



## Sommario

SEZIONE I - Introduzione.....	3
1.1. PREMESSA .....	3
1.1.1 Il valore del Codice Etico .....	3
1.1.2 Applicazione del Codice Etico.....	3
1.1.3 Comitato Etico & Sociale .....	3
1.1.4 Missione .....	3
1.1.5 Modello organizzativo conforme al D. Lgs. 231/01.....	3
1.2. I valori di Nuove Acque S.p.A. ....	4
1.2.1 Sicurezza dell'ambiente di lavoro e la salute dei lavoratori.....	4
1.2.2 La soddisfazione del cliente e tutela dell'ambiente .....	4
1.2.3 Il miglioramento continuo.....	5
1.2.4 Il rispetto e la valorizzazione delle persone .....	5
1.2.5 Sviluppo sostenibile e Cooperazione con la Collettività .....	5
1.2.6 La qualità delle forniture e degli appalti.....	5
1.2.7 Privacy.....	6
1.3 Principi generali .....	6
1.3.1 Destinatari e finalità .....	6
1.3.2 Impegni di Nuove Acque S.p.A.....	6
1.3.3 Obblighi per tutti i dipendenti, per i dirigenti e i responsabili.....	6
1.3.4. Obblighi ulteriori per i responsabili di servizio e delle funzioni aziendali.....	6
1.3.5 Obblighi nei confronti di terzi.....	7
1.3.6 Strutture di riferimento, attuazione e controllo.....	7
1.3.7 Valore contrattuale del Codice Etico.....	7
SEZIONE II - Criteri di Condotta.....	7
2.1. Criteri di condotta nelle relazioni con il personale.....	7
2.1.1. Politiche del personale .....	7
2.1.2 Sicurezza ed Ambiente .....	9
2.1.3 Doveri dei collaboratori .....	9
2.2 Criteri di condotta nei rapporti con altri interlocutori .....	10
2.2.1 Rapporti con i clienti .....	11
2.2.2 Rapporti con i fornitori e i collaboratori esterni.....	11
2.2.3 Rapporti con le istituzioni pubbliche.....	11
2.2.4 Omaggi e atti di cortesia .....	12
2.2.5 Rapporti con organizzazioni politiche e sindacali .....	12



2.2.6 Riservatezza .....	12
2.2.7 Comunicazione esterna .....	12
2.3 Contabilità e controlli interni .....	12



## **SEZIONE I - Introduzione**

### **1.1. PREMESSA**

#### **1.1.1 Il valore del Codice Etico**

Il presente Codice Etico è lo strumento predisposto da Nuove Acque S.p.A. per definire l'insieme dei valori di etica aziendale che la Società riconosce, accetta e condivide nonché l'insieme di responsabilità che assume nei rapporti interni ed esterni.

#### **1.1.2 Applicazione del Codice Etico**

L'osservanza dei contenuti del Codice Etico da parte di tutti coloro che operano all'interno della Società è ritenuto di importanza fondamentale per il buon funzionamento, l'affidabilità e la reputazione della Società stessa, nonché fattore indispensabile per il successo dell'azienda. Ogni amministratore, sindaco revisore, dipendente o collaboratore di Nuove Acque S.p.A. è tenuto a conoscere il Codice Etico, a contribuire attivamente alla sua attuazione e a segnalarne, per quanto di competenza, carenze e inosservanze.

Nuove Acque S.p.A. si impegna a facilitare e a promuovere la conoscenza del Codice Etico da parte dei dipendenti e di tutti coloro che collaborano con la Società, vigilando sull'osservanza e predisponendo adeguati strumenti di informazione.

#### **1.1.3 Comitato Etico & Sociale**

Il Comitato Etico & Sociale è un organismo aziendale composto da rappresentanti delle diverse funzioni aziendali, da rappresentanti del personale e puntualmente, in caso di necessità, da membri esterni, che è stato istituito per verificare, garantire, accrescere ed implementare una gestione aziendale conforme alla norma SA8000.

Il Comitato Etico & Sociale ha il compito di esprimere pareri su questioni etiche e sociali in azienda, risolvere casi portati alla sua attenzione, e proporre alla Direzione Generale degli obiettivi di miglioramento della politica etica e sociale aziendale.

In particolare il Comitato:

- promuove azioni per il miglioramento del sistema di responsabilità sociale aziendale;
- recepisce eventuali segnalazioni/reclami in merito al mancato rispetto dei requisiti e dei principi di Responsabilità Sociale sanciti nella norma SA8000, nella politica aziendale, nel Manuale per la gestione della Responsabilità Sociale e nelle procedure collegate, nonché nel Codice Etico, proponendo le idonee azioni correttive;
- collabora alla redazione del Bilancio di Sostenibilità.

