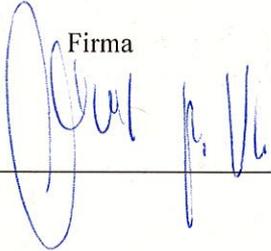




SERVECO S.r.l. a socio unico  
ZONA P.I.P. - VIALE DELLE IMPRESE, 3  
74020 MONTEMESOLA (TA)  
TEL. 099 567 11 11 - FAX 099 567 11 12  
N° ISCRIZ. REG. IMPRESE TA/C.F./P.IVA: 00788970739  
www.serveco.eu - email: serveco@serveco.it

## *CODICE ETICO*

Approvato: \_\_\_\_\_

Nome/funzione	Data	Firma
Chirulli Pietro Vito	08/01/2018	
Amministratore Unico		

00	00	08/01/2018	Prima emissione
ED.	REV.	DATA	CAUSALE

## SOMMARIO

<b>SOMMARIO .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Premessa .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Disposizioni comuni .....</b>	<b>4</b>
2.1. Destinatari.....	4
2.2. Responsabilità della <i>SERVECO S.r.l.</i> .....	5
2.3. Obblighi delle strutture organizzative aziendali .....	5
2.4. Obblighi per il personale.....	6
2.5. Valenza del Codice nei confronti di terzi .....	6
<b>3. Principi etici della <i>SERVECO S.r.l.</i> .....</b>	<b>6</b>
3.1. Valore strategico delle risorse umane .....	6
3.2. La qualità dei servizi erogati, dei lavori eseguiti e dei beni forniti.....	6
3.3. L'integrità .....	7
3.4. Il conflitto di interessi .....	7
3.5. L'imparzialità .....	8
3.6. L'obbligo di riservatezza .....	8
3.7. La tutela del patrimonio aziendale.....	8
3.8. I comportamenti nei luoghi di lavoro e all'esterno .....	8
3.9. La responsabilità individuale .....	9
3.10. La responsabilità sociale .....	9
3.11. I rapporti con la concorrenza .....	10
3.12. Tutela del capitale sociale, dei creditori e del mercato .....	10
3.13. Rispetto della legalità e dei valori democratici.....	10
<b>4. Norme e standard di comportamento .....</b>	<b>11</b>
4.1. I rapporti con clienti, fornitori e collaboratori esterni.....	11
4.1.1. Rapporti con la clientela .....	11
4.1.2. Rapporti con i fornitori .....	11
4.1.3. Rapporti con i collaboratori esterni.....	11
4.2. I rapporti con il personale .....	12
4.3. Norme di comportamento per la tutela del capitale sociale, dei creditori, del mercato e delle funzioni pubbliche di vigilanza .....	13
4.4. Il Sistema di Controllo Interno .....	13
4.5. Segnalazioni.....	13
4.6. I rapporti con le Istituzioni e la Pubblica Amministrazione .....	14
4.7. I rapporti con le Organizzazioni sindacali .....	15
4.8. I rapporti con gli organi di informazione.....	15
4.9. Rapporti con le società controllate dalla <i>SERVECO S.r.l.</i> .....	15
4.10. Salute, sicurezza, ambiente e energia .....	15
4.11. Attuazione del Codice Etico .....	16
4.12. Interpretazione e violazioni del Codice .....	16

## 1. Premessa

La *SERVECO S.r.l.*, società a socio unico FINSEA S.r.l., ha adottato il Codice Etico della FINSEA S.r.l. approvato dall'Assemblea dei Soci in data 01/09/2017 così come da comunicazione PEC ricevuta in data 19/09/2017.

La *SERVECO S.r.l.*, consapevole dell'importanza di adottare un sistema di controllo della liceità e della correttezza della conduzione di ogni attività aziendale, ritiene di dovere richiamare puntualmente tutti i principi e le linee di indirizzo contenuti nel Codice Etico della FINSEA S.r.l. che è da ritenersi parte integrante del Modello Organizzativo di Gestione (MOG) ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

La pluralità di stakeholder, sia interni (soci, management, personale dipendente) che esterni (clienti e fornitori attuali e potenziali, consulenti, finanziatori, creditori, istituzioni pubbliche), interessati alla promozione dello sviluppo sostenibile attraverso il rispetto dell'ambiente e del territorio, attribuisce sempre più valore, oltre che al risultato economico, ad aspetti come la qualità, l'immagine, l'affidabilità e, più in generale, la reputazione dell'impresa in termini di responsabilità etica, sociale e ambientale.

Per instaurare e mantenere un rapporto di fiducia tra la *SERVECO S.r.l.* e i suoi stakeholder s'impone, innanzitutto, il costante rispetto delle leggi, nella consapevolezza che le regole giuridiche possono, comunque, non essere sufficienti e che devono essere affiancate da un complesso di principi etici generali e specifici idonei ad orientare i comportamenti e le scelte individuali e collettive per il miglior perseguimento degli interessi coinvolti.

Assume quindi assoluto rilievo l'etica come mezzo per orientare i comportamenti degli Organi sociali, del management, del personale dipendente e dei collaboratori esterni oltre e al di là della norma e delle procedure aziendali.

