

- CE.1. INTRODUZIONE
 - CE.1.1 LE FINALITÀ E I DESTINATARI
 - CE.1.2 IL RAPPORTO CON GLI *STAKEHOLDERS*
 - CE.1.3 IL VALORE DELLA REPUTAZIONE E DELLA CREDIBILITÀ AZIENDALE
 - CE.1.4 I CONTENUTI DEL CODICE DI COMPORTAMENTO
 - CE.1.5 VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE
 - CE.1.6 AGGIORNAMENTI DEL CODICE
- CE.2. PRINCIPI GENERALI
 - CE.2.1 RESPONSABILITÀ
 - CE.2.2 TRASPARENZA
 - CE.2.3 CORRETTEZZA ed EGUAGLIANZA
 - CE.2.4 EFFICIENZA
 - CE.2.5 LO SPIRITO DI SERVIZIO e CONTINUITA'
 - CE.2.6 CONCORRENZA
 - CE.2.7 RAPPORTI CON LA COLLETTIVITÀ E TUTELA AMBIENTALE
 - CE.2.8 VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE
 - CE.2.9 IMPARZIALITÀ
- CE.3. SISTEMA DI GOVERNO DELLA SOCIETÀ
- CE.4. SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO
- CE.5. RAPPORTO CON I SOCI
- CE.6. RAPPORTI CON IL PERSONALE
 - CE.6.1 RAPPORTI CON IL PERSONALE
 - CE.6.2 SICUREZZA E SALUTE
 - CE.6.3 TUTELA DELLA PERSONA
 - CE.6.4 SELEZIONE DEL PERSONALE
 - CE.6.5 ASSUNZIONE
 - CE.6.6 DOVERI DEL PERSONALE
 - CE.6.7 ULTERIORI DOVERI. SCRITTURE CONTABILI E REGISTRAZIONI
 - CE.6.8 CONFLITTO DI INTERESSI
 - CE.6.9 BENI AZIENDALI
 - CE.6.10 USO DEI SISTEMI INFORMATICI
 - CE.6.11 REGALI, OMAGGI E ALTRE UTILITÀ
 - CE.6.12 TUTELA DELLA RISERVATEZZA
 - CE.6.13 RISERVATEZZA E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI
 - CE.6.14 OBBLIGHI DI INFORMAZIONE
 - CE.6.15 OBBLIGHI DEI COLLABORATORI
- CE.7. RAPPORTI CON I CLIENTI
 - CE.7.1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ
 - CE.7.2 CONTRATTI E COMUNICAZIONI
 - CE.7.3 QUALITÀ E CUSTOMER SATISFACTION
 - CE.7.4 INTERAZIONE CON I CLIENTI
- CE.8. PARTECIPAZIONE ALLE GARE E RAPPORTI CON I COMMITTENTI
 - CE.8.1 PARTECIPAZIONE A PROCEDURE DI CONFRONTO CONCORRENZIALE
 - CE.8.2 CORRETTEZZA NELLE TRATTATIVE COMMERCIALI
- CE.9. RAPPORTI CON I FORNITORI
 - CE.9.1 SCELTA DEL FORNITORE
 - CE.9.2 TRASPARENZA
 - CE.9.3 CORRETTEZZA E DILIGENZA NELL'ESECUZIONE DEI CONTRATTI
 - CE.9.4 TUTELA DELL'AMBIENTE E DEI PROFILI ETICI
- CE.10. RAPPORTI CON ENTI LOCALI E CON ALTRE AUTORITÀ DI RIFERIMENTO
 - CE.10.1 MISSIONE AZIENDALE E INTERESSE GENERALE
- CE.11. RAPPORTI CON LE AUTORITÀ AMMINISTRATIVE
 - CE.11.1 INTEGRITÀ E INDIPENDENZA NEI RAPPORTI
- CE.12. RAPPORTI CON L'AMBIENTE
 - CE.12.1 POLITICA AMBIENTALE
- CE.13. RAPPORTI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E ASSOCIAZIONI
- CE.14. MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE DI COMPORTAMENTO
 - CE.14.1 ISTITUZIONE DEL ORGANISMO DI VIGILANZA
 - CE.14.2 COMPOSIZIONE DEL ORGANISMO DI VIGILANZA
 - CE.14.3 SEGNALAZIONI
 - CE.14.4 VIOLAZIONI DEL CODICE DI COMPORTAMENTO

CE.1. INTRODUZIONE

CE.1.1 LE FINALITÀ E I DESTINATARI

Il presente CODICE ETICO E COMPORTAMENTALE (CODICE) è una dichiarazione pubblica di Canturina Servizi Territoriali in cui sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo.

