

# codice etico



Venezia Servizi Territoriali Ambientali

# codice etico

**VESTA** è la società per azioni di proprietà dei comuni di Venezia, Marcon e Quarto d'Altino, che gestisce il ciclo integrato dei rifiuti, il ciclo idrico integrato e si occupa inoltre di verde pubblico, bonifiche ambientali, servizi cimiteriali, cleaning, servizi igienici, mercati all'ingrosso, ecc.

# indice

---

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	
1.1	La missione di VESTA	5
1.2	Impegno verso i portatori di interesse	6
1.3	Comportamenti non etici e valore contrattuale del codice	7
1.4	Obiettivi e contenuti del Codice Etico	7
1.5	Ambito di applicazione e aggiornamento del Codice Etico	8
<b>2</b>	<b>Principi generali</b>	
2.1	Rispetto della persona	9
2.2	Equità (imparzialità e solidarietà)	10
2.3	Onestà e correttezza	10
2.4	Efficacia ed efficienza	11
2.5	Trasparenza	11
2.6	Riservatezza	11
<b>3</b>	<b>Rapporti con l'ambiente</b>	
3.1	Sostenibilità	12
<b>4</b>	<b>Criteri di condotta</b>	
4.1	Criteri di condotta verso gli azionisti	14
4.1.1	Tutela degli azionisti	14
4.1.2	Trasparenza verso il mercato	14
4.1.3	Organo Amministrativo e Delegati	14
4.1.4	Collegio sindacale	15
4.1.5	Revisione Contabile e certificazione del Bilancio	15
4.2	Criteri di condotta verso il personale e i collaboratori esterni	15
4.2.1	Indipendenza e riservatezza nella selezione e assunzione del personale	15
4.2.2	Equità e coinvolgimento nel rapporto di lavoro	16
4.2.3	Tutela della sicurezza e della salute	17

4.2.4	Affidabilità nella gestione delle informazioni e uso dei sistemi informatici	17
4.2.5	Diligenza nell'utilizzo delle risorse aziendali	18
4.2.6	Regalie, omaggi e altre utilità	18
<b>4.3</b>	<b>Criteri di condotta nella conduzione degli affari</b>	<b>19</b>
4.3.1	Norme generali	19
4.3.2	Potenziati conflitti di interesse	20
4.3.3	Impegno per la soddisfazione dei clienti e per la qualità dei servizi erogati	20
4.3.4	Imparzialità e onestà nelle relazioni con i fornitori	21
4.3.5	Onestà nei rapporti con le Istituzioni e le Pubbliche Amministrazioni	22
4.3.6	Correttezza nei rapporti con le Rappresentanze Sindacali e di Categoria	22
4.3.7	Correttezza e trasparenza nei rapporti con le Authority	22
	<b>Allegato - Modalità di attuazione</b>	<b>23</b>



# 1 introduzione

---

Il Codice Etico è un documento ufficiale della Società, approvato dal Consiglio di Amministrazione, che esprime gli impegni e le responsabilità etiche, attuate nella conduzione 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 VESTA.

## 1.1 La missione di VESTA

Assicurare lo svolgimento, in modo efficace ed efficiente, economico e di qualità, di servizi utili ed indispensabili per la vita del territorio, allo scopo di:

- migliorare la qualità della vita dei cittadini di oggi e di domani delle comunità interessate
- aumentare il valore per gli azionisti e per tutti i portatori di legittimi interessi

come:

- partendo da Venezia
- essendo protagonisti negli ATO e nel territorio di riferimento
- perseguendo un equilibrio fecondo tra orientamento al mercato e consapevolezza del proprio ruolo sociale.

La missione che l'Azienda si propone è quella di:

- Conquistare una posizione di mercato che valorizzi il patrimonio di impianti e reti e dell'esperienza nei settori core business come quello della gestione dei servizi di igiene urbana e dei servizi pubblici locali in gestione; incrementare il valore di VESTA e la sua capacità competitiva, cogliendo le opportunità che si presenteranno con la liberalizzazione dei mercati.
- Realizzare un sistema di gestione che crei sinergie, ottimizzando le risorse in dotazione all'interno di un miglior rapporto costi/qualità e assicurando ulteriori margini di crescita e sviluppo.
- Coniugare la capacità di rispondere positivamente alle aspettative del

mercato con l'obiettivo di fornire sempre risposte adeguate ai bisogni dei consumatori/clienti, garantendo la qualità, la continuità e la sicurezza dei servizi, il rispetto dell'ambiente e un rapporto costante col territorio.