L'esistenza e l'osservanza di questo sistema di regole etiche consente alla *SERVECO S.r.l.* di esercitare il proprio ruolo responsabilmente, eseguendo opere, producendo beni ed espletando servizi di qualità con i minori costi possibili per i propri clienti, e facilita il gioco di squadra, che è condizione necessaria per assolvere una funzione alla cui realizzazione concorre una pluralità di soggetti.

Il Codice Etico deve essere interpretato come una "*carta dei diritti e dei doveri fondamentali*" attraverso la quale la *SERVECO S.r.l.* enuncia e chiarisce le proprie responsabilità e impegni etico/sociali verso i vari stakeholder interni ed esterni, anche alla luce delle previsioni del D.Lgs. 231/2001, rendendo note le "*regole del gioco*".

Al Codice vengono attribuite:

- una funzione di legittimazione: il Codice esplicita i doveri e le responsabilità della *SERVECO S.r.l.* nei confronti degli stakeholder affinché questi ultimi possano ritrovare in esso un riconoscimento delle loro aspettative;
- una funzione cognitiva: il Codice, attraverso l'enunciazione di principi astratti e generali e di regole di comportamento, consente di riconoscere i comportamenti non etici e di indicare le corrette modalità di esercizio delle funzioni e dei poteri attribuiti a ciascuno;

- una funzione preventiva: la codificazione dei principi etici di riferimento e delle regole di comportamento basilari cui tutti gli stakeholder devono uniformarsi, costituisce l'espressa dichiarazione dell'impegno serio ed effettivo della *SERVECO S.r.l.* a rendersi garante della legalità della propria attività, con particolare riferimento alla prevenzione degli illeciti;
- una funzione di incentivo: il Codice, imponendo l'osservanza dei principi e delle regole in esso contenute, contribuisce allo sviluppo di una coscienza etica e rafforza la reputazione della *SERVECO S.r.l.* e il rapporto di fiducia con gli stakeholder. Analogamente, dall'osservanza dei principi e delle norme del Codice, dipende la reputazione di tutto il management e del personale dipendente e il rapporto di fiducia reciproca tra la *SERVECO S.r.l.* e le società da essa controllate.

Il presente Codice Etico è articolato in:

- disposizioni comuni, che definiscono i destinatari del Codice, gli obblighi della *SERVECO S.r.l.*, delle sue controllate e del suo personale, la valenza da attribuire al Codice nei confronti di terzi, il valore contrattuale del Codice;
- principi etici della *SERVECO S.r.l.*, che definiscono i valori di riferimento nelle attività della Società e delle Società da essa controllate;
- norme e standard di comportamento, che definiscono linee guida che devono orientare, sulla base dei principi etici e al di là della osservanza delle leggi, i comportamenti di tutto il personale, con particolare riguardo a coloro che hanno responsabilità direttive e degli Organi sociali con funzioni di amministrazione e/o controllo.

## 2. Disposizioni comuni

### 2.1. Destinatari

Le norme del Codice Etico si applicano senza eccezione alcuna agli Organi sociali, al management, al personale dipendente, ai collaboratori esterni, ai partner commerciali, ai fornitori e a tutti coloro che intrattengono rapporti con la *SERVECO S.r.l.*

Compete in primo luogo agli Organi sociali e al management dare concretezza ai valori e ai principi contenuti nel Codice, facendosi carico delle responsabilità assunte verso l'interno e verso l'esterno e rafforzando la fiducia, la coesione e lo spirito di squadra.

Infatti, l'esistenza di codici scritti di comportamento e la prova che il personale li abbia ricevuti e compresi, non ne assicura l'osservanza: il rispetto delle norme di comportamento non è intrinseco all'esistenza di codici, ma è piuttosto assicurato dalle azioni e dagli esempi del management.

Risulta, quindi, centrale il ruolo degli Organi sociali, cui è demandata l'attuazione concreta dei principi del Codice nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità.

In particolare, l'amministratore della *SERVECO S.r.l.* è tenuto ad ispirarsi ai principi del Codice nel fissare gli obiettivi imprenditoriali, nel proporre e realizzare i progetti e gli investimenti, nonché in qualsiasi

decisione o azione che abbia riflessi sui valori patrimoniali, gestionali e tecnologici dell'impresa, sul profitto dei soci e sul benessere dei dipendenti.

Allo stesso modo, il management deve ispirarsi ai medesimi principi nell'esercizio delle proprie responsabilità, sia nei rapporti interni, rafforzando così la coesione e lo spirito di reciproca collaborazione, sia nei rapporti con i terzi con i quali entrano in contatto.

La *SERVECO S.r.l.*, contestualmente al dovuto rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in tutti i Paesi in cui opera, si attiene rigorosamente ai principi, agli obiettivi e alle regole previste nel Codice.

Tale impegno è richiesto non solo al personale, ma anche ai collaboratori esterni, ai fornitori e a tutti coloro che intrattengono rapporti con la società.

