

Codice Etico di Publiacqua S.p.A.



Storia del documento

Edizione	Revisione	Data	Obiettivo della revisione	Approvato da
1	0	27/02/2012	Emissione	Consiglio di Amministrazione
1	1	18/12/2015	Aggiornamento della Parte Seconda paragrafo 3	Consiglio di Amministrazione
1	2	06/03/2019	Aggiornamento parte seconda, paragrafo 3 con introduzione "Tutela dell'ambiente"	Consiglio di Amministrazione
2	0	16/12/2020	Revisione integrale del documento	Consiglio di Amministrazione

Definizioni

- **“CDA”**: Consiglio di Amministrazione;
- **“Codice Condotta Appalti”**: il codice ufficialmente voluto e approvato dalla Società, parte integrante del presente documento, ove sono descritte le regole di condotta a cui il Personale e i Fornitori sono tenuti ad attenersi nel corso delle trattative e del rapporto negoziale;
- **“Codice Etico”**: il presente documento, ufficialmente voluto e approvato dalla Società quale esplicitazione della politica societaria dell’ente, che contiene i principi etici di comportamento - ovvero, le raccomandazioni, gli obblighi e/o i divieti - cui i Destinatari devono attenersi e la cui violazione è sanzionata;
- **“Collaboratore”**: I consulenti o altri professionisti che, al di là della definizione giuridica del rapporto, intrattengono con Publiacqua una relazione diretta al raggiungimento della missione aziendale.
- **“D.Lgs. 231/2001”** o **“Decreto”**: il Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 e successive modificazioni o integrazioni;
- **“D.Lgs. 50/2016”** o **“Codice degli Appalti”**: Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50;
- **“Finanziatori”**: gli enti che forniscono sostegno finanziario agli investimenti di Publiacqua.
- **“Fornitori”**: le persone fisiche e giuridiche che singolarmente o come parte di una catena che comprende tutti i sub-contraenti (c.d. sub-appaltatori, nolo a caldo, etc.), forniscono beni, servizi, prestazioni e risorse necessari alla realizzazione delle attività e all’erogazione dei servizi, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi di Publiacqua.
- **“Modello”**: Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, adottato dalla Società;
- **“Organismo di Vigilanza”** o **“OdV”**: organismo previsto dall’Articolo 6 del Decreto, preposto alla vigilanza sul funzionamento e sull’osservanza del Modello e al relativo aggiornamento;

- **“Personale”**: tutte le persone fisiche che intrattengono con la Società un rapporto di lavoro, inclusi i lavoratori dipendenti, interinali, gli stagisti, i tirocinanti e i praticanti;
- **“Publiacqua”** o la **“Società”** e a seconda del contesto **“Stazione Appaltante”** o **“Committente”**: Publiacqua S.p.A.;
- **“Sistema Disciplinare”**: delle misure sanzionatorie applicabili in caso di violazione delle regole procedurali e comportamentali previste nel presente Codice Etico e nel Modello.
- **“Utenti”**: le persone fisiche e giuridiche che usufruiscono del servizio erogato dalla Società.

PREMESSE

Introduzione

Publiacqua dal 1° gennaio 2002 è la società affidataria della gestione del servizio idrico integrato e servendo ben 45 (quarantacinque) Comuni è l'asse portante della Toscana.

La Società ispira la propria attività ai principi della responsabilità sociale, credendo in uno sviluppo economico civile.

Coerentemente con le indicazioni del D.Lgs. 231/2001, la Società ha deciso di adottare il presente Codice Etico per rendere pubblicamente noti i valori, i principi, le regole di comportamento, ai quali essa si ispira e per condividerli con i propri interlocutori (Collaboratori, Utenti, Pubblica Amministrazione, Autorità di Vigilanza, *mass media*, comunità locali e le generazioni future).

Il presente Codice Etico non si limita, però, a riassumere organicamente i principi che informano la politica e l'attività aziendale, in quanto si propone l'ulteriore obiettivo di contribuire a rafforzare il clima di fiducia e positiva collaborazione tra la Società e tutti coloro che a vario titolo si confrontano con essa, al fine di favorire l'instaurarsi di un contesto professionale, leale, trasparente e orientato al rispetto di standard etici e comportamentali virtuosi.