- Migliorare la soddisfazione dei clienti assicurando che le esigenze e le legittime aspettative dei clienti e il rispetto dell'ambiente siano individuate e convertite in requisiti da ottemperare durante il processo produttivo. Assicurando, inoltre, che l'individuazione di tali esigenze ed aspettative venga estesa anche a obblighi normativi e/o regolamentari relativi all'attività aziendale.
- Sensibilizzare il personale sulle opportunità di miglioramento sia in termini di prestazioni che di rispetto ambientale e sui riflessi di tali miglioramenti per le prospettive future della struttura, dei posti di lavoro e delle professionalità di ciascuno, condizioni fondamentali per ottenere riconoscimenti e soddisfazione.
- Sensibilizzare i fornitori di servizi critici sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni offerte e della tutela ambientale, valutando le opportunità e i vantaggi connessi a possibili alleanze e/o accordi con gli stessi; in un rigoroso rispetto dei ruoli.
- Sviluppare ricerca ed investimenti nei settori di attività con particolare attenzione alle innovazioni che – quali le energie alternative – privilegino l'equilibrio ambientale e lo sviluppo sostenibile.

## **1.2 Impegno verso i portatori di interesse**

VESTA aspira a mantenere e sviluppare rapporti etici positivi con i suoi portatori di interesse, cioè con quelle categorie di individui, gruppi o istituzioni che godono di qualsivoglia legittimo interesse o diritti gravitanti attorno all'Azienda.

Sono portatori di interesse le pubbliche amministrazioni ed i cittadini, i clienti, i dipendenti e collaboratori di VESTA, gli Enti Locali Azionisti, coloro che compiono investimenti connessi alle attività dell'azienda, le Rappresentanze Sindacali, le Associazioni dei Consumatori, i fornitori ed i partner di affari e la collettività in generale.

In considerazione del carattere di pubblica utilità ed essenzialità dei servizi erogati, la correttezza, la trasparenza e l'onestà dei rapporti sono elementi che favoriscono gli investimenti degli azionisti, i rapporti con le istituzioni locali, la fedeltà dei clienti, lo sviluppo delle persone che lavorano in azienda e la correttezza e affidabilità dei fornitori e per questo costituiscono la ragion d'essere di VESTA .

### **1.3 Comportamenti non etici e valore contrattuale del codice**

Nella conduzione delle attività aziendali i comportamenti non etici compromettono il rapporto di fiducia fra VESTA e i suoi portatori di interesse. Non sono etici e favoriscono l'assunzione di atteggiamenti prevenuti e ostili nei confronti dell'impresa i comportamenti di chiunque, singolo o organizzazione, appartenente o in rapporto di collaborazione esterna con VESTA, cerchi di procurare un indebito vantaggio o interesse per sé, per VESTA o per una società controllata o partecipata da VESTA .

I comportamenti non etici sono tali sia nella misura in cui violano normative di legge, sia in quanto contrari a regolamenti e procedure interne. 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 violazione delle norme del presente Codice lede il rapporto di fiducia instaurato con l'azienda e porta azioni disciplinari e di risarcimento del danno, nel rispetto, per i lavoratori dipendenti, delle procedure previste dall'art. 7 della l. 300/1970 (Statuto dei Lavoratori), dai contratti collettivi di lavoro e dai codici disciplinari adottati dalla Società.

Comportamenti non etici sono anche quelli che si caratterizzano per un rispetto esclusivamente formale della lettera della norma, mentre nella pratica viene aggirata o elusa la finalità della norma stessa.

### **1.4 Obiettivi e contenuti del Codice Etico**

Il Codice Etico ha l'obiettivo di individuare i valori di riferimento nelle attività di VESTA secondo criteri di rispetto della Legge, lealtà e correttezza professionale ed efficienza economica nei rapporti interni ed esterni al-

l'Azienda, allo scopo di favorire indirizzi univoci di comportamento volti alla soddisfazione delle esigenze dei portatori di interesse e al consolidamento di una positiva reputazione aziendale.

L'osservanza del Codice Etico deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti di ogni Società che lo abbia adottato ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile.

La 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'articolo 7 dello Statuto dei Lavoratori (L.300/1970), delle norme che regolano la materia dei provvedimenti disciplinari previsti dai contratti collettivi di lavoro applicati da VESTA o da società controllate da VESTA e dai relativi codici disciplinari adottati.