La *SERVECO S.r.l.* non tollera la violazione di questi principi, lotta contro la corruzione materiale e morale che ne possa minare l'integrità e pone in essere strumenti organizzativi atti a prevenire la violazione dei principi sanciti dal Codice, vigilando sulla loro osservanza e concreta implementazione.

## **2.2. Responsabilità della *SERVECO S.r.l.***

La *SERVECO S.r.l.* si impegna a:

- garantire la massima diffusione del Codice presso il personale e presso i terzi;
- assicurare l'aggiornamento costante del Codice, in relazione alla sua concreta efficacia ad al mutamento delle esigenze aziendali e della normativa vigente;
- garantire ogni possibile strumento conoscitivo e di chiarimento circa l'interpretazione e l'attuazione delle norme contenute nel Codice;
- svolgere verifiche in ordine ad ogni notizia di violazione delle norme del Codice, valutando i fatti e assumendo in caso di accertata violazione adeguate misure sanzionatorie;
- garantire da possibili ritorsioni di qualunque genere derivanti dall'aver fornito notizie di possibili violazioni del Codice.

## **2.3. Obblighi delle strutture organizzative aziendali**

Ogni Responsabile di Settore aziendale ha l'obbligo di:

- costituire con il proprio operato un esempio per i propri collaboratori;
- orientare il personale dipendente all'osservanza del Codice;
- adoperarsi perché il personale dipendente comprenda che il rispetto delle norme del Codice costituisce parte essenziale della qualità della prestazione di lavoro; scegliere con cura, nell'ambito delle proprie responsabilità, personale dipendente e collaboratori esterni per impedire che vengano affidati incarichi a persone che non diano pieno affidamento sul proprio impegno a osservare le norme del Codice;
- informare tempestivamente il proprio Responsabile, o la Direzione, su notizie direttamente acquisite o fornite dal personale dipendente circa possibili casi di violazione delle norme;

- attuare prontamente adeguate misure correttive, quando richiesto dalla situazione;
- impedire qualunque tipo di ritorsione.

## **2.4. Obblighi per il personale**

A tutto il personale è richiesta la conoscenza delle norme contenute nel Codice e delle norme di riferimento, interne ed esterne, che regolano l'attività svolta nell'ambito della funzione di competenza.

Il personale ha inoltre l'obbligo di:

- osservare diligentemente le norme del Codice, astenendosi da comportamenti ad esso contrari;
- rivolgersi ai propri Responsabili o alla Direzione in caso di necessità di chiarimenti circa l'interpretazione e l'attuazione delle norme contenute nel Codice;
- riferire tempestivamente ai propri Responsabili o alla Direzione qualsiasi notizia appresa in merito a possibili violazioni del Codice e qualsiasi richiesta ricevuta di violare il Codice stesso;
- offrire la massima collaborazione per accertare le possibili violazioni.

## **2.5. Valenza del Codice nei confronti di terzi**

Nei confronti di terzi, tutto il personale della *SERVECO S.r.l.*, in ragione delle responsabilità assegnate, provvederà a:

- dare adeguata informazione circa gli impegni e obblighi imposti dal Codice;
- esigere il rispetto degli obblighi che riguardano direttamente la loro attività.

## **3. Principi etici della *SERVECO S.r.l.***

### **3.1. Valore strategico delle risorse umane**

Le risorse umane sono il grande patrimonio della *SERVECO S.r.l.*

Ne costituiscono la forza, l'efficacia, l'intelligenza, la reputazione e una garanzia per l'avvenire.

Solo con il pieno coinvolgimento ad ogni livello, nel lavoro di squadra, nella condivisione degli obiettivi, nonché nella loro tutela e promozione, la *SERVECO S.r.l.* può assolvere alla sua missione.

La missione della *SERVECO S.r.l.* consiste nel porsi costantemente a disposizione dei propri clienti pubblici e privati.

### **3.2. La qualità dei servizi erogati, dei lavori eseguiti e dei beni forniti**

La *SERVECO S.r.l.* orienta la propria attività alla soddisfazione e alla tutela dei propri clienti, garantendo che i servizi erogati, i lavori eseguiti e i beni forniti siano sempre all'altezza delle migliori innovazioni esistenti e assicurino il massimo grado di efficacia e di qualità.

### 3.3. L'integrità

L'integrità è un elemento importante del patrimonio aziendale ed è la più forte garanzia dell'impegno civile dell'impresa nei confronti di tutte le persone che in essa lavorano, di tutti i fornitori, di tutti i suoi clienti e di tutti i suoi stakeholder in generale.

Il rispetto di tale principio si ottiene applicando la legge e rispettando le regole dell'integrità morale in ogni settore di attività e in ogni circostanza.

La *SERVECO S.r.l.* non tollera violazioni a questo principio e, pertanto, disincentiva in ogni modo pratiche di corruzione, per tutelarsi quale istituzione economica, culturale e sociale, produttrice di ricchezza, di lavoro e di tecnologia.

Non è, quindi, permesso corrispondere e/o promettere, direttamente o indirettamente, denaro o altra utilità a terzi, pubblici ufficiali, incaricati di pubblico servizio o privati, per condizionare o remunerare l'operato del loro ufficio o, comunque, per acquisire trattamenti di favore.

