

Codice etico

Il Codice etico è uno degli strumenti della responsabilità sociale delle imprese per la promozione di buone pratiche di comportamento.

marche multiservizi

FALCONARA





Il Codice etico di Marche Multiservizi Falconara

Il presente Codice è stato approvato
dall'Amministratore Unico in data 16.03.2021.



Sommario

Preambolo	5
La missione	6
I valori	7
i principi di funzionamento dell'azienda	9
1	
Principi e indirizzi generali	12
Destinatari del Codice e principi di funzionamento	13
1. Destinatari del Codice	
2. Valori etici d'impresa	
3. Principi di funzionamento d'impresa	
4. Definizione di comportamento etico	
Indirizzi generali	14
5. Rispetto del Codice Etico	
6. Responsabilità e potere decisionale	
7. Doveri di rendere conto	
8. Impegno al dialogo	
9. Riservatezza delle informazioni	
10. Potenziali conflitti di interessi	
11. Tutela dell'integrità fisica e morale	
12. Valore della formazione	
13. Importanza della comunicazione	
14. Importanza della collaborazione	
15. Riservatezza dei dati personali e rispetto della sfera privata	
16. Cura dell'ambiente	
17. Condivisione del Codice	
2	
Rapporti con i clienti e con i committenti	16
18. Definizione di cliente	
19. Imparzialità tra i clienti	
20. Attenzione ai bisogni del cliente	
21. Comunicazione e informazione verso i clienti	
22. Qualità e sicurezza del servizio erogato	
23. Gestione e comunicazione della qualità del servizio erogato	
24. Qualità percepita dal cliente	
25. Correttezza nei contratti e nei rapporti con i clienti	
26. Prevenzione del contenzioso	
3	
Rapporti con dipendenti e collaboratori	20
27. Definizioni di dipendente e collaboratore	
28. Tutela della persona e delle pari opportunità	
29. Valorizzazione delle risorse umane	
30. Formazione	
31. Gestione del tempo dei dipendenti e collaboratori	
32. Abuso di autorità	
33. Coinvolgimento dei dipendenti e collaboratori	
34. Tutela della salute e della sicurezza	
35. Diligenza nell'utilizzo delle risorse aziendali	
36. Conflitto di interesse	
37. Tutela dell'immagine e della reputazione aziendale	
38. Diverse sensibilità e rispetto delle scelte aziendali	
39. Relazione fra colleghi e attenzione alla sfera privata del dipendente	
4	
Rapporti con gli azionisti	24
40. Definizioni di azionista	
41. Creazione di valore	
42. Tutela degli azionisti	
43. Informazioni	
5	
Rapporti con i fornitori	26
44. Definizione di fornitore	
45. Rapporto coi fornitori e responsabilità sociale negli appalti	
46. I fornitori e l'immagine e reputazione di MMS Falconara srl.	
47. Politiche sociali e ambientali dei fornitori.	
48. Tutela della sicurezza e della salute dei fornitori	
49. Criteri di selezione e qualificazione dei fornitori	
50. Valutazione dei fornitori	
51. Gare di appalto	
52. Correttezza nella gestione e riformulazione dei contratti	
53. Regali e benefici	



6 Rapporti col territorio, le comunità e le istituzioni 30

- 54. Definizioni di territorio, comunità e istituzioni
- 55. Rapporti con l'ambiente
- 56. Contributo di MMS Falconara srl all'educazione ambientale e all'economia circolare
- 57. Rapporti con le istituzioni
- 58. Rapporti con le autorità regolatrici
- 59. Rapporti con la comunità e i cittadini
- 60. Sostegno a iniziative sociali e culturali
- 61. Donazioni e liberalità

7 Attuazione del codice 34

- 62. Comitato etico per la diffusione e l'attuazione del Codice
- 63. Promozione dello spirito e dei contenuti del Codice
- 64. Consulenza sull'interpretazione del Codice e formazione etica
- 65. Procedure per il funzionamento del Comitato
- 66. Limiti alla competenza del Comitato
- 67. Procedimento d'ufficio
- 68. Procedure su segnalazione di terzi
- 69. Istruttoria
- 70. Tempi
- 71. Indagini
- 72. Riservatezza
- 73. Convocazione del Comitato
- 74. Segretario del Comitato
- 75. Deposito di atti e verbali
- 76. Votazioni
- 77. Rapporti tra Comitato e Consiglio di Amministrazione
- 78. Rapporti tra Comitato e Direzione aziendale
- 79. Esiti del giudizio del Comitato
- 80. Giudizio di violazione
- 81. Comunicazione agli interessati
- 82. Validità del Codice

Preambolo

Finalità del Codice Etico.

Il Codice etico è uno degli strumenti della responsabilità sociale delle imprese per la promozione di buone pratiche di comportamento. Il Codice deve servire a ridurre lo stato di indeterminatezza che accompagna le decisioni.

Il Codice non supplisce le leggi o le norme contrattuali, ma le integra. Non bastano quasi mai le leggi per stabilire il "comportamento giusto".

I comportamenti delle persone che costituiscono l'organizzazione ne modellano e conformano l'immagine. Esiste dunque un diretto rapporto tra rispetto delle regole, autorevolezza, affidabilità e successo dell'impresa. Nelle imprese che svolgono servizi di pubblica utilità – è il caso di Marche Multiservizi Falconara srl – il Codice ha particolare rilievo. È evidente l'importanza che questi servizi hanno nella vita delle persone e delle famiglie. Bisogna, dunque, dimostrare con i fatti (dunque con i comportamenti) di essere coscienti di quanto si conta nella vita delle persone. Le attività di Marche Multiservizi Falconara srl hanno, inoltre, un forte e diretto impatto sull'ambiente, cioè ancora una volta sulla vita quotidiana e futura delle persone.