Per tale motivo la Società si impegna a diffondere il Codice Etico, affinché i valori etico-comportamentali cui l'attività aziendale si ispira siano portati a conoscenza di tutti i Destinatari.

Il Codice Etico e il Modello costituiscono un *corpus* unico che rappresenta il sistema di prevenzione adottato dalla Società in esecuzione delle disposizioni del Decreto.

Destinatari

Le disposizioni del presente Codice Etico si applicano:

- a coloro che rivestono funzioni di rappresentanza, amministrazione e direzione, anche di fatto, nella Società ovvero che siano membri del Collegio Sindacale;
- ai dipendenti, lavoratori interinali, stagisti e ai praticanti di qualsiasi livello ed in forza di qualsivoglia inquadramento contrattuale;
- ai Fornitori, Collaboratori, agli *outsourcer*, ai *partner* e a chi, più in generale, pur non appartenendo alla Società, opera su mandato o nell'interesse della medesima.

Il Codice Etico costituisce, quindi, un riferimento indispensabile sia per i membri degli organi sociali e per il Personale, sia per tutti coloro che contribuiscono allo sviluppo dell'attività societaria in qualità di Fornitori di beni, servizi e consulenze, sia per quanti, più in generale, si trovino a svolgere, in nome o per conto della Società, una o più delle attività identificate a rischio.

MISSION E VISION

Cosa è chiamata a realizzare
Publiacqua oggi e in futuro.

Mission

Publiacqua si impegna nella tutela della risorsa idrica e nella promozione della cultura dell'acqua nella consapevolezza di dover assicurare la salvaguardia delle risorse e delle fonti di approvvigionamento, anche attraverso la promozione della sostenibilità dei consumi e degli usi della risorsa. Persegue l'accrescimento di competenza e affidabilità verificando costantemente la qualità dell'acqua potabile erogata mediante controlli massivi e puntuali effettuati nel proprio laboratorio di analisi. È impegnata affinché sia garantita la continuità del servizio in tutto il territorio servito, rispondendo alla necessità di nuove infrastrutture idriche e all'ammodernamento delle esistenti, oltre che a promuovere sistemi di gestione efficaci nella riduzione della dispersione di risorsa.

Publiacqua sostiene la valorizzazione delle risorse umane attraverso una costante attività di formazione professionale.

Publiacqua persegue il soddisfacimento dei fabbisogni dell'Utenza, garantendo la continuità del servizio, la celerità nei tempi di intervento, la trasparenza e la cortesia.

Vision

Publiacqua vuole rappresentare motivo di orgoglio e di fiducia per il territorio di riferimento e per le sue istituzioni, riconoscendo l'ambiente come bene primario e fondamentale e come una ricchezza da promuovere per un futuro sostenibile.

Publiacqua vuole essere un punto di riferimento per gli Utenti e i cittadini tutti, perché ricevano, attraverso un ascolto costante un servizio professionale di qualità all'altezza delle loro aspettative.

Publiacqua vuole costituire una comunità e una grande famiglia per tutte le persone che lavorano nell'impresa, valorizzando le loro competenze professionali e umane, coinvolgendoli nelle dinamiche aziendali, poiché la loro passione è il motore della Società.

VALORI

I valori
nei quali ci riconosciamo.

1. Integrità

La Società opera nel pieno rispetto della legalità, della correttezza etica e professionale, dell'equità, imparzialità, trasparenza e richiede ai propri interlocutori di ispirarsi a predetti principi nei rapporti tra loro intercorrenti. Tali principi, infatti, costituiscono, nei rapporti interni ed esterni della Società, il comune sentire e agire del proprio Personale.

2. Spirito di servizio

Ciascun lavoratore si impegna ad improntare i propri comportamenti alla condivisione della missione e visione aziendale, al fine di favorire e fornire un servizio di alto valore sociale e utile alla collettività.

