

PARTE SPECIALE

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO DI ACEA ATO2 SPA

ai sensi del Decreto Legislativo n.231/2001



INDICE

Introduzione	4
Principi di comportamento trasversali	4
I. Ciclo Passivo	6
Principi di comportamento	
2. Risorse Umane	7
2.1. Principi di comportamento	
3. Amministrazione, Finanza e Controllo	9
3.2 Principi di comportamento	
4. Affari Legali e Societari	12
4.2 Principi di comportamento	12
5. Sviluppo Business	14
5.2 Principi di comportamento	
6. Comunicazione d'impresa	15
6.2 Principi di Comportamento	
7. Compliance Normativa	17
7.2 Principi di comportamento	
8. Information and communication technology	19
8.2 Principi di comportamento	
9. Assicurazioni	21
9.2 Principi di comportamento	21
10. Gestione dei Rapporti con la Pubblica Amministrazione e con Enti Esterni	
10.2 Principi di comportamento	
11. Regulatory	25
11.2 Principi di comportamento	25
12. Security	26
12.2 Principi di comportamento	
13. Relazioni con gli Stakeholder	27
13.2 Principi di comportamento	
14. Patrimonio e Facility Management	28
14.2 Principi di comportamento	
15. Sviluppo Asset Management	29
15.2 Principi di comportamento	
16. Esercizio	30

16.2 Principi di comportamento

17. Gestione clienti **31**

17.2 Principi di comportamento

18. Tutela della risorsa idrica **32**

18.2 Principi di comportamento

Introduzione

Il presente documento di Parte Speciale costituisce parte integrante del Modello di cui Acea Ato2 si è dotata al fine di soddisfare le esigenze preventive di cui al D. Lgs.231/01.

La Parte Speciale è stata strutturata con una **vista di tipo “process driven”**. In particolare, il documento prende le mosse dal *process model* del Gruppo Acea e contiene un capitolo dedicato per ciascun Macro Processo cui sono state associate una o più “Attività a rischio” sotto il profilo del D. Lgs.231/01.

Principi di comportamento trasversali

In linea generale, ed al fine di prevenire la commissione dei reati nell’ambito di tutti i Macro-processi, i Destinatari sono tenuti al rispetto dei seguenti principi di comportamento, fermo restando la necessità di attenersi a quanto disciplinato dalla documentazione aziendale, nonché dagli standard di controllo specifici presenti nei capitoli successivi:

- divieto di porre in essere, collaborare o dare causa alla realizzazione di comportamenti tali che - considerati individualmente o collettivamente - integrino, direttamente o indirettamente, le fattispecie di reato previste dal Decreto;
- divieto di adottare comportamenti che, sebbene risultino tali da non realizzare di per sé fattispecie di reato rientranti tra quelle sopra considerate, possano potenzialmente diventarlo;
- obbligo di conoscere, rispettare e svolgere le attività ed i poteri/deleghe assegnate nel rispetto del sistema autorizzativo e dei poteri vigente e dei principi di comportamento definiti nel Codice Etico e nella Linea Guida Anticorruzione di Gruppo, nel Modello 231 e nella documentazione adottata dalla Società, per quanto applicabile al soggetto destinatario;
- obbligo di adottare condotte ispirate al valore dell’onestà ed integrità, in modo che i vantaggi dei singoli individui e dell’impresa siano leciti e condivisi, operando con lealtà, correttezza, trasparenza, integrità, professionalità, imparzialità e collaborazione, nel rispetto delle normative/regolamenti di settore di riferimento e garantendo informazioni chiare, accurate, complete e veritieri. In nessun caso il perseguitamento dell’interesse di Acea Ato2 può giustificare una condotta non onesta;
- obbligo di vigilare che tutti i soggetti che operano nell’interesse di Acea Ato2 si uniformino ai principi di correttezza, imparzialità e integrità nell’esplicitamento delle proprie funzioni, interne ed esterne, anche ai fini del mantenimento dell’immagine della Società e del rapporto di fiducia instaurato con gli stakeholder;
- divieto di instaurare ed intrattenere rapporti con soggetti che non possiedano i requisiti di affidabilità etico-professionale definiti dalla Società;
- nella conduzione di qualsiasi attività devono evitarsi situazioni ove i Soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse¹. Il management e i dipendenti, i collaboratori e i titolari di incarichi nell’interesse di Acea Ato2 e i terzi che abbiano/vogliano instaurare rapporti con il Gruppo, sono tenuti a segnalare, in ottemperanza alle modalità definite dalla Società, situazioni in cui si possano manifestare conflitti d’interesse, anche potenziali, e ad astenersi dall’avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza in ragione del rapporto/incarico ricevuto da Acea Ato2, anche con riferimento alle relazioni commerciali con fornitori²;
- divieto di porre in essere comportamenti che possano compromettere l’integrità e la reputazione della Società e del Gruppo (es. richieste / sollecitazioni indebite, dirette o indirette, al fine di ottenere un vantaggio per Acea Ato2) ivi inclusi comportamenti che possano costituire, o dare adito al dubbio di costituire, una condotta corruttiva verso soggetti pubblico o privati, senza eccezione alcuna. Nello specifico, è vietato dare, promettere ovvero offrire e/o sollecitare e/o proporre e/o chiedere a terzi di

¹ Un conflitto di interessi si manifesta in tutte le situazioni da cui potrebbero scaturire comportamenti o decisioni, nell’ambito della propria attività lavorativa, idonei a generare un vantaggio immediato o differito, anche di natura non economica, per il Soggetto o per suoi familiari o per altre persone con le quali intrattiene strette relazioni personali o di affari. Sono pertanto considerate situazioni di conflitto d’interesse, anche potenziale, quelle nelle quali i suddetti interessi di natura personale possono interferire con la capacità dei soggetti di prendere decisioni e/o effettuare valutazioni imparziali nell’interesse di Acea Ato2 o possono essere favoriti dal Soggetto in forza della propria posizione in azienda, anche alla luce delle informazioni alle quali abbia accesso (estratto Codice Etico Gruppo Acea).

² Per dettagli si rimanda anche alla Linea Guida Anticorruzione del Gruppo Acea.

promettere e/o offrire e/o proporre, anche per interposta persona, a chiunque denaro, beni o, più in generale, utilità di varia natura al fine di ottenere l'esecuzione di atti contrari ai doveri del loro ufficio o della loro attività professionale e/o di fedeltà e fiducia nell'azienda per la quale il soggetto presta l'attività lavorativa (inclusa l'omissione di atti che avrebbero dovuto essere compiuti in ossequio ai propri doveri d'ufficio, professionali o nel rispetto dei propri obblighi di fedeltà); inoltre non devono inoltre essere attivati comportamenti che siano suscettibili di essere interpretati come volti a influenzare indebitamente i rapporti tra la Società e il soggetto a prescindere dalla finalità di perseguitamento, anche esclusivo, dell'interesse o del vantaggio della Società;

- divieto di effettuare i c.d. “*pagamenti di facilitazione*³” ed obbligo di segnalare eventuali “*pagamenti estorti*” nel rispetto dell'iter disciplinato dalla Linea Guida Anticorruzione di Gruppo;
- divieto di effettuare prestazioni/riconoscere compensi in favore di terzi che non trovino adeguata giustificazione nel contesto del rapporto contrattuale costituito con gli stessi/in relazione al tipo di incarico da svolgere e alle prassi vigenti in ambito locale;
- obbligo di svolgere, nell'instaurazione di rapporti commerciali, attivi o passivi, tutti i controlli richiesti dalle normative di riferimento e dal sistema normativo aziendale adottato a disciplina delle attività, e/o che appaiano comunque opportuni in ragione delle caratteristiche soggettive del soggetto terzo con cui la Società venga in contatto, o delle caratteristiche oggettive della prestazione oggetto del rapporto negoziale;
- obbligo di assicurare la tracciabilità e archiviazione delle attività eseguite e dei relativi controlli svolti al fine di garantire flussi informativi ove previsti e la verificabilità a posteriori;
- obbligo di assicurare adeguata segregazione operativa nello svolgimento delle attività⁴ al fine di ridurre il rischio che lo stesso soggetto possa portare a compimento un'intera attività in autonomia, salvo motivata necessità;
- divieto di utilizzare i sistemi informatici aziendali per finalità in violazione dei principi di comportamento definiti dalla Società e per fini e con modalità contrarie alle norme aziendali;
- obbligo di garantire che la gestione dei flussi finanziari e delle registrazioni contabili venga svolta in linea con i principi di verità, accuratezza e puntualità, nel rispetto dei principi e delle procedure adottate dalla società e della normativa di riferimento (ivi inclusi i principi contabili di riferimento). Nello specifico nella gestione dei flussi finanziari devono essere rispettati i seguenti principi: i) tracciamento dei flussi finanziari, al punto da identificare il percorso decisionale del pagamento; ii) archiviazione della documentazione contabile relativa al pagamento; iii) ottemperamento della segregation of duties interna nonché alle deleghe e procure conferite; iv) rispetto dei limiti di budget autorizzato) divieto di operazioni con controparti non registrate o sulla base di informazioni rilevate in modo incompleto; vi) divieto di accettare incassi da soggetti non identificabili (nome/denominazione, indirizzo e numero di conto corrente); vii) divieto di adottare modalità di pagamento anomale rispetto alla natura delle operazioni o frazionare i pagamenti in modo difforme da quanto contrattualmente pattuito; viii) limiti stringenti nell'utilizzo del contante. La gestione della contabilità deve essere inoltre ispirata a principi di: i) veridicità e trasparenza; ii) rispetto di tutte le normative nazionali, regolamentari o procedurali in tema di contabilità; accuratezza e tempestività delle scritture. In ogni caso deve essere assicurato che tutte le operazioni siano verificabili e legittime, e che sia istituito un sistema di controlli interni in relazione alle informazioni finanziarie finalizzato a fornire, con ragionevole sicurezza, che non si verifichino situazioni di registrazioni contabili inesatte, causate da errori o frodi⁵;
- obbligo di garantire all'Organismo di Vigilanza le informative periodiche o ad evento definite e di segnalare ogni violazione della normativa 231 e in generale delle prescrizioni del Modello 231 adottato dalla Società⁶, nel rispetto di quanto previsto nella Parte Generale del documento.