Esso costituisce uno strumento con cui l'azienda, 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 territoriali.

Il presente CODICE ha lo scopo di indirizzare eticamente l'agire della azienda e le sue disposizioni sono conseguentemente vincolanti per i comportamenti di tutti gli Amministratori della società, dei suoi Dirigenti, Dipendenti e di chiunque vi instauri, a qualsiasi titolo, un rapporto di collaborazione.

Il CODICE di comportamento, pur considerando le differenze sotto il profilo normativo, economico, sociale e culturale, si applica anche alle attività svolte dall'azienda all'estero.

Del CODICE è data ampia diffusione interna attraverso la rete aziendale nell'ambito della documentazione del sistema di gestione integrato, attraverso le attività di formazione e informazione specifiche e di base. Il CODICE può essere scaricato dal sito aziendale (www.canturinaservizi.it) e una copia stampata è inoltre disponibile per qualunque interlocutore interessato, presso la sede. Copia del CODICE è trasmessa alle federazioni di categoria, cui la società aderisce

Canturina Servizi Territoriali si impegna a richiamare l'osservanza delle disposizioni del presente CODICE nei rapporti economici da essa instaurati e nei contratti con l'utenza.

CE.1.2 IL RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDERS

Il CODICE intende, in particolare, indirizzare la condotta della società alla cooperazione e alla fiducia 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 dalla attività dell'azienda.

CE.1.3 IL VALORE DELLA REPUTAZIONE E DELLA CREDIBILITÀ AZIENDALE

La buona reputazione e la credibilità aziendale favoriscono gli investimenti degli azionisti, i rapporti con le istituzioni locali, la fedeltà dei clienti, lo sviluppo delle risorse umane e la correttezza e affidabilità dei fornitori.

CE.1.4 I CONTENUTI DEL CODICE DI COMPORTAMENTO

Il CODICE di comportamento è costituito da :

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

CE.1.5 VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE

L'osservanza delle norme del CODICE deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti dell'azienda ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104 (Diligenza del prestatore di lavoro), 2105 (Obbligo di fedeltà del prestatore di lavoro) e 2106 (Sanzioni Disciplinari), del Codice Civile.

La grave e persistente violazione delle norme del presente CODICE lede il rapporto di fiducia instaurato con l'azienda 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 dalla società.

CE.1.6 AGGIORNAMENTI DEL CODICE

Con delibera del Consiglio di Amministrazione, il CODICE può essere modificato ed integrato, anche sulla scorta dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dal Organismo di Vigilanza.

CE.2. PRINCIPI GENERALI

CE.2.1 RESPONSABILITÀ

Nella realizzazione della missione aziendale i comportamenti di tutti i Destinatari del presente CODICE devono essere ispirati dall'etica della responsabilità.

Canturina Servizi Territoriali ha come principio imprescindibile l'osservanza di leggi e regolamenti vigenti in Lombardia, Italia, Unione Europea, e in tutti i Paesi in cui si trova ad operare e il rispetto dell'ordine democratico ivi costituito.

I Destinatari del CODICE sono tenuti al rispetto della normativa vigente. In nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse di Canturina Servizi Territoriali in violazione delle leggi.

L'azienda si impegna ad assicurare ai destinatari un adeguato programma di informazione e formazione continua sul CODICE.

CE.2.2 TRASPARENZA

Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno della azienda.

Nella formulazione dei contratti di utenza l'azienda elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità con i clienti.