Gesti di cortesia commerciale, come omaggi o forme di ospitalità, sono ammessi solo nel caso in cui siano di modico valore e comunque tali da non pregiudicare l'integrità o il credito di una delle parti e da non poter essere intesi come finalizzati ad ottenere vantaggi in modo improprio.

In ogni caso, tale tipologia di spese deve essere sempre autorizzata dal proprio Responsabile e documentata in modo adeguato.

Parimenti, è fatto divieto agli Organi sociali, al management, al personale dipendente, ai collaboratori esterni, in particolar modo nel caso di esercizio di una pubblica funzione o di un pubblico servizio, di ricevere e/o richiedere omaggi o trattamenti di favore non attribuibili a normali relazioni di cortesia e della situazione deve essere informato, anche verbalmente, il proprio Responsabile.

### 3.4. Il conflitto di interessi

Tutto il personale della *SERVECO S.r.l.* nell'esercizio delle proprie funzioni - ai diversi livelli di responsabilità - non deve assumere decisioni o svolgere attività in conflitto con gli interessi della Società o incompatibili con i doveri di ufficio.

Anche l'Amministratore della *SERVECO S.r.l.* deve attenersi rigorosamente a questo principio.

Le situazioni in contrasto con questa norma devono essere immediatamente comunicate ai propri Responsabili, alla Direzione e all'ODV.

I componenti degli Organi sociali, il management, il personale dipendente e i collaboratori della *SERVECO S.r.l.* devono evitare conflitti di interesse tra eventuali attività economiche personali e familiari e le mansioni che svolgono all'interno dell'azienda.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, costituiscono conflitti di interesse le seguenti situazioni:

- utilizzo della propria posizione nella *SERVECO S.r.l.* o delle informazioni acquisite nel proprio lavoro in modo che si possa creare conflitto tra i propri interessi personali e gli interessi aziendali;
- svolgimento di attività lavorative, di qualsiasi tipo, presso clienti, fornitori, concorrenti.

### **3.5. L'imparzialità**

Nelle relazioni con i suoi stakeholder (ad esempio: gare di appalto, procedimenti contenziosi, percorsi di carriera, ecc.), la *SERVECO S.r.l.* evita ogni discriminazione fondata ad esempio su età, sesso, sessualità, salute, razza o nazionalità, opinioni politiche e fede religiosa, non tiene conto di raccomandazioni o suggerimenti di provenienza esterna o interna e assicura imparzialità ed equità nel rispetto delle regole legali e contrattuali e dei principi sanciti nel presente Codice.

Ogni tentativo di contravvenzione a questa regola deve essere comunicato all'Organismo di Vigilanza.

### **3.6. L'obbligo di riservatezza**

La riservatezza è uno dei valori fondamentali da rispettare nella concreta operatività della *SERVECO S.r.l.*, in quanto contribuisce alla reputazione della Società stessa.

Tutto il personale, di ogni ordine e grado, e i collaboratori esterni sono tenuti al rispetto di tale principio anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro.

In particolare, gli Organi sociali, il management, il personale dipendente e i collaboratori esterni della *SERVECO S.r.l.* devono garantire la riservatezza su informazioni, documenti e dati di cui sono venuti a conoscenza nel corso della propria attività lavorativa e che sono considerati come appartenenti alla *SERVECO S.r.l.* e, come tali, non possono essere utilizzati, comunicati o diffusi senza specifica autorizzazione.

L'obbligo di riservatezza sulle informazioni confidenziali acquisite è imposto anche ai soggetti con cui la *SERVECO S.r.l.* intrattenga rapporti contrattuali o di altro genere.

Analogamente, la *SERVECO S.r.l.* si impegna a tutelare le informazioni relative al proprio personale e ai terzi, prodotte o acquisite all'interno e nelle relazioni d'affari, ad evitare ogni uso improprio di queste informazioni e a garantire la privacy degli interessati.

A tal fine sono applicate politiche e procedure specifiche per la protezione delle informazioni.

### **3.7. La tutela del patrimonio aziendale**

Tutto il personale deve rispettare, proteggere e custodire i valori e i beni che gli sono stati affidati.

È vietato utilizzare se non ad esclusivo profitto della *SERVECO S.r.l.* risorse, beni o materiali di proprietà della stessa.

### **3.8. I comportamenti nei luoghi di lavoro e all'esterno**

Il personale della *SERVECO S.r.l.* deve sempre conformare la propria condotta alle disposizioni e alle procedure aziendali nel rispetto delle regole stabilite dalla legge e dal contratto di lavoro.

I comportamenti dell'Amministratore e dei Responsabili di Settore, in particolare, devono essere sempre improntati alla correttezza e all'equità, in quanto vengono a costituire dei modelli di riferimento per tutti i collaboratori.

### 3.9. La responsabilità individuale

Ognuno è responsabile delle azioni poste in essere nello svolgimento della propria attività lavorativa. Inoltre, per coloro che svolgono funzioni di Responsabilità si aggiunge anche la responsabilità di sorvegliare l'attività svolta dal personale soggetto al loro controllo.

