



## Codice Etico e di comportamento

Approvato con Delibera AGECE n. 66 del 20 giugno 2017

## PREMESSA

AGEC ha per oggetto, nei limiti previsti dalla legge, dal Piano Programma e dal Contratto di Servizio con il Comune di Verona, la prestazione dei servizi stabiliti dall'art. 2 del proprio Statuto.

## SCOPO DEL DOCUMENTO

L'Azienda Gestione Edifici Comunali (di seguito AGECE), al fine di definire con chiarezza e trasparenza i valori ed i principi aziendali nonché le regole di condotta cui si ispirano le proprie attività, previste dallo Statuto Aziendale, ha predisposto il presente Codice Etico e di comportamento (di seguito Codice o il Codice), la cui osservanza è richiesta a tutti coloro che, a qualunque titolo, cooperano all'esercizio delle attività aziendali.

Una positiva immagine e reputazione sono risorse immateriali essenziali per il funzionamento stesso dell'Azienda e sono pertanto inscindibili dal rispetto degli impegni e delle finalità etiche espresse nel presente Codice.

Il D.Lgs 231/2001 e ss.mm.ii. ha introdotto nell'ordinamento giuridico il principio della responsabilità delle persone giuridiche derivante dalla commissione di specifiche tipologie di reati da parte dei propri amministratori, dipendenti e collaboratori i quali agiscono in nome e per conto dell'Azienda che rappresentano e in base alle funzioni di fatto esercitate.

Le fattispecie di reato in relazione alla cui commissione può derivare una responsabilità per l'Azienda, sono quelle individuate negli articoli:

- reati commessi nei rapporti con la Pubblica Amministrazione (art. 24, D.Lgs. 231/2001),
- delitti informatici e trattamento illecito di dati (art. 24-bis, D.Lgs. 231/01),
- delitti di criminalità organizzata (art. 24-ter, D.Lgs. n. 231/2001),
- reati commessi nei rapporti con la Pubblica Amministrazione (art. 25, D.Lgs. 231/2001),
- reati di falsità in monete, carte di pubblico credito, in valori di bollo e in strumenti o segni di riconoscimento, frode alimentare (art. 25-bis, D.Lgs. 231/2001),
- delitti contro l'industria e il commercio (25-bis.1, D.Lgs. n. 231/2001),
- reati societari (art. 25-ter, D.Lgs. 231/2001),
- reati con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico previsti dal codice penale e dalle leggi speciali (art. 25-quater, D.Lgs. 231/2001),

- pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili (art. 25-quarter.1, D.Lgs. 231/2001),
- delitti contro la personalità individuale (art. 25-quinquies, D.Lgs. 231/2001),
- reati di abusi di mercato (art. 25-sexies, D.Lgs. 231/2001),
- reati di omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime, commessi con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro (art. 25-septies, D.Lgs. 231/2001),
- ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita (art. 25-octies, D.Lgs. 231/2001),
- delitti in materia di violazione del diritto d'autore (art. 25-novies, D.Lgs. n. 231/2001),
- induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria (art. 25-decies, D.Lgs. 231/2001),
- reati ambientali (art. 25-undecies, D.Lgs. n. 231/2001),
- reati transnazionali (Legge 16 marzo 2006, n. 146, artt. 3 e 10)
- reati per impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare (art. 25-duodecies, D.Lgs. 231/2001).

Tali fattispecie di reato, risultano esser elencate a scopo non esaustivo, potendo esser ulteriormente ampliate per effetto di futuri interventi normativi.

Pertanto il presente Codice con il combinato effetto dell'applicazione e implementazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ha lo scopo di prevenire e/o tenere sotto controllo le possibili aree a rischio al fine di ridurre la probabilità che le specifiche tipologie di reati descritte possano consumarsi se non con una elusione fraudolenta delle misure di controllo e/o procedure predisposte dall'Azienda.

## 1. AMBITO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI

AGEC riconosce ai principi enunciati e alle regole di comportamento dettate dal Codice un valore etico positivo; inoltre considera l'applicazione di quanto espresso nel presente documento fondamentale e disciplinante al fine della trasparenza e legalità di tutte le attività connesse a qualsiasi titolo all'Azienda, anche in considerazione dell'impegno a contribuire allo sviluppo socio economico del territorio in cui opera.

I principi, le regole di condotta e di comportamento enunciati dal presente Codice sono vincolanti per gli Organi Aziendali e per i loro componenti (Amministratori e Revisori dei Conti), per i Dipendenti (persone legate da un rapporto di lavoro subordinato, compresi i Dirigenti), per i Collaboratori (i soggetti che agiscono in nome e/o per conto dell'Azienda sulla base di un mandato o di un altro rapporto di collaborazione, quali ad esempio consulenti, prestatori di lavoro temporaneo o a progetto, etc.) e per tutti coloro che a qualunque titolo agiscono nell'ambito dell'Azienda, di seguito, collettivamente, chiamati "Destinatari".

I Destinatari delle norme del Codice sono tenuti ad osservare le prescrizioni in esso contenute e ad adeguare i propri comportamenti e le proprie azioni ai principi espressi. A tal fine, il Codice è messo a disposizione di qualunque interlocutore dell'Azienda secondo quanto previsto al § 14.

La condotta tenuta in violazione dei principi contenuti nel Codice è considerata rilevante sia ove integri gli estremi di reato, tentati o consumati, richiamati dal D.Lgs. 231/2001, sia ove integri gli estremi di altri reati, anch'essi tentati o consumati, previsti e puniti dal Codice Penale ovvero da leggi speciali vigenti in Italia, nonché all'estero.

È rilevante anche la condotta che, seppur non integri fattispecie criminose codificate, siano esse consumate o tentate, risulti incompatibili con i principi sanciti nel Codice.

È considerata condotta contraria ai principi del Codice anche quella che, essendo stata accertata o pur integrando fattispecie criminose, tentate o consumate, non venga perseguita dall'Autorità Giudiziaria per difetto di una condizione di procedibilità o punibilità.

## 2. PRINCIPI ETICI

Il presente Codice esplicita i valori etici fondamentali dell'Azienda:

### 2.1 Onestà, correttezza e legalità

L'Azienda considera il rispetto della normativa vigente, l'onestà e la correttezza nei comportamenti quali valori imprescindibili nella conduzione delle attività aziendali.

Si impegna quindi a rispettare le leggi e la normativa vigente, il presente Codice, i regolamenti a disciplina della propria attività esterni ed interni e le procedure aziendali.

### 2.2 Trasparenza

Tutte le attività in nome e per conto dell'Azienda sono improntate al rispetto dei principi di integrità e trasparenza e sono condotte con lealtà e senso di responsabilità, correttezza e buona fede.

La conduzione delle attività aziendali deve consentire ed agevolare l'effettuazione di verifiche e controlli secondo le norme vigenti e le procedure interne.

L'Azienda si impegna a garantire correttezza, completezza, accuratezza, uniformità e tempestività nella gestione e comunicazione delle informazioni aziendali, evitando pertanto comportamenti ingannevoli da cui si possa trarre indebito vantaggio.

Trasparenza ed affidabilità nelle comunicazioni verso l'esterno e verso le funzioni aziendali costituiscono valori etici fondamentali per l'Azienda.