³ Ovvero qualsiasi tipologia di pagamento o dazione di altre utilità a favore di Pubblici Ufficiali, incaricati di pubblico servizio e/o funzionari della Pubblica Amministrazione o privati volte a facilitare, velocizzare e/o assicurare lo svolgimento di un'attività lecita e legittima nell'ambito dei doveri di tali soggetti. Tali pagamenti sono vietati a prescindere dal fatto che siano consentiti dalle leggi locali di alcuni Paesi.

⁴ In termini di segregazione tra chi esegue, verifica e approva.

⁵ Per ulteriori dettagli si rimanda al processo Amministrazione, Finanza e Controllo riportato nel prosieguo del documento.

⁶ Ivi incluse pressioni, minacce, intimidazioni o richieste indebite, che possano essere in ogni modo correlate ad organizzazioni criminali.

Per ulteriori dettagli sui principi adottati dal Gruppo Acea, si rimanda inoltre a quanto riportato nel Codice Etico e nella Linea Guida Anticorruzione

I. Ciclo Passivo

Principi di comportamento

In linea generale, ed al fine di prevenire la commissione dei reati nell'ambito del Macro-processo “Ciclo Passivo”, i Destinatari sono tenuti al rispetto dei “Principi di comportamento trasversali” riportati nell'introduzione del presente documento ed agli ulteriori principi di comportamento sotto identificati, ferma restando la necessità di attenersi a quanto disciplinato dalla documentazione aziendale, nonché dagli standard di controllo specifici presenti nel successivo paragrafo:

- obbligo di attivare il processo di acquisto solo in presenza di una effettiva necessità di acquisto documentata e giustificata;
- obbligo di effettuare la scelta delle controparti sulla base di specifici criteri di qualifica e selezione in ragione dei principi di legittimità, equità, trasparenza, tracciabilità, parità di trattamento e rotazione sulla base di criteri oggettivi legati alla competitività ed alla qualità dei prodotti e servizi offerti;
- divieto di effettuare prestazioni o riconoscere compensi di qualsiasi tipo in favore dei Consulenti e dei Partner commerciali che non trovino adeguata giustificazione nel contesto del rapporto contrattuale costituito con gli stessi o in relazione al tipo di incarico da svolgere;
- obbligo di ricorrere ad affidamenti diretti esclusivamente nei casi previsti dalle procedure interne e adeguatamente motivati;
- obbligo di verificare, previamente e in corso di rapporto contrattuale, che le controparti posseggano i requisiti di “affidabilità etico-reputazionale e professionale”⁷ richiesti dal Gruppo, nel rispetto delle normative applicabili e dei criteri definiti nel sistema normativo interno, verificando altresì eventuali incompatibilità e conflitti di interesse;
- divieto di affidare intrattenere rapporti con terze parti che non rispettano gli standard etico-reputazionali richiesti dal Gruppo e formalizzati nel sistema normativo interno;
- obbligo di verificare che gli incarichi siano conclusi effettivamente con le persone fisiche e giuridiche previamente identificate;
- obbligo di formalizzare il “contratto” prima dell’effettivo svolgimento della prestazione e nel rispetto degli standard di riferimento comprensivi di specifiche clausole, che impongono, tra le altre cose, alle terze parti di prendere visione del Modello, del Codice Etico di Gruppo, della Linea Guida Anticorruzione di Gruppo e di accettare di uniformarsi alle prescrizioni in esso contenute; inoltre, i contratti/ordini di acquisto con gli stessi dovranno contenere le sanzioni disciplinari/contrattuali previste in caso di mancato rispetto degli impegni assunti;
- obbligo, in fase di selezione dei fornitori di servizi di tipo continuativo presso Acea Ato2 (es. pulizie, mensa, etc.), di effettuare controlli sulla regolarità dei permessi di soggiorno in possesso dei lavoratori da questi occupati, nonché sulle condizioni di lavoro applicate;
- obbligo di monitorare il rispetto delle condizioni contrattuali definite⁸;
- rispetto nell’ambito del processo di acquisto del sistema di poteri/deleghe (iter autorizzativo), dei principi organizzativi di segregazione tra compiti e responsabilità incompatibili ed in generale delle procedure di riferimento.

⁷ Anche attraverso la raccolta di dati e idonea documentazione (denominazione, sede legale e codice fiscale, domicilio fiscale, atto costitutivo e statuto ed i dati identificativi degli amministratori) e specifiche attività di *background search*.

⁸ Con peculiare riferimento a: i) prestazione fornita e rispondenza di quanto ricevuto rispetto a quanto pattuito; ii) congruità dell’importo pagato rispetto alla prestazione ricevuta; iii) condotta tenuta dalla controparte durante lo svolgimento del rapporto (ad esempio con riferimento a comportamenti corrutti e/o volti ad influenzare le decisioni; iv) la contabilizzazione e il pagamento delle prestazioni ricevute avvengano con i tempi e le modalità previste dai contratti e dalle procedure aziendali; v) anche mediante verifiche on-site presso il fornitore, nel rispetto di quanto stipulato negli accordi contrattuali.

2. Risorse Umane

2.1. Principi di comportamento

In linea generale, ed al fine di prevenire la commissione dei reati nell'ambito del Macro-processo “Risorse Umane”, i Destinatari sono tenuti al rispetto dei “Principi di comportamento trasversali” riportati nell'introduzione del presente documento ed agli ulteriori principi di comportamento sotto identificati, fermo restando la necessità di attenersi a quanto disciplinato dalla documentazione aziendale, nonché dagli standard di controllo specifici presenti nel successivo paragrafo:

- divieto di eludere le prescrizioni del Codice Etico di Gruppo, dei documenti in materia di anticorruzione, nonché tutte le procedure esistenti, ricorrendo a forme diverse di contribuzioni che, sotto la forma di incarichi e consulenze, pubblicità, ovvero promesse di assunzione e stage, abbiano delle finalità non in linea con i documenti normativi vigenti. Nello specifico, nell'ambito della selezione e assunzione del personale devono essere garantiti ai seguenti principi di comportamento:
 - garantire che l'iter di selezione sia attivato solo in presenza di una effettiva necessità di inserimento di una nuova risorsa;
 - garantire la tracciabilità del processo di selezione e assunzione (dalla fase di ricerca, fino all'assunzione) nel rispetto dei processi autorizzativi e delle procedure esistenti;
 - garantire lo svolgimento di verifiche di affidabilità etico-reputazionale dei potenziali candidati (e di eventuali intermediari da utilizzare nel processo di selezione, es. Head Hunter) e di assenza di situazioni che il Gruppo potrebbe ritenere rilevanti ai fini della prosecuzione dell'iter di selezione⁹;
 - obbligo di formalizzazione del rapporto di lavoro.
- garantire la gestione del personale nel rispetto dei principi di correttezza e trasparenza nei confronti di tutti i collaboratori, garantendo inoltre che il trattamento economico, i bonus, gli avanzamenti di carriera siano connessi al raggiungimento di specifici obiettivi documentati, comunicati e valutabili oggettivamente;
- tracciare l'assegnazione di qualunque benefit e garantire che gli stessi siano connessi a criteri oggettivi, trasparenti e rispettosi degli ulteriori criteri disciplinati nel corpus normativo;
- divieto di presentare dichiarazioni non veritieri ad organismi pubblici nazionali o comunitari al fine di conseguire erogazioni pubbliche, contributi o finanziamenti agevolati, ad esempio ai fini della formazione del personale dipendente, tali da indurre in errore ed arrecare un danno allo Stato o ad altro ente pubblico;
- divieto di ricevere finanziamenti da/effettuare elargizioni a soggetti nazionali o esteri condannati, ovvero da/a Società od organizzazioni di cui si è accertata la responsabilità, per aver svolto attività di riciclaggio, autoriciclaggio, ricettazione, attività terroristiche o sovversive dell'ordine pubblico e, in linea generale, che non posseggano i requisiti di affidabilità etico-professionale richiesti dal Gruppo;
- divieto di riconoscere rimborsi spese (trasferta, rappresentanza etc.) che non trovino adeguata giustificazione in relazione al tipo di attività svolta o in assenza di idonea documentazione giustificativa;
- obbligo di garantire che le ospitalità/spese di rappresentanza (offerte e ricevute) rientrino prassi di cortesia professionale e commerciale, siano limitate ai normali rapporti di affari e coerenti con l'attività di business, fermo il divieto di offrire od accettare somme di denaro o utilità equivalenti (come ad esempio buoni carburante, ticket restaurant, buoni regalo etc.);
- obbligo di effettuare/ricevere ospitalità/spese di rappresentanza che siano ragionevoli, di valore modico e comunque tali da non possano essere interpretate come finalizzate ad influenzare l'indipendenza di giudizio del destinatario, ottenere un trattamento di favore o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio per la Società;

⁹ Come, ad esempio, situazioni di conflitti di interesse, rapporti di parentela e/o situazioni in grado di esporre Acea Ato2 a situazioni di “influenze” da parte di terzi, condanne penali, mancato possesso dei requisiti etici richiesti dal Gruppo).