## **1.5 Ambito di applicazione e aggiornamento del Codice Etico**

Il Codice Etico si applica e guida la condotta di VESTA. Pertanto, il Codice Etico è vincolante per i comportamenti di tutti gli Amministratori, dipendenti e collaboratori esterni di VESTA stessa.

All'interno del Gruppo VESTA il Codice Etico si applica a tutte le società controllate – salvo che non ne adottino uno proprio, comunque conformato a quello della Capogruppo – e ne è raccomandata l'adozione ed applicazione a tutte le società collegate.

VESTA è società controllata dal Comune di Venezia, e in quanto tale si è impegnata a conformarsi alle indicazioni di tale Ente nelle materie disciplinate dal presente Codice.

Con delibera del Consiglio di Amministrazione il Codice può essere modificato ed integrato, anche sulla scorta delle indicazioni provenienti dai portatori di interesse e/o dall'Organismo di vigilanza.

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

## 2 principi generali

---

Il Codice Etico costituisce un insieme di principi e di linee guida la cui osservanza è di fondamentale importanza per il conseguimento degli obiettivi sociali ed economici, per il regolare svolgimento delle attività, per l'affidabilità della gestione e l'immagine di VESTA. Pertanto, a tali principi si ispirano le operazioni, i comportamenti e i rapporti sia interni che esterni a VESTA.

Tutti i soggetti interessati dal presente Codice sono tenuti a segnalare<sup>1</sup> in forma non anonima, eventuali inosservanze e ogni richiesta di violazione – ovvero di aggiramento – del presente Codice; le eventuali segnalazioni devono essere indirizzate all'Organismo di Vigilanza, istituito ai sensi del D.Lgs.231/2001, dai dipendenti di VESTA e alla struttura preposta ai Rapporti con l'Utenza per i soggetti esterni. I soggetti destinatari delle segnalazioni valutano l'effettiva violazione della Normativa o del Codice Etico e, se confermata, l'Organismo di Vigilanza la segnala alla struttura preposta per l'applicazione delle sanzioni disciplinari che saranno stabilite secondo la gradualità prevista dal Codice di Disciplina per le diverse violazioni.

VESTA tutela gli autori delle segnalazioni contro 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.

### 2.1 Rispetto della persona

VESTA si impegna a rispettare i diritti, l'integrità fisica, culturale e morale di tutte le persone con cui si relaziona. La centralità della Persona si esprime in particolare attraverso la valorizzazione dei propri collaboratori (siano essi dipendenti o legati da altro rapporto di lavoro), l'attenzione rivolta ai bisogni e alle richieste dei clienti, la tutela e la trasparenza verso gli azionisti, la correttezza e trasparenza della negoziazione verso i fornitori e la Pubblica Amministrazione, la partecipazione attiva alla vita sociale.

<sup>1</sup> Le forme valide di segnalazione saranno descritte e disciplinate nel regolamento.

Non sono tollerate e sono sanzionate le richieste, accompagnate da minacce o altre violenze, volte ad indurre Amministratori, dipendenti e collaboratori esterni ad agire contro la Legge e il Codice Etico.

## **2.2 Equità (imparzialità e solidarietà)**

Nei rapporti con i portatori di interesse, contatti con la Collettività e la Pubblica Amministrazione, comunicazioni agli azionisti, gestione del personale e organizzazione del lavoro, selezione e gestione dei fornitori, VESTA evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche ed alla religione dei suoi interlocutori.

VESTA si impegna, in sintesi, ad operare in modo equo e imparziale, adottando lo stesso comportamento verso tutti gli interlocutori con cui entra in contatto, pur nelle differenti forme di relazione e comunicazione richiesta dalla natura e dal ruolo istituzionale degli interlocutori.

Di fronte a situazioni di svantaggio (stato di bisogno, handicap..) la solidarietà è l'indirizzo che garantisce l'equità di trattamento<sup>2</sup>.

## **2.3 Onestà e correttezza**

VESTA è costantemente impegnata a rispettare tutte le prescrizioni normative e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'applicazione e il controllo.

Nell'ambito della loro attività professionale, gli Amministratori, i Sindaci, i dirigenti, i dipendenti e i collaboratori di VESTA e delle Società del Gruppo VESTA sono tenuti a rispettare con diligenza la Normativa vigente, il Codice Etico, i regolamenti e le disposizioni interne. In nessun caso il perseguimento dell'interesse o del vantaggio delle società appartenenti al Gruppo VESTA può giustificare una condotta non onesta.