Qualora il Comitato Etico ritenga che le non conformità rilevate possano riguardare il modello organizzativo di cui al D. Lgs. 231/2001, questi provvederà a trasmetterle all'Organismo di Vigilanza (vedi punto 1.1.5).

#### **1.1.4 Missione**

La missione di Nuove Acque è quella di erogare il Servizio Idrico Integrato sull'ATO4 Alto Val d'Arno nel rispetto del Piano d'Ambito, del Piano Economico Finanziario e dei Regolamenti d'utenza puntando ad essere un riferimento di servizio e di innovazione per il territorio e di crescita per il suo personale.

#### **1.1.5 Modello organizzativo conforme al D. Lgs. 231/01**

Nuove Acque S.p.A. ha adottato un modello organizzativo conforme al D. Lgs. 231 del 2001, ritenendolo una grande opportunità per tutti gli stakeholders.

Il modello organizzativo e qualsiasi modifica allo stesso sempre in conformità al D. Lgs. 231/2001 devono essere approvati dal Consiglio di Amministrazione e successivamente divulgati sia all'interno



dell'azienda ( Soci, Personale dipendente, Organizzazioni Sindacali Aziendali) sia all'esterno, a tutti gli interessati, tramite pubblicazione sul sito Internet della Società.

Al fine di garantire la corretta attuazione e il rispetto del modello organizzativo oltre ad una costante implementazione dello stesso, è stato nominato, come previsto dalla normativa, un Organismo di Vigilanza che risponde direttamente al Consiglio di Amministrazione.

## **1.2. I valori di Nuove Acque S.p.A.**

Nuove Acque S.p.A. adotta un sistema di gestione conforme alle normative ISO 9001, ISO 45001 ISO14001 e SA8000.

Pertanto i principi fondamentali su cui la Società fonda la propria strategia sono:

- la sicurezza dell'ambiente di lavoro, la salute e la tutela dei lavoratori;
- la soddisfazione del cliente attraverso una continua riqualificazione dei servizi forniti nel rispetto della normativa igienico-ambientale e dei principi contenuti nella Carta del Servizio e più in generale nella normativa di settore;
- il miglioramento continuo dell'efficienza e dell'organizzazione nella prestazione del servizio;
- il rispetto e la valorizzazione delle persone attraverso l'accrescimento delle motivazioni e delle competenze del personale;
- lo sviluppo sostenibile attraverso l'uso razionale della risorsa e la cooperazione con le realtà territoriali;
- la qualità delle forniture e degli appalti attraverso il puntuale rispetto del Regolamento Interno per gli Appalti nonché della normativa di riferimento.

### **1.2.1 Sicurezza dell'ambiente di lavoro e la salute dei lavoratori**

Nuove Acque S.p.A. considera una priorità investire nella salute e nella sicurezza dei lavoratori destinando a tale fine risorse umane, professionali, organizzative, tecnologiche ed economiche.

Nuove Acque S.p.A. ritiene infatti di primaria importanza la salvaguardia della sicurezza e della salute dei lavoratori, ponendosi come obiettivo non solo il rispetto di quanto richiesto dalle specifiche norme in materia, ma anche il miglioramento continuo dell'ambiente di lavoro.

La Società ritiene inoltre che il programma di prevenzione non possa prescindere dalla partecipazione attiva e consapevole di tutte le funzioni aziendali, promuovendo la diffusione della cultura della sicurezza a tutto il personale, che in base alle competenze e alle mansioni individuali, deve attuare le necessarie azioni ed essere consapevole dell'importanza del proprio ruolo e della propria responsabilità.

Nuove Acque S.p.A. ritiene che ogni livello gerarchico, durante lo svolgimento dell'attività lavorativa, ed in coerenza con la formazione ricevuta, si adoperi per valutare i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori e le misure volte all'eliminazione dei rischi o, se ciò non è possibile, alla loro riduzione al minimo.

Pertanto Nuove Acque S.p.A. ritiene che:

- la migliore prevenzione dei rischi deriva dalla conoscenza dei pericoli e dalla loro valutazione;
- la valutazione dei rischi effettuata con la collaborazione da parte di chi "opera sul campo" può risultare maggiormente efficace in quanto fornisce significativi elementi per accrescere il livello di sicurezza concorrendo alla ricerca, identificazione e alla rimozione delle cause, e che l'analisi dei rischi costituisca una componente integrante dell'attività lavorativa.

### **1.2.2 La soddisfazione del cliente e tutela dell'ambiente**

Nuove Acque S.p.A. eroga un servizio di pubblica utilità caratterizzato da standard di qualità in linea con i provvedimenti adottati dalle competenti Autorità di regolazione.