- Il Codice intende perseguire anche altri obiettivi, tra cui:

l'aumento della coesione

il Codice ha come scopo il miglioramento delle relazioni interne e la formazione di una immagine esterna unitaria e chiara;

la maggior efficienza

la motivazione dei partecipanti verso obiettivi positivi aumenta la capacità di produrre utilità;

una buona reputazione

una organizzazione con buone regole e che manifesta nei fatti i suoi valori produce sicurezza nei propri pubblici, che possono trasformarsi così da interlocutori a partner.



La missione

Cosa è chiamata a realizzare Marche Multiservizi Falconara srl in futuro.

MMS Falconara srl vuole costituire un sicuro e affidabile punto di riferimento per i suoi clienti i lavoratori e gli azionisti (diretti e indiretti), attraverso un modello di impresa capace di innovazione e di forte radicamento territoriale, nel rispetto dell'ambiente.

MMS Falconara srl vuole rappresentare un motivo di orgoglio e di fiducia per:

i clienti,

perché ricevano, attraverso un ascolto costante, servizi di qualità all'altezza delle loro attese;

le donne e gli uomini che lavorano nell'impresa,

perché siano protagonisti dei risultati con la loro competenza, il loro coinvolgimento e la loro passione;

gli azionisti diretti e indiretti,

perché siano certi che il valore economico dell'impresa continui a essere creato, nel rispetto dei principi di responsabilità sociale;

il territorio di riferimento,

perché sia la ricchezza economica, sociale e ambientale da promuovere per un futuro sostenibile;

i fornitori,

perché siano attori della filiera del valore e partner della crescita.

I valori

I valori sono i principi nei quali ci riconosciamo.

INTEGRITÀ

Orgogliosi di essere un Gruppo di persone corrette e leali.

MMS Falconara srl, quale parte del Gruppo Marche Multiservizi Spa è un'azienda in cui la legalità, la correttezza, l'onestà, l'equità e l'imparzialità dei comportamenti all'interno e all'esterno dell'impresa costituiscono un comune modo di sentire e di agire.

Nella condivisione di questi principi si instaurano rapporti duraturi con clienti e fornitori, generale trasparenza nelle relazioni con i terzi, consono ed equo riconoscimento del lavoro dei collaboratori.

TRASPARENZA

Sinceri e chiari verso tutti gli interlocutori.

MMS Falconara srl si impegna a fornire a tutti i suoi interlocutori, in modo chiaro, completo e tempestivo, le informazioni relative alle azioni condotte a tutti i livelli d'impresa. Per MMS Falconara srl essere trasparenti significa adottare strumenti di gestione aperti al dialogo con i propri interlocutori con l'obiettivo di corrispondere alle attese di informazione e conoscenza degli impatti economici, sociali e ambientali delle attività aziendali.



I principi di funzionamento dell'azienda

RESPONSABILITÀ PERSONALE

Impegnati per il bene dell'azienda, insieme.

Lavorare in MMS Falconara srl comporta un impegno a instaurare un rapporto fiduciario con i propri colleghi e, più in generale, con tutti gli interlocutori.

È ritenuto essenziale impegnarsi con lealtà ed efficacia per conseguire gli obiettivi aziendali con la consapevolezza dei propri compiti e delle proprie responsabilità.

COERENZA

Concentrati nel fare ciò che diciamo.

Essere coerenti significa per ognuno impegnarsi ad attuare quotidianamente in ogni azione la missione, i valori e i principi di funzionamento dell'azienda. Essi sono ritenuti base fondante della pianificazione strategica, degli obiettivi e della gestione operativa.

Le linee di condotta che Marche Multiservizi Falconara srl intende mantenere per raggiungere gli obiettivi strategici che si è data.

CREAZIONE DI VALORE E RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE

Essere un'impresa costruita per durare nel tempo e per migliorare la società e l'ambiente delle generazioni future.

MMS Falconara srl si impegna a coniugare valore economico e sociale con l'obiettivo di soddisfare nel tempo le legittime aspettative di tutti coloro che entrano in relazione con essa: clienti, lavoratori, azionisti, fornitori, istituzioni e comunità locali. MMS Falconara srl persegue una gestione responsabile delle risorse naturali e l'uso di soluzioni volte a migliorare l'impatto ambientale delle proprie attività.

QUALITÀ ED ECCELLENZA DEL SERVIZIO

Essere focalizzati sul cliente e mostrargli sempre una sola faccia.

La soddisfazione del cliente rappresenta un elemento fondamentale per la crescita di MMS Falconara srl che intende essere percepita come fornitore di soluzioni, capace di comprendere i bisogni e di offrire servizi di



I principi di funzionamento dell'azienda

qualità elevata. In MMS Falconara srl l'agire quotidiano mira a fornire una risposta unica ed affidabile alle attese dei clienti. Organizzazione, professionalità e cultura di MMS Falconara srl evolvono avendo come punto di riferimento l'ascolto e il servizio al cliente.

EFFICIENZA

Valorizzare e non sprecare le risorse disponibili.

MMS Falconara srl si impegna a perseguire con velocità gli obiettivi fissati introducendo in ogni attività il principio di ottimizzazione: nella gestione delle risorse umane, del tempo, così come in quella delle risorse finanziarie e tecnologiche impiegate.

INNOVAZIONE E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Sentirsi parte di una squadra che genera idee e migliora le cose.

MMS Falconara srl si pone l'obiettivo di introdurre ai diversi livelli organizzativi tutti gli aspetti dell'innovazione "utile e possibile": tecnologica, organizzativa, gestionale e di processo. MMS Falconara srl intende agire ogni giorno per la manutenzione e il miglioramento concreto delle proprie attività; è volontà di MMS Falconara srl sostenere e promuovere l'attitudine al cambiamento.