### 2.3 Imparzialità

I Destinatari nell'espletamento delle loro mansioni e funzioni lavorative agiscono in modo imparziale e non usano trattamenti preferenziali nei confronti di nessun soggetto, pubblico o privato. I Destinatari si attengono scrupolosamente alle corrette modalità di svolgimento dell'attività lavorativa di propria competenza, respingendo, in particolare, ogni illegittima pressione, ancorché esercitata da soggetti ad essi superiori gerarchicamente.

### 2.4 Equità sociale e valore della persona

L'Azienda rispetta i diritti fondamentali delle persone con le quali si trovi, a qualunque titolo, ad interagire tutelandone l'integrità fisica e morale e garantendo pari opportunità. L'Azienda rifiuta ogni forma di discriminazione basata su età, sesso, orientamento sessuale, stato di salute, razza, nazionalità, estrazione culturale, opinioni politiche e sindacali e credenze religiose.

L'Azienda garantisce in particolare ai Dipendenti ed ai Collaboratori ambienti di lavoro sicuri e salubri e condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale.

## **2.5 Diligenza e professionalità**

I componenti degli Organi Aziendali ed i dipendenti svolgono diligentemente le proprie prestazioni professionali, operando nell'interesse dell'Azienda e perseguendo obiettivi di economicità, efficacia ed efficienza, con la piena consapevolezza, comunque, che l'etica rappresenta un interesse di primario rilievo per l'Azienda e che pertanto non saranno tollerati comportamenti che, pur apparendo astrattamente tesi a favorire l'Azienda, risultino in contrasto con le normative vigenti o con il presente Codice.

## **2.6 Riservatezza e Privacy**

L'Azienda si impegna a trattare come riservata qualsiasi informazione ottenuta nello svolgimento dell'attività nell'ambito dell'organizzazione, garantendo il pieno e puntuale rispetto delle misure di sicurezza e di protezione dei dati inseriti nei propri sistemi informativi ed archivi nel pieno rispetto anche della normativa sulla Privacy e del Regolamento aziendale interno.

## **2.7 Tutela dell'ambiente**

L'Azienda è consapevole degli effetti, diretti ed indiretti, delle proprie attività sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività, nonché dell'importanza dell'accettazione sociale delle comunità in cui opera.

L'Azienda pertanto programma le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche e imprescindibili esigenze ambientali, non solo nel rispetto della normativa vigente, ma anche in considerazione dei diritti delle generazioni future.

## **2.8 Prevenzione conflitti di interesse**

L'Azienda opera al fine di evitare situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possono apparire, in conflitto di interesse con la stessa. Al fine di impedire situazioni di conflitto di interesse e garantire la massima trasparenza nello svolgimento delle attività ispettive, l'Azienda individua al proprio interno specifici titolari ad intrattenere rapporti con gli Organi di controllo: i Dirigenti, i Capi Sezione ed i Capi Area.

Si intende sussistente una situazione di conflitto di interesse sia nel caso in cui un Destinatario con il proprio comportamento persegua interessi diversi da quello della missione aziendale o si avvantaggi personalmente di opportunità di affari dell'Azienda. I Destinatari devono astenersi dal partecipare a qualsiasi attività che possa generare o far apparire un conflitto di interesse, in osservanza ai principi di legalità, correttezza e trasparenza.

## 2.9 Etica verso l'Azienda

Tutto il personale adotta modelli di comportamento etico nello svolgimento della propria attività lavorativa, ispirandosi ai principi di rispetto contrattuale, lealtà, correttezza e trasparenza. La legittimità di ogni comportamento adottato dovrà esser sotto il profilo formale e sostanziale, tale da tutelare e permanentemente migliorare la credibilità, l'affidabilità, l'immagine e la reputazione dell'Azienda. La corruzione, l'illecito arricchimento, la collusione sono, senza eccezione, proibiti.

E' proibita altresì l'accettazione di denaro, omaggi di qualsiasi natura e consistenza o comunque la percezione di altro profitto o vantaggio economico di carattere personale, tali da influenzare il comportamento del Ricevente: è comunque fatto obbligo per il Ricevente segnalare tempestivamente il fatto al proprio superiore gerarchico.

## 2.10 Clienti/Utenti

Il comportamento nei confronti della Clientela/Utenza è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

L'Azienda si impegna altresì ad essere coerente ai principi di imparzialità e pari opportunità.

## 2.11 Fornitori

I processi di acquisto sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo, alla concessione di pari opportunità per ogni fornitore, alla lealtà e imparzialità e sono soggetti al Codice dei contratti pubblici.

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto sono basate su una valutazione obiettiva della qualità, del prezzo e della capacità di fornire e garantire un adeguato livello di servizio. L'Azienda si impegna ad evitare che vengano poste in essere comportamenti o atteggiamenti discriminatori nelle procedure preordinate alla stipulazione di contratti.

I Fornitori di AGECE devono peraltro rispettare i Principi del presente Codice e devono assicurare, anche nella loro filiera, il rispetto dei principi Etici dell'Azienda, nonché il più assoluto rispetto delle Dichiarazioni ONU sui diritti dell'Uomo e le convenzioni ILO.

## 2.12 Pubblica Amministrazione

L'assunzione di impegni verso la Pubblica Amministrazione e le Istituzioni Pubbliche è riservata esclusivamente alle funzioni aziendali preposte ed autorizzate, nel rispetto della più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge e regolamentari applicabili che non possono in alcun modo compromettere l'integrità, la reputazione e l'immagine dell'Azienda.

## **2.12 Trasparenza della contabilità**

L'Azienda è consapevole dell'importanza della trasparenza, accuratezza e completezza delle informazioni contabili e si adopera per disporre di un sistema amministrativo - contabile affidabile nel rappresentare correttamente i fatti di gestione.

Le rilevazioni contabili ed i documenti che da esse derivano devono riflettere la natura dell'operazione cui fanno riferimento nel rispetto dei principi contabili e delle normative di legge nonché delle politiche, piani e regolamenti delle procedure interne, inoltre devono essere corredati dalla relativa documentazione di supporto necessaria a consentire analisi e verifiche obiettive.

## **2.13 Prevenzione della corruzione, concussione ed altri reati**

L'Azienda nella conduzione delle sue attività, vieta qualunque azione nei confronti o da parte di terzi, tesa a promuovere o favorire i propri interessi, tranne vantaggio, o in grado di ledere l'imparzialità e l'autonomia di giudizio. A tal fine, l'Azienda, si impegna a mettere in atto tutte le misure necessarie a prevenire ed evitare atti di corruzione, concussione, frodi, truffe e altre condotte illecite che configurino reati previsti dal D.Lgs. 231/2001. Pertanto i Destinatari non devono mai improntare la loro condotta in modo da attribuire a sé o ad altri alcun vantaggio in considerazione della posizione o del ruolo rivestiti all'interno dell'Azienda.

Infine in nessun caso è consentito chiedere o accettare, a qualsiasi titolo, compensi, regali o altre utilità, in connessione con l'espletamento delle proprie funzioni o dei compiti affidati, fatti salvi i regali d'uso, purché di modico valore (valore di mercato inferiore ad € 100,00) nei limiti delle normali relazioni di cortesia.

## **2.14 Salute e Sicurezza**

Il rispetto dell'integrità fisica, psicologica e morale della persona rappresenta un valore etico fondamentale per AGECE.

L'Azienda si impegna ad assicurare ai propri dipendenti/collaboratori condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri.