È essenziale che ogni lavoratore, Collaboratore e Fornitore agisca lealmente e secondo buona fede, collaborando costantemente al raggiungimento della missione aziendale.

3. Rispetto della persona

La Società garantisce al proprio Personale condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale, promuovendo la cultura della sicurezza e comportamenti responsabili.

Per Publiacqua il benessere dei suoi lavoratori e la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali sono fattori imprescindibili per lo sviluppo e la crescita dell'attività aziendale.

4. Sostenibilità

Nello svolgimento della propria attività Publiacqua si ispira a una gestione volta a preservare e rigenerare le risorse a disposizione della collettività, siano esse naturali, economiche o sociali, in ragione del principio di responsabilità verso le generazioni future.

In particolare si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire alla tutela del territorio, promuovendo comportamenti socialmente responsabili per l'utilizzo corretto dell'acqua potabile da parte dei cittadini.

5. Promuovere la centralità degli Utenti

Publiacqua vuole porre al centro del rapporto con gli Utenti l'attenzione alle esigenze specifiche di ognuno e la cura delle relazioni instaurate, incrementando e differenziando le modalità di contatto con la Società e migliorando il livello delle prestazioni, posizionandosi come *best practice* a livello nazionale.

Organizzazione, professionalità e cultura di Publiacqua evolvono avendo come punto di riferimento l'ascolto e il servizio al cliente.

PRINCIPI

Le linee di condotta che Publiacqua intende adottare per raggiungere gli obiettivi che si è prefissata.

1. Efficienza

Publiacqua si impegna a raggiungere i propri obiettivi nel rispetto del principio di efficienza e ottimizzazione: nella gestione delle risorse umane, del tempo, delle risorse tecnologiche e finanziarie.

2. Innovazione e miglioramento continuo

Publiacqua investe e intende cogliere tutte le opportunità della digitalizzazione e promuovere la sua diffusione, al fine di raggiungere la propria missione.

È volontà di Publiacqua sostenere e promuovere l'attitudine al miglioramento.

3. Coinvolgimento e valorizzazione

Publiacqua si impegna a valorizzare le esperienze e a sviluppare le competenze di tutti i lavoratori, affinché il lavoro sia fonte di soddisfazione, oltre che fattore essenziale per il successo della Società.

4. Conflitti di interesse

Nello svolgimento di ogni attività, la Società rifiuta ogni forma di corruzione e evita di incorrere in situazioni di conflitto di interesse, reale o anche soltanto potenziale.

5. Riservatezza

Il Personale di Publiacqua è tenuto a mantenere la riservatezza su ogni informazione relativa alle attività aziendali di cui dispongono e che non sia ancora stata resa pubblica.

Medesimi obblighi sono estesi agli interlocutori della Società che siano venuti a conoscenza nel corso del rapporto con Publiacqua di informazioni riservate.

6. Valorizzazione delle diversità

Publiacqua si impegna, nei confronti del Personale e di tutti gli interlocutori, ad evitare ogni forma di discriminazione e a promuovere una sempre maggiore sensibilità alle diversità, valorizzandole attraverso una cultura dell'inclusione.

7. Formazione

Publiacqua riconosce l'importanza della formazione come fattore indispensabile per accrescere le competenze dei propri lavoratori e il valore della Società.

8. Collaborazione e cooperazione

Publiacqua riconosce come principio fondamentale la collaborazione e la cooperazione tra il Personale delle diverse strutture aziendali.

Si riconosce, altresì, l'importanza della reciprocità nella collaborazione con tutti gli interlocutori.

9. Riservatezza dei dati personali e rispetto della sfera privata

Publiacqua assicura la riservatezza dei dati personali in proprio possesso, trattandoli nel rispetto delle finalità per cui sono stati raccolti e osservando le misure di sicurezza adottate dalla Società.

La Società riconosce e garantisce il rispetto della sfera privata delle persone con cui intrattiene rapporti.

10. Condivisione del Codice Etico

Publiacqua richiede a tutti coloro che, a vario titolo, collaborano alle attività aziendali, di conformare i propri comportamenti a quelli indicati dal presente Codice Etico.