- divieto di effettuare/ricevere ospitalità/spese di rappresentanza a favore di soggetti terzi differenti dal destinatario primario (es. familiari);
- divieto di occupare presso la Società lavoratori minorenni in violazione alle disposizioni di legge che regolano la materia;
- divieto di sottoporre i lavoratori a condizioni lavorative di particolare sfruttamento quali, a titolo esemplificativo:
 - offrire ai lavoratori una retribuzione palesemente difforme dai contratti collettivi nazionali o comunque sproporzionato rispetto alla quantità e qualità del lavoro prestato;
 - imporre ai lavoratori condizioni di lavoro in violazione sistematica della normativa relativa all'orario di lavoro, al riposo settimanale, all'aspettativa obbligatoria, alle ferie;
 - esporre i lavoratori a pericolo per la salute, la sicurezza o l'incolumità personale a causa della violazione della normativa in materia di sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro;
 - sottoporre i lavoratori a condizioni di lavoro, metodi di sorveglianza, o a situazioni alloggiative particolarmente degradanti;
 - esporre i lavoratori a situazioni di grave pericolo, avuto riguardo alle caratteristiche delle prestazioni da svolgere e delle condizioni di lavoro.
- obbligo di verifica della completezza e regolarità amministrativa dei titoli di ingresso e soggiorno dei lavoratori stranieri nel territorio dello Stato ai fini dell'assunzione o dell'istaurazione di altro rapporto di collaborazione con la Società; ovvero un sistema di monitoraggio delle vicende relative ai permessi di soggiorno (scadenze, rinnovi, etc.). Nello specifico è vietato assumere presso la Società lavoratori stranieri privi del permesso di soggiorno, ovvero il cui permesso sia scaduto e/o del quale non sia stato chiesto, nei termini di legge, il rinnovo o, infine, sia stato revocato o annullato;
- obbligo di garantire correttezza, veridicità, completezza e adeguata documentazione dei dati attinenti alla gestione e amministrazione del personale, ivi inclusi quelli da sottoporre al trattamento fiscale;
- obbligo di tutelare, mantenere e difendere i diritti di Acea Ato2 nonché di tutti gli altri soggetti, in tutti gli ambiti di proprietà intellettuale e commercialmente rilevanti e a esercitare tali diritti in modo responsabile;
- divieto di diffondere o duplicare, riprodurre, trasmettere e diffondere in pubblico in maniera abusiva, ad esempio in occasione di campagne pubblicitarie, contenuti coperti dal diritto di autore o di opere dell'ingegno, o parti di esse, protette dal diritto d'autore, a meno di non aver ottenuto preventivamente l'opportuno consenso, o cessione del diritto da parte del titolare dell'opera o del titolare dei diritti di sfruttamento economico
- divieto di duplicare, riprodurre, trasmettere e diffondere in pubblico in maniera abusiva, senza cioè avere ottenuto l'opportuno consenso o cessione del diritto da parte del titolare dell'opera o del titolare dei diritti di sfruttamento economico, di opere dell'ingegno;
- divieto di riprodurre, trasferire su altro supporto, diffondere, comunicare, presentare o dimostrare in pubblico il contenuto di una banca dati senza aver in via preventiva ottenuto la necessaria autorizzazione dal legittimo titolare del diritto d'autore e/o del diritto di sfruttamento economico della banca dati medesima.

3. Amministrazione, Finanza e Controllo

3.2 Principi di comportamento

In linea generale, ed al fine di prevenire la commissione dei reati nell'ambito del Macro processo “Amministrazione, Finanza e Controllo”, i Destinatari sono tenuti al rispetto dei “Principi di comportamento trasversali” riportati nell'introduzione del presente documento ed agli ulteriori principi di comportamento sotto identificati, ferma restando la necessità di attenersi a quanto disciplinato dalla documentazione aziendale, nonché dagli standard di controllo specifici presenti nel successivo paragrafo:

- divieto di omettere gli obblighi ed i presidi di controllo previsti dalla Società in ambito della gestione dei flussi finanziari, in conformità ai principi di correttezza professionale e contabile;
- divieto di partecipare ovvero dare causa alla esecuzione di operazioni di trasferimento di denaro attraverso strumenti di pagamento non previsti nelle procedure autorizzate;
- obbligo di verificare la regolarità dei pagamenti nelle transazioni commerciali, in particolare accertando la diretta imputabilità dei flussi ai soggetti intestatari del relativo rapporto contrattuale, a tal fine aggiornando la anagrafica delle controparti;
- obbligo di assicurare l'integrale e puntuale registrazione nella contabilità aziendale di ogni transazione economica che comporti un trasferimento di denaro eseguito da o a favore della Società;
- divieto di rappresentare o trasmettere per l'elaborazione e la rappresentazione in bilanci, relazioni e prospetti o altre comunicazioni sociali, dati falsi, lacunosi o, comunque, non rispondenti alla realtà, sulla situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società;
- divieto di restituire conferimenti al socio o liberarlo dall'obbligo di eseguirli, al di fuori dei casi di legittima riduzione del capitale sociale;
- divieto di ripartire utili o acconti su utili non effettivamente conseguiti o destinati per legge a riserva;
- divieto di acquistare o sottoscrivere azioni proprie o di Società controllate fuori dai casi previsti dalla legge, con lesione all'integrità del capitale sociale;
- divieto di effettuare riduzioni del capitale sociale, fusioni o scissioni, in violazione delle disposizioni di legge a tutela dei creditori, provocando ad essi un danno e dei principi e attività definiti dalla Società¹⁰ e/o comunque di formare documenti in tutto, o in parte, falsi, alterare documenti veri, rendere dichiarazioni false oppure omettere informazioni rilevanti nell'ambito di operazioni societarie¹¹;
- obbligo di accompagnare le operazioni di Merger & Acquisition da una preventiva valutazione delle “controparti” coinvolte nell'operazione (es. Società target; eventuali partner in Joint Venture etc.) nel rispetto dei criteri definiti dalla società all'interno del sistema normativo (che includono, tra le altre cose, anche la valutazione della situazione giuridico / reputazionale e la presenza di potenziali conflitti di interesse)¹²;
- divieto di procedere a formazione o aumento fittizio del capitale sociale, attribuendo azioni per un valore inferiore al loro valore nominale;
- obbligo di assicurare il regolare funzionamento della Società e degli organi sociali, garantendo ed agevolando ogni forma di controllo interno sulla gestione sociale previsto dalla legge nonché la libera e corretta formazione della volontà assembleare;

¹⁰ Inoltre, ove l'operazione di M&A vada a buon fine, per le controparti coinvolte nell'operazione dovranno impegnarsi a adottare la presente Linea Guida nell'ambito degli adempimenti post-acquisizione.

¹¹ Anche nell'ambito di eventuali operazioni transfrontaliere, al fine di far apparire adempiute le condizioni per il rilascio del certificato preliminare (ex art.29 del D. Lgs.19/2023), con il quale il notaio attesta il regolare adempimento degli atti e delle formalità preliminari alla realizzazione dell'operazione in conformità alla legge dello Stato membro interessato, ai fini del controllo di legalità

¹² Per gli ulteriori principi si rimanda alla Linea Guida Merger & Acquisition.

- obbligo di tenere un comportamento corretto, trasparente e collaborativo, nel rispetto delle norme di legge e delle procedure aziendali, in tutte le attività finalizzate alla formazione del bilancio e delle altre comunicazioni sociali, al fine di fornire ai terzi una informazione veritiera e corretta sulla situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società;
- obbligo di osservare rigorosamente tutte le norme poste dalla legge a tutela dell'integrità ed effettività del capitale sociale, al fine di non ledere le garanzie dei creditori e dei terzi in genere;
- obbligo per gli amministratori di comunicare tempestivamente alla Società tutte le informazioni relative alle cariche assunte o alle partecipazioni di cui sono titolari, direttamente o indirettamente, in altre Società o imprese, nonché le cessazioni o le modifiche delle medesime, le quali, per la natura o la tipologia, possono lasciare ragionevolmente prevedere l'insorgere di conflitti di interesse;
- divieto di effettuare, anche per interposta persona, pagamenti non ufficiali, effettuati allo scopo di velocizzare, favorire o assicurare l'effettuazione di un'attività di routine o comunque prevista nell'ambito dei doveri dei soggetti privati con cui la Società si relaziona;
- divieto di effettuare pagamenti indirizzati a conti cifrati o a conti per i quali non si è in grado di individuare con precisione le generalità dell'intestatario;
- divieto di trasferire a qualsiasi titolo denaro contante o libretti di deposito bancari o postali al portatore o titoli al portatore in euro o in valuta estera, quando il valore dell'operazione, anche frazionata, sia complessivamente pari o superiore alla soglia indicata dalla normativa vigente;
- divieto di fornire, direttamente o indirettamente, fondi a favore di soggetti sospettati di porre in essere uno o più delitti con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico ovvero a favore di soggetti che persegono, direttamente o in qualità di prestanome, finalità di terrorismo o eversione dell'ordine democratico, agevolandoli nel perseguitamento dei loro obiettivi criminosi attraverso la messa a disposizione di risorse finanziarie o comunque l'incremento delle loro disponibilità economiche. Ai fini che qui rilevano, vengono in considerazione i fondi e le risorse economiche erogate a favore di un soggetto o di un gruppo nella consapevolezza - o quantomeno con il ragionevole sospetto - che:
 - questo persegua finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico;
 - il beneficiario dei fondi li destinerà a tali gruppi;
- le risorse finanziarie saranno utilizzate per commettere attentati alla sicurezza dei trasporti e degli aeroporti, alla vita e all'incolumità di agenti diplomatici, sequestri di persona e/o circolazione di armi, anche nucleari;
- obbligo di verificare che qualunque transazione finanziaria presupponga la previa conoscenza e corrispondenza tra beneficiario, e la relativa somma di denaro;
- obbligo di verificare la regolarità dei pagamenti, con riferimento alla piena coincidenza tra destinatari/ordinanti dei pagamenti e controparti effettivamente coinvolte nelle transazioni;
- obbligo di svolgere i controlli formali e sostanziali dei flussi finanziari aziendali, con riferimento ai pagamenti verso terzi. Tali controlli devono tener conto della sede legale della Società, degli istituti di credito utilizzati e di eventuali schermi societari e strutture fiduciarie utilizzate per transazioni od operazioni straordinarie;
- divieto di partecipare alla esecuzione di operazioni di trasferimento di denaro attraverso strumenti di pagamento non previsti nelle procedure autorizzate;
- obbligo di assicurare la tracciabilità delle fasi del processo decisionale relativo ai rapporti finanziari e societari con soggetti terzi o Società del Gruppo;
- divieto di omettere dati ed informazioni imposti dalla legge sulla situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società;
- divieto di indicare elementi attivi per un ammontare superiore/inferiore a quello effettivo o elementi passivi fittizi (es. costi fittiziamente sostenuti e/o ricavi indicati in misura superiore/inferiore a quella reale), avvalendosi di fatture o altri documenti aventi rilievo probatorio analogo alle fatture, per

operazioni inesistenti, anche tramite una falsa rappresentazione nelle scritture contabili obbligatorie e avvalendosi di mezzi idonei ad ostacolarne l'accertamento;

- divieto di emettere fatture o rilasciare documenti per operazioni inesistenti al fine di consentire a terzi di commettere un'evasione fiscale;
- obbligo di coinvolgere la competente funzione aziendale in ambito fiscale per la valutazione degli impatti tributari e del rispetto della normativa di riferimento, in relazione alle attività tipiche aziendali, nonché per le operazioni di natura straordinaria;
- obbligo di custodire in modo corretto ed ordinato le scritture contabili e gli altri documenti di cui sia obbligatoria la conservazione ai fini fiscali, approntando difese fisiche e/o informatiche che impediscono eventuali atti di distruzione e/o occultamento;
- obbligo di rispettare i termini e le modalità previsti dalla normativa applicabile per la predisposizione delle dichiarazioni annuali e per i conseguenti versamenti relativi alle imposte sui redditi e sul valore aggiunto;
- obbligo di documentare sempre in modo idoneo l'esistenza dei fatti e la quantificazione dei dati da sottoporre al trattamento fiscale;
- obbligo di condurre le operazioni di importazione in modo tale da garantire la corretta gestione degli importi da corrispondere all'Agenzia delle Dogane.

