selezione e assunzione.

La Società, in relazione alla valutazione del personale, si impegna a fare in modo che nella propria organizzazione aziendale gli obiettivi annuali prefissati, sia generali che individuali siano focalizzati su di un risultato possibile, specifico, concreto, misurabile e relazionato con il tempo previsto per il suo raggiungimento.

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 posizioni vigenti.

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

La gestione del rapporto di lavoro è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun collaboratore anche in relazione all'applicazione degli strumenti di incentivazione.

La Società ripudia 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.

Ogni collaboratore è tenuto a svolgere le proprie attività in modo responsabile, onesto e diligente, in conformità con le politiche, gli obiettivi e le procedure e le regole aziendali.

#### **Obblighi di informazione**

Tutti i dipendenti sono tenuti a riferire con tempestività e riservatezza al proprio responsabile gerarchico e/o 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 la Società.

I responsabili di funzione devono vigilare sull'operato dei propri dipendenti informando l'Organismo di Vigilanza in caso di comportamenti scorretti.

### ***4) Rapporti di partnership***

#### **Rappresentatività**

Publiacqua sviluppa relazioni di partnership con controparti di consolidata reputazione ed esperienza, impostando tali rapporti nel rispetto dei principi del presente Codice.

Al fine di tutelare la reputazione della Società, tutti i partner sono tenuti ad agire con rigore professionale oltre che nel rispetto delle normative vigenti.

#### **Condotta onesta, trasparente e collaborativa**

I partner sono tenuti ad una condotta integra, nel rispetto degli impegni, promuovendo una piena e fattiva collaborazione con la Società.

Publiacqua si impegna a mantenere il totale riserbo su informazioni riguardanti i partner e ad utilizzare suddette informazioni solo per ragioni strettamente professionali e comunque in seguito ad autorizzazione scritta.

## **5) Utenti**

### **Qualità e customer satisfaction**

Publiacqua assicura ai propri utenti un servizio costantemente orientato a mantenere elevati livelli di qualità nell'erogazione del Servizio Idrico Integrato nel rispetto delle normative vigenti.

Gli impianti e la rete di distribuzione sono oggetto di un monitoraggio continuo e costante, con misure in campo e controlli di laboratorio. Prelievi di controllo della qualità dell'acqua distribuita in rete sono effettuati con cadenza costante sia da Publiacqua che dagli enti pubblici di controllo.

Publiacqua effettua rilevazioni campionarie con cadenza almeno triennale mediante gli strumenti più idonei per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza riguardo alla qualità del servizio reso. I risultati sintetici ed analitici di queste rilevazioni e le loro comparazioni con analoghe indagini effettuate in periodi precedenti sono propedeutiche alla definizione di progetti di miglioramento del servizio.

### **Uguaglianza e imparzialità**

Publiacqua instaura con gli utenti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.

### **Contratti e comunicazioni**

I contratti e le comunicazioni agli utenti sono:

- chiari, semplici e formulati con linguaggio più vicino possibile a quello della clientela diffusa;
- conformi alle normative vigenti e alle indicazioni delle Autorità.

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

I contratti relativi a servizi e consulenze per enti pubblici e privati cittadini, sono improntati su criteri di semplicità, chiarezza e completezza.

Al sopraggiungere di eventi imprevisti, Publiacqua si impegna a non sfruttare situazioni di dipendenza o debolezza della controparte ed a comunicare tempestivamente e nel modo più appropriato ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio.

Le condizioni generali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono fissate nel contratto di utenza e nel "Regolamento del servizio idrico integrato" che costituisce, insieme alla "Carta del servizio idrico integrato", un allegato del contratto di utenza.

### **Interazione con gli utenti**

La Società, avvalendosi di appropriati sistemi di comunicazione, si impegna a favorire l'interazione con gli utenti attraverso la gestione e la risoluzione rapida di eventuali reclami.

Publiacqua tutela la privacy dei propri utenti, 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.