Nuove Acque S.p.A. si impegna a gestire le risorse idriche con criteri di salvaguardia ambientale ed efficienza; si impegna altresì ad un uso razionale della risorsa, secondo un modello di sviluppo compatibile con il territorio e l'ambiente. In materia ambientale la Società adotta i seguenti principi:

- garantire il rispetto della legislazione ambientale (nazionale, regionale o locale);
- divulgare la politica ambientale all'esterno;
- favorire lo sviluppo sostenibile attraverso attività volte alla prevenzione dell'inquinamento, al contenimento dei consumi, al riciclo/riutilizzo delle risorse delle materie prime e dell'energia, alla riduzione della produzione e della pericolosità dei rifiuti, utilizzando i migliori e più adeguati standard tecnologici ed ecologici;
- attuare il coinvolgimento e l'informazione all'interno dell'Azienda per diffondere ed accrescere la sensibilità del personale nei confronti dell'ambiente;

### **1.2.3 Il miglioramento continuo**

Nuove Acque S.p.A. ritiene che il miglioramento continuo dei processi e dei sistemi costituisca condizione necessaria per l'affermazione e la crescita dell'azienda al fine di assicurare un servizio in linea con i fabbisogni del territorio e degli utenti. La Società condivide i valori con tutta l'organizzazione aziendale, incentiva l'apporto dei propri collaboratori e sviluppa le competenze professionali.

L'analisi dei bisogni e dei riscontri di tutti i soggetti coinvolti in generale e dei clienti in particolare, è considerata un prezioso punto di riferimento per poter svolgere al meglio i propri processi produttivi. Il processo di miglioramento continuo, ovvero l'individuazione di aree di miglioramento e la definizione di parametri ed obiettivi misurabili, viene attuato anche attraverso l'applicazione delle norme internazionali di certificazione in materia di qualità.

### **1.2.4 Il rispetto e la valorizzazione delle persone**

Nuove Acque S.p.A., consapevole che il principale fattore di successo di ogni impresa è costituito dalle risorse umane, promuove il coinvolgimento del personale nel raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali, riconosce il contributo professionale delle persone in un contesto di lealtà e fiducia reciproca, valorizza le competenze professionali attraverso attività di formazione e crescita. Nuove Acque S.p.A. ritiene di fondamentale importanza, per il raggiungimento dei propri obiettivi strategici, il lavoro di gruppo e l'interazione tra le differenti professionalità presenti in azienda.

### **1.2.5 Sviluppo sostenibile e Cooperazione con la Collettività**

L'attività di Nuove Acque S.p.A. è svolta nella consapevolezza della responsabilità sociale che contraddistingue i soggetti che gestiscono risorse di primaria e vitale importanza.

Nuove Acque S.p.A. adotta pertanto una strategia che persegue sia obiettivi di crescita del valore economico dell'impresa sia obiettivi di sviluppo sostenibile in favore delle collettività e dell'ambiente in cui opera, considerando tale modello di sviluppo, fattore fondamentale per il successo dell'Azienda.

Tutte le azioni di Nuove Acque S.p.A. e i rapporti intrattenuti con i dipendenti, fornitori, finanziatori, azionisti, clienti, pubblica amministrazione sono improntati a garantire completezza, correttezza, uniformità, trasparenza e tempestività d'informazione, al fine di prestare particolare attenzione alle aspettative e alle esigenze di ogni interlocutore.

### **1.2.6 La qualità delle forniture e degli appalti**

Nuove Acque S.p.A., nel pieno rispetto delle normative di settore, seleziona i propri fornitori anche in conformità alla normativa in materia di sicurezza dei lavoratori nonché agli standard di qualità richiesti. Il processo di acquisizione di nuovi fornitori e di gestione di quelli già esistenti si basa su criteri di trasparenza e di correttezza.



### **1.2.7 Privacy**

Nuove Acque S.p.A. si impegna ad adottare i provvedimenti e le misure necessarie all'attuazione della normativa in materia di protezione dei dati personali.

## **1.3 Principi generali**

### **1.3.1 Destinatari e finalità**

Le norme del Codice Etico si applicano senza eccezione alcuna a tutti coloro che operano per il conseguimento degli obiettivi della Società.

Il management di Nuove Acque S.p.A. è tenuto ad osservare i contenuti del Codice Etico nel proporre e realizzare i progetti, le azioni e gli investimenti utili ad accrescere i valori patrimoniali, gestionali e tecnologici dell'azienda, il risultato per gli azionisti, il benessere economico e sociale per i dipendenti e per la collettività.

I componenti del Consiglio di Amministrazione si ispirano ai principi del Codice Etico nel fissare gli obiettivi aziendali.

E' compito degli amministratori e dei dirigenti rendere concreti i valori e i principi contenuti nel Codice Etico, assumendosi la responsabilità verso l'interno e verso l'esterno, rafforzando la fiducia, la coesione e lo spirito di gruppo.