Per quanto concerne la gestione dei rapporti Intercompany, si precisano i seguenti principi di comportamento:

- divieto di porre in essere rapporti Intercompany finalizzati all'ottenimento di indebiti vantaggi, ivi inclusi sul piano fiscale.

4. Affari Legali e Societari

4.2 Principi di comportamento

In linea generale, ed al fine di prevenire la commissione dei reati nell'ambito del Macro processo “Affari Legali e Societari”, i Destinatari sono tenuti al rispetto dei “Principi di comportamento trasversali” riportati nell'introduzione del presente documento ed agli ulteriori principi di comportamento sotto identificati, ferma restando la necessità di attenersi a quanto disciplinato dalla documentazione aziendale, nonché dagli standard di controllo specifici presenti nel successivo paragrafo:

- divieto di accordare e corrispondere agli assegnatari di incarichi di natura legale somme non adeguatamente proporzionate all'attività svolta, anche in considerazione delle condizioni di mercato;
- divieto di effettuare pagamenti a soggetti diversi dalla controparte contrattuale coinvolta nell'ambito di affidamenti di natura legale;
- obbligo di definire per iscritto qualsiasi tipo di accordo con consulenti o legali esterni in modo da rendere evidenti i termini dell'accordo stesso, con particolare riguardo alla tipologia di incarico/transazione e alle condizioni economiche sottostanti;
- divieto di utilizzare informazioni privilegiate detenute in funzione della propria posizione all'interno della Società o per il fatto di essere in rapporti d'affari con la stessa, per negoziare, direttamente o indirettamente, strumenti finanziari della Società / di una Società del Gruppo, di Società clienti, fornitrici o concorrenti o, ancora, di altre Società, per trarne un vantaggio per la Società di appartenenza o altre Società del Gruppo;
- divieto di rivelare a terze informazioni privilegiate relative alla Società ovvero a Società clienti, fornitrici o concorrenti, se non nei casi in cui tale rivelazione sia richiesta da leggi, da altre disposizioni regolamentari o da specifici accordi contrattuali con cui le controparti si siano impegnate per iscritto a utilizzarle esclusivamente per i fini per i quali dette informazioni sono trasmesse e a mantenerne la confidenzialità;
- divieto di omettere dati ed informazioni imposti dalla legge sulla situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società;
- divieto di porre in essere comportamenti che impediscono materialmente, mediante l'occultamento di documenti o l'uso di altri mezzi fraudolenti, lo svolgimento dell'attività di controllo da parte del socio, del Collegio Sindacale o della Società di revisione;
- divieto di pubblicare o divulgare notizie false, o porre in essere operazioni simulate o altri comportamenti di carattere fraudolento od ingannatorio, aventi ad oggetto la situazione economica, finanziaria, patrimoniale della Società o delle sue controllate;
- obbligo di assicurare la tracciabilità delle fasi del processo decisionale relativo ai rapporti finanziari e societari con soggetti terzi o Società del Gruppo;
- obbligo di assumere un comportamento corretto e trasparente nei rapporti con le parti correlate, nel rispetto del principio di autonomia delle parti e dei principi di corretta gestione, in modo da garantire la tutela di tutti gli stakeholders;
- divieto di impedire od ostacolare in qualunque modo, anche occultando documenti o utilizzando altri idonei artifici, lo svolgimento delle attività istituzionali di controllo, proprie del Collegio Sindacale;
- divieto di determinare o influenzare illecitamente l'assunzione delle delibere assembleari, ponendo a tal fine in essere atti simulati o fraudolenti che si propongano di alterare artificiosamente il normale e corretto procedimento di formazione della volontà assembleare;
- obbligo di garantire la permanenza dei requisiti di indipendenza in capo alla Società di Revisione incaricata;
- obbligo di osservare rigorosamente tutte le norme poste dalla legge a tutela dell'integrità ed effettività del capitale sociale e di agire sempre nel rispetto delle procedure aziendali, al fine di non ledere le garanzie dei creditori, dei soci e dei terzi in genere.
- divieto di usare violenza o minaccia o comunque esercitare - direttamente o indirettamente - qualsiasi pressione o condizionamento (es. offrire o promettere denaro o altre utilità) sulla volontà di un

soggetto chiamato a rendere davanti all'Autorità Giudiziaria dichiarazioni utilizzabili in un procedimento penale affinché lo stesso soggetto non renda dichiarazioni o renda dichiarazioni mendaci;

- divieto di accettare, nei rapporti con l'Autorità Giudiziaria, denaro o altre utilità, anche attraverso consulenti della Società medesima;
- garantire sempre la facoltà, per i Destinatari e coloro che dovessero risultare indagati o inputati in un procedimento penale, di esprimere liberamente le proprie rappresentazioni dei fatti e/o esercitare la facoltà di non rispondere accordata dalla legge.

5. Sviluppo Business

5.2 Principi di comportamento

In linea generale, ed al fine di prevenire la commissione dei reati nell'ambito del Macro-processo “Sviluppo Business”, i Destinatari sono tenuti al rispetto dei “Principi di comportamento trasversali” riportati nell'introduzione del presente documento ed agli ulteriori principi di comportamento sotto identificati, ferma restando la necessità di attenersi a quanto disciplinato dalla documentazione aziendale, nonché dagli standard di controllo specifici presenti nel successivo paragrafo:

- obbligo di osservare scrupolosamente gli aggiornamenti normativi in materia di partecipazione a gare pubbliche;
- i rapporti con la stazione appaltante ed i partecipanti alla gara devono essere sempre improntati alla correttezza e sono riservati ai soggetti/ruoli aziendali a ciò preposti/autorizzati. Sono vietati favori, comportamenti collusivi, sollecitazioni dirette e/o attraverso terzi finalizzate ad influenzare impropriamente le decisioni della stazione appaltante o degli ulteriori partecipanti, al fine di ottenere nel processo di gara vantaggi per il Gruppo Acea, per sé o per altri;
- divieto di presentare dichiarazioni, dati o documenti non veritieri connessi alla partecipazione alla gara;
- tutti i soggetti che operano nel processo di partecipazione a gare devono: i) assicurare la riservatezza richiesta dalle circostanze per ciascuna notizia / informazione appresa in ragione della propria funzione lavorativa; ii) operare in modo da garantire la massima trasparenza nello svolgimento delle proprie attività e da assicurare un'informazione completa e veritiera; iii) assicurare, ciascuno per quanto di propria competenza e anche mediante i sistemi informativi impiegati, la tracciabilità dei dati e delle informazioni provvedendo, altresì, alla conservazione ed archiviazione della documentazione prodotta, sia essa cartacea o elettronica, al fine di favorire la ricostruzione a posteriori di tutte le fasi del processo;
- il personale coinvolto nell'attività deve tempestivamente segnalare la sussistenza di eventuali situazioni di conflitto di interesse rispetto all'attività che è chiamato a svolgere;
- la sottoscrizione dell'offerta da trasmettere deve avvenire nel rispetto delle procure in essere, garantendo la segregazione delle responsabilità tra le attività della fase negoziale e quella della sottoscrizione dell'accordo (nello specifico il soggetto che sottoscrive l'accordo deve essere diverso da colui che ha condotto la fase negoziale; in alternativa, la negoziazione deve essere svolta da almeno due esponenti della Società);
- in caso di partecipazione a gare unitamente a soggetti terzi (es. joint venture, raggruppamenti temporanei etc.), deve essere preventivamente verificata, tra le altre cose, anche l'affidabilità etico-reputazionale del potenziale partner, nel rispetto dei criteri stabiliti nel corpus normativo interno.

6. Comunicazione d'impresa

6.2 Principi di Comportamento

In linea generale, ed al fine di prevenire la commissione dei reati nell'ambito del Macro-processo “Comunicazione d'impresa”, i Destinatari sono tenuti al rispetto dei “Principi di comportamento trasversali” riportati nell'introduzione del presente documento ed agli ulteriori principi di comportamento sotto identificati, ferma restando la necessità di attenersi a quanto disciplinato dalla documentazione aziendale, nonché dagli standard di controllo specifici presenti nel successivo paragrafo:

