

CODICE ETICO

ZAGO S.R.L.



INDICE

1 INTRODUZIONE

- 1.1. Le finalità ed i destinatari
- 1.2. La missione di ZAGO SRL
- 1.3. Il rapporto con gli *stakeholders*
- 1.4. Il valore della reputazione e della credibilità aziendale
- 1.5. I contenuti del Codice Etico
- 1.6. Valore contrattuale del Codice Etico
- 1.7. Aggiornamenti del Codice

2 PRINCIPI GENERALI

- 2.1. Responsabilità
- 2.2. Trasparenza
- 2.3. Correttezza
- 2.4. L'efficienza
- 2.5. Concorrenza
- 2.6. Rapporti con la collettività e tutela ambientale
- 2.7. Valorizzazione delle risorse umane

3 SISTEMA DI GOVERNO DELL'AZIENDA

4 SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

5 RAPPORTI CON IL PERSONALE

- 5.1. Rapporti con il personale
- 5.2. Sicurezza e salute
- 5.3. Tutela della persona
- 5.4. Selezione del personale
- 5.5. Doveri del personale
- 5.6. Conflitto di interessi
- 5.7. Beni aziendali
- 5.8. Uso dei sistemi informatici
- 5.9. Regali, omaggi ed altre utilità
- 5.10. Tutela della riservatezza

6 RAPPORTI CON I CLIENTI

6.1 Uguaglianza ed imparzialità

6.2 Contratti e comunicazioni

6.3 Interazione con i clienti

7 RAPPORTI CON I FORNITORI

7.1 Scelta del fornitore

7.2 Trasparenza

7.3 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti

8. RAPPORTI CON GLI ENTI PUBBLICI

9. MODALITA' DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE ETICO

9.1. Istituzione dell'Organismo di Vigilanza

9.2. Funzione di *Audit*

9.3. Segnalazioni

9.4. Sistema disciplinare

9.5. Presunzione di Diligenza e Limitazione di Responsabilità Informativa dell'OdV

1. INTRODUZIONE

1.1 Le finalità ed i destinatari

Il presente Codice Etico è una dichiarazione pubblica di ZAGO SRL (nel proseguo anche “azienda” o “società”) nella quale sono individuati i principi generali e le regole comportamentali ai quali viene riconosciuto valore etico positivo.

Quale elemento di applicazione delle disposizioni dell’articolo 6 del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231, il Codice Etico integra il quadro normativo al quale ZAGO SRL è sottoposta.

Con l’adozione del Codice Etico si è, infatti, definito un nucleo essenziale di valori e principi, già insiti nell’agire aziendale, come norme fondamentali di azione dell’attività quotidiana.

Il Codice Etico di ZAGO SRL, è un documento ufficiale, approvato dal Consiglio di Amministrazione, il quale esprime gli impegni e le responsabilità etiche, perseguite ed attuate nello svolgimento di tutte le attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali, nel rispetto di tutti i portatori di interesse, da parte degli amministratori, dei sindaci, dei dipendenti, collaboratori e fornitori di ZAGO SRL.

Il presente Codice ha lo scopo di indirizzare eticamente l’agire della società e le sue disposizioni sono conseguentemente vincolanti per i comportamenti di tutti gli amministratori dell’azienda, dei suoi dirigenti, dipendenti, consulenti e di chiunque instauri, a qualsiasi titolo, un rapporto di collaborazione.

Del Codice è data ampia diffusione interna mediante affissione in luogo accessibile a tutti pubblicato e messo a disposizione di qualunque interlocutore dell’azienda.

La società si impegna altresì a richiamare l’osservanza delle disposizioni del presente Codice in tutti i rapporti economici da essa instaurati.