I dipendenti di Nuove Acque S.p.A. devono adeguare le proprie azioni e i propri comportamenti ai principi previsti dal Codice Etico, svolgendo la propria attività con impegno e rigore professionale, e comportandosi nel rispetto dei criteri di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.

### **1.3.2 Impegni di Nuove Acque S.p.A.**

Nuove Acque S.p.A. assicura:

- la massima diffusione e conoscenza del Codice Etico;
- l'aggiornamento continuo sui contenuti del Codice;
- l'interpretazione e l'attuazione delle disposizioni del Codice Etico;
- la verifica di ogni notizia di violazione del Codice Etico;
- la valutazione dei fatti e l'applicazione di adeguate sanzioni in caso di violazione delle norme del Codice Etico.

### **1.3.3 Obblighi per tutti i dipendenti, per i dirigenti e i responsabili**

Tutti i dipendenti di Nuove Acque S.p.A. hanno l'obbligo di:

- conoscere le norme contenute nel Codice Etico e le norme di riferimento che regolano l'attività svolta nell'ambito della propria funzione;
- astenersi da comportamenti contrari a tali norme;
- rivolgersi, in caso di necessità, ai propri superiori e/o agli Organismi deputati all'attuazione e al controllo delle norme e dei principi del Codice etico, per chiedere chiarimenti sull'applicazione delle stesse e riferire eventuali violazioni di cui si è venuti a conoscenza o ogni richiesta di violazione che sia stata loro rivolta, collaborando con le funzioni interne a ciò deputate.

### **1.3.4. Obblighi ulteriori per i responsabili di servizio e delle funzioni aziendali**

Ogni Responsabile di servizio o di funzione aziendale ha l'obbligo di:

- rappresentare con il proprio comportamento un esempio per i colleghi;
- valutare accuratamente, per quanto di propria competenza, i collaboratori esterni al fine di affidare incarichi nel rispetto delle norme del Codice Etico;
- diffondere tra i colleghi la conoscenza e la condivisione delle norme del Codice Etico quale parte essenziale della qualità della prestazione lavorativa richiamando i colleghi al rispetto delle norme del Codice Etico;



- riferire tempestivamente al proprio superiore e alle funzioni interne a ciò deputate, possibili casi di violazioni di norme del Codice Etico;
- in caso di urgenza, adottare le misure correttive immediate e indispensabili richieste dalla situazione;
- impedire qualunque tipo di ritorsione.

### 1.3.5 Obblighi nei confronti di terzi

Nei confronti dei terzi tutti i dipendenti hanno l'obbligo di:

- informare adeguatamente circa gli obblighi imposti dal Codice Etico;
- esigere il rispetto degli obblighi che riguardano direttamente la loro attività;
- adottare le opportune iniziative in caso di mancato adempimento da parte di terzi dell'obbligo di conformarsi alle norme del Codice Etico.

### 1.3.6 Strutture di riferimento, attuazione e controllo

La funzione di "Garante del Codice Etico" è svolta collegialmente dai componenti la Direzione Aziendale che hanno il compito di:

- promuovere la conoscenza dei contenuti del Codice Etico;
- assicurare la diffusione e l'aggiornamento costante dei contenuti del Codice;
- assicurare l'interpretazione e l'attuazione delle disposizioni del Codice Etico;
- fissare criteri e procedure per ridurre il rischio di violazioni delle norme del Codice Etico;
- promuovere e verificare la conoscenza e l'attuazione del Codice Etico;
- assicurare la verifica di ogni notizia di violazione del Codice Etico, segnalando prontamente i fatti per l'eventuale adozione delle sanzioni previste.

### 1.3.7 Valore contrattuale del Codice Etico

L'osservanza delle norme del Codice Etico è parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti di Nuove Acque S.p.A. La violazione delle norme del Codice Etico costituisce inadempimento delle obbligazioni contrattuali del rapporto di lavoro (art. 2106 cc) e può comportare l'applicazione di sanzioni disciplinari secondo quanto previsto dalle leggi (art.2108 cc) e dal CCNL. Il rispetto del Codice Etico è richiesto anche:

- agli amministratori ed ai sindaci;
- ai i terzi che intrattengono rapporti contrattuali con la Società.

E' fatta salva la facoltà, in capo alla Società, di richiedere il risarcimento di tutti i danni cagionati alla medesima in conseguenza della violazione suddetta.

L'applicazione del sistema sanzionatorio è indipendente dall'esito del procedimento penale eventualmente avviato dall'autorità giudiziaria nel caso in cui, il comportamento da censurare, integri anche una fattispecie di reato.

## SEZIONE II - Criteri di Condotta

### 2.1. Criteri di condotta nelle relazioni con il personale

#### 2.1.1. Politiche del personale

##### **Rispetto e valorizzazione delle persone**

Il rispetto e la valorizzazione delle persone che lavorano in Nuove Acque S.p.A. sono un valore primario per l'azienda.