COINVOLGIMENTO E VALORIZZAZIONE

Condividere conoscenze per migliorarsi e migliorare.

MMS Falconara srl si impegna a valorizzare l'esperienza e sviluppare le competenze di tutti i lavoratori, a promuovere la cooperazione e lo scambio di conoscenze, affinché il lavoro sia fonte di soddisfazione, orgoglio per le persone oltre che fattore rilevante per il successo dell'impresa. Si vogliono premiare i comportamenti coerenti con la missione e con i valori. MMS Falconara srl intende promuovere, attraverso la cultura del dialogo, la diffusione dell'informazione e lo spirito di appartenenza a un gruppo unico e integrato.

VOLONTÀ DI SCEGLIERE

Scegliere la soluzione più utile per crescere.

Nel perseguire la propria missione MMS Falconara srl selezionerà le aree di business e i piani di sviluppo per accrescere il proprio valore e per essere sempre più competitiva sul mercato. La differenziazione sulla base del merito caratterizzerà il processo di riconoscimento e valorizzazione dei lavoratori.



1

Principi e indirizzi generali

Destinatari del Codice e principi di funzionamento

1 Destinatari del Codice

I destinatari del Codice sono tutti coloro che a vario titolo e con differente responsabilità costituiscono l'organizzazione e ne realizzano direttamente e indirettamente, gli scopi di MMS Falconara srl.

2 Valori etici d'impresa

MMS Falconara srl assume come propri valori etici:

- Integrità
- Trasparenza
- Responsabilità personale
- Responsabilità sociale in conformità allo standard SA 8000
- Coerenza.

3 Principi di funzionamento d'impresa

MMS Falconara srl assume come propri principi di funzionamento:

- la creazione di valore e la responsabilità sociale e ambientale,
- la qualità ed eccellenza del servizio,
- l'efficienza,
- l'innovazione e il miglioramento continuo,
- il coinvolgimento e la valorizzazione,
- la volontà di scegliere.

4 Definizione di comportamento etico

Si definisce comportamento etico il modo di agire dei soggetti che costituiscono l'organizzazione in coerenza con i valori e i principi.



Indirizzi generali

5 **Rispetto del Codice Etico**

Amministratori, dipendenti e collaboratori di MMS Falconara srl fondano le relazioni sulla fiducia. A tal fine ispirano i comportamenti quotidiani al rispetto delle norme contenute nel presente Codice. Ogni comportamento non conforme al Codice Etico equivale a una violazione del patto fiduciario e pertanto va rilevato e segnalato.

6 **Responsabilità e potere decisionale**

MMS Falconara srl interpreta l'impresa come il luogo della responsabilità. La responsabilità è proporzionale all'autorità e alla discrezionalità nelle scelte di cui si dispone.

Conseguentemente la diffusione e l'attuazione di questo Codice dipendono dall'impegno di tutti ma in particolare da coloro che detengono il maggior potere decisionale, che devono garantire lo sviluppo della responsabilità sociale di MMS Falconara srl e rappresentare l'esempio per tutti.

7 **Dovere di rendere conto**

MMS Falconara srl assume il dovere di dare conto dei propri obiettivi, attività e risultati attraverso strumenti idonei a divulgare gli impatti economici, sociali e ambientali.

“Rendere conto” è assunto come prassi di condotta individuale.

8 **Impegno al dialogo**

MMS Falconara srl instaura un dialogo con i propri interlocutori e le loro rappresentanze, nel rispetto dei reciproci interessi. Ognuno è tenuto a dare riscontro alle richieste di dialogo.

9 **Riservatezza delle informazioni**

Gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori di MMS Falconara srl devono considerare, fino a quando non è stata resa pubblica, ogni informazione sulle attività aziendali di cui dispongono in funzione dei rispettivi incarichi, come riservata e a esclusivo interesse dell'Impresa.

10 **Potenziali conflitti di interessi**

Amministratori, dipendenti e collaboratori devono evitare le situazioni che possano rappresentare un conflitto d'interesse tra loro e l'Impresa.

11 **Tutela dell'integrità fisica e morale**

MMS Falconara srl tutela l'integrità fisica e morale dei dipendenti e

collaboratori, assicurando ambienti di lavoro sicuri e sani e condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale. MMS Falconara srl si impegna affinché da parte dei propri fornitori vi sia il medesimo rispetto nei confronti dei loro dipendenti e collaboratori e attua perciò specifici controlli.

12 **Valore della formazione**

MMS Falconara srl riconosce l'importanza della formazione come fattore indispensabile per accrescere la competenza dei dipendenti e il valore dell'impresa.

13 **Importanza della comunicazione**

MMS Falconara srl riconosce il valore della comunicazione come fattore indispensabile per la condivisione e lo scambio di competenze e per accrescere il senso di appartenenza all'azienda.

14 **Importanza della collaborazione**

MMS Falconara srl riconosce il valore fondamentale della collaborazione tra i lavoratori e tra le diverse strutture aziendali. Essa si deve fondare sull'attenzione alle esigenze dei clienti interni e sul comune interesse della Società.

15 **Riservatezza dei dati personali e rispetto della sfera privata**

MMS Falconara srl assicura la riservatezza dei dati personali in proprio possesso, siano essi di proprietà dei dipendenti e/o collaboratori a qualsiasi titolo, dei committenti, dei clienti e dei fornitori. Amministratori, dipendenti e collaboratori sono tenuti a utilizzare i dati esclusivamente per finalità connesse all'esercizio della rispettiva mansione, osservando le misure di sicurezza adottate.

La Società garantisce il rispetto della sfera privata delle persone.

16 **Cura dell'ambiente**

MMS Falconara srl gestisce le proprie attività nel rispetto dell'ambiente. A tal fine impiega le tecnologie più adatte a prevenire i rischi ambientali e a ridurre gli impatti ambientali diretti e indiretti.