PRINCIPI DI ORGANIZZAZIONE

Le linee di condotta che Publiacqua
intende adottare nella gestione
delle attività aziendali.

1. Sistema di controllo interno

Publiacqua adotta misure organizzative e di gestione idonee a prevenire comportamenti illeciti o comunque contrari alle regole aziendali e del Codice Etico 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.

2. 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.

Sono previsti dei controlli sull'operazioni e i soggetti che le compiano devono essere preventivamente autorizzati.

3. 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.

4. Acquisti di beni e servizi

Il Personale 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.

1. RAPPORTI CON I SOCI

1. Soci

Publiacqua è impegnata a creare valore a medio e lungo termine per i suoi soci, pubblici e privati, coniugando gli obiettivi e i risultati economici con quelli di tipo sociale e ambientale.

2. Tutela dei soci

Publiacqua adotta un sistema di governo teso 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. Pertanto viene adottato un sistema di controlli e gestione interno orientato a garantire la veridicità e la correttezza delle informazioni societarie.

3. Tutela delle minoranze, parità degli azionisti

Publiacqua garantisce chiarezza e parità di informazione e trattamento di tutti i soci a tutela dell'interesse proprio e degli azionisti nel loro complesso.

2. RAPPORTI CON IL PERSONALE

1. Rappresentatività e collaborazione

Il Personale è tenuto 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.

Il Personale e 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.

2. Condotta onesta e trasparente

Il Personale e i Collaboratori sono tenuti ad operare con la diligenza e efficienza necessarie per tutelare e valorizzare le risorse aziendali e garantire il buon funzionamento e il prestigio della Società.

La convinzione di agire nell'interesse e 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.

3. Conflitto di interessi, indipendenza e dovere di astensione

Il Personale non svolge alcuna attività contrastante con il corretto adempimento dei compiti d'ufficio ed evita ogni coinvolgimento in situazioni che possano nuocere agli interessi o all'immagine di Publiacqua.

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.

Il Personale e i Collaboratori, in coerenza con le specifiche disposizioni aziendali in materia, devono evitare situazioni in cui si possono manifestare conflitti di interessi e hanno l'obbligo di segnalare ai diretti superiori le potenziali situazioni di conflitto in cui possono essere coinvolti.

Parimenti si devono astenere dall'avvantaggiarsi personalmente della posizione, delle informazioni e della discrezionalità connesse alla propria funzione.

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.

Il Personale, infine, rende nota al Responsabile della struttura organizzativa la propria partecipazione ad organizzazioni, o ad altri organismi le cui attività si intersechino con lo svolgimento dell'attività negoziale propria dell'ufficio.

4. Regalie e benefici

Il Personale 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 Personale 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.

5. Uso dei beni aziendali

È cura del Personale e dei Collaboratori di Publiacqua operare con diligenza a tutela dei beni aziendali e dei sistemi informatici ed evitarne un utilizzo improprio, tenendo anche conto del livello crescente dei rischi informatici e tecnologici.

6. 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.

7. Salute e sicurezza

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 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.

Il Personale di Publiacqua è tenuto 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.

8. Tutela della persona e relazioni fra colleghi

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.

Il Personale e i Collaboratori sono tenuti ad assumere nei confronti dei propri colleghi un atteggiamento improntato al rispetto, alla tutela della dignità della persona, alla collaborazione e alla solidarietà.

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.

9. Tutela dell'Ambiente

Publiacqua opera nel pieno rispetto della normativa ambientale e delle autorizzazioni ambientali dei propri impianti nonché secondo le migliori tecnologie disponibili per garantire la tutela ambientale. La Società promuove la diffusione di una cultura di tutela dell'ambiente e prevenzione di ogni forma di inquinamento o nocimento all'ambiente da parte di tutto il Personale, Collaboratori e Fornitori al fine di preservare la qualità ambientale.