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

CE.2.3 CORRETTEZZA ed EGUAGLIANZA

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti, anche sotto i profili della *privacy* e delle pari opportunità, nonché delle leggi vigenti volte a tutelare la personalità individuale di tutti i soggetti che risultino coinvolti nella propria attività lavorativa e professionale.

Ciò impone anche l'eliminazione di qualsiasi discriminazione e di ogni possibile conflitto di interesse tra i dipendenti e l'azienda.

La Canturina eroga servizi territoriali basandosi sul principio di uguaglianza e di pari dignità tra i clienti e la società; nei limiti della legislazione, garantisce inoltre uguaglianza di trattamento, a parità di presupposti tecnici, tra le diverse aree geografiche servite e tra le diverse categorie o fasce di clienti.

CE.2.4 EFFICIENZA

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

Canturina è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficienza e di efficacia dei servizi erogati e di gestione aziendale, attraverso soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

CE.2.5 LO SPIRITO DI SERVIZIO e CONTINUITA'

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.

L'erogazione dei servizi territoriali ed in particolare l'erogazione dei servizi pubblici viene garantita, nell'ambito della normativa vigente, in modo continuo, regolare e senza interruzioni, fatti salvi i casi di forza maggiore per i quali la società si impegna con misure atte a minimizzare il disagio per i propri clienti.

CE.2.6 CONCORRENZA

L'azienda intende sviluppare il valore della concorrenza adottando principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato.

CE.2.7 RAPPORTI CON LA COLLETTIVITÀ E TUTELA AMBIENTALE

E' cura di Canturina favorire la partecipazione e l'informazione dei clienti al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione dei servizi. Ciascun cliente può formulare segnalazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio e alla identificazione di problemi o disservizi, di cui la società terrà debito conto.

I clienti hanno il diritto di accesso alle informazioni amministrative che possono riguardarlo, nel rispetto della L.241 del 7/8/1990 e del DPR 184 del 12/04/2006 in materia.

Canturina è consapevole della incidenza delle proprie attività sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento. Per questa ragione l'azienda nello svolgimento della propria attività, si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

CE.2.8 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.

CE.2.9 IMPARZIALITA'

Canturina, nei confronti dei propri clienti e dei propri collaboratori si impegna ad agire in modo equo ed imparziale, prescindendo da differenze di sesso, censo, razza, lingua, religione, opinione politica o inclinazione sessuale.

CE.3. SISTEMA DI GOVERNO DELLA SOCIETÀ

Il sistema di governo adottato dalla società è conforme alla normativa vigente ed è 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 del mercato, 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.

I componenti degli Organi Aziendali devono conformare la propria attività ai principi di correttezza ed integrità, astenendosi dall'agire in situazioni di conflitto di interesse nell'ambito dell'attività da loro svolta nella società.

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

E' richiesta la loro partecipazione assidua ed informata all'attività della società, essi sono tenuti a fare un uso riservato delle informazioni di cui vengono a conoscenza per ragioni di ufficio o di incarico e non possono avvalersi della loro posizione per ottenere vantaggi personali, diretti o indiretti. Ogni attività di comunicazione deve rispettare le leggi e le pratiche di condotta e deve essere volta a salvaguardare le informazioni di "price sensitive" e di segreto industriale.

Ai componenti degli Organi Aziendali è richiesto il rispetto della normativa vigente e dei principi contenuti nel presente CODICE.

Gli obblighi di lealtà e riservatezza vincolano tali soggetti anche successivamente alla cessazione del rapporto con la società.

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

CE.4. SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

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

In relazione all'estensione dei poteri delegati, la società attua modelli di organizzazione, gestione e controllo che prevedano misure idonee a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento del presente CODICE ed a scoprire ed eliminare tempestivamente le situazioni di rischio.