<sup>2</sup> Equità è il fine. Partendo da situazioni di uguaglianza l'imparzialità è il principio, in situazioni di svantaggio guida la solidarietà.

## 2.4 Efficacia ed efficienza

VESTA si impegna a migliorare costantemente l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali, attraverso la predisposizione e il rispetto di piani per il miglioramento della qualità del servizio e tramite l'adozione di soluzioni tecnologiche e organizzative volte a coniugare la soddisfazione delle esigenze del territorio servito e delle sue comunità con l'efficienza ed economicità della gestione.

Tali principi implicano che ciascun destinatario del codice sia sempre orientato, nei propri comportamenti, alla condivisione della missione aziendale, alla collaborazione con i colleghi ed al perseguimento degli scopi e degli obiettivi aziendali.

## 2.5 Trasparenza

Il principio di trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione ed alla chiarezza della comunicazione sia all'esterno che all'interno dell'Azienda.

Gli Amministratori, i dipendenti e i collaboratori esterni di VESTA si impegnano a fornire informazioni complete, corrette, adeguate e tempestive sia all'esterno (Authority, mercato, utenti) che all'interno dell'Azienda.

Le informazioni sono rese in modo chiaro e semplice, di norma fornite tramite comunicazione scritta.

Il sistema di verifica e risoluzione dei reclami attuato nei confronti dei clienti deve permettere che le informazioni siano fornite attraverso una comunicazione sia verbale che scritta, costante e tempestiva, chiara ed esauriente, entro i tempi di risposta prefissati.

## 2.6 Riservatezza

VESTA assicura la riservatezza dei dati personali e sensibili in proprio possesso, in conformità alla normativa vigente (Legge n. 196/03). Agli Amministratori, dipendenti e collaboratori esterni di VESTA è fatto divieto di utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi all'esercizio della propria mansione o dei compiti assegnati.

## 3 rapporti con l'ambiente

---

La politica ambientale dell'Azienda nasce dalla consapevolezza del ruolo strategico che la propria missione ha nello sviluppo sostenibile del territorio e che l'ambiente rappresenta un patrimonio da salvaguardare.

VESTA sviluppa le proprie attività perseguendo la tutela dell'ambiente, ponendosi come obiettivo il miglioramento continuo delle prestazioni in questo particolare ambito, anche in considerazione degli impatti ambientali derivanti e derivati dall'attività dell'Azienda.

A tale fine VESTA si impegna:

- al rispetto della normativa nazionale e internazionale vigente in materia ambientale;
- ad adottare sistemi di gestione ambientale e di qualità certificati;
- a sensibilizzare il management e i collaboratori sulle tematiche di natura ambientale;
- a gestire le attività produttive minimizzando gli impatti ambientali diretti e indiretti;
- ad adottare un approccio precauzionale in tema di impatti ambientali;
- a promuovere lo sviluppo e la diffusione di tecnologie eco-efficienti;
- a definire specifici obiettivi ambientali e programmi di miglioramento, volti alla minimizzazione degli impatti ambientali significativi;
- a sensibilizzare e formare il personale, affinché sia consapevole degli aspetti ed impatti ambientali connessi alle proprie attività e si impegni ad operare nel rispetto dell'ambiente, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- a fornire all'autorità locale tutte le informazioni necessarie a comprendere gli eventuali rischi ambientali legati all'attività dell'Impresa;
- a perseguire una politica ambientale.

I principi sopra richiamati costituiscono i riferimenti per la redazione del Bilancio Sociale ed Ambientale di VESTA pubblicato annualmente dall'Azienda.

### 3.1 Sostenibilità

VESTA opera attraverso un dialogo aperto alle aspettative legittime di

tutti gli interlocutori. In particolare, promuove un dialogo partecipativo con tutti gli Enti Locali, le Istituzioni e le Associazioni dei Cittadini per collaborare al miglioramento della qualità della vita dei Cittadini e alla salvaguardia del patrimonio naturale dei territori in cui opera.

VESTA adotta un modello di gestione aziendale orientato a garantire e promuovere, comportamenti sociali ed ecologici sostenibili; in coerenza con il proprio impegno strategico orientato allo sviluppo sostenibile e ai principi contenuti nella propria politica di gestione della Qualità e Ambiente.