### 3. GOVERNANCE AZIENDALE

#### 3.1 Corporate Governance

L'Azienda opera, secondo quanto disposto dal proprio Statuto, affinché le condizioni siano tali da permettere che le decisioni di competenza del Comune di Verona siano diffuse e consapevoli, promuove la parità e la completezza di informazioni e tutela il suo interesse.

Il sistema di Corporate Governance adottato da AGECE è conforme a quanto previsto dalla legge ed al proprio Statuto ed è indirizzato a:

- assicurare la regolarità delle operazioni di gestione;
- controllare i rischi;
- realizzare la massima trasparenza nei confronti degli stakeholder dell'impresa;
- evitare qualsiasi tipo di operazione in pregiudizio dei creditori e degli altri stakeholder.

#### 4. Organismo di Vigilanza

Nell'ambito della organizzazione dell'Azienda, è stato istituito un Organismo di Vigilanza (OdV) dotato di autonomo proprio regolamento ed è composto da 3 componenti esterni.

Le responsabilità sono di:

- valutare l'adeguatezza del Modello Organizzativo e Gestione per la prevenzione dei reati;
- valutare il piano di Auditing predisposto annualmente con il Direttore Generale ed il Consiglio d'Amministrazione;
- riferire periodicamente al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio dei Revisori dei Conti;
- all'OdV sono inoltre demandati i compiti di controllo del Codice Etico e del Modello Organizzativo;
- vigilare sull'effettiva applicazione del Codice Etico, verificando la coerenza tra i comportamenti concretamente tenuti dai singoli ed i principi, le norme e gli standard generali di comportamento previsti dal documento;
- suggerire eventuali modifiche, aggiornamenti ed integrazioni per la revisione del Codice Etico, da sottoporre al Direttore Generale e per approvazione al Consiglio di Amministrazione;
- ricevere ed analizzare le segnalazioni di violazione del Codice Etico;
- formulare proposte in ordine all'eventuale adozione di provvedimenti sanzionatori nei casi di accertata violazione del Codice.

Per qualsiasi chiarimento relativo all'interpretazione o all'applicazione delle linee guida di cui al presente documento, il personale dell'Azienda potrà rivolgersi all'OdV.

La violazione o il sospetto di violazione del Codice dovranno essere tempestivamente segnalati all'OdV in forma scritta e trasmesse in qualsiasi forma, a tal scopo, per rendere più veloce la comunicazione, verrà istituita anche una casella e-mail.

Tali Segnalazioni dovranno essere sufficientemente precise e circostanziate e riconducibili ad un definito evento o area. L'OdV garantisce la riservatezza agli autori delle segnalazioni al fine di evitare qualsiasi tipo di ritorsione, discriminazione o penalizzazione.

L'OdV valuterà le segnalazioni ricevute con motivata discrezionalità e responsabilità, provvedendo ad indagare anche ascoltando l'autore della segnalazione e/o il responsabile della presunta violazione, motivando per iscritto la ragione dell'eventuale autonoma decisione di non procedere e dandone comunque comunicazione al Direttore Generale, al Consiglio di Amministrazione e al Collegio dei Revisori dei Conti secondo quanto previsto dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.

Ogni segnalazione inconsistente dovrà essere segnalata dall'OdV al Direttore Generale che, valutata la reale portata, potrà adottare i provvedimenti disciplinari più adeguati.

## 5. Sistema di Controllo Interno

L'Azienda si impegna a rendere efficiente il Sistema di Controllo Interno, ponendo in essere un attività di Internal Audit, articolata in tre distinte tipologie di attività:

- Il “controllo di linea” costituito dall’insieme delle attività di controllo che le singole Aree, Sezioni, Uffici dell’Azienda svolgono sui propri processi la cui responsabilità è primaria, si veda Valutazione del Rischio e relative Schede di Rischio.
- Attività di “Internal Audit”, condotta da funzione in staff alla Direzione Generale e finalizzata alla individuazione ed al contenimento dei rischi aziendali, tale attività è estesa a tutti i processi dell’Azienda. Al responsabile del gruppo “Internal Audit” e ai responsabili delle singole Aree, Sezioni, Uffici dell’Azienda spettano le eventuali azioni correttive (si veda anche § 15).
- All’Organo di Vigilanza è demandata l’attività di auditing garantendo l’indipendenza durante lo svolgimento delle proprie attività. L’OdV riferisce regolarmente del proprio operato al Direttore Generale, al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio dei Revisori dei Conti.

## 6. Riciclaggio, ricettazione e criminalità organizzata

Prima di stabilire relazioni o stipulare contratti con i fornitori od altri partners, secondo le indicazioni del Codice dei Contratti Pubblici, i Destinatari dovranno assicurarsi sull'integrità morale, la reputazione ed il buon nome della controparte.

L'Azienda si impegna a rispettare tutte le norme e disposizioni, sia nazionali che internazionali, in tema di gestione delle forniture, criminalità associata e antiriciclaggio. L'Azienda è impegnata a prevenire ed evitare l'infiltrazione della criminalità organizzata nell'economia nazionale. Pertanto, i Destinatari, sono tenuti a collaborare affinché qualsiasi fatto relativo alla gestione dell'Azienda sia correttamente valutato, stimato e tempestivamente registrato nella contabilità aziendale.

## 7. CRITERI DI CONDOTTA NELLA GESTIONE DEGLI AFFARI

### 7.1 Principi generali

#### 7.1.1 *Conformità alla normativa vigente*

L'Azienda, nello svolgimento delle proprie attività, agisce nel rispetto della normativa vigente (nazionale od internazionale) ed esige dai Destinatari del presente Codice il rispetto di tale prescrizione e la tenuta di comportamenti che non pregiudichino l'affidabilità morale e professionale dell'Azienda.

#### 7.1.2 *Conflitti di interesse*

Gli Organi Aziendali, i Dipendenti ed i Collaboratori devono assicurare che ogni decisione di business sia presa nell'interesse dell'Azienda, in linea con i principi di corretta gestione aziendale ed imprenditoriale dell'Azienda stessa. Essi quindi devono evitare tutte le situazioni ed attività in cui si possa manifestare un conflitto di interessi tra le attività economiche personali o familiari e le mansioni ricoperte, tali da interferire o inficiare la capacità di assumere decisioni in modo imparziale ed obiettivo.

I Destinatari evitano pertanto ogni abuso della propria posizione con lo scopo di conseguire indebiti vantaggi per sé o per altri.

Eventuali situazioni di conflitto, ancorché potenziale, dovranno essere preventivamente, tempestivamente e dettagliatamente comunicate al Direttore Generale ed il soggetto in conflitto dovrà astenersi dal compimento o dalla partecipazione ad atti che possano recare pregiudizio all'Azienda ovvero comprometterne l'immagine aziendale.

#### 7.1.3 *Accortezza nelle transazioni commerciali*

Nelle transazioni commerciali è richiesta particolare accortezza nella ricezione e spendita di monete, banconote, titoli di credito e valori in genere, al fine di evitare il pericolo di immissione sul mercato di valori contraffatti o alterati.

#### 7.1.4 *Contributi e sponsorizzazioni*

L'Azienda può aderire a richieste di contributi e sponsorizzazioni limitatamente a quanto disposto dal proprio regolamento per le Spese di Sponsorizzazione deliberato dal Consiglio d'Amministrazione per le attività, per gli importi e nei confronti dei soggetti ivi indicati.