- divieto di diffondere alla stampa o ad altri organi di informazioni notizie false o fuorvianti tramite mezzi di comunicazione, compreso Internet, o tramite qualsiasi altro mezzo di comunicazione;
- obbligo di utilizzare internet e gli altri canali di comunicazione in modo conforme alla normativa;
- divieto di contraffare o alterare marchi o segni distintivi, nazionali o esteri, di prodotti industriali, potendo conoscere dell'esistenza del titolo di proprietà industriale o fare uso di marchi o segni distintivi contraffatti o alterati;
- divieto di mettere in circolazione, al fine di trarne profitto, prodotti industriali che sono contrassegnati con marchi contraffatti o alterati che potrebbero indurre in errore generando una possibile situazione di confondibilità sul riconoscimento del prodotto;
- divieto di usare nomi o segni distintivi atti a generare una situazione di confondibilità con nomi o segni distintivi legittimamente usati da altri, o imitare servilmente i prodotti di un concorrente, o compiere con qualsiasi altro mezzo atti idonei a generare una situazione di confondibilità con i prodotti e con l'attività di un concorrente;
- divieto di utilizzare, quale impiego commerciale o industriale (ad esempio uso in pubblicità o sulla carta commerciale) marchi o segni distintivi falsificati da altri;
- obbligo di tutelare, mantenere e difendere i diritti di Acea Ato2 nonché di tutti gli altri soggetti, in tutti gli ambiti di proprietà intellettuale e commercialmente rilevanti e a esercitare tali diritti in modo responsabile;
- divieto di adoperare violenza sulle cose ovvero mezzi fraudolenti per impedire o turbare l'esercizio di un'industria o di un commercio e compiere atti di concorrenza con violenza o minaccia, al fine di ostacolare / eliminare la concorrenza;
- divieto di compiere atti di concorrenza sleale, ed in particolare diffondere notizie ed apprezzamenti sui prodotti e sull'attività di un concorrente, idonei a determinarne il discredito, o appropriarsi di pregi dei prodotti o dell'impresa di un concorrente; avvalersi direttamente o indirettamente di ogni altro mezzo non conforme ai principi della correttezza professionale e idoneo a danneggiare l'altrui azienda;
- divieto di porre in vendita o mettere altrimenti in circolazione, sui mercati nazionali o esteri, prodotti industriali, con nomi, marchi o segni distintivi contraffatti o alterati, cagionando un documento all'industria nazionale;
- divieto di diffondere o duplicare, riprodurre, trasmettere e diffondere in pubblico in maniera abusiva, ad esempio in occasione di campagne pubblicitarie, contenuti coperti dal diritto di autore o di opere dell'ingegno, o parti di esse, protette dal diritto d'autore, a meno di non aver ottenuto preventivamente l'opportuno consenso, o cessione del diritto da parte del titolare dell'opera o del titolare dei diritti di sfruttamento economico;
- divieto di introdurre nel territorio dello Stato, detenere per la vendita, porre in vendita con offerta diretta ai consumatori o mettere comunque in circolazione oggetti o altri beni realizzati usurpando un titolo di proprietà industriale o in violazione dello stesso, al fine di trarne profitto;
- divieto di duplicare, riprodurre, trasmettere e diffondere in pubblico in maniera abusiva, senza cioè avere ottenuto l'opportuno consenso o cessione del diritto da parte del titolare dell'opera o del titolare dei diritti di sfruttamento economico, di opere dell'ingegno;
- divieto di riprodurre, trasferire su altro supporto, diffondere, comunicare, presentare o dimostrare in pubblico il contenuto di una banca dati senza aver in via preventiva ottenuto la necessaria

autorizzazione dal legittimo titolare del diritto d'autore e/o del diritto di sfruttamento economico della banca dati medesima;

- obbligo di garantire che le iniziative di sponsorizzazione e liberalità vengano selezionate e gestite nel rispetto dei valori e dei principi individuati nel Codice Etico e nella Linea Guida Anticorruzione del Gruppo Acea. A tal fine si specifica che:
 - le attività di sponsorizzazione ed erogazione liberale non devono in alcun modo compromettere l'integrità o la reputazione della Società e/o del Gruppo o essere attivati con l'obiettivo di ottenere in cambio favori, compensi o altri vantaggi indebiti;
 - devono essere garantita la compatibilità e coerenza con le Linee di Indirizzo in materia di sponsorizzazioni ed erogazioni liberali definite nel periodo di riferimento;
 - possono essere attivate soltanto verso o con soggetti/enti in possesso dei requisiti etico-professionali richiesti dal Gruppo. Pertanto, è obbligatorio pertanto effettuare un'adeguata verifica preventiva, debitamente documentata, del beneficiario dell'iniziativa, ed effettuare tutti i pagamenti esclusivamente sui conti intestati a quest'ultimo;
 - le liberalità possono avere ad oggetto esclusivamente attività benefiche di elevato valore verso associazioni senza scopo di lucro e con regolari statuti ed atti costitutivi;
 - devono essere svolte nel rispetto dei criteri di correttezza, equità, trasparenza, tracciabilità, collaborazione e non ingerenza, in coerenza con l'iter di verifica definito, le responsabilità organizzative assegnate e il sistema dei poteri vigente;
 - deve essere garantita la verifica di coerenza con il budget approvato e devono essere adeguatamente motivate, ragionevoli e proporzionate rispetto alle finalità che si vogliono raggiungere, ai benefici attesi ed all'impegno che la Società erogante intende assumere;
 - i relativi accordi devono essere sempre formalizzati (nel rispetto degli standard in uso comprensivi di specifiche clausole etiche che impongono, tra le altre cose, alle terze parti di prendere visione del Modello della Società, del Codice Etico e della Linea Guida Anticorruzione di Gruppo e di accettare di uniformarsi alle prescrizioni in esso contenute);
 - deve essere garantita adeguata verifica e tracciabilità (in termini di verifica concreta dello svolgimento dell'iniziativa stessa e/o effettivo utilizzo del contributo erogato e archiviazione dei riscontri acquisiti);
 - non è consentita l'effettuazione di alcun tipo di sponsorizzazione in collaborazione con i concorrenti.
 - è espressamente vietato qualsiasi pagamento in contanti, compensazioni di partita e qualsivoglia pagamento che non assicuri una adeguata tracciabilità.

7. Compliance Normativa

7.2 Principi di comportamento

In linea generale, ed al fine di prevenire la commissione dei reati nell'ambito del Macro-processo “Compliance Normativa”, i Destinatari sono tenuti al rispetto dei “Principi di comportamento trasversali” riportati nell'introduzione del presente documento ed agli ulteriori principi di comportamento sotto identificati, ferma restando la necessità di attenersi a quanto disciplinato dalla documentazione aziendale, nonché dagli standard di controllo specifici presenti nel successivo paragrafo:

- divieto di porre in essere comportamenti imprudenti, negligenti od imperiti che possano costituire un pericolo per la sicurezza all'interno dei luoghi di lavoro;
- divieto di svolgere attività di lavoro e adoperare macchinari e strumentazioni senza aver preventivamente ricevuto adeguate istruzioni sulle modalità operative, oppure senza aver precedentemente partecipato a corsi di formazione;
- divieto di omettere la segnalazione della propria eventuale incapacità o inesperienza nell'uso di strumenti aziendali;
- divieto di rimuovere o modificare senza autorizzazione, o comunque compromettere, i dispositivi di sicurezza o di segnalazione o di controllo;
- divieto di compiere operazioni o manovre che non sono di propria competenza, ovvero che possono compromettere la sicurezza propria o di altri lavoratori;
- obbligo di partecipare a corsi di formazione in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro;
- obbligo di assicurare:
 - il rispetto degli standard tecnico-strutturali di legge relativi ad attrezzature, impianti e luoghi di lavoro;
 - l'attuazione delle attività di valutazione dei rischi e di predisposizione delle misure di prevenzione e protezione conseguenti;
 - l'attuazione di modifiche di natura organizzativa finalizzate a far fronte a emergenze, primo soccorso, gestione degli appalti;
 - il corretto svolgimento delle riunioni periodiche di sicurezza e delle consultazioni dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
 - le attività di sorveglianza sanitaria;
 - le attività di formazione e informazione del personale;
 - le attività di vigilanza con riferimento al rispetto delle procedure e delle istruzioni di lavoro in sicurezza da parte del personale;
 - l'acquisizione delle documentazioni e delle certificazioni obbligatorie di legge;
 - idonei sistemi di registrazione dell'avvenuta effettuazione delle attività svolte ai fini della gestione della salute e sicurezza sul lavoro;
 - le verifiche periodiche dell'applicazione e dell'efficacia delle procedure adottate.
- obbligo, per i soggetti aziendali (Datore di Lavoro e Dirigente) e le Direzioni e Funzioni aziendali a vario titolo coinvolte nella gestione della sicurezza, di svolgere i compiti loro attribuiti dalla Società nel rispetto delle deleghe ricevute, delle misure di prevenzione adottate e delle procedure aziendali esistenti, avendo cura di informare e formare il personale che, nello svolgimento delle proprie attività, sia esposto a rischi connessi alla sicurezza;
- obbligo, per i soggetti nominati dalla Società o eletti dal personale ai sensi del D. Lgs.81/2008 di svolgere, ciascuno nell'ambito delle proprie competenze e attribuzioni, i compiti di sicurezza specificamente affidati dalla normativa vigente e previsti nel sistema sicurezza adottato dalla Società;

- obbligo per i Preposti di vigilare sulla corretta osservanza, da parte di tutti i lavoratori, delle misure e delle procedure di sicurezza adottate dalla Società, segnalando eventuali carenze o disallineamenti del sistema sicurezza, nonché comportamenti ad esso contrari;
- obbligo di osservare, nell'ambito dei trasferimenti interni ed esterni, sia con mezzi propri che aziendali, tutte le necessarie ed opportune precauzioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- divieto di porre in essere comportamenti imprudenti, negligenti od imperiti nell'esercizio dei propri compiti che possano costituire un pericolo per l'ambiente;
- considerare sempre prevalente la necessità di tutelare l'ambiente rispetto a qualsiasi considerazione economica;
- valutare sempre gli effetti della propria condotta in relazione al rischio di danno all'ambiente: ogni azione che possa avere impatto ambientale deve tendere alla riduzione al minimo dei danni reali o potenziali causabili all'ambiente;
- astenersi dal compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non rientrino nelle proprie mansioni o, comunque, che siano suscettibili di recare danni all'ambiente;
- garantire la propria serietà professionale e la propria idoneità tecnica allo svolgimento del servizio richiesto dalla Società;
- operare nel pieno rispetto delle leggi, delle normative di settore applicabili e delle eventuali autorizzazioni ambientali concesse alla Società;
- comunicare tempestivamente alla Società eventuali criticità rilevate nell'esecuzione del servizio richiesto, adoperandosi direttamente, in caso di urgenza, nell'ambito delle loro competenze e possibilità, per eliminare o ridurre i conseguenti rischi ambientali¹³.

¹³ Si intendono inoltre richiamati i principi di comportamento indicati sub processo “ciclo passivo” relativamente alla selezione dei fornitori.