1.2 La missione di ZAGO SRL

La Direzione si prefigge:

ZAGO S.R.L. è particolarmente sensibile alle esigenze del mercato e ritiene di fondamentale importanza la soddisfazione del cliente attraverso l’adozione di una corretta politica di assicurazione e controllo per tutte le attività svolte. Al fine di ottenere la maggiore efficacia nei confronti del mercato e la migliore efficienza all’interno dell’azienda, la Direzione Aziendale ha elaborato una serie di punti fondamentali ed imprescindibili che si esplicano come di seguito e contribuiscono in modo determinante a garantire la serietà, la professionalità, il miglioramento dell’efficacia e dell’efficienza dell’attività dell’Azienda.:

- comprendere le esigenze e le aspettative dei Clienti, allo scopo di perseguire la loro soddisfazione (efficacia);
- fornire alla clientela un elevato livello di servizio di installazione in linea con le richieste e ad un costo ottimale (efficienza);
- operare nel pieno rispetto delle norme tecniche e legislative che regolano il settore e, in particolare, nel rispetto dalla CEI 64/8 (efficacia) e del DM 37/08;

- garantire e assicurare servizi ed interventi efficienti, sicuri e puntuali nel pieno rispetto delle norme di sicurezza e di protezione dell'ambiente e contrattuali utilizzando mezzi e processi che garantiscano la qualità finale del servizio (efficacia);
- assicurare un flusso di informazioni costante e puntuale relativo agli impianti, realizzati e servizi offerti (efficacia);
- gestire le non conformità rilevate nel corso delle attività eseguite, allo scopo di migliorare il servizio e di conseguenza ridurre i costi (efficienza);
- offrire un'immagine di professionalità addestrando i propri collaboratori in merito alle finalità e agli obiettivi fissati dalla Direzione (efficacia ed efficienza);
- mantenere un adeguato livello di addestramento del personale con lo scopo di coinvolgerlo attivamente;
- controllare e selezionare i fornitori migliorando il rapporto di collaborazione, qualificando i più affidabili (efficacia ed efficienza);
- comprendere il contesto e le aspettative delle parti interessate, analizzare i rischi e le opportunità per ridurre l'impatto del rischio e cogliere le opportunità.

1.3 Il rapporto con gli *stakeholders*

Il Codice intende, in particolare, indirizzare la condotta dell'azienda alla cooperazione ed alla fiducia nei confronti degli *stakeholders*, cioè di quelle categorie di individui, gruppi ed istituzioni il cui apporto risulti necessario per la realizzazione della missione aziendale e/o i cui interessi siano influenzati direttamente o indirettamente dall'attività di ZAGO SRL.

1.4 Il valore della reputazione e della credibilità aziendale

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

Nello svolgimento di qualunque attività aziendale, i comportamenti non improntati all'etica compromettono il rapporto di fiducia fra la società ed i propri portatori di interesse. A tale fine, non sono etici e favoriscono, al contrario, l'instaurarsi di comportamenti ostili e non trasparenti nei confronti di ZAGO SRL, le condotte e gli atteggiamenti di chiunque, singolo od organizzazione, appartenente o in rapporto di collaborazione esterna con la società, cerchi di procurare un indebito vantaggio o interesse per sé, per ZAGO SRL o per una società controllata o partecipata da essa o soggetta al medesimo controllo.

Per comportamenti non etici si intendono sia quelli che violano normative di legge sia quelli che si pongono in contrasto con regolamenti e procedure interne.

1.5 I contenuti del Codice Etico

Il Codice Etico è costituito:

- dai principi etici generali che individuano i valori di riferimento nelle attività aziendali;
- dai 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;
- dai meccanismi di attuazione che delineano il sistema di controllo per la corretta applicazione del Codice Etico e per il suo continuo miglioramento.

1.6 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, 2105 e 2106 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) e dai contratti collettivi di lavoro.

1.7. 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 dall'Organismo di Vigilanza.

2. PRINCIPI GENERALI

Il Codice Etico rappresenta un insieme di principi e di linee guida la cui osservanza è di fondamentale rilievo al fine del conseguimento degli obiettivi societari, del regolare svolgimento delle attività, dell'affidabilità della gestione e dell'immagine di ZAGO SRL. Le attività, i comportamenti ed i rapporti sia interni che esterni alla società si ispirano a tali principi e linee guida.

ZAGO SRL si impegna a favorire l'adozione di un Codice Etico analogo a quello dalla stessa da parte delle società controllate o collegate, o comunque, a richiedere alle stesse di operare in conformità a quanto previsto nel presente Codice.

2.1. Responsabilità

Nella realizzazione della missione aziendale i comportamenti di tutti i destinatari del presente Codice devono essere ispirati dall'etica della responsabilità. L'azienda ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi e regolamenti vigenti in Italia. I destinatari del Codice sono tenuti al rispetto della normativa vigente; in nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse dell'azienda in violazione delle leggi.