L'Azienda presta comunque particolare attenzione, nell'aderire a queste iniziative, a possibili situazioni di conflitto di interessi, personali o aziendali.

#### 7.1.5 *Riservatezza e Privacy delle informazioni*

L'Azienda assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione e conformità alle norme giuridiche vigenti.

Si impegna, inoltre, a tutelare i dati acquisiti, custoditi e trattati nell'ambito delle attività di gestione, nel pieno rispetto delle disposizioni di legge in materia di Privacy.

È vietata qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e, in generale, la vita privata dei collaboratori.

Il trattamento dei dati personali dovrà comunque essere preceduto dal consenso espresso dall'interessato, rilasciato in seguito a specifica informativa ed in applicazione della normativa vigente in materia.

Inoltre, in particolare, i Dipendenti ed i Collaboratori dell'Azienda sono tenuti a non utilizzare informazioni acquisite nell'espletamento delle attività di propria pertinenza per scopi non connessi con lo stretto esercizio delle stesse.

#### *7.1.6 Comunicazioni con l'ambiente esterno*

Ad integrazione di quanto previsto in tema di riservatezza, la comunicazione e divulgazione verso l'esterno (anche attraverso i mass media) di notizie, informazioni e dati relativi all'Azienda è improntata al rispetto del diritto all'informazione ed è riservata esclusivamente alle funzioni aziendali a ciò preposte; in nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

Ogni attività di comunicazione rispetta le leggi, le regole e le pratiche di condotta professionale, ed è realizzata con chiarezza, trasparenza, tempestività e accuratezza. È evitata ogni forma di pressione o di acquisizione di atteggiamenti di favore da parte dei mezzi di comunicazione.

Per garantire completezza e coerenza delle informazioni, i rapporti dell'Azienda con i mass media possono essere tenuti esclusivamente con il coordinamento delle funzioni preposte.

#### **7.2 Relazioni commerciali con gli utenti**

L'Azienda si impegna a soddisfare i propri utenti con imparzialità, nel rispetto dei contratti e degli standard qualitativi prefissati, con elevata professionalità, disponibilità, cortesia e collaborazione.

Nell'ambito delle relazioni con gli utenti, gli Amministratori, i Dipendenti ed i Collaboratori sono tenuti a:

- sviluppare e mantenere, con essi, favorevoli e durature relazioni, improntate alla massima efficienza, collaborazione e cortesia;
- rispettare impegni ed obblighi assunti nei loro confronti;
- fornire informazioni accurate, complete, veritiere e tempestive in modo da consentire all'utente una decisione consapevole;
- operare nell'ambito della normativa vigente, anche con riferimento alla natura "pubblicistica" della attività di AGECE e richiederne il puntuale rispetto.

### 7.3 Relazioni con i fornitori

La scelta dei fornitori e l'acquisto di beni e servizi sono effettuati dalle funzioni aziendali preposte, in ottemperanza al vigente Codice dei contratti pubblici, in base a valutazioni obiettive circa competenze, competitività, qualità e prezzo. I processi di acquisto sono improntati alla concessione delle **pari opportunità** per ogni fornitore; sono inoltre fondati su comportamenti precontrattuali e contrattuali tenuti nell'ottica di un'indispensabile e reciproca **lealtà, trasparenza e collaborazione**.

In ogni caso, nell'ipotesi che il fornitore, nello svolgimento della propria attività per l'Azienda, adotti comportamenti non in linea con i principi generali del presente Codice, l'Azienda è legittimata a prendere opportuni provvedimenti fino a precludere eventuali altre occasioni di collaborazione.

Nell'ambito delle relazioni con i fornitori, gli Amministratori, i Dipendenti ed i Collaboratori sono tenuti a:

- instaurare relazioni efficienti, trasparenti e collaborative, mantenendo un dialogo aperto e franco in linea con le migliori consuetudini commerciali;
- ottenere la collaborazione dei fornitori nell'assicurare costantemente il più conveniente rapporto tra qualità, costo e tempi di consegna;
- esigere l'applicazione delle condizioni contrattualmente previste;
- richiedere ai fornitori di attenersi ai principi del presente Codice Etico e includere nei contratti apposita menzione;
- operare nell'ambito della normativa vigente e richiederne il puntuale rispetto.

#### 7.3.1 Integrità e indipendenza nei rapporti

La stipula di un contratto con un fornitore deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando, ove possibile, forme di dipendenza.

I Destinatari preposti ai procedimenti di stipula dei contratti di qualsiasi natura o al conferimento di incarichi professionali per conto dell'Azienda, debbono improntare i procedimenti negoziali alla ricerca del massimo vantaggio per la stessa, alla luce dei principi e dei criteri posti a garanzia della scelta del contraente, ed uniformando il proprio agire ai principi della trasparenza, imparzialità e legalità.

I Destinatari di cui al punto precedente debbono conformare la propria attività ai principi ed ai criteri stabiliti dalla normativa di settore ed agli indirizzi aziendali di esecuzione. In particolare devono attenersi alla specifica disciplina riguardante la scelta del contraente, con riguardo alla concessione di pari opportunità per ogni fornitore di beni e servizi o realizzazione di lavori, attraverso l'impiego di criteri valutativi oggettivi, trasparenti e documentalmente riscontrabili.

Nello svolgimento delle procedure negoziali ed in particolare nelle pattuizioni delle condizioni contrattuali i Destinatari preposti a tale attività debbano

ispirare il proprio operato ai principi di correttezza e buona fede, prevedendo strumenti contrattuali idonei a garantire il soddisfacimento delle esigenze dell'Azienda in termini di qualità e tempi di consegna o di realizzazione.

Di norma sono da escludere i contratti di consulenza senza un adeguato trasferimento di know-how, nonché affidamenti a soggetti esterni nel caso in cui vi siano professionalità interne adeguate. Non è inoltre corretto indurre un fornitore a stipulare un contratto ad esso sfavorevole lasciando intendere un successivo contratto più vantaggioso.

I Destinatari di cui ai punti precedenti, nello svolgimento delle funzioni cui sono preposti, debbono agire nell'esclusivo interesse dell'Azienda, astenendosi dal porre in essere condotte nelle quali possa anche solo potenzialmente essere ravvisata una situazione di conflitto di interessi con quello dell'Azienda medesima, ovvero configurare ipotesi di reato od altri illeciti, perseguibili nei termini e per le ipotesi contemplate dal Modello di Organizzazione Gestione e Controllo.

#### *7.3.2 Aspetti Etici delle forniture*

L'Azienda si impegna a conformare gli approvvigionamenti ai principi Etici. Allo scopo, nei singoli contratti sono predisposte le clausole che prevedono l'autocertificazione da parte del fornitore, dell'adesione a specifici obblighi sociali per i propri Collaboratori (es. lavoro irregolare, lavoro minorile, parità di trattamento e non discriminazione, ecc.) e la possibilità di avvalersi di azioni di controllo presso i luoghi di lavoro dove opera l'impresa fornitrice.

La violazione del Codice Etico da parte dei Terzi comporterà la risoluzione di diritto del rapporto contrattuale in essere, nonché il pieno diritto dell'Azienda di chiedere ed ottenere il risarcimento dei danni patiti per la lesione della sua immagine ed onorabilità. A tal fine la regolamentazione dei rapporti dell'Azienda con i Terzi deve prevedere clausole risolutive espresse con il contenuto di cui sopra.