La Società sensibilizza il proprio Personale e i Collaboratori, nonché i terzi Fornitori ed orienta le proprie attività, per garantire la tutela dell'ambiente circostante, degli animali e delle specie protette e degli *habitat* naturali. A tal fine, la Società effettua costanti monitoraggi sugli impatti ambientali delle attività, presidiate peraltro attraverso le autorizzazioni ambientali possedute ed i piani di gestione e manutenzione dei propri impianti.

10. Selezione, assunzione e gestione del Personale

La selezione del Personale è condotta nel rispetto delle pari opportunità, attraverso modalità idonee a valorizzare la professionalità, le competenze e i meriti dei candidati.

Le Risorse Umane adottano opportune misure per evitare favoritismi, nelle fasi di selezione, assunzione, nel riconoscimento dei premi di produzione, *fringe benefits* e negli avanzamenti di carriera.

11. Rapporti con il Personale

Publiacqua favorisce la crescita professionale e delle competenze del proprio Personale.

La Società ripudia ogni forma di favoritismo nonché di discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o in caso di interruzione del rapporto di lavoro.

12. Abuso di autorità

Il responsabile non chiederà ai propri collaboratori favori personali o qualunque altro comportamento non previsto dal contratto di lavoro o dalle norme del presente Codice Etico.

13. Gestione del tempo e lavoro agile

Publiacqua si impegna a promuovere modalità di lavoro che coniugano l'efficienza e l'efficacia nell'utilizzo del tempo e degli spazi attraverso l'ausilio delle tecnologie più adatte.

Si impegna altresì a promuovere la conciliazione dei tempi vita lavoro.

Parimenti, il Personale ha il dovere di perseguire nell'uso del tempo la massima efficienza dell'organizzazione e di garantire *standard* elevati delle proprie prestazioni lavorative.

14. Tutela dell'immagine e della reputazione

L'immagine e la reputazione di Publiacqua rappresentano un patrimonio che il Personale e i Collaboratori devono tutelare con il loro comportamento in

ogni situazione, tenendo conto dell'evolversi del contesto sociale e dell'impatto degli strumenti di comunicazione digitali.

16. Doveri del Responsabile

Il Responsabile della struttura organizzativa è tenuto ad osservare tutti gli obblighi imposti dal Modello, dal Codice Etico e dai suoi allegati.

Il Responsabile della struttura organizzativa è tenuto, altresì, a vigilare sull'osservanza dei predetti obblighi da parte del Personale, adottando a tal fine i provvedimenti necessari e attuando gli opportuni controlli. I controlli sono effettuati anche in forma diretta e con una cadenza temporale adeguata alla tipologia di attività da verificare.

Il Responsabile della struttura organizzativa collabora attivamente ad ogni controllo effettuato internamente a Publiacqua, oppure esternamente da autorità amministrative e/o giudiziarie e informa tempestivamente l'Organismo di Vigilanza ovvero il Responsabile Whistleblowing di ogni violazione presunta o accertata del Modello, del Codice Etico e delle Procedure.

PARTNERSHIP

1. Rappresentatività

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

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

2. Condotta onesta, trasparente e collaborativa

I *partner* sono tenuti ad una condotta integra, nel rispetto degli impegni e della riservatezza, 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.

UTENTI

1. **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.

Publiacqua riconosce il valore dell'ascolto della clientela e promuove periodicamente strumenti e canali comunicativi finalizzati al miglioramento della qualità dei servizi.

2. **Informazioni e comunicazioni**

Publiacqua si impegna a informare gli Utenti in modo completo e tempestivo sulle caratteristiche, funzioni, costi e rischi del servizio offerto.

In particolare, le comunicazioni, i contratti, i documenti e ogni altra informazione rilasciata da Publiacqua dovranno essere:

- chiari, semplici e formulati con linguaggio più vicino possibile a quello della clientela diffusa;
- completi e veritieri, così da consentire agli Utenti una scelta consapevole;
- rispettosi delle normative vigenti, anche in materia di trattamento dei dati personali e delle 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.

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.

3. Partecipazione

L'Utente, singolarmente o tramite le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti appositamente delegate, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e sulle proprie problematiche può avanzare proposte.

La Società garantisce la identificabilità del personale e comunica la PEC aziendale, oltre agli altri canali di comunicazione.