### 3.10. La responsabilità sociale

La *SERVECO S.r.l.* assume come valori essenziali della sua azione:

*a) Lo sviluppo e la tutela della professionalità*

La *SERVECO S.r.l.* si impegna a sviluppare le capacità e le competenze del proprio personale, perseguendo una politica fondata sulle pari opportunità e sui meriti, considerando la professionalità una garanzia per l'intera collettività e una condizione determinante per raggiungere i propri obiettivi. Pertanto, ricerca, selezione, assunzione e sviluppo di carriera rispondono soltanto a valutazioni oggettive della qualità lavorativa, senza discriminazione alcuna.

*b) La sicurezza sul lavoro*

La *SERVECO S.r.l.* si impegna ad assicurare il continuo miglioramento della sicurezza sul lavoro anche attraverso la definizione di specifiche procedure e il controllo della loro corretta implementazione. L'innovazione tecnologica e organizzativa da un lato, contribuisce in maniera significativa all'incremento della sicurezza sul lavoro e, dall'altro, esige la scrupolosa osservanza della normativa vigente.

*c) La salute*

La *SERVECO S.r.l.* si impegna a tutelare la salute di tutto il personale in ogni luogo e condizione di lavoro.

La prevenzione sanitaria e il rispetto delle norme igieniche avviene nella piena tutela della privacy.

*d) Il rispetto dell'ambiente*

La *SERVECO S.r.l.* si impegna a garantire il diritto dei cittadini al rispetto dell'ambiente seguendo le seguenti direttive generali:

- rispettando rigorosamente tutti i requisiti cogenti contenuti nelle Prescrizioni Legislative applicabili alla propria attività;
- comunicando agli stakeholder, ove possibile, le informazioni necessarie per comprendere gli effetti sull'ambiente delle attività dell'impresa, perseguendo un dialogo aperto;
- promuovendo la responsabilità dei dipendenti di ogni livello verso la protezione dell'ambiente e realizzando programmi di informazione e formazione del personale;
- assicurando la cooperazione con le autorità pubbliche;
- attuando un piano di monitoraggio ambientale per prevenire gli impatti ambientali delle proprie attività;

- valutando in anticipo gli impatti ambientali di eventuali nuove attività o modifiche delle esistenti;
- definendo procedure conseguenti per ridurre la criticità di tali aspetti;
- fissando obiettivi e traguardi per un progressivo miglioramento delle prestazioni ambientali;
- definendo le misure da adottare in caso di emergenza o incidente;
- attuando un piano efficace di manutenzione delle attrezzature, degli impianti e degli ambienti nel loro complesso;
- cercando di ridurre i propri consumi energetici;
- cercando di utilizzare prodotti più ecocompatibili;
- effettuando una corretta gestione dei rifiuti e, quando possibile, riducendone la produzione e favorendone il recupero e il riciclo;
- controllando la quantità e la tipologia dei materiali e risorse utilizzati per la corretta definizione degli indicatori ambientali.

### **3.11. I rapporti con la concorrenza**

La *SERVECO S.r.l.* rispetta rigorosamente le disposizioni di legge in materia di concorrenza e si astiene da comportamenti ingannevoli, collusivi e da ogni forma di concorrenza sleale.

### **3.12. Tutela del capitale sociale, dei creditori e del mercato**

Uno degli aspetti centrali che qualificano eticamente la condotta della *SERVECO S.r.l.* è costituito dal rispetto di principi di comportamento intesi a garantire l'integrità del capitale sociale, la tutela dei creditori e dei terzi che instaurano rapporti con la Società, il regolare andamento del mercato, l'esercizio delle funzioni delle Autorità pubbliche di vigilanza e, in genere, la trasparenza e la correttezza dell'attività della Società sotto il profilo economico e finanziario.

La *SERVECO S.r.l.*, pertanto, intende garantire la diffusione e l'osservanza di regole di comportamento intese alla salvaguardia dei predetti valori, anche al fine di prevenire la commissione dei reati presupposto contemplati nel D.Lgs. 231/2001.

### **3.13. Rispetto della legalità e dei valori democratici**

La *SERVECO S.r.l.* si impegna a non operare alcuna forma di finanziamento, diretto o indiretto, e a non agevolare in alcun modo gruppi, associazioni o singoli che perseguano finalità illecite, garantendo viceversa il rispetto della legalità e dei valori dell'ordinamento democratico.

## 4. Norme e standard di comportamento

Facendo propri i principi etici indicati in precedenza, la Società ritiene prioritario improntare le relazioni con gli stakeholder sulla base delle seguenti norme di comportamento.

### 4.1. I rapporti con clienti, fornitori e collaboratori esterni

#### 4.1.1. Rapporti con la clientela

I rapporti con la clientela pubblica e privata devono essere continuamente rafforzati attraverso l'efficienza, la qualità di tutte le attività espletate, il livello di sviluppo tecnologico e l'affidabilità, nonché mediante l'informazione tempestiva precisa e veritiera sui servizi e sulle prestazioni offerte.