#### **7.4 Relazioni con i Collaboratori e Consulenti**

Stanti i principi generali sanciti in merito alle relazioni con i fornitori, si specifica che nell'ambito delle relazioni con Collaboratori e Consulenti gli Amministratori, Dirigenti e Dipendenti sono tenuti a:

- valutare attentamente l'opportunità di ricorrere alle prestazioni dei collaboratori esterni e selezionare controparti di adeguata qualificazione professionale e reputazione;
- instaurare relazioni efficienti, trasparenti e collaborative, mantenendo un dialogo aperto e franco in linea con le migliori consuetudini commerciali;
- ottenere la cooperazione dei Collaboratori e Consulenti nell'assicurare costantemente il più conveniente rapporto tra qualità della prestazione e costo;

- esigere l'applicazione delle condizioni contrattualmente previste;
- richiedere ai Collaboratori e Consulenti di attenersi ai principi del presente Codice Etico e includere nei contratti apposita previsione;
- operare nell'ambito della normativa vigente e richiederne il puntuale rispetto.

### **7.5 Partecipazione ad associazioni e organizzazioni**

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

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

### **7.6 Comunicazione degli interessi finanziari e conflitti d'interesse**

Fermi restando gli obblighi di trasparenza previsti da leggi o regolamenti, il dipendente, anche Dirigente, all'atto dell'assegnazione all'ufficio o, comunque, anche successivamente, nel momento in cui si possa concretizzare un'ipotetica situazione di cui al presente norma, informa per iscritto il Direttore Generale, in qualità di datore di lavoro e di legale rappresentante dell'Ente, di tutti i rapporti, diretti o indiretti, di collaborazione con soggetti privati in qualunque modo retribuiti che lo stesso abbia o abbia avuto negli ultimi tre anni, precisando:

- a) se in prima persona, o suoi parenti o affini entro il secondo grado, il coniuge o il convivente abbiano ancora rapporti finanziari con il soggetto con cui ha avuto i predetti rapporti di collaborazione;
- b) se tali rapporti siano intercorsi o intercorrano con soggetti che abbiano interessi in attività o decisioni inerenti all'ufficio, limitatamente alle pratiche a lui affidate.

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

### **7.7 Obbligo di astensione**

Il dipendente, anche Dirigente, si astiene dal partecipare all'adozione di decisioni o ad attività che possano coinvolgere interessi propri, ovvero di suoi

parenti, affini entro il secondo grado, del coniuge o di conviventi, oppure di persone con le quali abbia rapporti di frequentazione abituale, ovvero, di soggetti od organizzazioni con cui egli o il coniuge abbia causa pendente o grave inimicizia o rapporti di credito o debito significativi, ovvero di soggetti od organizzazioni di cui sia tutore, curatore, procuratore o agente, ovvero di enti, associazioni anche non riconosciute, comitati, società o stabilimenti di cui sia amministratore o gerente o dirigente. Il dipendente, anche Dirigente, si astiene in ogni altro caso in cui esistano gravi ragioni di convenienza. Sull'astensione decide il responsabile dell'ufficio di appartenenza.

### **7.8 Prevenzione della corruzione**

Il dipendente, anche Dirigente, rispetta le misure necessarie alla prevenzione degli illeciti nell'Ente. In particolare, il dipendente, anche Dirigente, rispetta le prescrizioni contenute nel piano per la prevenzione della corruzione, presta la sua collaborazione al responsabile della prevenzione della corruzione e, fermo restando l'obbligo di denuncia all'autorità giudiziaria, segnala al proprio superiore gerarchico eventuali situazioni di illecito nell'Ente di cui sia venuto a conoscenza.

### **7.9 Trasparenza e tracciabilità**

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

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

### **7.10 Comportamento nei rapporti privati**

Nei rapporti privati, comprese le relazioni extralavorative con pubblici ufficiali nell'esercizio delle loro funzioni, il dipendente, anche Dirigente, non sfrutta, né menziona la posizione che ricopre nell'amministrazione per ottenere utilità che non gli spettino e non assume nessun altro comportamento che possa nuocere all'immagine dell'Azienda.

### **7.11 Comportamento in servizio**

Fermo restando il rispetto dei termini del procedimento amministrativo, il dipendente, anche Dirigente, salvo giustificato motivo, non ritarda nè adotta comportamenti tali da far ricadere su altri dipendenti il compimento di attività o l'adozione di decisioni di propria spettanza.

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

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

### **7.12 Rapporti con il pubblico**

Il dipendente, anche Dirigente, in rapporto con il pubblico si fa riconoscere attraverso l'esposizione in modo visibile del badge od altro supporto identificativo messo a disposizione dall'amministrazione, salvo diverse disposizioni di servizio, anche in considerazione della sicurezza dei dipendenti, opera con spirito di servizio, correttezza, cortesia e disponibilità e, nel rispondere alla corrispondenza, a chiamate telefoniche e ai messaggi di posta elettronica, opera nella maniera più completa e accurata possibile. Qualora non sia competente per posizione rivestita o per materia, indirizza l'interessato al funzionario o ufficio competente della medesima amministrazione. Il dipendente, anche Dirigente, fatte salve le norme sul segreto d'ufficio, fornisce le spiegazioni che gli siano richieste in ordine al comportamento proprio e di altri dipendenti dell'ufficio dei quali ha la responsabilità od il coordinamento. Nelle operazioni da svolgersi e nella trattazione delle pratiche il dipendente rispetta, salvo diverse esigenze di servizio o diverso ordine di priorità stabilito dall'amministrazione, l'ordine cronologico e non rifiuta prestazioni a cui sia tenuto con motivazioni generiche. Il dipendente, anche Dirigente, rispetta gli appuntamenti con i cittadini e risponde senza ritardo ai loro reclami.

Salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali, il dipendente, anche Dirigente, si astiene da dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Ente.

Il dipendente, anche Dirigente, che svolge la sua attività lavorativa in un'amministrazione che fornisce servizi al pubblico cura il rispetto degli standard di qualità e di quantità fissati dall'amministrazione anche nelle apposite carte dei servizi. Il dipendente, anche Dirigente, opera al fine di assicurare la continuità del servizio, di consentire agli utenti la scelta tra i diversi erogatori e di fornire loro informazioni sulle modalità di prestazione del servizio e sui livelli di qualità.

Il dipendente, anche Dirigente, non assume impegni nè anticipa l'esito di decisioni o azioni proprie o altrui inerenti all'ufficio, al di fuori dei casi consentiti. Fornisce informazioni e notizie relative ad atti od operazioni amministrative, in corso o conclusi, nelle ipotesi previste dalle disposizioni di legge e regolamentari in materia di accesso, informando sempre gli interessati

della possibilità di avvalersi anche dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico. Rilascia copie ed estratti di atti o documenti secondo la sua competenza, con le modalità stabilite dalle norme in materia di accesso e dai regolamenti della propria amministrazione.

Il dipendente, anche Dirigente, osserva il segreto d'ufficio e la normativa in materia di tutela e trattamento dei dati personali e, qualora sia richiesto oralmente di fornire informazioni, atti, documenti non accessibili tutelati dal segreto d'ufficio o dalle disposizioni in materia di dati personali, informa il richiedente dei motivi che ostano all'accoglimento della richiesta. Qualora non sia competente a provvedere in merito alla richiesta cura, sulla base delle disposizioni interne, che la stessa venga inoltrata all'ufficio competente della medesima amministrazione.