8. Information and communication technology

8.2 Principi di comportamento

In linea generale, ed al fine di prevenire la commissione dei reati nell'ambito del Macro processo “Information and communication technology”, i Destinatari sono tenuti al rispetto dei “Principi di comportamento trasversali” riportati nell’introduzione del presente documento ed agli ulteriori principi di comportamento sotto identificati, ferma restando la necessità di attenersi a quanto disciplinato dalla documentazione aziendale, nonché dagli standard di controllo specifici presenti nel successivo paragrafo:

- divieto di alterare il funzionamento di sistemi informatici e telematici o manipolare i dati in essi contenuti;
- divieto di porre in essere condotte, anche con l’ausilio di soggetti terzi, miranti all’accesso a sistemi informativi altrui con l’obiettivo di acquisirne abusivamente, danneggiarne o distruggerne il contenuto, ovvero condotte finalizzate a rendere inservibili i sistemi informativi aziendali e di terzi, od ostacolarne il funzionamento;
- divieto di utilizzare abusivamente codici d’accesso a sistemi informatici e telematici e/o di procedere alla diffusione degli stessi, di proprietà della Società o di terzi ed Enti Pubblici;
- divieto di accedere abusivamente ad un sistema informatico o telematico protetto da misure di sicurezza contro la volontà del titolare del diritto di accesso;
- divieto di porre in essere condotte finalizzate alla distruzione o alterazione di documenti informatici che abbiano valenza probatoria, ovvero per i quali sia previsto l’obbligo di conservazione, se non in presenza di una specifica autorizzazione;
- divieto di inserire o trasmettere dati, informazioni o programmi al fine di distruggere, danneggiare, rendere in tutto o in parte inutilizzabili, impedire il funzionamento dei sistemi informatici o telematici di pubblica utilità;
- divieto di alterare, mediante l’utilizzo di firma elettronica o comunque in qualsiasi modo, documenti informatici;
- divieto di produrre e trasmettere documenti in formato elettronico contenenti dati falsi e/o manipolati;
- divieto di intercettare fraudolentemente e/o diffondere comunicazioni relative ad un sistema informatico o telematico o intercorrenti tra più sistemi;
- divieto di utilizzare dispositivi tecnici o strumenti tecnologici (es. software) non autorizzati idonei ad impedire o interrompere le comunicazioni relative ad un sistema informatico o telematico o intercorrenti tra più sistemi;
- divieto di aggirare o tentare di aggirare i meccanismi di sicurezza aziendali (quali antivirus, ecc.) e di accedere alla rete aziendale ed ai programmi con un codice di identificazione utente diverso da quello assegnato;
- divieto di utilizzare o installare programmi diversi da quelli autorizzati dalla funzione direttiva competente in materia di sistemi informatici e telematici;
- divieto di caricare, senza autorizzazione, software sui dispositivi forniti dalla Società;
- divieto di contraffare o alterare marchi o segni distintivi, nazionali o esteri, di prodotti industriali, potendo conoscere dell’esistenza del titolo di proprietà industriale o fare uso di marchi o segni distintivi contraffatti o alterati;
- divieto di mettere in circolazione, al fine di trarne profitto, prodotti industriali che sono contrassegnati con marchi contraffatti o alterati che potrebbero indurre in errore generando una possibile situazione di confondibilità sul riconoscimento del prodotto;
- divieto di usare nomi o segni distintivi atti a generare una situazione di confondibilità con nomi o segni distintivi legittimamente usati da altri, o imitare servilmente i prodotti di un concorrente, o compiere con qualsiasi altro mezzo atti idonei a generare una situazione di confondibilità con i prodotti e con l’attività di un concorrente;

- obbligo di tutelare, mantenere e difendere i diritti di Acea Ato2 nonché di tutti gli altri soggetti, in tutti gli ambiti di proprietà intellettuale e commercialmente rilevanti e a esercitare tali diritti in modo responsabile;
- divieto di adoperare violenza sulle cose ovvero mezzi fraudolenti per impedire o turbare l'esercizio di un'industria o di un commercio e compiere atti di concorrenza con violenza o minaccia, al fine di ostacolare / eliminare la concorrenza;
- divieto di compiere atti di concorrenza sleale, ed in particolare diffondere notizie ed apprezzamenti sui prodotti e sull'attività di un concorrente, idonei a determinarne il discredito, o appropriarsi di pregi dei prodotti o dell'impresa di un concorrente; avvalersi direttamente o indirettamente di ogni altro mezzo non conforme ai principi della correttezza professionale e idoneo a danneggiare l'altrui azienda;
- divieto di porre in vendita o mettere altrimenti in circolazione, sui mercati nazionali o esteri, prodotti industriali, con nomi, marchi o segni distintivi contraffatti o alterati, cagionando un nocimento all'industria nazionale;
- divieto di introdurre nel territorio dello Stato, detenere per la vendita, porre in vendita con offerta diretta ai consumatori o mettere comunque in circolazione oggetti o altri beni realizzati usurpando un titolo di proprietà industriale o in violazione dello stesso, al fine di trarne profitto;
- divieto di duplicare, riprodurre, trasmettere e diffondere in pubblico in maniera abusiva, senza cioè avere ottenuto l'opportuno consenso o cessione del diritto da parte del titolare dell'opera o del titolare dei diritti di sfruttamento economico, di opere dell'ingegno;
- divieto di riprodurre, trasferire su altro supporto, diffondere, comunicare, presentare o dimostrare in pubblico il contenuto di una banca dati senza aver in via preventiva ottenuto la necessaria autorizzazione dal legittimo titolare del diritto d'autore e/o del diritto di sfruttamento economico della banca dati medesima.

9. Assicurazioni

9.2 Principi di comportamento

In linea generale, ed al fine di prevenire la commissione dei reati nell'ambito del Macro-processo “Assicurazioni”, i Destinatari sono tenuti al rispetto dei “Principi di comportamento trasversali” riportati nell'introduzione del presente documento ed agli ulteriori principi di comportamento sotto identificati, ferma restando la necessità di attenersi a quanto disciplinato dalla documentazione aziendale, nonché dagli standard di controllo specifici presenti nel successivo paragrafo:

- divieto di presentare alle Polizze assicurative, dati o documenti non veritieri;
- obbligo di adottare un comportamento improntato ai principi di integrità, onestà, trasparenza e buona fede in relazione a qualsiasi attività da intraprendersi nell'ambito della gestione dei rapporti e della contrattualizzazione con le Polizze assicurative e con le terze parti (es. compagnie e broker);
- obbligo di gestire con la massima diligenza i sinistri attivi e passivi (si rimanda ai principi di comportamento riportati anche sub ciclo passivo con riferimento ad eventuali terze parti che operano a supporto di Acea Ato2 nello svolgimento dell'attività).

10. Gestione dei Rapporti con la Pubblica Amministrazione e con Enti Esterni

10.2 Principi di comportamento

In linea generale, ed al fine di prevenire la commissione dei reati nell'ambito del Macro processo “Gestione dei Rapporti con la Pubblica Amministrazione e con Enti Esterni”, i Destinatari sono tenuti al rispetto dei “Principi di comportamento trasversali” riportati nell’introduzione del presente documento ed agli ulteriori principi di comportamento sotto identificati, ferma restando la necessità di attenersi a quanto disciplinato dalla documentazione aziendale, nonché dagli standard di controllo specifici presenti nel successivo paragrafo:

- Divieto di trasmissione ad enti pubblici, pubbliche autorità o organi di vigilanza di documentazione non veritiera o alterata, anche in relazione alla richiesta di informazioni o chiarimenti.
- Divieto di alterazione del sistema informatico con il quale vengono trasmessi i dati e le informazioni alla Pubblica Amministrazione al fine di ottenere un vantaggio in danno della Pubblica Amministrazione stessa.
- Divieto di corresponsione di denaro o altre utilità ad un soggetto che, sfruttando intenzionalmente una relazione esistente con un Pubblico Ufficiale o Incaricato di Pubblico Servizio, possa offrire un’intermediazione contra legem (ad esempio l’illecito condizionamento sui contenuti di un provvedimento amministrativo) verso i suddetti, procurando indebiti vantaggi per la Società.
- Divieto di offerta o promessa di utilità ad un Pubblico Ufficiale o Incaricato di Pubblico Servizio affinché lo stesso, agendo in violazione degli obblighi inerenti al proprio ufficio, in sede di rilascio o rinnovo di un’autorizzazione, attesti falsamente il rispetto delle norme di riferimento.
- Divieto di offerta o promessa di denaro o altre utilità a un soggetto che, sfruttando intenzionalmente relazioni esistenti con un esponente di un Pubblico Ufficiale o Incaricato di Pubblico Servizio, induca quest’ultimo ad agire in violazione degli obblighi inerenti al proprio ufficio, in sede di rilascio o rinnovo di un’autorizzazione (ad esempio, attestando falsamente il rispetto delle norme di riferimento).
- Erogazione di denaro o altre utilità, a titolo di retribuzione, in favore di un esponente dell’Autorità Regolatoria, affinché questi si impegni a non effettuare rilievi o contestazioni di irregolarità in sede di ispezione, verifiche, accertamenti.
- Obbligo del rispetto delle modalità operative definite nella documentazione normativa aziendale adottata (ivi incluso l’utilizzo di canali di accreditamento/comunicazione con la PA leciti e trasparenti);
- Assunzione di impegni con la PA deve essere riservata esclusivamente alle figure/funzioni aziendali munite degli idonei poteri¹⁴ e la gestione dei rapporti con la PA deve essere riservata esclusivamente alle figure/funzioni aziendali a ciò preposte e autorizzate, accertando l’assenza di situazioni di conflitti di interesse, nel rispetto della più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge e regolamentari;
- Coinvolgimento contestuale di almeno due soggetti aziendali in caso di contatto con la PA / Terzi mediatori in peculiari fasi / attività (es. negoziazioni, ispezioni, verifiche, emissione / rinnovo di convenzioni / concessioni / autorizzazioni ecc.);

¹⁴ Eventualmente anche conferiti ad hoc / procure speciali;