## 4 criteri di condotta

---

### 4.1 Criteri di condotta verso gli azionisti

#### 4.1.1 Tutela degli azionisti

VESTA, consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dagli Enti Locali Azionisti, si impegna a fornire informazioni accurate, veritiere e tempestive e a migliorare le condizioni della loro partecipazione, nell'ambito delle loro prerogative, alle decisioni societarie attraverso il perseguimento della propria missione e con una gestione socialmente responsabile dei settori in cui opera.

#### 4.1.2 Trasparenza verso il mercato

VESTA persegue la propria missione assicurando la piena trasparenza – comunicazione corretta ed esauriente – verso l'esterno delle scelte effettuate e delle informazioni sull'andamento della gestione. Pertanto, offre un'informazione completa, corretta, simmetrica, e tempestiva affinché le decisioni degli azionisti e degli investitori possano essere basate sulle scelte strategiche aziendali e sull'andamento della gestione.

Le comunicazioni in quanto corrette e trasparenti, non sono mai finalizzate al conseguimento di un vantaggio o di un interesse indebito per VESTA.

Considerato che un'informazione parziale o diffusa per vie irregolari è nemica della trasparenza gli Amministratori, i dipendenti ed i collaboratori esterni sono tenuti alla riservatezza di tutte le informazioni riguardanti VESTA.

#### 4.1.3 Organo Amministrativo e Delegati

L'Organo Amministrativo svolge le funzioni proprie con professionalità, autonomia, indipendenza e responsabilità nei confronti dell'Azienda,

della proprietà e dei terzi.

L'Organo di vertice deve avere consapevolezza del proprio ruolo e responsabilità, nonché sensibilità alla propria funzione di esempio di quanti operano nella Società.

Gli Amministratori non devono impedire od ostacolare l'esercizio delle attività di controllo da parte degli organismi preposti. Ciascun Dirigente è tenuto ad essere partecipe ed agevolare il funzionamento del sistema di controllo aziendale, sensibilizzando in tal senso il personale dipendente.

Oltre alle proprie competenze, l'Organo Amministrativo ha l'impegno di far rispettare scrupolosamente i valori enunciati dal Codice Etico, promuovendone la condivisione e la diffusione anche nei confronti di terzi.

#### **4.1.4 Collegio sindacale**

I membri del Collegio Sindacale in carica, formalmente nominati, adempiono alle proprie funzioni con imparzialità, autonomia e indipendenza, al fine di garantire un efficace controllo ed un monitoraggio costante della situazione patrimoniale, economica e finanziaria dell'Azienda, nonché la conformità e l'adeguatezza dell'assetto organizzativo ed amministrativo assunto.

#### **4.1.5 Revisione Contabile e certificazione del Bilancio**

VESTA si avvale di Società di revisione per l'espletamento delle funzioni di controllo e vigilanza contabile previste.

### **4.2 Criteri di condotta verso il personale e i collaboratori esterni**

#### **4.2.1 Indipendenza e riservatezza nella selezione e assunzione del personale**

VESTA, fermi restando gli obblighi derivanti dalle disposizioni vigenti,

tutela le pari opportunità nella selezione di personale, tramite valutazioni per la verifica del profilo professionale e psico-attitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato.

La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi e alle esigenze aziendali.

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

#### **4.2.2 Equità e coinvolgimento nel rapporto di lavoro**

Gli Amministratori, i responsabili delle strutture organizzative e territoriali sono tenuti ad assicurare, nella gestione dei rapporti di lavoro, il rispetto delle pari opportunità e a garantire l'assenza di discriminazioni sui luoghi di lavoro.

Ogni responsabile è tenuto a valorizzare il lavoro dei collaboratori richiedendo prestazioni coerenti con le attività loro assegnate. VESTA promuove il coinvolgimento dei dipendenti e dei collaboratori esterni rendendoli partecipi degli obiettivi aziendali e del loro raggiungimento.

Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere alle figure subordinate favori personali o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice Etico.

I collaboratori di VESTA, le loro capacità e dedizione sono un fattore indispensabile per il successo dell'azienda. Per questo motivo VESTA tutela e promuove il valore delle persone, mirando al miglioramento e all'accrescimento del patrimonio di conoscenze ed alla valorizzazione delle competenze individuali possedute.

I processi di gestione e sviluppo del personale si basano sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai collaboratori nonché sulla valutazione delle competenze e capacità del personale. VESTA è impegnata a valorizzare le competenze delle proprie risorse mettendo a disposizione delle medesime idonei strumenti di formazione, di aggiornamento professionale e di sviluppo.