### **7.13 Disposizioni particolari per i dirigenti**

Ferma restando l'applicazione delle altre disposizioni del Codice, le norme del presente articolo si applicano ai dirigenti.

Il dirigente svolge con diligenza le funzioni ad esso spettanti in base all'atto di conferimento dell'incarico, persegue gli obiettivi assegnati e adotta un comportamento organizzativo adeguato per l'assolvimento dell'incarico.

Il dirigente, prima di assumere le sue funzioni, comunica all'amministrazione le partecipazioni azionarie e gli altri interessi finanziari che possano porlo in conflitto di interessi con il proprio incarico che svolge e dichiara se ha parenti e affini entro il secondo grado, coniuge o convivente che esercitano attività politiche, professionali o economiche che li pongano in contatti frequenti con l'ufficio che dovrà dirigere o che siano coinvolti nelle decisioni o nelle attività inerenti all'ufficio. Il dirigente fornisce le informazioni sulla propria situazione patrimoniale e le dichiarazioni annuali dei redditi soggetti all'imposta sui redditi delle persone fisiche previste dalla legge.

Il dirigente assume atteggiamenti leali e trasparenti e adotta un comportamento esemplare e imparziale nei rapporti con i colleghi, i collaboratori e i destinatari dell'azione amministrativa. Il dirigente cura, altresì, che le risorse assegnate al suo ufficio siano utilizzate per finalità esclusivamente istituzionali e, in nessun caso, per esigenze personali.

Il dirigente cura, compatibilmente con le risorse disponibili, il benessere organizzativo nella struttura a cui è preposto, favorendo l'instaurarsi di rapporti cordiali e rispettosi tra i collaboratori, assume iniziative finalizzate alla circolazione delle informazioni, alla formazione e all'aggiornamento del personale, all'inclusione e alla valorizzazione delle differenze di genere, di età e di condizioni personali.

Il dirigente assegna l'istruttoria delle pratiche sulla base di un'equa ripartizione del carico di lavoro, tenendo conto delle capacità, delle attitudini e della professionalità del personale a sua disposizione. Il dirigente affida gli incarichi

aggiuntivi in base alla professionalità e, per quanto possibile, secondo criteri di rotazione.

Il dirigente svolge la valutazione del personale assegnato alla struttura cui è preposto con imparzialità e rispettando le indicazioni ed i tempi prescritti.

Il dirigente intraprende con tempestività le iniziative necessarie ove venga a conoscenza di un illecito, attiva e conclude, se competente, il procedimento disciplinare, ovvero segnala tempestivamente l'illecito all'autorità disciplinare, prestando ove richiesta la propria collaborazione e provvede ad inoltrare tempestiva denuncia all'autorità giudiziaria penale o segnalazione alla corte dei conti per le rispettive competenze. Nel caso in cui riceva segnalazione di un illecito da parte di un dipendente, adotta ogni cautela di legge affinché sia tutelato il segnalante e non sia indebitamente rilevata la sua identità nel procedimento disciplinare, ai sensi dell'articolo 54bis del decreto legislativo n. 165 del 2001.

Il dirigente, nei limiti delle sue possibilità, evita che notizie non rispondenti al vero quanto all'organizzazione, all'attività e ai dipendenti possano diffondersi. Favorisce la diffusione della conoscenza di buone prassi e buoni esempi al fine di rafforzare il senso di fiducia nei confronti dell'Azienda.

#### **7.14 Contratti ed altri atti negoziali**

Nella conclusione di accordi e negozi e nella stipulazione di contratti per conto dell'Azienda, nonché nella fase di esecuzione degli stessi, il dipendente, anche Dirigente, non ricorre a mediazione di terzi, né corrisponde o promette ad alcuno utilità a titolo di intermediazione, né per facilitare o aver facilitato la conclusione o l'esecuzione del contratto. Il presente comma non si applica ai casi in cui l'Azienda abbia deciso di ricorrere all'attività di intermediazione professionale.

Il dipendente non conclude, per conto dell'Azienda, contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento o assicurazione con imprese con le quali abbia stipulato contratti a titolo privato o ricevuto altre utilità nel biennio precedente, ad eccezione di quelli conclusi ai sensi dell'articolo 1342 del codice civile. Nel caso in cui l'Azienda concluda contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento o assicurazione, con imprese con le quali il dipendente abbia concluso contratti a titolo privato o ricevuto altre utilità nel biennio precedente, questi si astiene dal partecipare all'adozione delle decisioni ed alle attività relative all'esecuzione del contratto, redigendo verbale scritto di tale astensione da conservare agli atti dell'ufficio.

Il dipendente che conclude accordi o negozi ovvero stipula contratti a titolo privato, ad eccezione di quelli conclusi ai sensi dell'articolo 1342 del codice civile, con persone fisiche o giuridiche private con le quali abbia concluso, nel biennio precedente, contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento ed

assicurazione, per conto dell'Azienda, ne informa per iscritto il dirigente dell'ufficio.

Se nelle situazioni di cui ai commi 2 e 3 si trova il dirigente, questi informa per iscritto il dirigente apicale responsabile della gestione del personale.

Il dipendente che riceva, da persone fisiche o giuridiche partecipanti a procedure negoziali nelle quali sia parte l'Azienda, rimostranze orali o scritte sull'operato dell'ufficio o su quello dei propri collaboratori, ne informa immediatamente, di regola per iscritto, il proprio superiore gerarchico o funzionale.

## **8. RELAZIONI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E LE AUTORITÀ GARANTI E DI VIGILANZA**

### **8.1 Rapporti con il Comune di Verona**

AGEC, azienda speciale del Comune di Verona e sottoposta ai suoi atti di indirizzo, persegue gli obiettivi indicati dallo Statuto e dal Comune stesso e collabora efficacemente con gli Organismi preposti al controllo e al monitoraggio delle attività aziendali. L'Azienda persegue tali obiettivi coniugandoli con la propria missione (fini istituzionali vedasi § Premessa) e con l'esigenza di autonomia organizzativa e gestionale propria di qualsiasi operatore economico.

AGEC, consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dal Comune di Verona, si impegna a fornire informazioni accurate, veritiere e tempestive ed a migliorare le condizioni della sua partecipazione, nell'ambito delle sue prerogative, alle decisioni aziendali.

### **8.2 Rapporti con la Pubblica Amministrazione**

L'assunzione di impegni con la Pubblica Amministrazione è riservata esclusivamente alle funzioni aziendali preposte e autorizzate. È pertanto necessario che venga raccolta e conservata la documentazione atta a ricostruire il percorso procedurale attraverso il quale l'Azienda è entrato in contatto con tale soggetto pubblico e ciò anche al fine di tenere costantemente sotto controllo il rispetto delle procedure aziendali.

Particolare attenzione deve essere posta nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, in particolare nelle operazioni relative a:

- gare d'appalto,
- contratti,
- autorizzazioni,
- concessioni,
- licenze,
- richieste e/o gestione di finanziamenti,
- richieste e/o gestione di contributi,
- gestione di commesse,
- rapporti con l'autorità di vigilanza,
- rapporti con enti previdenziali,
- rapporti con l'agenzia delle entrate,
- rapporti con gli organi di procedure fallimentari,
- rapporti con autorità giudiziarie civili, amministrative e penali,
- rapporti con enti preposti alla prevenzione degli infortuni e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- rapporti con enti preposti alla tutela ambientale.