17 **Condivisione del Codice**

MMS Falconara srl richiede a tutti coloro che a vario titolo collaborano alle attività aziendali di conformare i propri comportamenti a quelli descritti nel presente Codice.



2

Rapporti con i clienti e con i committenti

18 Definizione di cliente

Si definisce cliente chiunque fruisca a qualunque titolo di prodotti o di servizi dell'impresa.

19 Imparzialità tra i clienti

Nell'erogazione dei servizi, MMS Falconara srl garantisce parità di trattamento tra i clienti, siano essi effettivi e potenziali.

MMS Falconara srl si adopera per raggiungere il medesimo livello di servizio in tutte le proprie aree di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e con le norme emanate dagli enti regolatori.

20 Attenzione ai bisogni del cliente

MMS Falconara srl impronta la relazione con i clienti alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla partecipazione e si impegna per la loro soddisfazione.

Riconoscendo il valore dell'ascolto e del dialogo, istituisce e promuove strumenti e canali volti ad assicurare ai clienti la tempestività e la qualità dell'informazione e della comunicazione, per aumentare il grado di reciproca collaborazione e così migliorare la qualità dei servizi e della relazione.

21 Comunicazione e informazione verso i clienti

MMS Falconara srl si impegna a informare il cliente in modo completo e tempestivo sulle caratteristiche, funzioni, costi e rischi del servizio offerto. In particolare, le comunicazioni, i contratti, i documenti e ogni altra informazione rilasciata da MMS Falconara srl dovranno essere:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile diretto e di uso comune;



- completi e veritieri, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione per il cliente attuale o potenziale;
- rispettosi delle disposizioni in materia di tutela della privacy e dell'ispirazione generale del presente Codice.

MMS Falconara srl mira alla semplificazione delle procedure, impegnandosi nella limitazione degli adempimenti a carico dei clienti oltre a fornire loro ogni chiarimento richiesto.

22 Qualità e sicurezza del servizio

MMS Falconara srl garantisce ai suoi clienti gli adeguati standard di qualità e sicurezza.

La Carta dei Servizi costituisce l'impegno formale di MMS Falconara srl nei confronti dei propri clienti e rappresenta un elemento integrativo dei contratti di fornitura. Per i servizi gestiti, al fine di garantire i massimi livelli di qualità e sicurezza, MMS Falconara srl prende a riferimento gli standard definiti dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) impegnandosi per il loro miglioramento continuo.

23 Gestione e comunicazione della qualità del servizio erogato

MMS Falconara srl si impegna a divulgare gli indicatori qualitativi e quantitativi della propria Carta dei Servizi e a rendicontare i risultati raggiunti. Gli indicatori costituiscono la base informativa sulla quale i clienti possono valutare la qualità del servizio erogato. A tal fine si impegna a:

- adottare sistemi di gestione della qualità e definire specifici obiettivi, nonché programmi di miglioramento del servizio;

- fornire alle istituzioni le informazioni necessarie a comprendere gli eventuali rischi per la sicurezza delle comunità legati all'attività dell'impresa e la qualità del servizio erogato;
- promuovere attività di sensibilizzazione e formazione alla qualità del servizio;
- rendere note ai clienti le modalità per avanzare reclami e fornire risposte adeguate agli stessi da parte della Società.

24 Qualità percepita dal cliente

La Società si impegna ad adottare strumenti di monitoraggio e valutazione della soddisfazione dei clienti pubblicando, con cadenza biennale dati e informazioni sulla qualità percepita intesa come base per intraprendere azioni di miglioramento.

25 Correttezza nei contratti e nei rapporti commerciali

MMS Falconara srl garantisce la correttezza nei contratti e nei rapporti con la propria clientela

26 Prevenzione del contenzioso

MMS Falconara srl favorisce il dialogo e la collaborazione con i clienti e privilegia la risoluzione in via non giudiziale dei possibili contrasti promuovendo preventive procedure conciliative tra l'azienda e il cliente.



3

Rapporti con dipendenti e collaboratori

27 Definizioni di dipendente e collaboratore

Ai fini di questo Codice, si definisce dipendente e/o collaboratore chiunque, al di là della qualificazione giuridica del rapporto, intrattenga con la Società una relazione di lavoro finalizzata al raggiungimento degli scopi dell'impresa.

28 Tutela della persona e delle pari opportunità

MMS Falconara srl evita qualsiasi forma di discriminazione, sia essa riferita alla condizione fisica, alla disabilità, alle opinioni, alla nazionalità, alla religione, al sesso, all'orientamento sessuale e all'identità di genere, o qualsiasi altra condizione che possa dare origine a discriminazione.

Al personale sono richieste informazioni esclusivamente utili all'accertamento dei requisiti professionali e lavorativi, nel rispetto della sua sfera privata.

MMS Falconara srl sviluppa pratiche di conciliazione fra i tempi di vita e di lavoro e sensibilizza riguardo alle pari opportunità.

29 Valorizzazione delle risorse umane

MMS Falconara srl si impegna a valorizzare le diversità e garantisce un ambiente di lavoro in cui ciascuno possa collaborare esprimendo la propria attitudine professionale, ove la responsabilità si manifesti e le regole condivise siano rispettate e promosse.

L'azienda, nel rapporto di lavoro, valorizza le competenze, le potenzialità e l'impegno, adoperando criteri di valutazione chiari e omogenei.

30 Formazione

MMS Falconara srl elabora e attua un piano di formazione annuale per i propri dipendenti e collaboratori, coniugando le esigenze di crescita aziendale con il fabbisogno formativo espresso dai lavoratori e mettendo a disposizione gli adatti strumenti di aggiornamento e sviluppo professionale.