Il sistema di gestione e controllo, adottato da Canturina al fine di prevenire il rischio di commissione dei reati dai quali possa derivare la responsabilità della società ai sensi del D.Lgs. 231, prevede:

- individuazione delle attività nel cui ambito possono essere commessi reati (mappatura e valutazione dei reati);
- adozione e attuazione di specifiche regole e procedure dirette a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni della società in relazione ai reati da prevenire (documentazione del sistema di gestione e controllo);
- individuazione delle modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione di reati;
- obblighi di informazione nei confronti dell'Organismo di Vigilanza sul funzionamento e l'osservanza dei modelli organizzativi;
- l'introduzione di un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello e definite dal sistema di gestione .

A tal fine, in materia di controllo interno la società adotta un sistema di controllo volto a verificare l'esatta applicazione dei modelli organizzativi e gestionali utilizzati, l'osservanza delle normative interne ed esterne, l'adeguatezza dei principi e delle scritture contabili.

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.

Per la verifica e l'applicazione delle norme contenute nel presente CODICE è istituito un apposito Organismo di Vigilanza che assiste il Consiglio di Amministrazione nella adozione e nell'aggiornamento degli indirizzi del sistema di controllo interno, nella valutazione sull'adeguatezza e sull'effettivo funzionamento del medesimo e nella analisi dei rischi aziendali. L'Organismo di Vigilanza svolge gli ulteriori compiti successivamente indicati nel presente CODICE e nelle procedure interne.

CE.5. RAPPORTO CON I SOCI

Canturina, consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dai Soci, si impegna a fornire informazioni accurate, veritiere e tempestive e a migliorare le condizioni della sua partecipazione, nell'ambito delle sue prerogative, alle decisioni societarie.

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

L'azienda si impegna altresì a salvaguardare e custodire le risorse ed i beni aziendali.

La comunicazione ai Soci relativa al funzionamento e ai risultati del sistema di gestione e controllo per la responsabilità amministrativa della Canturina è compito del Consiglio di Amministrazione.

CE.6. RAPPORTI CON IL PERSONALE

CE.6.1 RAPPORTI CON IL PERSONALE

Canturina Servizi Territoriali riconosce il valore delle risorse umane, del rispetto della loro autonomia e dell'importanza della loro partecipazione all'attività dell'Azienda.

La gestione del rapporto di lavoro, perseguendo un'organizzazione per obiettivi, è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun dipendente anche in relazione all'applicazione degli strumenti di incentivazione.

E' 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.

CE.6.2 SICUREZZA E SALUTE

Canturina Servizi Territoriali si impegna a tutelare l'integrità morale e fisica dei propri dipendenti, dei consulenti, dei prestatori d'opera e dei propri clienti.

A tal fine promuove comportamenti responsabili e sicuri e adotta tutte le misure di sicurezza richieste dall'evoluzione tecnologica per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione di cui al D.Lgs 81/2008. Le misure generali di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro sono:

- valutazione di tutti i rischi per la salute e sicurezza;
- programmazione della prevenzione, mirata ad un complesso che integri in modo coerente nella prevenzione le condizioni tecniche produttive dell'azienda nonché l'influenza dei fattori dell'ambiente e dell'organizzazione del lavoro;
- eliminazione dei rischi e, ove ciò non sia possibile, la loro riduzione al minimo in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico;
- rispetto dei principi ergonomici nell'organizzazione del lavoro, nella concezione dei posti di lavoro, nella scelta delle attrezzature e nella definizione dei metodi di lavoro e produzione, in particolare al fine di ridurre gli effetti sulla salute del lavoro monotono e di quello ripetitivo;
- riduzione dei rischi alla fonte;
- sostituzione di ciò che è pericoloso con ciò che non lo è, o lo è in forma minore;

- limitazione al minimo del numero dei lavoratori che sono, o che possono essere, esposti al rischio;
- limitazione all'uso di agenti chimici, fisici e biologici pericolosi sui luoghi di lavoro;
- dare priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;
- controllo sanitario dei lavoratori;
- allontanamento del lavoratore dall'esposizione al rischio per motivi sanitari inerenti la sua persona e l'adibizione, ove possibile, ad altra mansione;
- informazione e formazione adeguate per i lavoratori; per dirigenti, i preposti; per i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- istruzioni adeguate ai lavoratori;
- partecipazione e consultazione dei lavoratori o dei loro rappresentanti per la sicurezza;
- programmazione delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza, anche attraverso l'adozione di buone prassi;
- misure di emergenza da attuare in caso di primo soccorso, di lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori e di pericolo grave e immediato;
- uso di segnali di avvertimento e di sicurezza;
- regolare manutenzione di ambienti, attrezzature, impianti, con particolare riguardo ai dispositivi di sicurezza in conformità alla indicazione dei fabbricanti.