Nuove Acque S.p.A. si impegna a mettere in atto tutte le iniziative che permettono di valorizzare e accrescere le competenze, promuovere la partecipazione attiva del personale, aumentarne la motivazione e favorirne la crescita professionale e la realizzazione personale.





L'aggiornamento delle conoscenze personali e aziendali e lo sviluppo delle competenze sono un valore essenziale per l'azienda.

Nuove Acque S.p.A. riconosce, quali criteri determinanti per gli sviluppi retributivi e di carriera, le prestazioni di lavoro e le potenzialità professionali.

Le politiche di selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione sono improntate a criteri di merito e di competenza, con valutazione esclusivamente professionale, senza discriminazione alcuna.

Nuove Acque S.p.A. tutela i propri dipendenti sia nelle condizioni di lavoro, sia nella protezione della loro integrità psico-fisica, sia nel rispetto della personalità morale e si impegna affinché tutti i dipendenti contribuiscano a mantenere un clima aziendale di collaborazione e di fiducia, di reciproco rispetto.

Nuove Acque S.p.A. si impegna ad evitare che i dipendenti subiscano illeciti condizionamenti e disagi nell'ambito dell'attività lavorativa, intervenendo per impedire atteggiamenti ingiuriosi e diffamatori.

### **Molestie sul luogo di lavoro**

Nuove Acque S.p.A. si impegna ad evitare e perseguire qualsiasi tipo di molestia sui luoghi di lavoro. Per molestia si intendono:

- azioni intimidatorie, ostili, di isolamento nei confronti di singoli o gruppi di lavoratori;
- interferenze ingiustificate con l'esecuzione dell'attività lavorativa altrui;
- qualsiasi comportamento idoneo a recare lesioni alla dignità e alla libertà personale e sessuale delle lavoratrici e dei lavoratori.

### **Discriminazioni sul luogo di lavoro**

Nuove Acque S.p.A. si impegna ad evitare e, conseguentemente, a perseguire qualsiasi tipo di discriminazione sui luoghi di lavoro ed in particolare:

1. qualsiasi comportamento discriminatorio per ragioni di età, sesso, disabilità, origine etnica o razziale, religione o convinzioni personali, appartenenza sindacale ed opinioni politiche od orientamento sessuale, tenuto dal personale indipendentemente dal grado gerarchico ricoperto;
2. discriminazioni verso dipendenti che forniscano informazioni riguardanti ipotesi di non conformità alla norma SA 8000;
3. impedimenti imposti al personale a seguire i propri principi e ad esprimere le proprie opinioni e le proprie convinzioni;
4. atteggiamenti offensivi verbali e gestuali;
5. qualsiasi atteggiamento che comprometta l'integrità fisica, morale ed emotiva del lavoratore.

### **Abuso di sostanze alcoliche o stupefacenti**

Nuove Acque S.p.A. richiede al proprio personale di mantenere, nel corso dello svolgimento dell'attività lavorativa, un comportamento responsabile.

Pertanto, durante l'attività lavorativa, è vietata l'assunzione di sostanze alcoliche e / o stupefacenti o psicotrope nonché la cessione delle stesse a qualsiasi titolo.

La Società si attiverà nei confronti del personale che abbia violato il divieto previsto dal punto che precede, nonché nei confronti di coloro che presentino stati di dipendenza cronica dalle suddette sostanze che denotino una alterazione psicofisica, tale da determinare un pregiudizio alle persone, ai beni aziendali, adottando i relativi provvedimenti disciplinari.

La Società, ove possibile, favorirà le azioni sociali previste in materia dalla contrattazione collettiva.

### **Fumo**

In attuazione delle normative in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro in Nuove Acque S.p.A. vige il divieto di fumo all'interno di tutti gli edifici aziendali indipendentemente dall'attività lavorativa ivi svolta.





### 2.1.2 Sicurezza ed Ambiente

Tutti i dipendenti di Nuove Acque S.p.A. sono tenuti, nell'ambito delle proprie funzioni, a partecipare al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza propria, di colleghi e di terzi.

Le attività di Nuove Acque S.p.A. sono gestite nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia di prevenzione e protezione dagli infortuni e di sicurezza sul lavoro.

Per Nuove Acque S.p.A. il rispetto dell'ambiente rappresenta un valore fondamentale. Tutti i processi produttivi sono svolti nel pieno rispetto della legislazione e regolamentazione ambientale applicabile.

Nuove Acque S.p.A. contribuisce alla ricerca e allo sviluppo di tecnologie avanzate volte alla salvaguardia delle risorse e alla riduzione dell'impatto ambientale delle attività e dei rischi connessi.