ZAGO SRL si impegna ad assicurare, ai soggetti interessati, un adeguato programma di informazione e formazione continua sul Codice Etico.

2.2. Trasparenza

Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza e condivisione dell'informazione sia all'esterno che all'interno dell'azienda. Nella formulazione dei contratti con i propri Clienti e Fornitori l'azienda elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità.

2.3. Correttezza

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti, anche sotto il profilo della *privacy* e delle opportunità, di tutti i soggetti che risultino coinvolti nelle attività lavorative e professionali. Ciò impone anche l'eliminazione di qualsiasi discriminazione e di ogni possibile conflitto di interesse tra i dipendenti e l'azienda. I rapporti con l'esterno, le relazioni con i propri collaboratori e quelle tra questi ultimi, devono essere improntati alla massima lealtà, nell'agire con senso di responsabilità, nella valorizzazione e salvaguardia del patrimonio aziendale e nell'applicazione di un'attitudine di buona fede in ogni attività o decisione.

ZAGO SRL si impegna pertanto ad agire in modo equo ed imparziale, adottando lo stesso comportamento verso tutti gli interlocutori con i quali entra in contatto, pur nelle differenti forme di relazione e comunicazione richieste dalla natura e dal ruolo istituzionale dei diversi interlocutori.

2.4. L'efficienza

ZAGO SRL si impegna a garantire costantemente l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali, mediante la predisposizione ed il rispetto di programmi per il miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche ed organizzative volte a coniugare la soddisfazione delle esigenze dei propri Clienti con l'efficienza ed economicità della gestione.

2.5. 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.

2.6. Rapporti con la collettività e tutela ambientale

ZAGO SRL nello svolgimento della propria attività si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante ed a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

ZAGO SRL, sensibile ai temi dello sviluppo sostenibile e della tutela ambientale, considera tra i suoi obiettivi primari l'impegno nella ricerca e nel miglioramento continuo nel rispetto della normativa vigente, delle esigenze ambientali e del comune interesse applicando le migliori tecnologie disponibili economicamente praticabili al fine di minimizzare l'impatto ambientale diretto ed indiretto.

A tal proposito ZAGO SRL ha adottato un Sistema per la Qualità conforme ai requisiti della norma di riferimento UNI EN ISO 9001, mentre per quanto riguarda gli aspetti ambientali e relativi alla salute e alla sicurezza sul luogo di lavoro ha messo a punto regole conformi ai requisiti stabiliti dalla normativa cogente.

2.7. Valorizzazione delle risorse umane

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

3. SISTEMA DI GOVERNO DELL'AZIENDA

La Direzione di Zago SRL ha designato il Responsabile Impianti Elettrici quale Rappresentante della Direzione. La Direzione attribuisce al suo servizio le seguenti autorità:

- autorità funzionale sull'organizzazione;
- autorità e responsabilità nella gestione del sistema qualità;
- autorità nel gestire i rapporti con Enti esterni ispettivi.

Il Rappresentante della Direzione deve riferire alla direzione sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza per il miglioramento e assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione. Tale funzione ha inoltre il compito di assicurare che il sistema di gestione della qualità venga mantenuto attivo ed aggiornate in funzione dei mutamenti aziendali.

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 degli obiettivi aziendali.

I componenti degli organi aziendali devono uniformare la propria attività ai principi di correttezza ed integrità, astenendosi dall'agire in situazioni di conflitto di interesse nell'ambito dell'attività da loro svolta nell'azienda.

Ai componenti degli organi è altresì richiesto un comportamento ispirato ai principi di autonomia, di indipendenza e di rispetto delle linee di indirizzo che ZAGO SRL 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 dell'azienda; essi sono tenuti a fare un uso riservato delle informazioni di cui vengono a conoscenza per ragioni di ufficio e non possono avvalersi della loro posizione per ottenere regalie e vantaggi personali, diretti od indiretti; ogni attività di comunicazione deve rispettare le leggi e le pratiche di corretta condotta e deve essere volta a salvaguardare le informazioni coperte da riservatezza.