CE.6.3 TUTELA DELLA PERSONA

Canturina Servizi Territoriali 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.

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

I dipendenti che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto all'Organismo di Vigilanza e/o al proprio responsabile che procederà ad accertare l'effettiva violazione del CODICE di comportamento.

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

CE.6.4 SELEZIONE DEL PERSONALE

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

CE.6.5 ASSUNZIONE

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

CE.6.6 DOVERI DEL PERSONALE

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

CE.6.7 ULTERIORI DOVERI. SCRITTURE CONTABILI E REGISTRAZIONI

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

Le evidenze contabili devono basarsi su informazioni precise e verificabili e devono rispettare pienamente le procedure interne in materia di contabilità.

Ogni scrittura deve permettere di ricostruire la relativa operazione e deve accompagnarsi ad una adeguata documentazione.

Tutte le azioni riguardanti l'attività di impresa devono risultare da adeguate registrazioni che consentano di operare verifiche e controlli sul processo di decisione, autorizzazione e svolgimento.

Chiunque venga a conoscenza di eventuali omissioni, errori o falsificazioni è tenuto a darne notizia al proprio responsabile e/o all'Organismo di Vigilanza.

CE.6.8 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 della società.

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

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

CE.6.9 BENI AZIENDALI

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

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.

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

CE.6.10 USO DEI SISTEMI INFORMATICI

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

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

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

CE.6.11 REGALI, OMAGGI E ALTRE UTILITÀ

Il Dipendente non può chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità, né accettare quest'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 alla società.

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

I regali e vantaggi offerti ma non accettati, che eccedano il valore modico, devono essere segnalati per consentire una adeguata valutazione da parte del Responsabile di funzione, il quale, secondo le modalità previste, provvederà ad informare l'Organismo di Vigilanza.

Tale norma non ammette deroghe neanche in quei Paesi in cui offrire doni di valore o altri benefici è consuetudine.

CE.6.12 TUTELA DELLA RISERVATEZZA

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 previo consenso dell'interessato.

L'acquisizione, il trattamento e la conservazione di dette informazioni avviene all'interno di specifiche procedure volte a garantire che persone non autorizzate possano venirne a conoscenza e il pieno rispetto delle norme a tutela della *privacy*.

CE.6.13 RISERVATEZZA E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

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

Il Dipendente deve osservare tale dovere di riservatezza anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro adoperandosi affinché vengano rispettati gli adempimenti previsti dalle vigenti normative sulla *privacy*. Deve altresì custodire con cura gli atti affidatigli.

CE.6.14 OBBLIGHI DI INFORMAZIONE

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

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

CE.6.15 **OBBLIGHI DEI COLLABORATORI**

Le disposizioni di cui ai punti precedenti sono estese a tutti gli eventuali Collaboratori, Consulenti della società.

CE.7. RAPPORTI CON I CLIENTI

CE.7.1 **UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ**

Canturina Servizi Territoriali si impegna a soddisfare i propri clienti in adempimento agli obblighi fissati dai **CONTRATTI DI SERVIZIO** e della **CARTA DEI SERVIZI**.

La società si impegna altresì a non discriminare i propri clienti.

L'azienda instaura con i clienti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.

CE.7.2 **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 diffusa;
- conformi alle normative vigenti e alle indicazioni delle Autorità.

L'azienda si impegna a comunicare tempestivamente e nel modo più appropriato ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio, nonché l'adozione del presente **CODICE**.

CE.7.3 **QUALITÀ E CUSTOMER SATISFACTION**

La azienda si impegna a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti e a monitorare periodicamente la qualità del servizio prestato al cliente attraverso indagini e questionari, con cui valutare anche aree e opportunità di miglioramento del servizio.