A tal fine i rapporti e le operazioni con la Pubblica Amministrazione sopra richiamati e la correlata gestione delle risorse finanziarie sono intraprese solo dalle funzioni aziendali all'uopo autorizzate, nel dovuto rispetto delle leggi vigenti, e dei principi del presente Codice Etico.

### **8.3 Norme etiche di comportamento**

Per impedire che possano essere compromesse l'integrità e la reputazione dell'Azienda, è necessario vengano monitorati e documentati i contatti con la Pubblica Amministrazione ed autorità garanti e di vigilanza.

Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione ed autorità garanti e di vigilanza, i soggetti coinvolti sono tenuti alla massima trasparenza, chiarezza e correttezza al fine di instaurare un rapporto di massima professionalità e collaborazione.

Nei confronti degli esponenti della Pubblica Amministrazione e di autorità garanti e di vigilanza vale quanto segue:

- non sono ammesse pratiche di corruzione, attiva o passiva, o comportamenti collusivi di qualsiasi natura ed in qualsiasi forma nell'ambito dei rapporti con tali esponenti per la gestione di autorizzazioni, permessi e concessioni per la realizzazione di progetti o lo svolgimento di singole attività ed eventi aziendali o nell'ambito di attività di accertamento, ispezione, rendicontazione di qualsiasi natura;
- non è consentito offrire denaro o utilità di qualsiasi tipo o compiere atti di cortesia commerciale in favore di esponenti della Pubblica Amministrazione o loro parenti se non nel completo rispetto delle procedure aziendali e comunque previa esplicita autorizzazione del Direttore Generale, e sempre che non possano essere in alcun modo interpretate quale strumento per influenzarli nell'espletamento dei loro doveri, sia affinché agiscano in un dato senso sia affinché omettano di agire, per ricevere favori illegittimi e/o per trarne indebito vantaggio;
- particolare attenzione deve essere prestata nell'ambito dell'organizzazione di eventi promozionali e di intrattenimento che coinvolgono in qualunque forma i soggetti di cui sopra.

## 9. RELAZIONI CON ALTRI INTERLOCUTORI

### 9.1 Collegio dei Revisori dei Conti

L'Azienda si impegna a fornire al Comune di Verona e agli organi di controllo contabile informazioni accurate, veritiere e tempestive e a migliorare le condizioni della loro partecipazione alle decisioni aziendali, nel pieno rispetto della normativa vigente e dello Statuto.

Nei rapporti con i membri del Collegio dei Revisori dei Conti, i soggetti coinvolti sono tenuti alla massima trasparenza, chiarezza e correttezza al fine di instaurare un rapporto di massima professionalità e collaborazione; i rapporti sono instaurati e le informazioni fornite previa supervisione e coordinamento da parte delle funzioni aziendali a ciò preposte.

## 10. ELARGIZIONE/ACCETTAZIONE DI DONI O ALTRE UTILITÀ

Non è ammessa alcuna offerta o elargizione di denaro, regalo o beneficio di qualsiasi natura che possa anche solo essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile all'Azienda o che possa compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti, che ne possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi indebito vantaggio, fatti salvi i regali d'uso, purché di modico valore (valore di mercato inferiore ad € 100,00) nei limiti delle normali relazioni di cortesia.

Le medesime prescrizioni si applicano anche in relazione alla **ricezione** o proposta di denaro, regalo o beneficio di qualsiasi natura.

## 11. DILIGENZA NELL'UTILIZZO DELLE RISORSE AZIENDALI

Gli Amministratori, i Dipendenti e Collaboratori/Consulenti sono tenuti ad operare con la diligenza richiesta e necessaria per tutelare le risorse aziendali, evitando **utilizzi impropri** che possano cagionare danno o una riduzione dell'efficienza per l'Azienda, o comunque essere in contrasto con l'interesse dell'Azienda.

Ai fini del presente principio, per risorse aziendali s'intendono:

- beni strumentali e materiali di consumo di proprietà dell'Azienda;
- beni immateriali e/o intellettuali di proprietà dell'Azienda;
- beni di proprietà di terzi ottenuti in concessione, comodato, locazione o uso;
- applicazioni e dispositivi informatici per i quali si richiede di rispettare scrupolosamente le Policy di sicurezza aziendali, al fine di non comprometterne la funzionalità, la capacità di elaborazione e l'integrità dei dati.

## 12. POLITICA DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

### 12.1 Selezione del personale ed assunzioni

La valutazione del personale da assumere, secondo le regole del Regolamento interno per le assunzioni deliberato dal Consiglio d'Amministrazione, è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi e alle esigenze aziendali, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

Le informazioni richieste sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psicoattitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato.

La funzione preposta alla 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. Il personale addetto alle selezioni è tenuto a dichiarare la presenza, fra i candidati, di propri parenti, consanguinei o persone con le quali a qualunque titolo intercorrano o siano intercorsi rapporti lavorativi o personali (si veda § 7.1.2).

### 12.2 Rapporto di lavoro

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro; non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare. Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni collaboratore riceve accurate informazioni relative a:

- caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere;
- elementi normativi e retributivi, come regolati dal contratto collettivo nazionale di lavoro;
- norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute associati all'attività lavorativa ai sensi del D.Lgs. 81/2008;
- norme e procedure da adottare al fine di prevenire possibili rischi inerenti la Privacy ai sensi del D.Lgs. 196/2003;
- norme e procedure da adottare per adeguamento al modello organizzativo adottato in Azienda ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Tali informazioni sono presentate al collaboratore in modo che l'accettazione dell'incarico sia basata su un'effettiva comprensione.

### 12.3 Gestione del personale

L'Azienda evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori. Nell'ambito dei processi **crescita professionale, progressioni di carriera**, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai collaboratori (ad esempio in caso di promozione o trasferimento) e/o su considerazioni di merito (ad esempio assegnazione degli incentivi in base ai risultati raggiunti).

L'accesso a ruoli e incarichi è anch'esso stabilito in considerazione delle competenze e delle capacità; inoltre, compatibilmente con l'efficienza generale del lavoro, sono favorite quelle flessibilità, nell'organizzazione del lavoro, che agevolano la gestione dello **stato di maternità** e in generale della **cura dei figli**, delle **categorie protette** e delle possibili situazioni di **inidoneità temporanea** alla mansione.

La valutazione dei collaboratori è effettuata in maniera allargata e documentata coinvolgendo i responsabili, la funzione preposta alla gestione delle risorse umane e, per quanto possibile, i soggetti che sono entrati in relazione con il valutato.

#### **12.4 Doveri del Personale**

Tutto il personale deve agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro e quanto previsto dal Codice Etico.

In particolare deve conoscere ed attuare quanto previsto dalle Politiche Aziendali in tema di sicurezza delle informazioni e per garantirne l'integrità è tenuto ad evitare situazioni in cui si possono manifestarsi conflitti di interesse e qualora ciò si manifestasse, il dipendente deve darne tempestiva comunicazione al suo Responsabile funzionale diretto, all'Organismo di Vigilanza e al Direttore Generale.

Tutto il personale è tenuto ad operare con diligenza al fine di tutelare i beni aziendali utilizzandoli con parsimonia e scrupolo ed evidenziando utilizzi impropri (si veda § 11).