4. 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 favorisce il dialogo e la collaborazione con gli Utenti e privilegia la risoluzione non giudiziale dei possibili contrasti attraverso procedure conciliative fra la Società e l'utenza.

5. Imparzialità e attenzione ai bisogni dei clienti

Nell'erogazione dei propri servizi, Publiacqua garantisce equità di trattamento tra gli Utenti.

La Società, inoltre, 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.

6. Qualità, continuità e sicurezza del servizio erogato

Publiacqua garantisce ai suoi Utenti elevati *standard* di qualità, continuità e sicurezza dei servizi, impegnandosi costantemente per il loro miglioramento.

A tal fine la Società acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio erogato mediante indagini di soddisfazioni all'utenza.

La Carta dei Servizi costituisce l'impegno formale di Publiacqua nei confronti dei propri Utenti e costituisce parte integrante del contratto di fornitura.

7. Impegno per la sostenibilità insieme agli Utenti

Publiacqua si impegna a promuovere nei confronti degli Utenti l'uso intelligente ed efficiente dell'acqua, al fine di limitare gli impatti sociali e ambientali di un uso non consapevole della risorsa idrica.

Gli Utenti dal loro lato aderiscono alla politica societaria impegnandosi ad un uso sostenibile della risorsa idrica e garantendo una corretta manutenzione del proprio impianto, al fine di prevenire le perdite occulte.

FORNITORI

1. Codice Etico e il Codice Condotta delle imprese concorrenti e dei Fornitori

Nella presente sezione del Codice Etico sono richiamati i principi generali che devono ispirare i rapporti tra la Società e i Fornitori.

Le regole di condotta a cui entrambe le parti devono attenersi nel corso dei loro rapporti sono descritte nel Codice di Condotta delle imprese concorrenti e dei Fornitori che costituisce parte integrante e sostanziale del presente documento.

2. Rapporti con i Fornitori

Il Personale e i Collaboratori di Publiacqua agiscono verso i Fornitori effettivi e potenziali con integrità. La condotta di Publiacqua nelle fasi di approvvigionamento di beni, servizi e lavori è improntata alla ricerca della qualità e dell'economicità e al riconoscimento di pari opportunità per ogni Fornitore.

Publiacqua si impegna a sviluppare con i Fornitori rapporti di leale cooperazione fondati sullo scambio di informazioni chiare, precise e concordanti e competenze così da favorire la creazione di valore condiviso.

3. L'immagine e la reputazione di Publiacqua

I Fornitori concorrono a costituire l'immagine e la reputazione di Publiacqua, pertanto, sia nella fase di qualificazione sia nell'individuazione dei criteri di selezione, si valorizza l'adozione da parte dei Fornitori di politiche sociali e ambientali coerenti con la *mission* e la *vision* della Società.

4. Criteri di qualificazione dei Fornitori

La qualificazione dei Fornitori è basata su criteri oggettivi ed equi ed avviene nel rispetto delle procedure interne, della normativa di riferimento e dei principi di correttezza e buona fede.

La qualificazione si basa sulla valutazione della qualità ed economicità delle prestazioni, dell' idoneità tecnica-professionale, del rispetto dell'ambiente e della responsabilità sociale.

Publiacqua adotta specifiche procedure che rendano valutabili:

- le prestazioni,
- i comportamenti;
- le competenze;
- l'impatto sull'ambiente;
- la salute e sicurezza dei lavoratori;
- l'impegno a migliorare e adeguare le prestazioni;
- la disponibilità a collaborare per fornire le informazioni necessarie per lo svolgimento dell'attività di vigilanza e controllo da parte di Publiacqua.

5. Criteri di selezione e gare

Publiacqua garantisce a chiunque sia in possesso dei requisiti previsti dai regolamenti interni e dalla legge di partecipare alle gare di appalto, creando adeguate condizioni di concorrenza, trasparenza ed economicità.

La Società garantisce, altresì, la parità di trattamento nei confronti delle imprese che vengano in contatto con Publiacqua. Pertanto, si astiene dal compimento di qualsiasi atto arbitrario che possa produrre effetti negativi sulle imprese, nonché da qualsiasi trattamento preferenziale.