31 Gestione del tempo dei dipendenti e collaboratori

Tutti i responsabili sono tenuti a valorizzare il tempo di lavoro dei collaboratori, a cui devono essere richieste esclusivamente prestazioni coerenti con le loro attività e con le esigenze dell'azienda. Parimenti, tutti i lavoratori hanno il dovere di perseguire, nell'uso del loro tempo, la massima efficienza dell'organizzazione e di proporre miglioramenti al riguardo.



32 **Abuso di autorità**

Il superiore gerarchico non richiederà ai propri collaboratori favori personali o qualunque altro comportamento non previsto dai contratti di lavoro e dalle norme del presente Codice.

33 **Coinvolgimento dei dipendenti e collaboratori**

MMS Falconara srl, a partire dai responsabili, promuove un ambiente di lavoro fondato sull'informazione e sul coinvolgimento del personale. In particolare:

- definisce con chiarezza i ruoli aziendali;
- impiega specifici sistemi di gestione;
- sollecita il contributo di tutti all'innovazione e alla soluzione dei problemi;
- organizza incontri periodici per la condivisione degli obiettivi aziendali;
- sviluppa opportuni strumenti di comunicazione aziendale;
- attiva periodicamente indagini sul clima aziendale e si adopera per migliorarlo costantemente;
- promuove i comportamenti esemplari dei responsabili, identificando in loro i principali produttori di atteggiamenti positivi.

34 **Tutela della salute e della sicurezza**

MMS Falconara srl si impegna a diffondere e consolidare tra i dipendenti e collaboratori la cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti e collaboratori.

A tal fine si impegna a:

- adottare sistemi di gestione della salute e sicurezza del lavoro,
- definire specifici obiettivi e programmi di miglioramento, volti alla minimizzazione di infortuni e malattie professionali;
- rendere conto della salute e sicurezza del lavoro nello svolgimento delle proprie attività.

MMS Falconara srl salvaguarda altresì i dipendenti e collaboratori da molestie sessuali, atti di violenza psicologica e da ogni atteggiamento discriminatorio o lesivo della persona.

35 **Diligenza ed efficienza nell'utilizzo delle risorse aziendali**

Ogni dipendente di MMS Falconara srl è tenuto a operare con la diligenza e l'efficienza necessarie per tutelare e valorizzare le ri-

sorse aziendali, garantendone l'utilizzo coerente con l'interesse dell'azienda.

Parimenti, è cura dei dipendenti e collaboratori non solo proteggere tali beni, ma anche impedirne l'uso fraudolento o improprio, a vantaggio loro, di terzi o anche delle società del Gruppo.

36 **Conflitto di interesse**

Tutti i dipendenti e collaboratori devono evitare le situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interesse con la Società. Parimenti, si devono astenere dall'avvantaggiarsi personalmente della posizione, delle informazioni e della discrezionalità connesse alla propria funzione.

Tutti i dipendenti e collaboratori hanno l'obbligo di segnalare ai propri diretti superiori le potenziali situazioni di conflitto di interessi in cui possono essere coinvolti.

37 **Tutela dell'immagine e della reputazione aziendale**

L'immagine e la reputazione di MMS Falconara srl rappresentano un patrimonio che dipendenti e collaboratori devono tutelare con il loro comportamento in ogni situazione, tenendo conto dell'evolversi del contesto sociale, della tecnologia e dei nuovi strumenti disponibili.

38 **Diverse sensibilità e rispetto delle scelte aziendali**

Poste la libertà d'opinione d'ogni dipendente o collaboratore rispetto alle scelte effettuate dall'azienda, i comportamenti d'ognuno si devono conformare alla salvaguardia della reputazione di MMS Falconara srl.

39 **Relazione fra colleghi e attenzione alla sfera privata del dipendente**

Ogni dipendente e collaboratore è chiamato ad assumere nei confronti dei propri colleghi un atteggiamento improntato al rispetto, alla tutela della dignità della persona, alla collaborazione, all'umana solidarietà.

MMS Falconara srl rispetta la sfera privata dei propri dipendenti e collaboratori, individuando le modalità per prestare attenzione alle loro necessità nelle situazioni di difficoltà che possano impedire il normale svolgimento dell'attività lavorativa.



4

Rapporti con gli azionisti

40 Definizioni di azionista

Sono inclusi nella definizione di azionisti, quelli diretti e quelli indiretti. È azionista diretto di MMS Falconara srl chiunque ne possiede azioni. Rientra quindi in questa categoria la Società Marche Multi-servizi Spa che detiene il 100% della partecipazione. Sono azionisti indiretti i soci di MMS Spa, ossia gli azionisti pubblici (enti locali), il partner industriale Hera S.p.A., nonché i piccoli azionisti risultanti dell'OPV.

41 Creazione di valore

MMS Falconara srl è impegnata nella creazione di valore a medio lungo termine per i suoi azionisti, con un efficace controllo dei rischi aziendali, con una gestione socialmente responsabile dei campi d'affari in cui opera e con il continuo impegno per l'efficienza della gestione, per l'uso sicuro ed efficiente dei capitali e per la salvaguardia del patrimonio aziendale tangibile e intangibile.

MMS Falconara srl è consapevole dell'importanza di instaurare un rapporto di fiducia con gli azionisti e i finanziatori con comportamenti ispirati alla trasparenza e una comunicazione continua, tempestiva e chiara.

42 Tutela degli azionisti

MMS Falconara srl adotta un sistema di governo e di gestione teso a garantire tutela di tutti gli azionisti; garantisce un'informazione completa a sostegno delle decisioni dell'assemblea, nel rispetto delle norme di legge e delle disposizioni dello statuto.