#### **4.2.3 Tutela della sicurezza e della salute**

VESTA si impegna a tutelare l'integrità dei propri dipendenti diffondendo e consolidando una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi, del rispetto della normativa vigente e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori. Inoltre, opera per preservare, con azioni preventive, organizzative e tecniche, la salute e la sicurezza dei propri lavoratori, del personale degli appaltatori e dei collaboratori esterni.

VESTA garantisce e tutela l'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, assicurando condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri.

#### **4.2.4 Affidabilità nella gestione delle informazioni e uso dei sistemi informatici**

Il personale VESTA, nello svolgimento del proprio lavoro e nell'ambito delle proprie responsabilità, è tenuto a registrare ed elaborare dati e informazioni in modo completo, corretto, adeguato e tempestivo. Le registrazioni e le evidenze contabili, economiche e finanziarie di VESTA devono attenersi a questi principi anche per consentire eventuali verifiche da parte di soggetti, anche esterni, a ciò preposti.

Coloro cui compete la gestione delle registrazioni contabili e delle informazioni economiche e finanziarie sono tenuti a collaborare con i Sistemi Informativi e con le strutture aziendali competenti, per la corretta applicazione delle procedure di sicurezza informatica a garanzia dell'integrità dei dati.

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

Salvo quando previsto dalle leggi vigenti 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 possono arrecare danno all'immagine dell'impresa.

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.

#### **4.2.5 Diligenza nell'utilizzo delle risorse aziendali**

Ogni dipendente e collaboratore esterno di VESTA è tenuto ad operare con la diligenza richiesta e necessaria per tutelare le risorse aziendali, evitando utilizzi impropri che possano esserne causa di danno o di riduzione dell'efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'azienda.

Parimenti, è cura dei collaboratori non solo proteggere tali beni, ma anche impedirne l'uso fraudolento o improprio, a vantaggio loro, di terzi, di VESTA o anche delle società controllate o partecipate da VESTA.

Le risorse aziendali di VESTA, per le quali si applica il principio di diligenza sopra enunciato, includono:

- beni strumentali e materiali di consumo di proprietà di VESTA;
- beni ottenuti in concessione, in comodato o in uso da parte di Istituzioni pubbliche e private;
- applicazioni e dispositivi informatici, per i quali si richiede di rispettare scrupolosamente le politiche di sicurezza aziendali, al fine di non comprometterne le funzionalità, la capacità di elaborazione e l'integrità dei dati.

#### **4.2.6 Regalie, omaggi e altre utilità**

Gli Amministratori, i Sindaci e i Dirigenti di VESTA e delle Società del Gruppo non possono chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità, né accettare queste ultime – salvo quelle di valore modico o simbolico o conformi alle normali pratiche di cortesia<sup>3</sup> – da chiunque abbia tratto - o che comunque possa - trarre benefici dall'attività dell'impresa.

<sup>3</sup> Più precise definizioni dei limiti di valore e delle modalità di segnalazione, potranno essere fissati dal Regolamento di Attuazione ovvero da provvedimenti ed istruzioni suggerite dall'Organismo di Vigilanza ed adottate dal Consiglio di Amministrazione.

I regali e vantaggi offerti – anche se non accettati – che eccedano il valore modico, devono essere segnalati per consentire una adeguata valutazione da parte del superiore gerarchico ovvero dell’organismo di vigilanza, secondo le modalità e nei limiti stabiliti dal Regolamento.

Gli Amministratori, i Sindaci e i Dirigenti di VESTA e delle Società del gruppo Vesta non possono altresì offrire regali o altre utilità – tranne di valore simbolico o conforme alle normali pratiche di cortesia – a tutti quei soggetti da cui possa acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile all’impresa.

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

Tutti i dipendenti di VESTA e delle Società del gruppo devono attenersi – in tema di omaggi e regalie – a quanto disciplinato dai Contratti Collettivi Nazionali e dai codici disciplinari vigenti.

VESTA condanna, tramite l’applicazione del Codice di Disciplina, i comportamenti sopra riportati, in quanto non consentiti dalla Legge e dal Codice Etico.

## **4.3 Criteri di condotta nella conduzione degli affari**

### **4.3.1 Norme generali**

Gli Amministratori, i dipendenti e i collaboratori esterni di VESTA sono tenuti, nei rapporti con terzi, a mantenere un comportamento etico, rispettoso delle leggi e dei regolamenti interni e improntato alla massima correttezza ed integrità.