CE.7.4 **INTERAZIONE CON I CLIENTI**

L'azienda si impegna a favorire l'interazione con i clienti attraverso la gestione e risoluzione rapida di eventuali reclami e avvalendosi di appropriati sistemi di comunicazione.

La società ripudia il contenzioso come strumento volto ad ottenere indebiti vantaggi e vi ricorre di propria iniziativa esclusivamente quando le sue legittime pretese non trovino nell'interlocutore la dovuta soddisfazione.

La società 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.

CE.8. PARTECIPAZIONE ALLE GARE E RAPPORTI CON I COMMITTENTI

CE.8.1 PARTECIPAZIONE A PROCEDURE DI CONFRONTO CONCORRENZIALE

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

CE.8.2 CORRETTEZZA NELLE TRATTATIVE COMMERCIALI

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

CE.9. RAPPORTI CON I FORNITORI

CE.9.1 SCELTA DEL FORNITORE

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

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

Nella selezione la società adotta i criteri oggettivi e trasparenti previsti dalla normativa vigente e dal regolamento interno e non preclude a nessuna azienda fornitrice in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere per aggiudicarsi un contratto con essa.

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

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

La società si riserva la possibilità di adottare un albo (ELENCO FORNITORI QUALIFICATI) i cui criteri di qualificazione non costituiscono barriere all'entrata.

CE.9.2 TRASPARENZA

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

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

Sono previsti sistemi di separazione funzionale tra l'attività di richiesta della fornitura e di stipula del contratto e un accurato sistema di documentazione dell'intera procedura di selezione e di acquisto tale da consentire la ricostruzione di ogni operazione.

CE.9.3 CORRETTEZZA E DILIGENZA NELL'ESECUZIONE DEI CONTRATTI

La società ed il fornitore devono operare al fine di costruire un rapporto collaborativo e di reciproca fiducia. La società si impegna ad informare in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo alle caratteristiche dell'attività, alle forme e ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti nonché delle aspettative della controparte, date le circostanze, delle trattative e del contenuto del contratto.

L'adempimento delle prestazioni contrattuali da parte del fornitore dovrà essere conforme ai principi di equità, correttezza, diligenza e buona fede e dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente.

CE.9.4 TUTELA DELL'AMBIENTE E DEI PROFILI ETICI

La società si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto per le condizioni ambientali e dei principi etici, in modo da assicurare che i fornitori svolgano le proprie attività in modo conforme alla legislazione applicabile e ai principi di questo CODICE. In particolare la società chiede che le forniture e servizi, siano svolte nel rispetto e nella piena adesione agli obblighi in merito ai diritti dei lavoratori, al rispetto della salute e della sicurezza sul lavoro, ad evitare la commissione dei reati contro la pubblica amministrazione e reati contro l'ambiente.

CE.10. RAPPORTI CON ENTI LOCALI E CON ALTRE AUTORITA' DI RIFERIMENTO

CE.10.1 MISSIONE AZIENDALE E INTERESSE GENERALE

La Canturina Servizi Territoriali persegue gli obiettivi indicati da Comune di Cantù e dalle Istituzioni Pubbliche di riferimento e collabora efficacemente con gli organismi alla attività di regolazione e controllo dei servizi territoriali.

L'azienda persegue tali obiettivi coniugandoli con la propria missione e con l'esigenza di autonomia organizzativa e gestionale propria di qualsiasi operatore economico nel pieno rispetto della regolamentazione del settore.

CE.11. RAPPORTI CON LE AUTORITA' AMMINISTRATIVE

CE.11.1 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 interessi 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 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 l'azienda.

CE.12. RAPPORTI CON L'AMBIENTE

CE.12.1 POLITICA AMBIENTALE

La politica ambientale dell'azienda nasce dalla consapevolezza del ruolo strategico che la propria missione ha nello sviluppo sostenibile del territorio e che l'ambiente rappresenta un vantaggio competitivo in un mercato sempre più attento alla qualità dei servizi.