- Nelle attività di gestione del rapporto con la PA, in termini di trasferimento dati e/o informazioni mediante applicativi informatici della stessa (es. tramite installazione dell'applicativo informatico messo a disposizione e/o via web tramite sistema di autenticazione) occorre sempre: *i)* attenersi scrupolosamente alle modalità operative definite dalla Pubblica Amministrazione, verificando e rispettando le regole di accesso/autorizzative; *ii)* garantire adeguata conservazione e corretto utilizzo di ID e Password; *iii)* mantenere traccia delle informazioni trasmesse;
- In caso di supporto di soggetti e/o enti terzi per lo svolgimento di specifiche attività verso la PA, obbligo di osservare le disposizioni previste dalle procedure acquisti pro tempore vigenti¹⁵. Nel caso in cui l'attività da affidare al terzo comporti il potere di agire nei confronti della Pubblica Amministrazione in nome e per conto della Società, obbligo di formalizzare tale potere nel rispetto delle forme di legge previste e in base alla tipologia di incarico affidato¹⁶;
- Obbligo di effettuare con trasparenza, tempestività, correttezza, veridicità e buona fede tutte le comunicazioni / segnalazioni periodiche previste dalla legge e dai regolamenti nei confronti delle Autorità di Vigilanza e/o Autorità giudiziarie, non frapponendo alcun ostacolo all'esercizio delle funzioni di vigilanza e/o di indagine;
- Sono inoltre vietati i seguenti comportamenti:
 - chiedere alla Pubblica Amministrazione, informazioni riservate di cui dispone per ragioni di ufficio, comportamenti che ostacolino l'esercizio di diritti di terzi, comportamenti che intralciino l'esercizio della propria attività;
 - porre in essere qualsiasi comportamento idoneo a ledere l'autonomia e l'imparzialità di giudizio della Pubblica Amministrazione;
 - presentare / fornire dichiarazioni non veritiero (es. esibendo documenti in tutto o in parte non corrispondenti alla realtà);
 - tenere condotte ingannevoli nei confronti della Pubblica Amministrazione tali da indurre quest'ultimi in errori di valutazione;
 - cercare di influenzare impropriamente - anche avvalendosi della mediazione di terzi - le decisioni della controparte che tratta o prende decisioni per conto delle Pubbliche Amministrazioni quando è in corso una trattativa, nell'ambito di una richiesta o di un qualsivoglia rapporto con la Pubblica Amministrazione;
 - tentare di ottenere dalla Pubblica Amministrazione qualsiasi tipo di contributo, fondo o altre prestazioni attraverso dichiarazioni / documenti alterati o falsificati, o attraverso l'omissione di informazioni dovute o, più genericamente, attraverso meccanismi fittizi o raggiri, inclusi quelli attuati tramite sistemi informatici e telematici, mirati a fuorviare il fornitore;
 - tentare di alterare in qualsiasi modo il funzionamento dei sistemi informatici o telematici aziendali e/o messi a disposizione da parte della Pubblica Amministrazione o accedere, senza autorizzazione, a dati, informazioni ricevuti o da trasferire alla Pubblica Amministrazione o programmi ivi contenuti al fine di procurare alla Società un ingiusto profitto per sé o per altri a danno dello Stato;
 - effettuare pagamenti in contanti o in natura, salvo ove previsto dalla legge;
 - destinare somme ricevute da organismi pubblici nazionali o comunitari a titolo di erogazioni, contributi o finanziamenti per scopi diversi da quelli cui erano destinati;

¹⁵ Con riferimento sia alla selezione (ivi incluse verifiche etico reputazionali) che alla successiva gestione del rapporto con la terza parte (prestando peculiare attenzione alla tracciabilità delle attività svolte dal terzo intermediario, ivi incluse le relative spese, e la congruità del compenso riconosciuto).

¹⁶ Indicando quali elementi minimi: oggetto dell'incarico, qualifica e limiti dei poteri conferiti.

- devolvere somme a partiti politici, movimenti di opinione, sindacati od altre organizzazioni a loro riconducibili, né di rappresentanti e candidati in nome e per conto del Gruppo Acea;
- divieto di destinare somme ricevute da organismi pubblici nazionali o comunitari a titolo di erogazioni, contributi o finanziamenti per scopi diversi da quelli cui erano destinati;
- divieto di ricevere finanziamenti da/effettuare elargizioni a soggetti nazionali o esteri condannati, ovvero da/a Società od organizzazioni di cui si è accertata la responsabilità, per aver svolto attività di riciclaggio, autoriciclaggio e ricettazione;
- divieto di ricorrere a forme di pressione, inganno, suggestione o di captazione della benevolenza del pubblico funzionario, tali da influenzare l'attività amministrativa;
- divieto di prendere parte, anche in qualità di concorrente estraneo, a eventuali condotte che determinino un'appropriazione illecita poste in essere da un funzionario pubblico.

II. Regulatory

II.2 Principi di comportamento

In linea generale, ed al fine di prevenire la commissione dei reati nell'ambito del Macro-processo “Regulatory”, i Destinatari sono tenuti al rispetto dei “Principi di comportamento trasversali” riportati nell'introduzione del presente documento ed agli ulteriori principi di comportamento sotto identificati, ferma restando la necessità di attenersi a quanto disciplinato dalla documentazione aziendale, nonché dagli standard di controllo specifici presenti nel successivo paragrafo:

- obbligo a rispettare i limiti previsti dalle autorizzazioni, licenze, certificazioni nello svolgimento delle attività da esse regolate, con formalizzazione per iscritto e gestione da parte delle Unità Organizzative competenti di eventuali criticità o difficoltà, nel rispetto della legge, delle altre norme vigenti in materia e delle procedure aziendali;
- divieto di monitorare costantemente l'evoluzione del quadro normativo di riferimento;
- divieto di indurre un pubblico ufficiale o un incaricato di pubblico servizio, a svolgere in maniera impropria qualsiasi funzione di natura pubblica oppure ricompensarlo per averla svolta;
- divieto di influenzare un atto (o un'omissione) o qualsiasi decisione da parte di un pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio in violazione di un dovere di ufficio o obbligo di fedeltà;
- divieto di ottenere, assicurarsi o mantenere ingiustamente un vantaggio in relazione alle attività di impresa;
- divieto di ottenere, assicurarsi o mantenere un ingiusto beneficio di qualsivoglia tipo, non solo ad interesse e/o vantaggio della società, ma anche per interessi personali o di familiari o conoscenti in violazione degli obblighi di fedeltà;
- divieto di porre in essere qualsiasi comportamento che sia di ostacolo all'esercizio delle funzioni delle Autorità, anche in sede di ispezione (a titolo esemplificativo: espressa opposizione, rifiuti pretestuosi, o anche comportamenti ostruzionistici o di mancata collaborazione, quali ritardi nelle comunicazioni o nella messa a disposizione di documenti).

12. Security

12.2 Principi di comportamento

In linea generale, ed al fine di prevenire la commissione dei reati nell'ambito del Macro-processo “Assicurazioni”, i Destinatari sono tenuti al rispetto dei “Principi di comportamento trasversali” riportati nell'introduzione del presente documento ed agli ulteriori principi di comportamento sotto identificati, ferma restando la necessità di attenersi a quanto disciplinato dalla documentazione aziendale, nonché dagli standard di controllo specifici presenti nel successivo paragrafo:

- divieto di presentare alle Polizze assicurative, dati o documenti non veritieri;
- obbligo di adottare un comportamento improntato ai principi di integrità, onestà, trasparenza e buona fede in relazione a qualsiasi attività da intraprendersi nell'ambito della gestione dei rapporti e della contrattualizzazione con le Polizze assicurative e con le terze parti (es. compagnie e broker);
- obbligo di gestire con la massima diligenza i sinistri attivi e passivi.

13. Relazioni con gli Stakeholder

13.2 Principi di comportamento

In linea generale, ed al fine di prevenire la commissione dei reati nell'ambito del Macro-processo “Relazioni con gli Stakeholder”, i Destinatari sono tenuti al rispetto dei “Principi di comportamento trasversali” riportati nell'introduzione del presente documento ed agli ulteriori principi di comportamento sotto identificati, ferma restando la necessità di attenersi a quanto disciplinato dalla documentazione aziendale, nonché dagli standard di controllo specifici presenti nel successivo paragrafo:

- Obbligo di trasparenza, tracciabilità e correttezza nella gestione dei rapporti con tutti gli stakeholder (clienti, comunità, associazioni, media, fornitori, istituzioni, Autorità), con adeguata formalizzazione di incontri, impegni e decisioni assunte;
- Divieto di offrire, promettere, sollecitare o accettare utilità indebite (denaro, beni, ospitalità, sponsorizzazioni, assunzioni/consulenze di favore) per ottenere o mantenere vantaggi, agevolazioni o esiti favorevoli in relazioni, procedimenti o negoziazioni;
- Obbligo di gestione dei conflitti di interesse, anche potenziali, con dichiarazione, astensione dalle decisioni e adozione delle misure di mitigazione previste;
- Divieto di influenzare indebitamente soggetti esterni (incluse Autorità, enti regolatori, associazioni di categoria, media, rappresentanze) mediante pressioni, intermediazioni opache o canali non autorizzati;
- Obbligo di veridicità e completezza delle informazioni esterne (comunicati, presentazioni, report ESG, web e social, campagne), evitando dichiarazioni fuorvianti, “greenwashing” o omissioni rilevanti;
- Divieto di manipolare o selezionare in modo distorsivo i risultati delle rilevazioni sulla customer experience (survey, NPS, reclami, feedback), le basi campionarie o gli indicatori; obbligo di documentare metodologie e cambi per garantire confrontabilità.

14. Patrimonio e Facility Management

14.2 Principi di comportamento

In linea generale, ed al fine di prevenire la commissione dei reati nell'ambito del Macro-processo “Patrimonio e Facility Management”, i Destinatari sono tenuti al rispetto dei “Principi di comportamento trasversali” riportati nell’introduzione del presente documento ed agli ulteriori principi di comportamento sotto identificati, ferma restando la necessità di attenersi a quanto disciplinato dalla documentazione aziendale, nonché dagli standard di controllo specifici presenti nel successivo paragrafo:

- obbligo di garantire la tracciabilità e la completezza dell'anagrafe immobiliare (titoli di proprietà/lokazione, vincoli, planimetrie, destinazioni d'uso), con responsabilità, poteri e scadenziari formalizzati;
- obbligo di conformità a titoli e adempimenti (agibilità, CPI/SCIA antincendio, dichiarazioni di conformità impianti, verifiche periodiche messa a terra, libretti ascensori, catasti impiantistici), con evidenze documentali e controlli periodici;
- divieto di eseguire lavori o modifiche edilizie/impiantistiche in assenza dei necessari titoli abilitativi o in difformità dai progetti approvati; divieto di cambi d'uso non autorizzati;
- obbligo di pianificare e documentare le manutenzioni (ordinarie/straordinarie), con registri interventi, collaudi, verifiche di ripristino e tracciabilità di ordini, SAL e consuntivi;
- divieto di alterare, omettere o falsificare registri e report manutentivi, check-list antincendio, verbali di verifica o libretti impianto;
- obbligo di selezionare e gestire fornitori/appaltatori con criteri trasparenti e oggettivi, previa qualificazione tecnica, HSE e 231; obbligo di DUVRI/coordinamento sicurezza e verifica dell'idoneità tecnico-professionale;
- divieto di affidamenti diretti ingiustificati, favoritismi o gestione in conflitto di interessi; obbligo di dichiarazione preventiva e gestione delle incompatibilità; rotazione ove applicabile;
- obbligo di segregazione dei ruoli e limiti di spesa tra chi richiede, approva, affida, verifica e liquida lavori/servizi, con poteri formalizzati e controlli a campione.