È fatto obbligo al personale della Società di:

- rispettare le procedure interne per la gestione dei rapporti con la clientela pubblica e privata;
- offrire con efficienza e cortesia e nel rispetto delle previsioni contrattuali, prestazioni di alta qualità che soddisfino o superino le ragionevoli aspettative e necessità dei clienti.

La *SERVECO S.r.l.* si impegna a garantire adeguati standard di qualità di tutte le attività espletate sulla base di livelli predefiniti e a ricorrere a moderne metodologie di verifica e misurazione del livello di soddisfazione della clientela per impostare interventi correttivi e migliorativi attraverso il contatto diretto con la clientela.

La Società si impegna a dare sempre riscontro ai suggerimenti, ai reclami e alle contestazioni dei clienti pubblici e privati, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi (posta, email, posta elettronica certificata, telefono, siti internet).

#### 4.1.2. Rapporti con i fornitori

La selezione dei fornitori deve essere effettuata in base a valutazioni obiettive.

I contratti con i fornitori devono essere redatti nella forma prescritta dalle Disposizioni della Società/procedure aziendali e comunque per iscritto.

È fatto obbligo al personale della Società di:

- rispettare le procedure interne per la selezione e la gestione dei rapporti con i fornitori;
- rispettare le condizioni contrattualmente previste;
- inserire nei contratti con i fornitori l'obbligazione espressa di presa visione del presente Codice.

#### 4.1.3. Rapporti con i collaboratori esterni

Ai collaboratori esterni (compresi consulenti, intermediari, agenti, etc.) è richiesto di attenersi ai principi contenuti nel Codice Etico.

Il personale della Società, in rapporto alle proprie funzioni, curerà di:

- rispettare i principi e le procedure interne per la selezione e la gestione del rapporto con collaboratori esterni;
- operare solo con persone e imprese qualificate e di buona reputazione;
- informare tempestivamente il proprio Responsabile, in caso di incertezze relativamente a possibili violazioni del Codice da parte di collaboratori esterni;
- inserire nei contratti di collaborazione esterna l'obbligazione espressa di attenersi ai principi del Codice, indicando quale sanzione a fronte di eventuali violazioni la risoluzione del contratto e/o azioni di risarcimento danni.

Gli accordi con i collaboratori esterni devono essere redatti per iscritto. In ogni caso, il compenso da corrispondere deve essere esclusivamente commisurato alla prestazione indicata in contratto e, comunque, alle capacità professionali e all'effettiva prestazione eseguita.

## **4.2. I rapporti con il personale**

La *SERVECO S.r.l.* riconosce la centralità delle risorse umane nella convinzione che il principale fattore di successo di ogni impresa sia costituito dal contributo professionale delle persone che vi operano, in un quadro di lealtà e fiducia reciproca.

Accanto alla formazione istituzionale, erogata in determinati momenti della vita aziendale del dipendente (ad esempio per i neoassunti), viene svolta una formazione ricorrente rivolta a tutto il personale e finalizzata allo sviluppo delle capacità e delle competenze di ciascuno e alla piena valorizzazione delle risorse nell'ambito delle attività lavorative.

Nella gestione del personale, la Società assicura a tutti le medesime opportunità, garantendo un trattamento equo basato su criteri di merito, senza discriminazione alcuna.

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro e non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare.

La *SERVECO S.r.l.* si impegna inoltre a tutelare l'integrità morale del personale, evitando che questo subisca illeciti condizionamenti o indebiti disagi.

Per questo motivo salvaguarda il personale da atti di violenza psicologica e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.

Non sono ammesse molestie sessuali o atteggiamenti intimidatori e ostili nelle relazioni di lavoro interne o esterne, così come non viene tollerato, nel corso dell'attività lavorativa e nei luoghi di lavoro, prestare servizio sotto l'effetto di sostanze alcoliche, di sostanze stupefacenti o di sostanze analoghe o consumare o cedere sostanze stupefacenti.

La *SERVECO S.r.l.* si impegna a vigilare sul rispetto delle leggi vigenti in materia di divieto di fumo.

### **4.3. Norme di comportamento per la tutela del capitale sociale, dei creditori, del mercato e delle funzioni pubbliche di vigilanza**

Gli Organi sociali, il management, il personale dipendente, i collaboratori esterni della Società sono tenuti a:

- tenere un comportamento corretto, trasparente e collaborativo, nel rispetto delle norme di legge e delle procedure aziendali interne, in tutte le attività finalizzate alla formazione del bilancio e delle altre comunicazioni sociali previste dalla legge e dirette ai soci, al fine di fornire un'informazione veritiera e corretta sulla situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società;
- osservare rigorosamente le norme poste dalla legge a tutela dell'integrità ed effettività del capitale sociale e ad agire sempre nel rispetto delle procedure interne aziendali, che su tali norme si fondano, al fine di non ledere le garanzie dei creditori e dei terzi in genere;

Inoltre, la *SERVECO S.r.l.*:

- non consente che vengano poste in essere attività od omissioni che possano costituire ostacolo allo svolgimento delle funzioni delle Autorità pubbliche di Vigilanza preposte ai settori di attività in cui opera la Società. A tal fine, è imposto agli Organi sociali, al management, al personale dipendente e ai collaboratori esterni di effettuare con tempestività, correttezza e buona fede tutte le comunicazioni previste dalla legge e dai regolamenti nei confronti delle Autorità pubbliche di Vigilanza, non frapponendo alcun ostacolo all'esercizio delle funzioni da queste esercitate.