43 Informazioni

MMS Falconara srl si affida al sistema di controllo e gestione della Capogruppo orientato a garantire la veridicità e correttezza delle comunicazioni societarie al fine di prevenire reati societari che ledano gli interessi degli azionisti e dei finanziatori.

La comunicazione delle informazioni è svolta in attuazione e nel rispetto delle procedure interne in materia.

Ai soci e ai finanziatori, MMS FALCONARA SRL garantisce l'informazione adatta a fare in modo che le loro decisioni siano basate sulla conoscenza completa delle linee strategiche aziendali e dei risultati della gestione.

5

Rapporti con i fornitori

44 Definizione di fornitore

I fornitori sono le persone e le imprese che, a vario titolo, individualmente o come parte di una catena, forniscono beni, servizi, prestazioni e risorse necessari alla realizzazione delle attività e all'erogazione dei servizi, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi di MMS Falconara srl.

A tutti loro è richiesta l'adozione degli scopi e dei principi di questo Codice.

45 Rapporto coi fornitori e responsabilità sociale negli appalti

La condotta di MMS Falconara srl nelle fasi di approvvigionamento di beni, servizi e opere è improntata alla ricerca della qualità ed economicità e al riconoscimento di pari opportunità per ogni fornitore.

MMS Falconara srl si impegna a sviluppare con i fornitori rapporti di cooperazione fondati su una comunicazione rivolta allo scambio reciproco di competenze e informazioni e che favorisca la creazione di valore condiviso.

Sono da evitare situazioni di dipendenza, sia per il Gruppo sia per il fornitore.

MMS Falconara srl si impegna ad attuare e a promuovere specifiche iniziative di responsabilità sociale negli appalti.

46 I fornitori e l'immagine e reputazione di MMS Falconara srl.

I fornitori concorrono a costruire l'immagine e la reputazione di MMS Falconara srl. La qualità della relazione con la Società è dunque dipendente anche dal loro comportamento etico.

47 Politiche sociali e ambientali dei fornitori.

I fornitori devono essere in grado di fornire a MMS Falconara srl le informazioni sulle loro politiche sociali e ambientali e sugli esiti delle stesse in relazione agli affidamenti ricevuti.

48 Tutela della sicurezza e della salute dei fornitori

MMS Falconara srl si impegna a vigilare, nelle forme e nei modi previsti dai contratti, per preservare la salute e la sicurezza dei lavoratori delle aziende coinvolte nelle proprie forniture.

MMS Falconara srl accerta che i requisiti di tali aziende corrispondano nel tempo a quelli richiesti dalle procedure e dai sistemi di qualificazione aziendali.

49 Criteri di selezione e qualificazione dei fornitori.

La selezione e la qualificazione dei fornitori sono improntate a oggettività ed equità e sono svolte in conformità alla normativa vigente. La selezione si basa sulla valutazione della qualità ed economicità delle prestazioni, dell'idoneità tecnico-professionale, del rispetto dell'ambiente e della responsabilità sociale.

L'accettazione sottoscritta del presente Codice da parte del fornitore rappresenta uno dei criteri di qualificazione e diviene parte integrante del rapporto contrattuale.

50 Valutazione dei fornitori

La valutazione dei fornitori è fondata sui criteri di cui all'articolo precedente. MMS FALCONARA SRL adotta e applica specifiche procedure che rendano valutabili:

- i loro comportamenti;
- le loro competenze;
- il loro impegno per adeguare e migliorare le loro prestazioni;
- la loro disponibilità ad accettare e facilitare l'acquisizione delle informazioni da parte di MMS Falconara srl anche in coerenza con i sistemi di certificazione aziendali.

51 Gare di appalto

L'impegno di MMS Falconara srl è di conciliare la ricerca dell'offerta più vantaggiosa con la considerazione per le giuste attese di redditività ed economicità del fornitore.

MMS Falconara srl dà facoltà a chiunque sia in possesso dei requi-

siti previsti di partecipare alle gare di appalto, creando adeguate condizioni di concorrenza, trasparenza ed economicità per la gestione.

52 Correttezza nella gestione e riformulazione dei contratti

La gestione dei contratti con i fornitori è fondata sulla correttezza, rifuggendo ogni possibile forma di abuso. Ciò significa che la Società:

- informa – in fase di stipula del contratto – in modo esauriente sulle caratteristiche e sui rischi della produzione, sulle modalità e sui tempi di pagamento, sugli altri aspetti della relazione di maggior rilievo per il fornitore;
- utilizza una informazione completa, chiara e comprensibile, che elimini possibili interpretazioni ambigue.

Nella relazione con i fornitori MMS Falconara srl non sfrutta eventuali proprie posizioni di forza o di vantaggio, in particolare in caso di rinegoziazione del contratto.

53 Regali e benefici

MMS Falconara srl evita di dare e ricevere regali che possano essere interpretati come eccedenti le normali pratiche di cortesia commerciale.

Coloro che ricevono regali o altre utilità al di fuori di quelle di modico valore e nell'ambito di una prassi di ordinaria cortesia commerciale, devono informare i propri responsabili di riferimento che provvederanno a restituirli o a devolverli in beneficenza in coerenza con le specifiche disposizioni aziendali in materia.

6

Rapporti col territorio, le comunità e le istituzioni

54 **Definizioni di territorio, comunità e istituzioni**

Col termine “territorio” si intende un determinato spazio fisico con le sue emergenze naturali e storiche, le sue comunità, le sue istituzioni e le altre forme di organizzazione sociale.

Col termine “istituzioni” ci si riferisce ordinariamente a quelle pubbliche.

55 **Rapporti con l'ambiente**

MMS Falconara srl persegue la tutela dell'ambiente con il miglioramento delle sue attività relativamente agli impatti ambientali.