15. Sviluppo Asset Management

15.2 Principi di comportamento

In linea generale, ed al fine di prevenire la commissione dei reati nell'ambito del Macro-processo “Sviluppo Asset Management”, i Destinatari sono tenuti al rispetto dei “Principi di comportamento trasversali” riportati nell'introduzione del presente documento ed agli ulteriori principi di comportamento sotto identificati, ferma restando la necessità di attenersi a quanto disciplinato dalla documentazione aziendale, nonché dagli standard di controllo specifici presenti nel successivo paragrafo:

- obbligo di garantire la tracciabilità, la trasparenza e la coerenza delle decisioni assunte lungo l'intero ciclo di sviluppo degli asset, dalla fase strategica alla realizzazione, nel rispetto delle normative vigenti e delle procedure aziendali;
- divieto di adottare scelte progettuali, tecniche o gestionali che perseguano interessi personali o di terzi in conflitto con quelli aziendali, anche indirettamente;
- obbligo di coinvolgere le funzioni competenti nella valutazione dei rischi, nella definizione degli obiettivi e nella gestione delle criticità, con adeguata formalizzazione e documentazione;
- divieto di affidare incarichi, consulenze o forniture in assenza di criteri oggettivi e trasparenti, o in presenza di potenziali conflitti di interesse;
- obbligo di rispettare i requisiti tecnici, ambientali, normativi e di sicurezza previsti per la progettazione e realizzazione degli asset, con monitoraggio costante e rendicontazione verificabile;
- divieto di alterare, omettere o falsificare dati, informazioni o documenti rilevanti ai fini della pianificazione, progettazione o realizzazione degli asset;
- divieto di ottenere, assicurarsi o mantenere un vantaggio ingiusto, diretto o indiretto, in relazione alle attività di sviluppo, anche per interessi personali o di soggetti terzi;
- divieto di ostacolare o eludere controlli interni o esterni, anche in sede di ispezione, audit o verifica tecnica, mediante comportamenti ostruzionistici, ritardi ingiustificati o mancata collaborazione.

16. Esercizio

16.2 Principi di comportamento

In linea generale, ed al fine di prevenire la commissione dei reati nell'ambito del Macro-processo “Esercizio”, i Destinatari sono tenuti al rispetto dei “Principi di comportamento trasversali” riportati nell'introduzione del presente documento ed agli ulteriori principi di comportamento sotto identificati, ferma restando la necessità di attenersi a quanto disciplinato dalla documentazione aziendale, nonché dagli standard di controllo specifici presenti nel successivo paragrafo:

- obbligo di pianificare, gestire e monitorare le attività operative, manutentive e di pronto intervento in modo conforme alle normative vigenti, alle autorizzazioni e alle procedure aziendali, garantendo la tracciabilità delle decisioni e degli interventi;
- divieto di adottare comportamenti che possano compromettere la sicurezza, la continuità operativa o la qualità del servizio, anche in presenza di urgenze o emergenze;
- obbligo di utilizzare risorse, materiali e fornitori conformi agli standard aziendali e alle prescrizioni normative, con verifica documentale e controllo periodico;
- divieto di alterare, omettere o falsificare dati tecnici, report di intervento, registrazioni di guasti o segnalazioni da parte dell'utenza;
- obbligo di garantire la corretta gestione delle segnalazioni e delle richieste provenienti dall'utenza, nel rispetto dei tempi, delle modalità e dei livelli di servizio previsti;
- divieto di ottenere, assicurarsi o mantenere un vantaggio ingiusto, diretto o indiretto, in relazione alle attività di esercizio, anche per interessi personali o di soggetti terzi;
- divieto di ostacolare o eludere controlli interni o esterni, anche in sede di ispezione, audit o verifica tecnica, mediante comportamenti ostruzionistici, ritardi ingiustificati o mancata collaborazione;
- obbligo di segnalare tempestivamente eventuali criticità, anomalie o non conformità riscontrate, attivando
- le procedure previste per la gestione delle emergenze e delle non conformità.

17. Gestione clienti

17.2 Principi di comportamento

In linea generale, ed al fine di prevenire la commissione dei reati nell'ambito del Macro-processo “Gestione Clienti”, i Destinatari sono tenuti al rispetto dei “Principi di comportamento trasversali” riportati nell'introduzione del presente documento ed agli ulteriori principi di comportamento sotto identificati, ferma restando la necessità di attenersi a quanto disciplinato dalla documentazione aziendale, nonché dagli standard di controllo specifici presenti nel successivo paragrafo:

- obbligo di garantire tracciabilità, trasparenza e completezza delle attività e delle decisioni lungo l'intero ciclo meter-to-cash e nella gestione dei rapporti commerciali (offerte, contratti, variazioni, reclami, incassi);
- divieto di perseguire interessi personali o di terzi in conflitto con quelli aziendali nelle trattative, nelle condizioni economiche, nelle rettifiche di fatturazione, nelle concessioni di sconti o piani di rientro;
- obbligo di correttezza nelle misure e nella fatturazione, assicurando rilevazioni attendibili, criteri di stima legittimi, rettifiche motivate e documentate, e coerenza tra consumo rilevato, fatturato e incassato;
- divieto di alterare, manipolare o omettere dati relativi a misure, letture, profili di consumo, fatture, note di credito, incassi o anagrafiche clienti;
- obbligo di gestione conforme e documentata dei reclami e delle richieste dell'utenza, nel rispetto dei livelli di servizio previsti, con esito tracciato e motivazioni verificabili;
- divieto di pratiche commerciali scorrette o ingannevoli, inclusa la presentazione fuorviante di condizioni economiche, penali, servizi accessori o tempi di attivazione/disattivazione;
- obbligo di applicare criteri oggettivi e non discriminatori per attivazioni, sospensioni, distacchi/riattacchi, rimborsi, morosità e recupero crediti, con decisioni motivate e autorizzate;
- divieto di offerte, utilità o vantaggi indebiti a clienti, intermediari o soggetti terzi per ottenere o mantenere contratti, agevolazioni, accelerazioni di pratiche o rinunce a crediti; divieto di sollecitare o accettare utilità;
- obbligo di segregazione dei ruoli tra chi propone, approva ed esegue attività sensibili (emissioni/annulli fatture, note di credito, sconti, gestione incassi, riconciliazioni), con limiti e poteri formalizzati;
- divieto di incassi non tracciati o extra-procedurali, retrodatazioni ingiustificate, cancellazioni arbitrarie di partite, compensazioni non autorizzate o utilizzo improprio di casse e fondi;
- obbligo di protezione dei dati personali e riservati dei clienti, con accessi profilati, uso lecito dei dati, divieto di divulgazione non autorizzata e adozione delle misure di sicurezza previste;
- divieto di ostacolare o eludere controlli interni o esterni (ispezioni, audit, verifiche tecniche e amministrative), anche tramite ritardi ingiustificati, comportamenti ostruzionistici o mancata collaborazione.

18. Tutela della risorsa idrica

18.2 Principi di comportamento

In linea generale, ed al fine di prevenire la commissione dei reati nell'ambito del Macro-processo “Tutela della risorsa idrica”, i Destinatari sono tenuti al rispetto dei “Principi di comportamento trasversali” riportati nell'introduzione del presente documento ed agli ulteriori principi di comportamento sotto identificati, ferma restando la necessità di attenersi a quanto disciplinato dalla documentazione aziendale, nonché dagli standard di controllo specifici presenti nel successivo paragrafo:

- obbligo di rispettare titoli autorizzativi e prescrizioni (concessioni di derivazione, autorizzazioni agli scarichi, limiti quantitativi/qualitativi, deflusso ecologico/minimo vitale, condizioni di monitoraggio), con formalizzazione per iscritto di limiti e responsabilità;
- divieto di effettuare prelievi o scarichi non autorizzati o in misura difforme dai limiti concessi; divieto di manomettere, bypassare o impedire il corretto funzionamento di contatori, misuratori e sistemi di campionamento;
- obbligo di monitoraggio e tracciabilità di volumi prelevati/immessi, portate, parametri qualitativi e stato dei corpi idrici, mediante strumenti idonei, tarati e manutenuti; registrazione completa, tempestiva e verificabile dei dati;
- divieto di alterare, omettere o falsificare dati ambientali (misure, campioni, referti, registrazioni, report) o di utilizzare laboratori/servizi di analisi non qualificati; obbligo di garantire catena di custodia e integrità dei campioni;
- obbligo di prevenzione dell'inquinamento e delle contaminazioni: corretta gestione e stoccaggio di sostanze pericolose, bacini di contenimento, separazione reti acque meteoriche/di processo, manutenzioni programmate e ispezioni su vasche, serbatoi, condotte e punti di scarico;
- divieto di gestione illecita di rifiuti liquidi e fanghi (abbandono, smaltimenti non autorizzati, diluizioni fraudolente); obbligo di tracciabilità documentale e utilizzo di trasportatori/impianti autorizzati;
- obbligo di attuare piani di emergenza ambientale per eventi di sversamento, incidenti o superamenti dei limiti: contenimento immediato, messa in sicurezza, campionamenti urgenti, comunicazioni tempestive alle funzioni interne e alle Autorità competenti, azioni correttive e preventive;
- divieto di influenzare indebitamente procedimenti o ispezioni relativi ad autorizzazioni, controlli o sanzioni;
- divieto di offrire/promettere o accettare utilità collegate a esiti amministrativi o ispettivi;
- obbligo di cooperare con le Autorità e con gli auditor interni/esterni, facilitando l'accesso ai siti, la messa a disposizione della documentazione e delle evidenze, evitando qualsiasi comportamento ostruzionistico o dilatorio;
- obbligo di gestione dei vincoli territoriali e ambientali: divieto di intervenire su corpi idrici, aree di rispetto, aree protette o fasce di tutela senza i necessari titoli; rispetto di prescrizioni idrogeologiche, paesaggistiche e di tutela della biodiversità;