La Direzione non deve impedire od ostacolare l'esercizio delle attività di controllo da parte degli organismi preposti, e, oltre alle proprie competenze, hanno l'impegno di far rispettare scrupolosamente i valori enunciati dal Codice Etico, promuovendone la condivisione e la diffusione anche nei confronti di terzi.

Ai componenti degli organi dell'azienda è richiesto il rispetto della normativa vigente.

Gli obblighi di lealtà e riservatezza vincolano tali soggetti anche successivamente alla cessazione del rapporto con l'azienda.

ZAGO SRL 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.

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, ZAGO SRL 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 l'azienda.

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, a scoprire ed eliminare tempestivamente le situazioni di rischio.

Per la verifica e l'applicazione delle norme contenute nel presente Codice è istituito un apposito Organismo di Vigilanza.

L'Organismo di Vigilanza assiste il CDA nella fissazione 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 e svolge gli ulteriori compiti successivamente indicati nel presente Codice.

I modelli di organizzazione, al fine di prevenire il rischio di commissione dei reati dai quali possa derivare la responsabilità della società ai sensi del D.Lgs. 231/2001, aggiornato nel 2011 con le modifiche introdotte in materia di "Induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria" e di "Reati ambientali", prevedono che:

- a) siano individuate, quali attività nel cui ambito possono essere commessi reati, tutte le attività aziendali riconducibili ai processi principali ed ai processi di supporto;
- b) siano definite le responsabilità riferite all'attuazione ed al relativo controllo;
- c) siano attribuite le funzioni di Audit all'Organismo di Vigilanza, al quale vengono riportate segnalazioni, eventuali violazioni, risultati di verifiche.

L'Organismo di Vigilanza verifica periodicamente l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento del sistema di controllo interno ed esegue gli interventi ritenuti necessari ed opportuni per assicurarne il miglior funzionamento.

Tale sistema si avvale di una attività di controllo svolta dalle singole funzioni rispetto ai procedimenti ed alle attività di propria competenza e dell'attività delle funzioni di *Audit* attribuite all'Organismo di Vigilanza nell'ambito delle specifiche competenze.

Esse hanno il compito di valutare e contribuire al miglioramento dei processi di *risk management* e di *governance*, verificando il sistema di controllo interno in tema di efficacia ed efficienza delle operazioni, di salvaguardia del patrimonio aziendale nonché di conformità a leggi, regolamenti e procedure interne.

5. RAPPORTI CON IL PERSONALE

5.1. Rapporti con il personale

ZAGO SRL riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della individualità dei lavoratori e l'importanza del loro contributo all'attività di azienda. La società assicura il rispetto dei contratti collettivi di lavoro e delle norme previdenziali, assicurative ed assistenziali del settore. La gestione del rapporto di lavoro è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun dipendente. È vietata ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica, nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di favoritismo.

5.2. Sicurezza e salute

L'azienda si impegna a tutelare l'integrità morale e fisica dei dipendenti, dei consulenti e dei clienti. A tal fine promuove comportamenti responsabili e sicuri ed 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. In particolare, per la gestione degli aspetti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, la ZAGO SRL ha adottato ed attuato un modello di valutazione dei rischi in conformità agli artt. 17 e 28 del D.Lgs 81/2008 e s.m.i. contiene:

- una relazione sulla valutazione di tutti i rischi per la sicurezza e la salute durante l'attività lavorativa, nella quale sono specificati i criteri adottati per la valutazione stessa;
- l'indicazione delle misure di prevenzione e di protezione attuate e dei dispositivi di protezione individuali adottati, a seguito della valutazione;
- il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza;
- l'individuazione delle procedure per l'attuazione delle misure da realizzare, nonché dei ruoli dell'organizzazione aziendale che vi debbono provvedere, a cui devono essere assegnati unicamente soggetti in possesso di adeguate competenze e poteri;
- l'indicazione del nominativo del responsabile del servizio di prevenzione e protezione, del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza o di quello territoriale e del medico competente che ha partecipato alla valutazione del rischio;
- l'individuazione delle mansioni che eventualmente espongono i lavoratori a rischi specifici che richiedono una riconosciuta capacità professionale, specifica esperienza, adeguata formazione e addestramento;

5.3. Tutela della persona

ZAGO SRL si impegna a garantire il rispetto delle condizioni necessarie per l'esistenza di un ambiente di lavoro collaborativo non ostile e privo di qualsiasi comportamento discriminatorio riguardante razza, religione, sesso, opinioni politiche e sindacali, inclinazioni sessuali, età, origine, handicap o altri fattori, che nulla hanno a che vedere con le prestazioni lavorative del personale.