### **4.4. Il Sistema di Controllo Interno**

La *SERVECO S.r.l.* diffonde a tutti i livelli una cultura caratterizzata dalla consapevolezza dell'esistenza dei controlli e dalla assunzione di una mentalità orientata all'esercizio del controllo.

Per controlli interni si intendono tutti gli strumenti necessari o utili a indirizzare, gestire e verificare le attività dell'impresa, con l'obiettivo di garantire il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, proteggere i beni aziendali, gestire in modo efficiente le attività e fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

Il monitoraggio e la valutazione dei processi di controllo, di gestione dei rischi e di corporate governance è assegnato all'ODV.

Per lo svolgimento di tali attività è consentito all'ODV il libero accesso ai dati, alla documentazione e alle informazioni necessarie.

### **4.5. Segnalazioni**

Tutti i soggetti interessati, interni o esterni alla *SERVECO S.r.l.*, sono tenuti a segnalare per iscritto eventuali comportamenti non coerenti con quanto indicato nel presente codice etico e nel modello.

L'ODV si impegna a tutelare gli autori delle segnalazioni contro eventuali ritorsioni cui possono andare incontro e a mantenerne riservata l'identità, salvo specifici obblighi di legge.

Le segnalazioni dei soggetti interni all'azienda sono obbligatorie e vanno presentate al proprio responsabile gerarchico e/o all'Organismo di Vigilanza.

Le segnalazioni vanno indirizzate a:

**Organismo di Vigilanza**

**c/o SERVECO S.r.l.**

**Zona PIP - Viale delle Imprese n.3**

**74020 Montemesola (TA)**

Oppure al seguente indirizzo PEC:

[organismodivigilanzaserveco@legalmail.it](mailto:organismodivigilanzaserveco@legalmail.it)

[organismodivigilanzaserveco@gmail.com](mailto:organismodivigilanzaserveco@gmail.com)

#### **4.6. I rapporti con le Istituzioni e la Pubblica Amministrazione**

I rapporti con Enti pubblici di qualsiasi natura devono essere trasparenti e coerenti con la politica della Società.

Tali rapporti non sono fondati su promesse, elargizioni in denaro, concessioni di beni in natura per promuovere l'attività della Società o per difendere le proprie posizioni di mercato.

La Società non interviene nella sfera dei poteri pubblici o in quella politica per favorire interessi terzi allo scopo di ricevere benefici di varia natura.

La *SERVECO S.r.l.* vigila affinché quanto sopra non venga aggirato surrettiziamente attraverso rapporti di consulenza, di aiuti, di sponsorizzazioni, di pubblicità o incarichi personali.

Si ribadisce che omaggi e gesti di cortesia e di ospitalità verso esponenti di governi, pubblici ufficiali, incaricati di pubblico servizio e pubblici dipendenti sono ammessi quando siano di valore modesto e comunque tali da non pregiudicare l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non poter essere intesi come finalizzati ad ottenere vantaggi impropri.

In ogni caso tale tipologia di spese deve essere sempre autorizzata dal proprio Responsabile e documentata in modo adeguato.

In coerenza con quanto definito in tema di integrità, si ribadisce, inoltre, che agli Organi sociali, al management, al personale dipendente è tassativamente fatto divieto di richiedere o accettare somme di denaro o altre utilità per l'esecuzione di atti contrari o conformi al proprio ufficio, anche se nell'interesse della Società.

In particolare e in via esemplificativa, nei rapporti con rappresentanti delle Istituzioni pubbliche e della Pubblica Amministrazione in genere, italiana od estera, è vietato:

- promettere o concedere favoritismi nell'assunzione di personale, nella scelta di fornitori di beni e servizi, di sub-appaltatori e/o sub-contrattanti nella comunicazione di informazioni e documenti;

- produrre documenti e/o dati falsi o alterati od omettere informazioni dovute, anche al fine di ottenere contributi/sovvenzioni/finanziamenti o altre erogazioni da parte dello Stato o di Enti pubblici o della Comunità Europea;
- destinare contributi/sovvenzioni/finanziamenti pubblici a finalità diverse da quelle per le quali sono stati ottenuti;
- accedere in maniera non autorizzata ai sistemi informativi della Pubblica Amministrazione per ottenere e/o modificare informazioni a vantaggio della Società.

#### **4.7. I rapporti con le Organizzazioni sindacali**

La *SERVECO S.r.l.* non elargisce contributi, diretti o indiretti e sotto qualsiasi forma, a Organizzazioni sindacali, tranne quelli dovuti in base a normative specifiche.

I rapporti con dette Organizzazioni sono intrattenuti esclusivamente dalle funzioni aziendali a ciò formalmente delegate.