## **6) Fornitori di beni e servizi**

### **Obiettiva valutazione**

Il processo di selezione dei fornitori, basato su criteri oggettivi e documentabili, avviene nel rispetto delle procedure interne, della normativa di riferimento, dei principi di correttezza, economicità e qualità.

### **Correttezza negoziale**

Nei rapporti con i fornitori Publiacqua si ispira a principi di legalità, lealtà ed efficienza:

- osservare le leggi e i regolamenti amministrativi in vigore in materia di rapporti con i fornitori;
- non precludere a nessuna azienda che ne abbia i requisiti la possibilità di competere per aggiudicarsi una parte dei lavori o delle forniture;
- valutare le offerte dei fornitori in base a superiorità tecnica, qualità, affidabilità, servizio e costo;
- sollecitare la collaborazione dei fornitori nell'assicurare costantemente il soddisfacimento delle esigenze di Publiacqua in termini di qualità, costo e tempi di consegna, nel rispetto delle regole liberamente concordate;
- rispettare gli accordi di licenza e le norme sulla proprietà industriale, ivi incluse quelle applicabili al software;
- mantenere un dialogo franco e aperto con i fornitori, in linea con le buone consuetudini commerciali;
- non prendere parte a titolo personale a concorsi, competizioni o iniziative promozionali indette da fornitori;
- se vengono offerti omaggi che superano il puro valore simbolico di cortesia, informare i diretti superiori;
- non divulgare informazioni che, per decisione della Società o in base ad accordi con il fornitore, debbano mantenersi riservate;
- impostare i contratti con i propri fornitori, in modo corretto, completo e trasparente, cercando di prevedere le circostanze che potrebbero influire significativamente sulla relazione instaurata;
- al sopraggiungere di eventi imprevisti, la Società si impegna a non sfruttare situazioni di dipendenza o debolezza della controparte e si aspetta dai fornitori un identico comportamento.

I singoli fornitori dichiarano di condividere i principi enunciati dal presente Codice e si impegnano a rispettarli. La violazione dei principi in esso stabiliti costituisce un inadempimento contrattuale, pena l'interruzione del rapporto in essere.

## **7) Istituti finanziari**

### **Trasparenza e rispetto degli impegni**

I finanziatori sono gli enti che forniscono sostegno finanziario agli investimenti di Publiacqua.

Publiacqua assicura veridicità e tempestività dell'informativa richiesta da enti finanziari, in modo tale che la loro decisione di investimento sia fondata sulla rappresentazione veritiera della situazione patrimoniale, economica e finanziaria della Società.

A fronte di finanziamenti ricevuti, Publiacqua rispetta rigorosamente gli impegni presi con gli enti erogatori, rispettando puntualmente le scadenze concordate.

## **8) Pubblica amministrazione**

### **Integrità e indipendenza nei rapporti**

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 interesse rispetto ai rappresentanti delle istituzioni stesse.

Omaggi o atti di cortesia e di ospitalità verso i rappresentanti di governi, pubblici ufficiali e pubblici dipendenti sono consentiti nella misura in cui, il modico valore di essi, non comprometta l'integrità, l'indipendenza e la reputazione di una delle parti. In ogni caso questo tipo di spesa deve essere autorizzato e documentato in modo adeguato.

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

### **Legalità, correttezza e trasparenza nel rapporto con la Pubblica Amministrazione**

La società ispira e adegua la propria condotta al rispetto dei principi di legalità, correttezza e trasparenza, al fine di non indurre la Pubblica Amministrazione alla violazione dei principi dell'imparzialità e del buon andamento cui è tenuta.

I contatti con la Pubblica Amministrazione sono gestiti, in conformità con le apposite procedure aziendali, da chi è specificatamente e formalmente incaricato dalla Società di trattare o di avere contatti con Pubblici Ufficiali e/o Incaricati di Pubblico Servizio appartenenti a dette amministrazioni.

### **Benefici e Regalie**

La Società condanna qualsiasi comportamento, da chiunque posto in essere, consistente nel promettere od offrire direttamente od indirettamente regalie e benefici (denaro, oggetti, servizi, prestazioni, favori o altre utilità) a Pubblici Ufficiali e/o Incaricati di Pubblico Servizio italiani o esteri, o loro parenti, da cui possa conseguire un indebito o illecito interesse e/o vantaggio.