### 2.1.3 Doveri dei collaboratori

#### **Comportamento dei dipendenti**

I dipendenti di Nuove Acque S.p.A. sono tenuti, nell'espletamento della propria attività lavorativa, a tenere un comportamento nei confronti dei colleghi e dei terzi basato sui seguenti valori:

- lealtà e responsabilità nell'adempimento delle proprie funzioni;
- onestà e integrità;
- autocontrollo;
- adattabilità;
- propositività;
- collaborazione per il raggiungimento di obiettivi comuni;
- cortesia e gentilezza;
- rispetto;
- ascolto e integrazione;
- innovazione;
- efficienza;
- miglioramento continuo.

I dipendenti di Nuove Acque S.p.A. non devono sollecitare o accettare promesse o versamenti di somme o beni in natura di qualsiasi entità o valore, o altri benefici, facilitazioni o prestazioni di altro genere da chiunque, per proporre o determinare l'assunzione, o il trasferimento o la promozione di dipendenti.

I dipendenti di Nuove Acque S.p.A. non devono utilizzare risorse o beni aziendali, né utilizzare o diffondere informazioni riservate, per fini o interessi che non siano dell'azienda.

I dipendenti di Nuove Acque S.p.A. non devono rilasciare dichiarazioni o fornire informazioni relative all'azienda, salvo che siano deputati a tale funzione, o siano a ciò generalmente o specificatamente autorizzati, o tenuti per legge.

I dipendenti di Nuove Acque S.p.A. non devono trattare affari, per conto proprio o di terzi, in concorrenza con l'impresa o comunque in potenziale conflitto di interessi.

I dipendenti di Nuove Acque S.p.A. devono comunicare prontamente e per iscritto al proprio superiore e alla Funzione Risorse Umane lo svolgimento di altra attività lavorativa con carattere di stabilità al fine di valutare il possibile conflitto.

Le violazioni delle norme della presente Sezione da parte dei dipendenti di Nuove Acque S.p.A. comporteranno le conseguenze previste dalla legge, dal contratto e dal CCNL.

#### **Comportamento dei dirigenti e dei Responsabili delle Funzioni aziendali**

I Dirigenti e i Responsabili delle Funzioni aziendali, nell'espletamento della propria attività lavorativa, devono tenere un comportamento basato sui seguenti valori:

- gestire e risolvere le complessità;
- individuare le priorità;



- saper delegare, controllare, informare;
- essere positivi e saper criticare in modo costruttivo;
- saper integrare le diverse funzioni aziendali;
- orientare alla riduzione dei costi, al miglioramento continuo, al cambiamento e all'innovazione;
- costituire un punto di riferimento;
- valorizzare i collaboratori, stimolandone la crescita professionale;
- capitalizzare le esperienze;
- sviluppare sinergie;
- trasmettere valori e conoscenze;
- sostenere le scelte e gli orientamenti strategici;
- impegnarsi a diffondere ed applicare, sia internamente che esternamente, la "cultura" della Qualità, e a fornire un servizio di elevata qualità al cliente;
- creare le condizioni per permettere a tutti di contribuire con idee e proposte ad un miglioramento generale e di poter esprimere completamente, e con impegno, il proprio potenziale di intelligenza, conoscenza ed esperienza.

## 2.2 Criteri di condotta nei rapporti con altri interlocutori

Il comportamento dei dipendenti di Nuove Acque S.p.A. nei rapporti con gli altri interlocutori, deve essere improntato a principi di lealtà, onestà, correttezza, trasparenza, efficienza.

Sono assolutamente proibiti:

- pratiche di corruzione;
- favori illegittimi;
- comportamenti collusivi;
- sollecitazioni, dirette e/o attraverso terzi, di vantaggi personali e di carriera per sé o per altri.

I dipendenti di Nuove Acque S.p.A. devono comunque evitare tutte le situazioni e tutte le attività in cui si possa manifestare un conflitto con gli interessi dell'azienda o che possano interferire con la loro capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nel migliore interesse dell'azienda e nel pieno rispetto delle norme del Codice Etico.

Ogni situazione che possa costituire o determinare un conflitto di interesse deve essere immediatamente comunicata al proprio superiore.

Tutti i dipendenti di Nuove Acque S.p.A. sono tenuti ad evitare conflitti di interesse tra le attività economiche personali e familiari e le mansioni che ricoprono all'interno dell'azienda.

A titolo esemplificativo, determinano conflitti di interesse le seguenti situazioni:

- interessi economici e finanziari del dipendente e/o della sua famiglia, o di conoscenti, in attività di fornitori, clienti e concorrenti;
- l'utilizzo della propria posizione in azienda o delle informazioni acquisite in relazione alla propria attività lavorativa in modo che si possa creare un conflitto tra i propri interessi personali e gli interessi aziendali;
- svolgimento di attività lavorativa, di qualsiasi tipo, presso clienti, fornitori, concorrenti;
- accettazione di denaro, favori o utilità da persone o terzi che sono o intendono entrare in rapporti di affari con Nuove Acque S.p.A.