Costituisce, inoltre, impegno dell'azienda 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 e efficienza energetica.

L'azienda si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione.

CE.13. RAPPORTI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E ASSOCIAZIONI

Canturina Servizi Territoriali 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.

CE.14. MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE DI COMPORTAMENTO

CE.14.1 ISTITUZIONE DEL ORGANISMO DI VIGILANZA

E' istituito un Organismo di Vigilanza per il controllo interno avente il compito di vigilare sull'attuazione ed il rispetto del presente CODICE e sui modelli di organizzazione e

gestione, sulla loro effettività, adeguatezza e capacità di mantenere nel tempo i requisiti di funzionalità e solidità richiesti dalla legge.

In particolare, l'Organismo di Vigilanza: ha la responsabilità di esprimere pareri vincolanti riguardo alle problematiche di natura etica che potrebbero insorgere nell'ambito delle decisioni aziendali e alle presunte violazioni al CODICE di comportamento ad esso riferite dai responsabile di funzione o direttamente dai destinatari del CODICE.

L'Organismo di Vigilanza deve inoltre seguire la revisione periodica del CODICE di comportamento e dei suoi meccanismi di attuazione anche attraverso la presentazione di proposte di adeguamento. Per l'adempimento dei propri compiti, l'Organismo di Vigilanza:

- svolge attività ispettiva con modalità predeterminate e approvate dall'organo dirigente;
- ha accesso a tutti i documenti riguardanti i modelli organizzativi della società redatti ai fini del presente CODICE;
- può chiedere informazioni a tutto il personale dipendente e dirigente della società impiegato nelle aree di rischio, anche senza preventiva autorizzazione del Consiglio di Amministrazione o della Direzione
- può chiedere informazioni al responsabile della funzione di controllo di gestione e del controllo interno, ove presenti;
- nell'esercizio dell'attività può esigere informazioni, anche, dal Consiglio di Amministrazione e dalla Direzione
- può chiedere informazioni a collaboratori, consulenti, anche se esterni alla società;
- può prendere visione della documentazione relativa all'attività dell'ente svolta nelle aree di rischio;
- riceve periodicamente informazioni dai responsabili delle aree di rischio specificamente individuati;
- propone l'attivazione delle procedure sanzionatorie previste dal sistema disciplinare;
- all'esito di ogni attività ispettiva redige verbale analitico il cui contenuto è riportato in apposito libro e comunicato al Consiglio di Amministrazione e, se di competenza, al presidente del Collegio Sindacale;
- redige con periodicità regolare una relazione scritta dell'attività svolta, inviata al Consiglio di Amministrazione e, se di competenza, al presidente del Collegio Sindacale, indicando i controlli effettuati ed il loro esito, gli aspetti di maggior rilevanza emersi, le proposte di adeguamento del sistema di gestione e controllo, compresa la revisione della mappa delle aree a rischio, il piano delle ispezioni previste per il periodo successivo;
- si avvale - sotto la sua diretta sorveglianza e responsabilità - dell'ausilio di tutte le strutture della società ovvero di consulenti esterni, nominati nel rispetto del Regolamento e delle regola aziendali.

L'Organismo di Vigilanza riceve copia della reportistica periodica in materia di salute e sicurezza sul lavoro, di qualità e customer satisfaction, di privacy e protezione dei dati.

CE.14.2 COMPOSIZIONE DEL ORGANISMO DI VIGILANZA

L'Organismo di Vigilanza è un organo dotato di indipendenza, di piena autonomia di azione e di controllo, la cui attività deve essere caratterizzata da professionalità ed imparzialità. E' posto in una posizione apicale all'interno della gerarchia aziendale in rapporto diretto con il Consiglio di Amministrazione e con il Consiglio Sindacale al quale riferisce.

Al Organismo di Vigilanza deve essere garantita un'adeguata autonomia finanziaria tramite l'attribuzione di risorse sulla base di un preventivo annuale approvato dal Consiglio di Amministrazione.

L'Organismo di Vigilanza è costituito da un membro esterno e da un referente interno: al Membro Esterno viene affidato il compito di presiedere l'organismo stesso.