L'azienda esige la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno. A tale scopo attiva periodicamente indagini sul clima aziendale e si adopera per migliorarlo costantemente. Non sono ammesse nelle relazioni di lavoro molestie di alcun tipo comprese quelle sessuali.

Altri comportamenti vietati in quanto avrebbero un impatto negativo sull'ambiente di lavoro sono, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo i seguenti:

- Minacce
- Comportamenti Violenti
- Possesso di armi di qualunque tipo
- Uso di registratori, inclusi videotelefoni o macchine fotografiche per scopi diversi da quelli approvati dai responsabili di funzione
- Uso, distribuzione, vendita o possesso di droghe o altre sostanze stupefacenti, che non abbiano ad essere assunte per ragioni mediche.

ZAGO SRL non tollera alcun atteggiamento intimidatorio o discriminante e adotterà misure disciplinari adeguate nei confronti di coloro che assumessero tali atteggiamenti o abusassero della propria posizione di autorità all'interno dell'azienda.

I dipendenti che ritengono di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto all'apposito Organismo di Vigilanza.

I responsabili di funzione che dovessero "avere notizia" o "sospettare" la violazione di norme del presente Codice, debbono riferire "tempestivamente" all'Organismo di Vigilanza.

5.4. 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 dall'azienda, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

5.5. Doveri del personale

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

Il personale che dovesse “avere notizia” o “sospettare” la violazione di norme del presente Codice, deve riferire in prima istanza al suo responsabile, in sua assenza o qualora la segnalazione rimanga disattesa, direttamente (verbalmente o per iscritto) all’Organismo di Vigilanza.

5.6. Conflitto di interessi

Il Dipendente deve evitare qualsiasi attività che contrasti con il corretto adempimento dei propri compiti o che possa nuocere agli interessi ed all’immagine dell’azienda.

Ogni situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale, deve essere preventivamente comunicata all’Organismo di Vigilanza.

5.7. 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 dell’azienda.

5.8. 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 ed 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 dell’azienda.

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

5.9. Regali, omaggi ed altre utilità

Il dipendente non può chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità, né accettare questi ultimi, salvo quelli 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 dell’azienda.

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 ZAGO SRL.

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

I regali ed i vantaggi offerti ma non accettati, che eccedano il valore modico, devono essere segnalati per consentire una adeguata valutazione all’Organismo di Vigilanza dell’azienda.

5.10. Tutela della riservatezza

La società tutela la *privacy* dei dipendenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza il previo consenso dell’interessato.

6. RAPPORTI CON I CLIENTI

6.1. Uguaglianza ed imparzialità

ZAGO SRL si impegna a soddisfare i propri Clienti in adempimento agli obblighi fissati dal relativo contratto, l'azienda si impegna altresì a non discriminare i propri Clienti.

ZAGO SRL instaura con i Clienti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità ed improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.

La soddisfazione dei propri Clienti rappresenta un obiettivo fondamentale per ZAGO SRL e, a tal fine, la società è impegnata a garantire la qualità dei servizi erogati.

ZAGO SRL si impegna ad adottare nei confronti della Clientela uno stile di comportamento improntato ad efficienza, collaborazione e cortesia, fornendo, in modo chiaro e trasparente, informazioni accurate, complete e veritiere circa le caratteristiche dei servizi offerti, utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile ed assicurando eguaglianza di trattamento di tutti i Clienti.

6.2. Contratti e comunicazioni

I contratti e le comunicazioni con i Clienti devono essere:

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

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

6.3. Interazione con i Clienti

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

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.

7. RAPPORTI CON I FORNITORI

7.1. Scelta del fornitore

Le modalità di scelta del fornitore devono essere conformi alle norme vigenti. 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 ed al prezzo di fornitura.

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 ha adottato un sistema di qualificazione dei fornitori in conformità a quanto previsto dalle procedure interne predisposte.