6. Esecuzione del contratto

Nella fase di esecuzione del contratto, la valutazione del rispetto delle condizioni contrattuali è effettuata in modo oggettivo e deve risultare da documentazione scritta.

8. Condizioni di lavoro e sicurezza e salute dei lavoratori dei Fornitori

Publiacqua si impegna a vigilare, nelle forme e nei modi previsti nei contratti, sulle condizioni di lavoro, salute e sicurezza dei lavoratori del Fornitore.

Publiacqua accerta che i requisiti delle aziende fornitrici corrispondono a quelli richiesti dalla legge e dalle procedure aziendali.

8. Correttezza negoziale

I rapporti tra i Fornitori e Publiacqua si ispirano a principi di legalità, lealtà, correttezza ed efficienza.

Le condotte a cui entrambi le parti negoziali devono scrupolosamente attenersi nel corso del loro rapporto, sono declinate nel Codice di Condotta delle imprese concorrenti e dei Fornitori che costituisce parte integrante e sostanziale del Codice Etico.

9. Riservatezza

Il Personale, al fine di tutelare la riservatezza delle informazioni comunicate dalle imprese che entrano in contatto con Publiacqua:

- si astiene dal diffondere e dall'utilizzare, a scopo personale, le informazioni di cui dispone per ragioni di ufficio, fermo restando il rispetto delle norme *privacy pro tempore* vigente e delle disposizioni poste a tutela del diritto di informazione e di accesso;
- mantiene, con particolare cura, la riservatezza circa l'intera procedura di gara e sui nominativi dei concorrenti fino all'aggiudicazione;
- non incontra, se non espressamente autorizzato in tal senso dai soggetti competenti, le imprese partecipanti durante lo svolgimento della gara. Eventuali richieste di informazioni dovranno essere inoltrate alla Stazione Appaltante per iscritto, e questa, per il tramite del Personale incaricato, fornirà, con il medesimo mezzo, i chiarimenti all'impresa richiedente.

10. Accettazione del Codice Etico e del Codice di condotta imprese concorrenti e Fornitori

L'accettazione scritta del presente Codice Etico e del Codice di Condotta delle imprese concorrenti e Fornitori da parte del Fornitore rappresenta uno dei criteri per la sua qualificazione.

Entrambi i documenti sono parte integrante del rapporto contrattuale.

RAPPORTI CON IL TERRITORIO E CON LE COMUNITÀ

1. Rapporti con l'ambiente

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, anche attraverso un 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 della missione aziendale;
- diffondere sul territorio la cultura del rispetto dell'ambiente anche attraverso iniziative dedicate e specifici servizi agli Utenti.

2. Rapporti con i *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.

È 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.

3. Sostegno a iniziative sociali e culturali

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 Etico. 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.

Publiacqua si impegna, inoltre, a rendicontare annualmente nel proprio rapporto di sostenibilità quanto erogato e verso quali principali iniziative.

Le sponsorizzazioni con importo superiore a 1.000 € sono pubblicate sul sito internet aziendale nella sezione Società Trasparente.

4. Servizi alla collettività

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

Publiacqua, inoltre, ha potenziato le azioni per favorire e promuovere l'utilizzo dell'acqua del rubinetto come alimento e contribuire alla riduzione dell'utilizzo della plastica usa e getta in linea con il progetto "*Plastic Free*" proposto dal Ministero dell'Ambiente.

RAPPORTI CON I FINANZIATORI, LE ISTITUZIONI E LE AUTORITÀ

1. Rapporti con enti Finanziatori: trasparenza e rispetto degli impegni

Publiacqua assicura veridicità e tempestività dell'informativa richiesta da enti Finanziatori, 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.

2. Rapporti con le autorità regolatrici

Publiacqua si impegna a fornire alle autorità nazionali e locali deputate al controllo e alla regolazione dei servizi tutte le informazioni richieste, in maniera completa, corretta, adeguata e tempestiva.

3. 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.