A titolo esemplificativo, è proibito promettere e/o offrire qualsiasi regalia e/o beneficio per:

- ottenere un trattamento più favorevole in relazione a qualsiasi rapporto intrattenuto con la Pubblica Amministrazione italiana o estera;
- indurre Pubblici ufficiali/Incaricati di pubblico servizio, italiani o esteri, ad utilizzare la loro influenza su altri soggetti appartenenti alla Pubblica Amministrazione italiana o estera.

### **Trattative d'affari**

Nell'ambito di una qualsiasi trattativa d'affari, una richiesta o un rapporto con la Pubblica Amministrazione italiana e/o straniera, non devono essere tenuti, per nessuna ragione, comportamenti volti ad influenzare illegittimamente le decisioni dei Pubblici Ufficiali o Incaricati di Pubblico Servizio, al fine di far conseguire alla società un indebito o illecito profitto o vantaggio.

A titolo esemplificativo, nel corso di una trattativa d'affari, richiesta o rapporto commerciale con Pubblici Ufficiali e/o Incaricati di Pubblico Servizio, italiani o esteri, non possono essere intrapresi, direttamente o indirettamente, le seguenti azioni:

- proporre, in qualsiasi modo, opportunità di impiego e/o commerciali che possano avvantaggiare i Pubblici Ufficiali e/o gli Incaricati di Pubblico Servizio o loro parenti e affini;
- offrire omaggi, se non di modesta entità e nel rispetto dell'iter autorizzativo aziendale;
- sollecitare o ottenere informazioni riservate che possano compromettere l'integrità o la reputazione di entrambe le parti;
- compiere qualsiasi altro atto volto a indurre i Pubblici Ufficiali, italiani e stranieri, a fare o ad omettere di fare qualcosa in violazione delle leggi dell'ordinamento cui appartengono;
- abusare della propria posizione o dei propri poteri per indurre o costringere qualcuno a promettere indebitamente a sé o ad altri denaro o altra utilità.

### **Rapporti di collaborazione**

Tutti gli eventuali rapporti di collaborazione professionale, di natura economica e/o finanziaria che saranno assunti e/o intrattenuti con dipendenti o ex dipendenti della Pubblica Amministrazione italiana o estera, o loro parenti e affini, che negli ultimi cinque anni abbiano partecipato personalmente a trattative d'affari o avallato richieste effettuate dalla Società alla Pubblica Amministrazione italiana o straniera, devono essere portati esplicitamente a conoscenza e all'attenzione dell'Organismo di Vigilanza che effettua le sue proprie valutazioni nella fase preliminare di assunzione degli stessi.

### **Finanziamenti, contributi e sovvenzioni**

E' proibito destinare a finalità diverse da quelle per cui sono stati eventualmente concessi, contributi, sovvenzioni o finanziamenti ottenuti dallo Stato o da altro ente pubblico o dalla Comunità Europea.

Publiacqua condanna i comportamenti volti ad ottenere, da parte dello Stato, della Comunità Europea o di altro ente pubblico nazionale ed estero, qualsiasi tipo di contributo, finanziamento, mutuo agevolato o altra erogazione dello stesso tipo, per mezzo di dichiarazioni e/o documenti allo scopo alterati o falsificati, o per il tramite di informazioni omesse o, più genericamente, per il

tramite di artifici o raggiri, compresi quelli realizzati per mezzo di un sistema informatico o telematico, volti ad indurre in errore l'ente erogatore.

I soggetti a ciò delegati dovranno riporre una maggiore attenzione per tutte le informazioni di carattere confidenziale di cui dovessero venire a conoscenza nonché nella scrupolosa protocollazione e rendicontazione di ogni documento o elaborato da essi eseguito e/o trasmesso alla Pubblica Amministrazione ed agli enti pubblici in generale.

### ***9) Rapporti con partiti politici e organizzazioni sindacali***

I rapporti con le forze politiche e con i loro funzionari, agenti o candidati sono ispirati a principi etici di correttezza e rispetto delle leggi.