Nei rapporti e nelle relazioni commerciali e promozionali, sono proibite pratiche e comportamenti fraudolenti, atti di corruzione, favoritismi e più in generale ogni condotta contraria alla Legge, ai regolamenti di settore, ai regolamenti interni e alle linee guida del presente codice etico.

Tali condotte sono proibite e sanzionate indipendentemente dal fatto che

siano realizzate o tentate, in maniera diretta o attraverso terzi, per ottenere vantaggi personali, per altri, per VESTA o per le società controllate o partecipate da VESTA .

#### **4.3.2 Potenziali conflitti di interesse**

Devono essere evitate e segnalate all’Organismo di Vigilanza eventuali situazioni che possono anche solo apparire di conflitto di interesse, ovvero dove un dipendente possa perseguire un personale interesse utilizzando il proprio ruolo aziendale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, possono determinare conflitto di interessi le seguenti situazioni:

- svolgere una funzione di Vertice o di Responsabile di un’unità organizzativa ed avere personali interessi economici comuni con fornitori;
- accettare danaro, favori o indebite agevolazioni da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con VESTA.

#### **4.3.3 Impegno per la soddisfazione dei clienti e per la qualità dei servizi erogati**

VESTA considera la soddisfazione dei clienti come fattore di primaria importanza per la propria immagine e per l’adempimento degli obiettivi aziendali.

Pertanto pone estrema attenzione ai bisogni delle comunità servite, impegnandosi ad assumere un atteggiamento disponibile e garantendo la qualità dei servizi erogati e la sollecita e qualificata evasione degli impegni assunti e dei reclami.

La politica di qualità di VESTA è tesa a garantire adeguati standard ai servizi offerti, sulla base di livelli minimi pubblicati nella “Carta dei Servizi” per il settore idrico e delineate nel contratto di servizio con gli azionisti per gli altri servizi gestiti.

Ogni dipendente e collaboratore esterno di VESTA si impegna ad assicurare il rispetto di tali livelli di servizio.

VESTA si impegna a comunicare con i clienti in modo chiaro e trasparente,

informandoli correttamente e costantemente sulle caratteristiche dei servizi offerti e sugli adempimenti in carico a VESTA, utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile ed assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità con i clienti.

Tutto il personale operativo sul territorio, a seconda dei casi dipendenti o collaboratori esterni di VESTA, sono tenuti a rapportarsi con gli utenti in modo onesto, corretto, cortese e trasparente secondo le procedure e le disposizioni impartite.

#### **4.3.4 Imparzialità e onestà nelle relazioni con i fornitori**

La condotta di VESTA nelle fasi di approvvigionamento di beni e servizi è improntata alla ricerca del massimo vantaggio competitivo, alla concessione di pari opportunità di partnership per ogni fornitore, alla lealtà ed imparzialità di giudizio.

Nella scelta dei fornitori non sono ammesse ed accettate pressioni indebite, finalizzate a favorire un fornitore a discapito di un altro e tali da minare la credibilità e la fiducia che il mercato ripone in VESTA, in merito alla trasparenza e al rigore nell'applicazione della Legge e dei regolamenti interni.

Parimenti, non sono ammessi benefici o promesse di favori da parte degli Amministratori, dipendenti o collaboratori esterni di VESTA verso terzi, al fine di conseguire un interesse o un vantaggio proprio, altrui o delle società controllate da VESTA.

I criteri di selezione dei fornitori si basano sulla valutazione dei livelli di qualità ed economicità delle prestazioni, dell'idoneità tecnico-professionale, del rispetto dell'ambiente e dell'impegno sociale profuso, secondo le regole interne dettate da appositi regolamenti.

Con l'intento di favorire l'adeguamento dell'offerta dei fornitori a tali standard, VESTA si impegna a non abusare del potere contrattuale per imporre condizioni vessatorie o eccessivamente gravose.

Riservatezza e scrupoloso rispetto delle regole in caso di gare per l'acquisto o la cessione di beni e servizi.

#### **4.3.5 Onestà nei rapporti con le Istituzioni e le Pubbliche Amministrazioni**

Nei rapporti con le Istituzioni e le Pubbliche Amministrazioni coloro che rappresentano Vesta sono tenuti alla massima trasparenza, chiarezza, correttezza al fine di non indurre a interpretazioni parziali, falsate, ambigue o fuorvianti i soggetti istituzionali, con i quali si intrattengono relazioni a vario titolo.