4. Rapporti con la Pubblica amministrazione

Integrità e indipendenza nei rapporti

Il Personale di Publiacqua agisce nei confronti delle istituzioni con integrità, indipendenza e rifiuta qualsiasi indebita pressione atta a procurare vantaggi alla Pubblica Amministrazione.

Per garantire la massima chiarezza nei rapporti istituzionali, questi sono intrattenuti esclusivamente attraverso referenti formalmente incaricati dalla Società e che non versino in situazioni di conflitto di interesse rispetto ai rappresentanti delle istituzioni stesse.

Legalità, correttezza e trasparenza

La Società ispira e adegua la propria condotta con la Pubblica Amministrazione al rispetto dei principi di legalità, correttezza e trasparenza.

Benefici e Regalie

La Società condanna qualsiasi comportamento, da chiunque posto in essere, consistente nel promettere od offrire o accettare direttamente od indirettamente regalie e benefici (denaro, oggetti, servizi, prestazioni, favori o altre utilità) a o da Pubblici Ufficiali e/o Incaricati di Pubblico Servizio.

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.

Finanziamenti, contributi e sovvenzioni

I finanziamenti e i contributi ottenuti dallo Stato o da altro ente pubblico o dalla Comunità Europea devono essere utilizzati per le finalità per cui sono stati concessi e correttamente rendicontati.

MODALITA' DI ATTUAZIONE

Le modalità di controllo e
Monitoraggio del Codice Etico.

1. Il ruolo del Consiglio di Amministrazione e dell'Organismo di Vigilanza

Tutte le attribuzioni in tema di diffusione e attuazione del presente Codice Etico sono riservate al Consiglio di Amministrazione che ha nominato un apposito organo, l'Organismo di Vigilanza.

L'Organismo di Vigilanza garantisce la corretta attuazione e l'adeguato controllo e monitoraggio dei contenuti del Codice Etico.

Gli organi sociali ed i loro componenti, il Personale, 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. Promozione dello spirito e dei contenuti del Codice Etico

L'Organismo di Vigilanza, assieme agli organi dirigenti della Società, promuove la conoscenza e l'attuazione del Codice Etico a tutti i livelli dell'organizzazione.

3. Interpretazione e formazione sul Codice Etico

Possono essere richiesti all'Organismo di Vigilanza pareri riguardanti i contenuti e il rispetto del Codice Etico ed eventuali dubbi applicativi ad esso connessi devono essere tempestivamente discussi con predetto organo.

Publiacqua si impegna ad assumere iniziative periodiche di formazione del Personale sulle finalità e i contenuti del Codice Etico.

4. Segnalazione delle violazioni

Chiunque è tenuto a rilevare e a segnalare possibili comportamenti non conformi al Codice Etico al superiore gerarchico, all'Organismo di Vigilanza tramite la casella di posta elettronica o.vigilanza@publiacqua.it o tramite gli altri mezzi di comunicazione previsti dalla Società.

L'Organismo di Vigilanza provvederà a valutare tempestivamente la segnalazione, anche interpellando il mittente, il responsabile della presunta violazione ed ogni soggetto potenzialmente coinvolto.

5. Anonimato e riservatezza

È garantita la tutela dell'anonimato e della riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

Sono vietati atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante.

Eventuali ritorsioni o discriminazioni sono sanzionate in coerenza con le specifiche procedure aziendali previste in materia.

6. Sanzioni

L'osservanza delle norme del Codice Etico e il Codice di Condotta Appalti sono parte essenziale delle obbligazioni contrattuali con la Società, pertanto, deve essere osservato da tutto il Personale.

La mancata osservanza delle norme contenute nel presente Codice Etico e nel Codice di Condotta Appalti sarà passibile delle sanzioni previste nel Sistema Sanzionatorio.

Qualsiasi comportamento posto in essere dai Collaboratori, Fornitori, partner, in contrasto con le regole che compongono il presente Codice e il Codice di Condotta Appalti, 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.

7. Modifiche e aggiornamenti al Codice Etico e del Codice Condotta imprese concorrenti e Fornitori

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