E' vietato corrispondere od offrire, direttamente o indirettamente, pagamenti o benefici materiali di qualsiasi entità a terzi, pubblici ufficiali o privati, per influenzare o compensare un atto del loro ufficio.

Il dipendente che riceva omaggi o trattamenti di favore non direttamente ascrivibili a normali relazioni di cortesia commerciale deve informare immediatamente il proprio superiore.

Ogni dipendente deve:

- osservare i principi e le procedure interne per la selezione e la gestione del rapporto con i collaboratori esterni e i fornitori;
- riferire tempestivamente al proprio superiore o alle funzioni a ciò preposte dubbi o notizie relative a possibili violazioni del Codice Etico da parte di collaboratori esterni.

I dipendenti devono chiedere ai collaboratori esterni di attenersi alla norme del Codice Etico.



Le violazioni della presente Sezione da parte dei dipendenti di Nuove Acque S.p.A. fa venir meno il rapporto fiduciario con l'azienda, con le conseguenze previste dalla legge, dal contratto e dal CCNL.

### **2.2.1 Rapporti con i clienti**

Gli impegni dell'azienda nei confronti dei clienti/cittadini sono definiti in modo chiaro e trasparente attraverso la Carta del servizio che precisa le responsabilità, le modalità di indennizzo e gli standard delle prestazioni svolte da Nuove Acque S.p.A.

Per quanto riguarda il ciclo delle acque, il servizio idrico integrato viene svolto in conformità ai requisiti richiesti dalla normativa di cui al D. Lgs. 152/2006, e successive modificazioni, e, per quanto riguarda la qualità dell'acqua distribuita, in conformità ai parametri di cui al D. Lgs. 31/2001 e successive modifiche.

Tutti i dipendenti sono tenuti a trattare i clienti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro quesiti, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, soddisfacendone le esigenze e aspettative e anticipando i bisogni futuri.

Nei rapporti con i clienti, i dipendenti di Nuove Acque S.p.A. hanno l'obbligo di:

- osservare le procedure interne per la gestione dei rapporti con i clienti;
- fornire, con efficienza e professionalità il servizio richiesto, contribuendo al miglioramento continuo;
- fornire informazioni accurate, esaurienti e veritiere.

E' vietato promettere, corrispondere od offrire, direttamente o indirettamente sotto forme diverse di contribuzioni o liberalità (es: sponsorizzazioni, incarichi, consulenze, pubblicità), pagamenti o benefici materiali (somme o beni) di qualsiasi entità o valore a clienti, per promuovere o favorire interessi di Nuove Acque S.p.A.

### **2.2.2 Rapporti con i fornitori e i collaboratori esterni**

E' interesse primario di Nuove Acque S.p.A. che tutti coloro che intrattengono rapporti contrattuali con la Società, svolgano le proprie attività in osservanza dei principi e dei valori contenuti nel Codice Etico.

Nei rapporti con i fornitori, i dipendenti di Nuove Acque S.p.A. hanno l'obbligo di:

- osservare le procedure interne per la selezione e la gestione dei rapporti con i fornitori;
- adottare criteri di selezione oggettivi, dichiarati e trasparenti;
- ottenere la collaborazione dei fornitori per soddisfare le esigenze dei clienti e assicurare costantemente la fornitura di servizi di qualità;
- osservare scrupolosamente le condizioni contrattualmente previste, mantenendo i rapporti con i fornitori secondo le buone consuetudini commerciali;
- portare tempestivamente a conoscenza del proprio superiore e della struttura aziendale competente problemi insorti con i fornitori, in modo da valutare le possibili conseguenze sul sistema di qualificazione dei fornitori.

E' vietato accettare promesse o versamenti di somme o beni in natura di qualsiasi entità o valore, anche indirettamente sotto forme diverse di liberalità o benefici, da parte di qualsiasi fornitore, diretti a promuovere o favorire interessi di un fornitore.

Ogni dipendente, in relazione al ruolo ed alla funzione svolta all'interno dell'azienda, deve comunicare immediatamente e per iscritto alla Direzione della Società, qualsiasi interesse personale, diretto o indiretto, nell'attività del fornitore.

In particolare, deve rendere nota qualsiasi relazione presente tale da poter influire sulla imparzialità della sua condotta nei confronti del fornitore.

### **2.2.3 Rapporti con le istituzioni pubbliche**

Nuove Acque S.p.A. collabora attivamente e pienamente con le Autorità Pubbliche.



I rapporti con i funzionari pubblici sono riservati esclusivamente alle funzioni aziendali a ciò preposte. I dati e le informazioni trasmessi alle istituzioni pubbliche devono essere accurati, completi e veritieri. Tutti i dipendenti di Nuove Acque S.p.A. sono tenuti a prestare la massima collaborazione in caso di rapporti con le Istituzioni Pubbliche.