Non sono ammessi benefici o promesse di favori da parte degli Amministratori, dipendenti o collaboratori esterni di VESTA verso i Pubblici Ufficiali o gli incaricati di pubblico servizio (quali i rappresentanti di Authority ed Enti Locali) al fine di conseguire un interesse o un vantaggio proprio, altrui o delle società controllate da VESTA. I comportamenti di cortesia ed ospitalità che rientrano nella prassi di normale conduzione degli affari e delle relazioni devono essere coerenti con i principi di cui al paragrafo 4.3.1.

#### **4.3.6 Correttezza nei rapporti con le Rappresentanze Sindacali e di Categoria**

VESTA è impegnata ad improntare e mantenere un costante e leale confronto con le Organizzazioni Sindacali, le Rappresentanze Interne dei lavoratori e le Associazioni dei Consumatori, in base a principi di correttezza e trasparenza, nell'ambito delle disposizioni legislative vigenti e di quelle previste dai contenuti dei contratti nazionali e aziendali.

#### **4.3.7 Correttezza e trasparenza nei rapporti con le Authority**

Nella conduzione delle attività di relazione con le Autorità di regolamentazione valgono le considerazioni svolte nel paragrafo 4.3.5.

VESTA dà piena e scrupolosa osservanza delle disposizioni emanate dalle Authority regolatrici del mercato, siano esse locali, nazionali o supra-nazionali, e si adegua alla giurisprudenza in materia. VESTA si impegna a fornire tutte le informazioni richieste dalle Autorità deputate alla regolazione e al controllo dei servizi erogati, in maniera completa, corretta, adeguata e tempestiva.

Ai fini dell'impegno di cui sopra, VESTA predispone ed attua le opportune procedure di comunicazione interna e di raccolta, elaborazione e trasmissione delle informazioni richieste dalle Autorità, nel rispetto dei caratteri di riservatezza di tali informazioni, a cui tutti i soggetti coinvolti sono tenuti nel rispetto dei principi enunciati nel presente codice.

## **ALLEGATO - Modalità di attuazione**

VESTA ha costituito al proprio interno l'Organismo di Vigilanza, avente il compito di vigilare sull'attuazione e sul rispetto del presente Codice Etico e sui modelli di organizzazione, gestione e controllo - di cui al D.Lgs. 231/2001 - attuati coerentemente con il Codice stesso.

In particolare, l'Organismo di Vigilanza ha la responsabilità di esprimere pareri indipendenti riguardo alle problematiche di natura etica che potrebbero insorgere nell'ambito delle decisioni aziendali e delle presunte violazioni del Codice Etico; esso ha inoltre la responsabilità della revisione periodica del Codice, da portare all'approvazione del Consiglio di Amministrazione VESTA S.p.A., che delibererà l'adozione vincolata del Codice aggiornato anche da parte delle società controllate da VESTA, con recepimento tramite apposita delibera dei singoli Consigli di Amministrazione.

L'Organismo di Vigilanza è un organo proprio della società VESTA, cui è attribuita tale carica tramite appositi atti deliberativi dei Consigli di Amministrazione delle singole società. Esso è dotato di indipendenza, di piena autonomia di azione e controllo, la sua attività è caratterizzata da professionalità e imparzialità.

VESTA, mediante la predisposizione di un programma delle attività di comunicazione, provvede ad informare tutti i dipendenti e i collaboratori esterni sulle disposizioni e sulle modalità di applicazione del Codice Etico, raccomandandone l'osservanza. In particolare, provvede alla diffusione del Codice presso tali soggetti, all'interpretazione e al chiarimento dei principi e delle disposizioni in esso contenute, alla verifica dell'effettiva osservanza del Codice, all'aggiornamento delle disposizioni con riguardo alle esigenze che si manifestano al variare del contesto e dell'ambiente di riferimento (es. struttura aziendale, settore, mercato).

Venezia, 18 maggio 2006

il Consiglio di Amministrazione

PROGETTO GRAFICO E IMPAGINAZIONE  
VESTA - Ufficio Comunicazione e Promozione

REDAZIONE  
VESTA - Ufficio Sistemi Qualità Ambiente

Finito di stampare nel mese di dicembre 2006 presso Print House srl - Albignasego (PD)

---

**Stampato su carta Ricarta prodotta interamente con fibre riciclate post-consumer**