#### **4.8. I rapporti con gli organi di informazione**

I rapporti con i mass media devono essere trasparenti e coerenti con la politica della Società al fine di garantire massima tutela dell'immagine e del marchio della *SERVECO S.r.l.*

La comunicazione con l'esterno attraverso la stampa e i mass media è intrattenuta dal personale aziendale di volta in volta individuato e a ciò formalmente delegato e in coerenza con le regole della Società.

#### **4.9. Rapporti con le società controllate dalla *SERVECO S.r.l.***

La *SERVECO S.r.l.* applica i principi del presente Codice Etico anche nei rapporti con le Società che sono dalla stessa controllate.

I rapporti fra la *SERVECO S.r.l.* e le Società Controllate devono essere improntati alla massima trasparenza, correttezza e spirito di collaborazione reciproci, nel rispetto delle specifiche caratteristiche di ciascuna azienda.

#### **4.10. Salute, sicurezza, ambiente e energia**

La Società affronta il futuro avendo come valori primari le politiche per la sicurezza, la tutela ambientale e il risparmio energetico.

L'obiettivo di lungo periodo è di far tendere a zero, gli infortuni sul lavoro e l'impatto sull'ambiente nonché di massimizzare il risparmio energetico.

Nel campo della sicurezza, l'obiettivo generale è quello di una ulteriore riduzione del numero e delle conseguenze degli incidenti, facendo leva sugli investimenti tecnologici, su nuove politiche attive per il fattore umano e sulla formazione.

Riguardo alla sicurezza e salute dei lavoratori e degli ambienti di lavoro, la Società è impegnata a stimolare sempre più il management e il personale dipendente al rispetto sostanziale del vasto quadro legislativo avviato con le leggi 626/94 e 494/96, con l'obiettivo di conseguire risultati paragonabili ai benchmark di settore.

Relativamente all'ambiente, la Società è fortemente impegnata in un cambiamento culturale interno che consenta di affrontare e gestire in modo strutturato, con politiche di medio periodo e programmi formalizzati, le istanze e le problematiche ambientali.

In questo campo gli obiettivi sono, da un lato, il mantenimento della conformità legislativa ambientale e, dall'altro, la costruzione coordinata di un sistema di gestione e di un bilancio ambientale che evidenzii, sia le eccellenti performance attuali, sia gli ulteriori progressi che saranno conseguiti nel tempo anche ricorrendo, ove possibile, a risorse rinnovabili.

Tutto il personale della Società, nell'ambito delle proprie mansioni, partecipa al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi.

#### **4.11. Attuazione del Codice Etico**

La *SERVECO S.r.l.* s'impegna a diffondere con mezzi adeguati la conoscenza dei principi contenuti nel presente Codice Etico.

In particolare una copia del Codice Etico sarà consegnata a tutti i Responsabili di Settore, alle società controllate e sarà affissa nei locali della sede legale e delle sedi secondarie e delle unità locali della Società.

La *SERVECO S.r.l.* curerà il periodico aggiornamento del Codice, al fine di mantenere i contenuti costantemente adeguati alla normativa vigente e all'affettiva realtà aziendale.

#### **4.12. Interpretazione e violazioni del Codice**

La violazione delle norme e l'inosservanza dei principi contenuti nel presente Codice Etico incidono sul rapporto di fiducia con la Società; per i dipendenti la sua osservanza fa parte delle obbligazioni contrattuali derivanti dal rapporto di lavoro.

Nei contratti con i terzi è espressamente prescritto l'obbligo al rispetto del Codice Etico.

Ciascun collaboratore o dipendente deve tempestivamente segnalare, al proprio responsabile o referente interno, qualsiasi violazione del Codice, ovvero qualunque richiesta di violazione dello stesso, da chiunque ricevuta, fornendo tutte le informazioni in suo possesso.

Lo stesso deve essere fatto nei confronti dell'ODV attraverso la specifica procedura di segnalazione.

È comunque compito di ciascun dipendente, socio, membro di organi sociali o collaboratore, verificare, nell'ambito delle proprie conoscenze e competenze, la correttezza dei processi cui è chiamato a partecipare, dando immediata comunicazione al superiore gerarchico e all'ODV, di qualsiasi comportamento che non appaia conforme alle buone regole dell'agire, alla correttezza imprenditoriale o che, addirittura, possa costituire, a suo avviso, reato.

L'accertamento di una violazione costituisce inadempimento delle obbligazioni contrattuali e comporta la comminazione di una sanzione, fra quelle previste nei contratti di lavoro, ovvero, nei casi più gravi, la risoluzione del rapporto contrattuale e/o l'avvio di un'iniziativa legale, civile o penale.

In ogni caso, la sanzione conseguente all'accertamento di una violazione del Codice Etico è indipendente dall'esito di un eventuale procedimento penale.

L'entità della sanzione deve comunque essere proporzionata alla gravità della violazione accertata; si rimanda per tali aspetti al Capitolo Sistema Disciplinare della Parte Generale del MOG.

Per qualsiasi quesito relativo al Codice Etico i dipendenti e le parti terze sono invitati a contattare l'ODV.