7.2 Trasparenza

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

Attraverso il suo sistema Informativo gestionale, e le procedure organizzative esistenti, ZAGO SRL è in grado di documentare l'intera procedura di selezione e di acquisto tali da consentire la ricostruzione di ogni operazione.

7.3 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti

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

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

8. RAPPORTI CON GLI ENTI PUBBLICI

ZAGO SRL, individua e definisce i canali di comunicazione con tutti gli interlocutori della Pubblica Amministrazione sia a livello locale, sia a livello nazionale ed internazionale nonché con partners privati concessionari di un pubblico servizio.

In particolare, l'assunzione di impegni nei confronti della Pubblica Amministrazione è riservata alle funzioni aziendali a ciò preposte ed autorizzate, le quali sono tenute ad assolvere ai propri compiti con integrità, indipendenza e correttezza. I rapporti sono altresì improntati alla massima collaborazione evitando ogni azione o atteggiamento che possa essere interpretato quale tentativo di influenzarne impropriamente le decisioni.

Con riferimento ai rapporti con la Pubblica Amministrazione, è vietato ai Destinatari di promettere od offrire a Pubblici Ufficiali ovvero Incaricati di Pubblico Servizio, o a dipendenti in genere della Pubblica Amministrazione doni (non solo sotto forma di somme in denaro, ma anche beni), benefici o altre utilità per promuovere o favorire gli interessi della ZAGO SRL in sede di assunzione di impegni e/o di gestione dei rapporti di qualsivoglia natura con la Pubblica Amministrazione (ad esempio, in caso di stipulazione ed erogazione di contratti, aggiudicazione e gestione delle autorizzazioni, attività ispettive, di controllo o nell'ambito di procedure giudiziarie...).

In particolare, è vietato:

- offrire ai soggetti sopra citati, anche in occasioni di festività, omaggi fatta eccezione per regalie di valore simbolico direttamente ascrivibili a normali relazioni di cortesia commerciale;
- esaminare o proporre strumentalmente opportunità di impiego di dipendenti della Pubblica Amministrazione (o parenti ed affini) e/o opportunità commerciali di qualsiasi altro genere che potrebbero indebitamente avvantaggiarli, al di fuori dell'ordinario trattamento riservato alla clientela;
- fornire o promettere di fornire, sollecitare od ottenere informazioni e/o documenti riservati o comunque tali da poter compromettere l'integrità o la reputazione di una o entrambe le parti;
- favorire, nei processi d'acquisto, fornitori e sub-fornitori solo perché indicati dai dipendenti stessi della Pubblica Amministrazione come condizione per lo svolgimento successivo delle attività;
- omettere informazioni dovute, al fine di orientare indebitamente a favore proprio o della propria clientela le decisioni della Pubblica Amministrazione.

Chiunque riceva richieste esplicite o implicite o proposte di benefici di qualsiasi natura da Pubblici Ufficiali ovvero Incaricati di Pubblico Servizio deve immediatamente riferire l'accaduto al proprio superiore/referente aziendale, informare per iscritto l'Organismo di Vigilanza e sospendere ogni rapporto con gli stessi.

9. MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE ETICO

9.1. Istituzione dell'Organismo di Vigilanza

ZAGO SRL ha dato mandato all'OdV, un organismo di parte Terza, il compito esclusivo di vigilare sull'attuazione, sull'efficacia e sul rispetto del presente Codice Etico e dei Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo di cui al D.Lgs. 231/2001.

L'attività dell'Organismo di Vigilanza è di natura ispettiva e di controllo periodico sull'adeguatezza e sull'effettività del Modello 231/01. Tale incarico non costituisce una forma di assistenza continuativa, consulenza gestionale o co-gestione operativa. L'OdV interviene con attività di verifica programmate (audit) e su flussi informativi specifici stabiliti dal Modello, per valutare la corretta implementazione e l'idoneità del Modello stesso a prevenire i reati.

L'OdV non è parte integrante della gestione operativa aziendale, né ha alcuna responsabilità decisionale o esecutiva sulle attività d'impresa. La sua funzione è strettamente di controllo, volta ad accertare la corretta implementazione e l'idoneità del Modello 231/01. Ogni responsabilità derivante dalle azioni, omissioni o decisioni gestionali, esecutive ed operative della ZAGO SRL, o dai soggetti che le pongono in essere, rimane in capo ai soggetti che le hanno adottate e all'Organo Amministrativo, essendo l'OdV estraneo a tali ambiti.