A tale fine si impegna a:

- adottare sistemi di gestione ambientale certificati;
- operare per la prevenzione dei rischi ambientali;
- definire specifici programmi di miglioramento volti alla minimizzazione degli impatti ambientali significativi;
- diffondere sul territorio la cultura del rispetto dell'ambiente anche attraverso iniziative dedicate e specifici servizi al cliente;
- fornire alle istituzioni tutte le informazioni necessarie a comprendere gli eventuali rischi ambientali legati all'attività della Società;
- promuovere attività di sensibilizzazione e di formazione ambientale al proprio interno e promuovere la diffusione di tecnologie eco-efficienti;
- rendere conto dell'impatto ambientale delle proprie attività attraverso l'individuazione di indicatori chiave di performance.

56 **Contributo di MMS Falconara srl all'educazione ambientale e all'economia circolare**

MMS Falconara srl organizza e svolge iniziative di carattere informativo, educativo e didattico riguardanti il rispetto dell'ambiente e realizza progetti per l'affermazione dell'economia circolare.

57 Rapporti con le istituzioni

MMS Falconara srl sviluppa con le istituzioni rapporti costanti di collaborazione e comunicazione riguardanti esclusivamente:

- l'attività normativa e amministrativa relativa alla propria attività,
- la salvaguardia ambientale,
- la prevenzione dei rischi.

Gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori del Gruppo agiscono verso le istituzioni con integrità. Il

Gruppo adotta un modello organizzativo specifico per la prevenzione dei reati nei confronti della pubblica amministrazione. Si impegna inoltre a collaborare con le istituzioni e le rappresentanze per disporre di normative che mirando al benessere territoriale garantiscano la sostenibilità dei business gestiti.

58 Rapporti con le autorità regolatrici

MMS Falconara srl si impegna a fornire alle autorità nazionali e locali deputate al controllo e regolazione dei servizi tutte le informazioni richieste, in maniera completa, corretta, adeguata e tempestiva.

59 Rapporti con la comunità e i cittadini

MMS Falconara srl si impegna a prestare attenzione alla vita delle comunità in cui opera e ad ascoltare le sollecitazioni da esse provenienti. A questo scopo realizza iniziative di consultazione, informazione, ascolto e coinvolgimento, adottando appositi strumenti, con particolare riguardo per le comunità insediate nei pressi delle proprie infrastrutture di servizio, attuali e future.

MMS Falconara srl ricerca la collaborazione dei cittadini e sostiene lo sviluppo dei loro comportamenti positivi.

60 Sostegno a iniziative sociali e culturali

Nel sostegno di iniziative sociali e culturali e in genere nelle sponsorizzazioni, MMS Falconara srl tiene in considerazione unicamente iniziative coerenti con i propri obiettivi strategici, con i principi di responsabilità ambientale e sociale, in coerenza con gli indirizzi esplicitamente assunti dal Consiglio d'Amministrazione della Capogruppo.

MMS Falconara srl non eroga contributi di alcun genere a partiti politici e a candidati alle elezioni e si astiene da qualsiasi forma di pressione verso rappresentanti pubblici atta a procurare vantaggi all'azienda.

Si impegna inoltre a rendicontare annualmente nel proprio rapporto di sostenibilità quanto erogato e verso quali principali iniziative.

61 Donazioni e liberalità

Nelle eventuali donazioni e nella concessione di liberalità MMS Falconara srl si attiene ai principi definiti da una apposita procedura, privilegiando iniziative che offrono una garanzia di qualità, che si distinguono per il messaggio etico trasmesso e che – in coerenza con la sua missione – contribuiscono allo sviluppo sociale.

Si impegna inoltre a rendicontare annualmente nel proprio rapporto di sostenibilità quanto erogato e verso quali principali iniziative.

7

Attuazione del codice

62 Comitato etico per la diffusione e l'attuazione del Codice

Tutte le attribuzioni in tema di diffusione e attuazione del presente Codice sono riservate all'Amministratore Unico, che nomina un apposito Comitato composto da tre membri di cui almeno un Consigliere del C.d.A. della Capogruppo Marche Multiservizi S.p.A. e due esperti in materia di responsabilità sociale e degli argomenti trattati dal D. Lgs. 231/01. Almeno un componente è esterno. Il Comitato rimane in carica tre anni e i suoi membri sono rieleggibili.

Nella sua prima seduta il Comitato elegge tra i suoi membri il Presidente.

63 Promozione dello spirito e dei contenuti del Codice

Il Comitato, assieme alla Direzione di MMS Falconara srl, promuove la conoscenza e l'attuazione del Codice a tutti i livelli dell'organizzazione.

64 Consulenza sull'interpretazione del Codice e formazione etica

Possono essere richiesti anche a un solo membro del Comitato pareri riguardanti i contenuti e il rispetto del Codice.

MMS Falconara srl si impegna ad assumere iniziative periodiche di formazione di dipendenti e collaboratori sulle finalità e contenuti del Codice, in particolare all'atto della loro ammissione e assunzione, nonché iniziative di informazione e sensibilizzazione sui medesimi temi.

65 Procedure per il funzionamento del Comitato

Le procedure per il funzionamento del Comitato sono definite dal Comitato stesso e sottoposte all'approvazione dell'Amministratore Unico. Il funzionamento del Comitato dovrà prevedere specifiche procedure riguardanti le materie di cui al D. Lgs. 231/01 e ai relativi

modello organizzativo e regolamenti. In particolare, i rapporti con l'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs 231/01 saranno garantiti direttamente dal Presidente del Comitato.

Ogni volta che il Comitato ravviserà l'esigenza di modifiche o aggiornamenti, una volta deliberati, essi saranno sottoposti all'approvazione del Consiglio.

66 Limiti alla competenza del Comitato

Non è competenza del Comitato pronunciarsi sull'interpretazione di norme di legge o clausole contrattuali.