Publiacqua 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.

### ***10) Comunità***

#### ***a. Mass-media***

La comunicazione di dati o informazioni afferenti a Publiacqua e dirette ai mass-media potranno essere divulgate solamente dalle funzioni aziendali a ciò delegate o con l'autorizzazione di queste.

In ogni caso la comunicazione all'esterno è improntata al rispetto del diritto all'informazione e deve, perciò, essere veritiera, completa e non tendenziosa.

E' vietata ogni forma di pressione sui mezzi di comunicazione finalizzata ad ottenere atteggiamenti di favore da parte degli stessi nonché l'utilizzo di strumenti pubblicitari ingannevoli.

#### ***b. Contributi e sponsorizzazioni***

Publiacqua è disponibile a fornire contributi e sponsorizzazioni, nel rispetto delle procedure definite, dandone adeguata pubblicità, per sostenere iniziative proposte da enti pubblici e privati e da associazioni senza fini di lucro, regolarmente costituite ai sensi della legge e che promuovano i valori cui si ispira il presente Codice. Le sponsorizzazioni e i contributi possono riguardare eventi ed iniziative a carattere sociale, culturale, sportivo e artistico; esse possono essere finalizzate anche alla realizzazione di studi, ricerche, convegni e seminari aventi ad oggetto tematiche di interesse per la Società.

#### ***c. Ambiente e sicurezza***

La Società gestisce le proprie attività perseguendo la tutela dell'ambiente, ponendosi come obiettivo il miglioramento continuo delle prestazioni in questo particolare ambito ed adottando le misure più idonee a preservare l'ambiente a beneficio della comunità e delle generazioni future; in particolare attraverso il sistema di gestione ambientale certificato.

A tal fine Publiacqua si impegna:

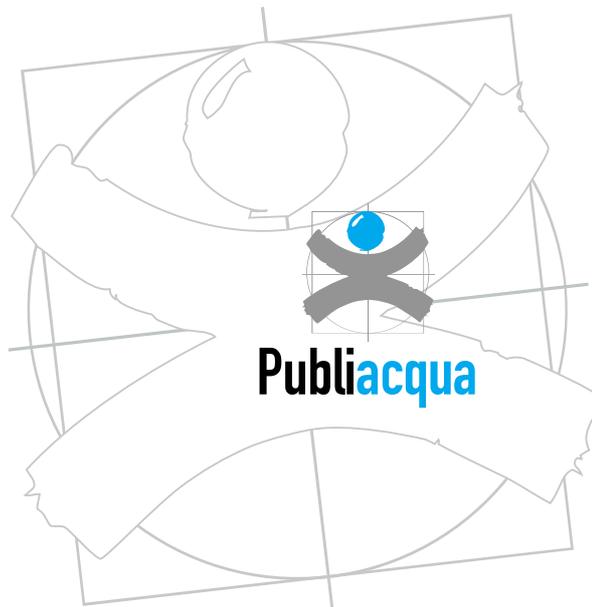
- all'uso di processi, tecnologie e materiali che consentano la riduzione dei consumi delle risorse naturali e che comportino il minor impatto ambientale;
- alla limitazione della produzione di rifiuti attraverso, ove possibile, il loro riutilizzo;
- alla promozione, allo sviluppo ed alla diffusione di tecnologie eco-efficienti;

- alla definizione di specifici obiettivi ambientali e programmi di miglioramento, volti alla minimizzazione degli impatti ambientali significativi;
- alla sensibilizzazione e formazione del 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.

***d. Servizi alla collettività***

Publiacqua ha sviluppato il progetto delle fontane pubbliche per la distribuzione gratuita dell'acqua da bere, curandone la gestione e garantendo qualità e sicurezza attraverso controlli ed analisi costanti.

Il successo dell'iniziativa consente un notevole risparmio per le famiglie che usufruiscono del servizio in sostituzione dell'acqua in bottiglia ed un minore impatto sulla produzione dei rifiuti in termini di bottiglie di plastica.