9.2. Funzione di Audit

Le funzioni di Audit sono attribuite all'Organismo di Vigilanza nell'ambito e ai fini della vigilanza sull'efficacia del Modello 231/01 per la durata del Suo incarico. Responsabili aziendali di Area che ricevono eventuali segnalazioni, provenienti dalla struttura di riferimento, delle eventuali violazioni del Codice Etico, ne riferiscono tempestivamente e compiutamente all'Organismo di Vigilanza. L'Organismo di Vigilanza ha libero accesso, su base esclusivamente documentale e informativa, ai dati, alla

documentazione ed alle informazioni utili per lo svolgimento delle sue attività di vigilanza. Tale accesso non implica in alcun modo assunzione di responsabilità sui contenuti gestionali, decisionali o operativi di tali documenti.

9.3. Segnalazioni

Tutti i soggetti interessati, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare verbalmente o per iscritto (rispetto alla natura della violazione) ed in forma non anonima, eventuali inosservanze del presente Codice. Gli autori interni di segnalazioni palesemente infondate sono soggetti a sanzioni di natura disciplinare, mentre gli autori esterni di segnalazioni palesemente infondate sono soggetti alle sanzioni previste dalla normativa vigente. L'azienda tutela gli autori delle segnalazioni contro le eventuali ritorsioni cui possono andare incontro per aver riferito di comportamenti non corretti e ne mantiene riservata l'identità, fatti salvi gli obblighi di legge. In merito a quanto ricevuto, l'OdV ha l'obbligo di analizzare la segnalazione in ottica di verifica del Modello 231/01. L'eventuale omessa o tardiva segnalazione da parte dei soggetti tenuti esonera l'OdV da ogni responsabilità per la mancata prevenzione del fatto illecito, qualora l'OdV non fosse in grado di accertarlo con i soli flussi informativi previsti dal Modello.

9.4. Sistema Disciplinare

La violazione delle norme del Codice Etico da parte dei suoi destinatari lede il rapporto di fiducia instaurato con l'azienda e può comportare l'irrogazione di sanzioni disciplinari, graduate con la "gravità della violazione"; mantenendo salva l'eventuale richiesta di risarcimento del danno. L'OdV ha il compito di proporre l'irrogazione delle sanzioni disciplinari all'Organo competente e di verificarne l'applicazione in coerenza con il Sistema Disciplinare ex D.Lgs. 231/01. L'OdV non ha, in nessun caso, il potere di irrogare direttamente le sanzioni, che rimane prerogativa del datore di lavoro o dell'Organo Amministrativo. L'assolvimento degli obblighi di vigilanza e di flusso informativo solleva l'OdV da ogni responsabilità per la mancata prevenzione o repressione del reato.

9.5. Presunzione di Diligenza e Limitazione di Responsabilità Informativa dell'OdV

L'attività di vigilanza dell'OdV è condotta sulla base della documentazione, delle informazioni e dei flussi di comunicazione ufficialmente forniti da ZAGO SRL e dai suoi destinatari, conformemente a quanto previsto dal Modello 231/01.

L'OdV non ha l'onere né il potere di svolgere indagini autonome al di fuori del perimetro e delle procedure stabiliti dal Modello, e pertanto, l'efficacia della sua vigilanza è direttamente e totalmente subordinata alla completezza, veridicità e accuratezza delle informazioni ricevute.

Qualora i documenti, le informazioni o le segnalazioni fornite all'OdV si rivelassero omessi, incompleti, fraudolenti o non veritieri, impedendo o viziando la corretta attività di vigilanza e portando al mancato accertamento di una potenziale violazione, l'OdV si intende esonerato da ogni responsabilità, civile, amministrativa o di altra natura, per il solo fatto di non aver potuto rilevare la violazione.

Tale presunzione di diligenza e di affidamento sulle informazioni aziendali opera salvo e nei limiti in cui non sia accertato che l'OdV, pur essendo in possesso di informazioni chiare che ne imponevano l'approfondimento, abbia colposamente omesso di attivare le verifiche previste dal Modello.