67 Procedimento d'ufficio

I membri del Comitato, qualora vengano direttamente o indirettamente a conoscenza di violazioni del Codice o di indizi di violazione del Codice, hanno l'obbligo di darne comunicazione al Presidente del Comitato che, a sua volta, ha l'obbligo di sottoporre l'argomento al Comitato nella prima riunione.

Il Comitato potrà deliberare l'apertura di un procedimento o l'archiviazione dell'esposto

68 Procedure su segnalazione di terzi

Le segnalazioni di violazione possono essere avanzate al Comitato nel suo complesso o a ognuno dei suoi membri indistintamente. Possono essere avanzate verbalmente o per iscritto. Se presentato in modo verbale, l'esposto sarà formalizzato per iscritto nel corso della prima seduta del Comitato.

Nel caso il Comitato decida per il non luogo a procedere, di ciò sarà data comunicazione al presentatore dell'esposto con le medesime modalità che sono state adottate per la presentazione.

69 Istruttoria

Nel caso in cui il Comitato deliberi per l'apertura di un procedimento, esso sarà iscritto nell'apposito protocollo e contrassegnato da un nome e da un numero.

I documenti e verbali relativi ai procedimenti saranno conservati presso la sede della Società a cura del Presidente del Comitato.

70 Tempi

Il presentatore di un esposto ha il diritto a essere informato, entro 30 giorni dal momento della presentazione, della decisione del Comitato di aprire un procedimento o archiviare l'esposto.

Nel caso di apertura di un procedimento, il Comitato ha tempo 60 giorni per addivenire a una deliberazione in merito.

71 Indagini

Il Comitato ha il dovere di svolgere le indagini e di interpellare i testimoni che permettano l'emissione di un giudizio motivato.

Il Presidente, o i membri del Comitato da lui delegati, congiuntamente o disgiuntamente, hanno il diritto di raccogliere informazioni e interpellare testi in modo diretto e riservato.

Indagini e testimonianze potranno essere utilizzate per motivare il giudizio.

I testimoni dovranno essere informati del fatto che la loro testimonianza potrà non essere riservata.

Tutti i soggetti coinvolti nell'indagine sono tenuti alla riservatezza.

72 Riservatezza

Il Comitato è responsabile dell'uso di ogni informazione attinente all'istruttoria. Il presentatore di un esposto deve essere informato sull'utilizzo di ogni notizia portata all'attenzione del Comitato.

73 Convocazione del Comitato

Il Comitato è convocato dal Presidente ogni volta che egli ne ravvisi la necessità.

Ogni membro può richiedere al Presidente la riunione del Comitato, specificandone le ragioni.

74 Segretario del Comitato

Il Comitato può nominare un Segretario con il compito di redigere i verbali delle sedute.

Il Presidente può affidare al Segretario il compito della conservazione di atti, documenti e verbali.

Presidente e Segretario si possono avvalere di un apporto tecnico interno per lo svolgimento dei lavori del Comitato.

75 Deposito di atti e verbali

Tutta la documentazione attinente all'attività del Comitato sarà conservata negli appositi locali messi a disposizione da MMS Falconara srl e che garantiscano sicurezza e riservatezza.

76 Votazioni

Tutte le deliberazioni del Comitato saranno prese a maggioranza semplice.

77 Rapporti tra Comitato e Amministratore Unico

Gli atti del Comitato verranno periodicamente comunicati all'Amministratore Unico e annualmente si compirà una valutazione generale della condizione etica della Società e si definiranno le prossime linee d'attività.

Il Comitato ogni anno proporrà al Consiglio un piano di informazione e formazione sui contenuti del Codice rivolto ai suoi destinatari.

78 Rapporti tra Comitato e la Direzione Aziendale

Nel caso il Comitato individui fattispecie che ricadono sotto la competenza di leggi, contratti e regolamenti, esso deferisce il caso e la sua trattazione agli organismi competenti.

Ogni qualvolta il Comitato individui un rapporto con regolamenti, contratti o regole afferenti una specifica area gestionale può prendere contatto con i responsabili, informandoli dei fatti.

79 Esiti del giudizio del Comitato

Il Comitato, al termine di una procedura derivante da un esposto per la violazione del Codice può unicamente emettere un giudizio di violazione o di non violazione del Codice.

Il giudizio di violazione potrà riguardare singoli dipendenti o ambiti organizzativi della Società Marche Multiservizi Falconara srl.

80 Giudizio di violazione

Nel caso il Comitato ravvisi, al termine di un giudizio, la violazione del presente Codice e accerti una responsabilità, esso può emettere una dichiarazione di censura.

La censura potrà avere forma scritta o orale.

Il Comitato potrà decidere sia la forma sia il grado di pubblicità della censura.

81 Comunicazione agli interessati

Il Comitato deve comunicare ai presentatori dell'esposto il risultato del suo giudizio, debitamente motivato.

Il Comitato non è obbligato a rendere pubblici gli atti d'indagine.

82 Validità del Codice

Il presente Codice ha la validità di tre anni, alla scadenza dei quali sarà sottoposto a verifica e a eventuale revisione con la partecipazione di lavoratori d'ogni livello e con il coordinamento del Comitato etico.

L'Amministratore Unico ha nominato un Comitato Etico
con il compito di divulgazione ed attuazione del Codice.

Segnalazioni e richieste di informazioni possono essere indirizzate a:

Comitato etico
Marche Multiservizi S.p.A.
Via dei Canonici, 144
61121 - Pesaro
comitatoetico@gruppomarchemultiservizi.it

Marche Multiservizi Falconara srl
via Marconi 114, 60015 Falconara Marittima (AN)
www.mmsfalconara.it
info@mmsfalconara.it

marche multiservizi
FALCONARA 