E' vietato promettere, corrispondere od offrire, direttamente o indirettamente sotto forme diverse di aiuti o contribuzioni (es: sponsorizzazioni, incarichi, consulenze, pubblicità), pagamenti o benefici materiali (somme o beni) di qualsiasi entità o valore a pubblici ufficiali o pubblici dipendenti, per influenzare o compensare un atto del loro ufficio, o per promuovere o favorire interessi di Nuove Acque S.p.A..

#### **2.2.4 Omaggi e atti di cortesia**

Omaggi e atti di cortesia commerciale o di ospitalità, ricevuti nell'ambito dei rapporti con i clienti, fornitori e collaboratori esterni e con le istituzioni pubbliche, sono consentiti solo se di modico valore e comunque tali da non compromettere la reputazione di una delle parti. Devono sempre essere debitamente autorizzati dalla funzione aziendale a ciò deputata e adeguatamente documentati. Qualsiasi dipendente che riceva richieste esplicite o implicite di benefici deve immediatamente sospendere ogni rapporto e informare tempestivamente la Funzione Risorse Umane di Nuove Acque.

#### **2.2.5 Rapporti con organizzazioni politiche e sindacali**

Nuove Acque S.p.A. non eroga contributi, diretti o indiretti e sotto qualsiasi forma, a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati, tranne quelli dovuti in base a normative specifiche.

#### **2.2.6 Riservatezza**

Ogni dipendente di Nuove Acque S.p.A. deve garantire la massima riservatezza relativa a ogni notizia e informazione appresa in ragione delle proprie funzioni.

#### **2.2.7 Comunicazione esterna**

L'informazione verso l'esterno deve essere veritiera, chiara e trasparente.

I rapporti con i mass media sono riservati esclusivamente alle funzioni aziendali a ciò delegate.

I dipendenti di Nuove Acque S.p.A. non possono fornire informazioni ai rappresentanti dei mass media né impegnarsi a fornirle senza l'autorizzazione della funzione aziendale competente.

I dipendenti di Nuove Acque S.p.A. non possono offrire pagamenti, regali o altri vantaggi finalizzati ad influenzare l'attività professionale di mass media.

I dipendenti di Nuove Acque S.p.A. chiamati a fornire all'esterno notizie riguardanti obiettivi, attività, risultati aziendali, tramite la partecipazione a pubblici interventi, convegni, congressi, seminari o la redazione di articoli, saggi e pubblicazioni in genere, sono tenuti ad ottenere l'autorizzazione del vertice della struttura organizzativa di appartenenza circa i testi, le relazioni predisposte e le linee di comunicazione, concordando e verificando i contenuti con la funzione aziendale competente.

### **2.3 Contabilità e controlli interni**

Al fine di garantire l'affidabilità del sistema amministrativo contabile e la corretta rappresentazione della situazione economica, patrimoniale e finanziaria di Nuove Acque S.p.A. nei documenti interni, nei bilanci e nelle altre comunicazioni sociali, nonché nelle informazioni rivolte ai terzi, al pubblico o alle Autorità di Vigilanza, le registrazioni contabili devono essere trasparenti e basarsi su verità, accuratezza e completezza delle informazioni.



Tutti i dipendenti di Nuove Acque S.p.A. sono tenuti a collaborare affinché i dati contabili di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente.

Ogni registrazione contabile deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto.

I dipendenti di Nuove Acque S.p.A. che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni o trascuratezze delle registrazioni contabili o della documentazione di supporto, devono darne immediata comunicazione al proprio superiore e/o alla Direzione Aziendale. L'esistenza di un adeguato sistema di controlli interni è un valore riconosciuto da Nuove Acque S.p.A. per il contributo che tali controlli danno al miglioramento del processo di registrazione e rappresentazione dei dati.

Per controlli interni si intendono tutti gli strumenti volti a indirizzare, gestire e verificare le attività aziendali, per assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure interne, il raggiungimento degli interessi e per fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

Tutti i dipendenti di Nuove Acque S.p.A., nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili della definizione e del corretto funzionamento del sistema aziendale di controllo.

Nessun dipendente può fare uso improprio dei beni e delle risorse di Nuove Acque S.p.A. o permettere ad altri di farlo.

I soggetti incaricati dalla Società di Revisione hanno libero accesso ai dati, alla documentazione e alle informazioni utili per lo svolgimento dell'attività di controllo e di revisione.

**Documento originale approvato dal Consiglio di Amministrazione di Nuove Acque S.p.A. in data 22 febbraio 2008 con modifiche successive approvate dal Consiglio di Amministrazione di Nuove Acque S.p.A. rispettivamente in data 27 aprile 2011 e in data 02 marzo 2021.**