Il Presidente dell'Organismo di Vigilanza risponde ai requisiti di autonomia, indipendenza e professionalità; può essere uno dei membri del Consiglio di Amministrazione purché privo di deleghe operative o altri incarichi in relazione alla gestione della società.

Il Referente Interno, indipendentemente dai suoi ruoli operativi, ha il compito di raccogliere la documentazione e i dati previsti dal Regolamento dell'Organismo di Vigilanza e di facilitarne la comprensione e la valutazione da parte dell'Organismo stesso.

L'Organismo di Vigilanza viene nominato dal Consiglio di Amministrazione con incarico triennale; i membri possono essere revocati dal Consiglio di Amministrazione solo per giusta causa o per decadenza dei requisiti di nomina.

CE.14.3 SEGNALAZIONI

Tutti i soggetti interessati, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare preferibilmente in forma scritta, e obbligatoriamente non anonima eventuali inosservanze del presente CODICE e ogni richiesta o tentativo di violazione del medesimo, da chiunque proveniente, al proprio responsabile e all'Organismo di Vigilanza, facendo uso degli strumenti e delle procedure messe a disposizione dall'Azienda.

Devono inoltre essere tempestivamente ed obbligatoriamente trasmesse le informative concernenti ad esempio:

- provvedimenti e/o notizie provenienti da organi di polizia giudiziaria, o da qualsiasi altra autorità, dai quali si evinca lo svolgimento di indagini, anche nei confronti di ignoti, per i reati di cui al D.Lgs 231;
- richieste di assistenza legale inoltrate dai Dipendenti e/o Dirigenti in caso di avvio di procedimento giudiziario per i reati previsti dal D.Lgs 231
- i rapporti preparati dai responsabili di altre funzioni aziendali nell'ambito della loro attività di controllo e dai quali possano emergere fatti, atti, eventi od omissioni con profili di criticità rispetto all'osservanza delle norme sul D.Lgs 231;
- le notizie relative all'attuazione del sistema di gestione e controllo aziendale a tutti i livelli aziendali con evidenza dei procedimenti disciplinari svolti e delle eventuali sanzioni irrogate (compresi i provvedimenti verso i dipendenti) ovvero dei provvedimenti di archiviazione di tali procedimenti con le relative motivazioni, se riferibili alla commissione dei reati previsti dal D.Lgs 231 o a violazioni delle regole e delle procedure del sistema di gestione e controllo
- i prospetti riepilogativi degli appalti affidati a seguito di gare a livello nazionale e europeo, ovvero a trattativa privata

- le notizie relative a commesse attribuite da enti pubblici o soggetti che svolgano funzioni di pubblica utilità.

Gli autori di segnalazioni palesemente infondate o basate su informazioni non veritiere, sono soggetti a sanzioni.

L'azienda tutela gli autori delle segnalazioni contro le eventuali ritorsioni cui possono andare incontro per aver riferito di comportamenti non corretti e si impegna a mantenerne riservata l'identità, fatti salvi gli obblighi di legge.

CE.14.4

VIOLAZIONI DEL CODICE DI COMPORTAMENTO

La grave e persistente violazione delle norme del CODICE di comportamento da parte dei suoi Destinatari lede il rapporto di fiducia instaurato con la società e può comportare l'irrogazione di sanzioni disciplinari, il risarcimento del danno e nei casi di grave inadempimento la risoluzione del rapporto di lavoro.

Con il termine "gravi inadempimenti" si individuano, ai fini del presente CODICE, tutti quei comportamenti persistenti di violazione dai quali derivino sanzioni a carico dell'azienda.

Rispetto ai lavoratori dipendenti l'osservanza delle norme del CODICE di comportamento è parte essenziale delle obbligazioni contrattuali ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile.

Il sistema sanzionatorio definito da Canturina Servizi Territoriali è conforme con quanto previsto dalla L. 300 20/05/1970 (Statuto dei Lavoratori), dalle specifiche normative di settore, ove esistenti, dalla contrattazione collettiva e dai codici disciplinari aziendali.