**PARTE TERZA: MODALITÀ  
DI ATTUAZIONE,  
CONTROLLO E  
MONITORAGGIO**

### **Premessa**

Nella presente sezione sono identificati i responsabili e sono delineate le modalità di attuazione e controllo del Codice Etico affinché i contenuti, i valori ed gli standard di comportamento definiti diventino a tutti gli effetti prassi quotidiana.

#### **1) L'Organismo di Vigilanza**

L'ente deputato a vigilare sull'applicazione del Codice Etico è l'**Organismo di Vigilanza** (nel seguito anche "OdV" o "organismo") istituito in Publiacqua ai sensi del Decreto Legislativo n. 231 del 2001. L'OdV si coordina con gli organi e le funzioni competenti per la corretta attuazione e l'adeguato controllo e monitoraggio dei contenuti del presente documento.

Gli Organi sociali ed i loro componenti, i dipendenti, i collaboratori ed i terzi che agiscono per conto della Società, sono tenuti a prestare la massima collaborazione nel favorire lo svolgimento delle funzioni dell'Organismo di Vigilanza.

#### **2) I destinatari**

I destinatari del Codice Etico sono i membri degli organi sociali, il management, i dipendenti (o collaboratori) e i collaboratori esterni, intesi come tutti coloro che a vario titolo (fornitori, prestatori di servizi, consulenti, ecc.) collaborano con Publiacqua.

Tutti i destinatari si impegnano ad accettare formalmente, ad osservare e a far osservare i principi del presente Codice Etico. In particolare, gli amministratori e i dirigenti hanno il dovere di fornire per primi l'esempio di coerenza tra il Codice e i comportamenti quotidiani.

L'osservanza dei principi del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali della Società ai sensi e per gli effetti dell'art. 2104 del codice civile.

#### **3) Conoscenza e applicazione**

Il presente Codice è portato a conoscenza di tutti i destinatari mediante apposite attività di comunicazione. L'OdV, al fine di rafforzare la condivisione del Codice Etico, si confronta con le funzioni competenti stimolando adeguati percorsi di formazione che permettano di chiarirne ogni aspetto relativo all'applicazione.

Eventuali dubbi applicativi connessi al presente documento devono essere tempestivamente discussi con l'Organismo di Vigilanza.

#### **4) Segnalazione delle violazioni**

I destinatari sono tenuti a segnalare preferibilmente in forma *non anonima* qualsiasi violazione del Codice Etico al superiore gerarchico o all'Organismo di Vigilanza, tramite la casella di posta elettronica [o.vigilanza@publiacqua.it](mailto:o.vigilanza@publiacqua.it) o tramite altri mezzi di comunicazione previsti dall'organismo stesso. L'Organismo di Vigilanza provvederà a valutare tempestivamente la segnalazione, anche interpellando il mittente, il responsabile della presunta violazione ed ogni soggetto potenzialmente coinvolto.

L'Organismo garantisce la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge, nonché la tutela da qualsiasi tipo di ritorsione.

### ***5) Sanzioni***

L'osservanza delle norme del Codice Etico deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali con la Società, pertanto deve essere osservato da tutti i dirigenti e dipendenti di Publiacqua.

La mancata osservanza delle norme contenute nel presente Codice Etico sarà passibile delle sanzioni previste dalla L.300/1970 e dai contratti collettivi di lavoro applicabili (CCNL Dirigenti di industria e CCNL per i dipendenti delle aziende del settore GAS/ACQUA stipulato l'1 marzo 2002).

Qualsiasi comportamento posto in essere dai collaboratori, in contrasto con le regole che compongono il presente Codice, potrà determinare, come previsto da specifiche clausole contrattuali inserite nelle lettere di incarico, negli accordi e nei contratti, l'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, oltre all'eventuale richiesta di risarcimento da parte di Publiacqua.

### ***6) Modifiche e aggiornamenti al Codice***

Qualsiasi modifica e/o integrazione al presente Codice Etico dovrà essere apportata con le stesse modalità adottate per la sua approvazione iniziale.