### **13. RELAZIONE CON I CLIENTI/UTENTI**

#### **13.1 Imparzialità**

L'Azienda s'impegna a non discriminare i propri Clienti/Utenti così come indicato all'art. 28 (Carta dei Servizi) del proprio Statuto.

#### **13.2 Contratti e comunicazioni ai Clienti/Utenti**

I contratti e le comunicazioni devono essere chiari e semplici con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori, conforme alle normative vigenti, completi ed evitando pratiche elusive. L'Azienda comunicherà in maniera tempestiva ogni modifica relativa alle modalità di erogazione dei servizi, agli orari di lavoro degli sportelli aperti al pubblico, alle condizioni economiche legate ai servizi erogati.

#### **13.3 Coinvolgimento della Clientela/Utenza**

L'Azienda si impegna a dare sempre riscontro ai suggerimenti ed ai reclami da parte dei Clienti/Utenti il più tempestivamente possibile tenendo conto dei tempi tecnici necessari attraverso il proprio Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP (Art. 29 dello Statuto).

#### **13.4 Stile di comportamento dei dipendenti/collaboratori**

Lo stile di comportamento dell'Azienda nei confronti dei Clienti/Utenti è improntato sulla disponibilità, al rispetto ed alla cortesia nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata disponibilità.

#### 14. DIFFUSIONE E AGGIORNAMENTO DEL CODICE ETICO

A.G.E.C. si impegna a favorire e garantire adeguata conoscenza del Codice Etico divulgandolo nei confronti dei Destinatari mediante apposite attività di informazione e comunicazione efficaci ed adeguate.

Allo scopo di assicurare la **conoscenza** del presente Codice a tutti i Dipendenti e Collaboratori, l'Azienda si adopererà per favorire la **diffusione** dei contenuti e la piena **comprensione** dei principi e delle norme etiche previste. L'Azienda si impegna inoltre all'aggiornamento dei contenuti qualora esigenze dettate dal variare del contesto, dell'ambiente o dell'organizzazione aziendale lo rendessero opportuno e necessario.

Il dipendente deve comunque farsi parte attiva per segnalare al proprio diretto superiore eventuali incongruenze o incompletezze del codice medesimo, nonché, in caso di mutamenti di mansioni, deve verificare con i propri superiori l'adeguatezza della sua formazione e l'eventuale necessità di ulteriore informazione/formazione integrativa.

## 15. CONSEGUENZE DELLA VIOLAZIONE DEL CODICE ETICO

Le regole comportamentali definite nel Codice costituiscono un riferimento di base cui i Destinatari devono attenersi nei rapporti con gli interlocutori, tra i quali un rilievo preminente spetta alla **Pubblica Amministrazione** (si veda § 8).

La violazione delle disposizioni del Codice configura altresì **illecito disciplinare** e dà luogo a **procedimento disciplinare**, a prescindere dall'eventuale instaurazione di un procedimento penale nei casi in cui il comportamento stesso costituisca anche reato.

In particolare, qualsiasi tipo di violazione delle regole comportamentali contenute nel Codice autorizza l'Organismo di Vigilanza a segnalare al Direttore Generale e a richiedere l'irrogazione di una delle **sanzioni** di seguito elencate e determinate sulla base della gravità della violazione commessa e del comportamento tenuto prima (per esempio eventuali precedenti violazioni commesse) e dopo il fatto (per esempio comunicazione all'Organismo di Vigilanza dell'avvenuta irregolarità) dall'autore della violazione.

In ogni caso, delle sanzioni irrogate e/o delle violazioni accertate, la funzione aziendale competente terrà sempre informato l'Organismo di Vigilanza.

### 15.1 Sanzioni nei confronti dei Dipendenti e Quadri non Dirigenti

I provvedimenti disciplinari irrogabili nei riguardi dei Dipendenti, nel rispetto delle procedure previste dall'articolo 7 della Legge 30 maggio 1970, n. 300 (**Statuto dei Lavoratori**) ed eventuali normative speciali applicabili, sono quelli previsti dal **Regolamento disciplinare** adottato dall'Azienda.

### 15.2 Sanzioni nei confronti dei Dirigenti

Per quanto attiene alle violazioni delle singole regole di cui al presente Codice poste in essere dai Dirigenti dell'Azienda, anche queste costituiscono illecito disciplinare.

Qualora venga rilevata una violazione del Codice da parte di un Dirigente dell'Azienda, è fatto obbligo a tutto il personale segnalarla con tempestività all'Organismo di Vigilanza ed al Direttore Generale perché attivi i provvedimenti necessari, alla luce della gravità della violazione e conformemente ai poteri previsti dalla Legge e/o dal **Regolamento disciplinare** adottato dall'Azienda.

In ogni caso, delle sanzioni irrogate e/o delle violazioni accertate, la funzione aziendale competente terrà sempre informato l'Organismo di Vigilanza.

### 15.3 Sanzioni nei confronti dei membri del Consiglio di Amministrazione, del Collegio dei Revisori, del soggetto incaricato dell'attività di controllo contabile e dei membri dell'Organismo di Vigilanza

In caso di violazione del Codice da parte di uno o più membri del Consiglio di Amministrazione dell'Azienda, l'Organismo di Vigilanza informerà il Sindaco del Comune di Verona, l'intero Consiglio d'Amministrazione e il Collegio dei Revisori che prenderanno gli opportuni provvedimenti, coerentemente con la gravità della violazione e conformemente ai poteri previsti dalla legge e/o dallo Statuto (dichiarazioni nei verbali delle adunanze, richiesta di convocazione o convocazione dell'Assemblea con all'ordine del giorno adeguati provvedimenti nei confronti dei soggetti responsabili della violazione ecc.).

In caso di violazione del Codice da parte di uno o più membri del Collegio dei Revisori dei Conti dell'Azienda, l'Organismo di Vigilanza informerà il Consiglio di Amministrazione e il Sindaco del Comune di Verona, che adotteranno gli opportuni provvedimenti, coerentemente con la gravità della violazione e conformemente ai poteri previsti dalla legge e/o dallo Statuto (dichiarazioni nei verbali delle adunanze, richiesta di convocazione o convocazione dell'Assemblea con all'ordine del giorno adeguati provvedimenti nei confronti dei soggetti responsabili della violazione ecc.).

Qualora il Direttore Generale fosse informato in merito a violazioni del Codice da parte di uno o più membri dell'Organismo di Vigilanza, provvederà in collaborazione con il Consiglio d'Amministrazione e informato il Collegio dei Revisori dei Conti ad assumere le iniziative ritenute più idonee, coerentemente con la gravità della violazione e conformemente ai poteri previsti dalla legge e/o dallo Statuto.

#### **15.4 Sanzioni nei confronti dei Collaboratori e Consulenti**

Ogni violazione posta in essere dai Collaboratori e Consulenti a qualunque titolo dell'Azienda potrà determinare, in base alla gravità della violazione e conformemente ai poteri previsti dalla Legge e/o dal **Regolamento disciplinare** adottato dall'Azienda o secondo quanto previsto dalle specifiche clausole contrattuali inserite nelle lettere di incarico o negli accordi di collaborazione, la **risoluzione** del rapporto contrattuale, fatta salva l'eventuale richiesta di risarcimento, qualora da tale comportamento derivino danni all' Azienda.