



---

# Codice Etico

---

Revisione 0



## Indice

### **1. INTRODUZIONE**

- 1.1. Finalità e destinatari
- 1.2. Rapporto con gli stakeholders
- 1.3. Valore della reputazione e della credibilità
- 1.4. Contenuti del Codice
- 1.5. Valore contrattuale del Codice
- 1.6. Aggiornamenti del Codice

### **2. PRINCIPI GENERALI**

- 2.1. Responsabilità verso la collettività
- 2.2. Trasparenza
- 2.3. Legalità e correttezza
- 2.4. Onestà
- 2.5. Efficienza
- 2.6. Spirito di servizio
- 2.7. Concorrenza
- 2.8. Rapporti con la collettività e tutela ambientale
- 2.9. Valorizzazione risorse umane

### **3. SISTEMA DI GOVERNO**

### **4. SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO**

### **5. RAPPORTI CON IL PERSONALE**

- 5.1. Rapporti con il personale
- 5.2. Sicurezza e salute
- 5.3. Tutela della persona
- 5.4. Selezione del personale
- 5.5. Forme di Collaborazione
- 5.6. Doveri del personale
- 5.7. Ulteriori doveri. Scritture contabili e registrazioni
- 5.8. Conflitto di interessi
- 5.9. Beni disponibili per ragioni di ufficio
- 5.10. Uso sistemi informatici
- 5.11. Regali, omaggi e altre utilità
- 5.12. Tutela riservatezza
- 5.13. Riservatezza e gestione informazioni
- 5.14. Obblighi di informazione
- 5.15. Obblighi dei collaboratori

### **6. RAPPORTI CON I CLIENTI E I CONSUMATORI**

- 6.1. Uguaglianza e imparzialità
- 6.2. Contratti e comunicazioni
- 6.3. Qualità e customer satisfaction
- 6.4. Interazione con i clienti e i consumatori

### **7. PARTECIPAZIONE ALLE GARE E RAPPORTI CON I COMMITTENTI**

- 7.1. Partecipazione a procedure di confronto concorrenziale
- 7.2. Correttezza nelle trattative commerciali

### **8. RAPPORTI CON I FORNITORI**

- 8.1. Scelta fornitore
- 8.2. Trasparenza
- 8.3. Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti
- 8.4. Tutela dell'ambiente e dei profili etici

### **9. RAPPORTI CON GLI ENTI LOCALI**

Mission e interesse generale

### **10. RAPPORTI CON LE AUTORITÀ**

Integrità e indipendenza nei rapporti

### **11. RAPPORTI CON L'AMBIENTE**

Politica ambientale

### **12. RAPPORTI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E ASSOCIAZIONI**

### **13. MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE**

### **14. COMPORAMENTI VIETATI**

### **15. SISTEMA DISCIPLINARE E SANZIONATORIO**



## 1. INTRODUZIONE

### **1.1. Finalità e destinatari**

Il presente Codice Etico (in seguito Codice) è una dichiarazione pubblica di ZANINONI I.F.A. S.p.a. (in seguito ZANINONI) in cui sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui è riconosciuto valore etico positivo.

Esso costituisce, inoltre, uno strumento con cui ZANINONI, nel compimento della propria missione, si impegna a contribuire, conformemente alle leggi ed ai principi di lealtà e correttezza, allo sviluppo socio-economico del territorio.

Il presente Codice ha lo scopo di indirizzare eticamente l'agire di ZANINONI e le sue disposizioni sono conseguentemente vincolanti per i comportamenti di tutti gli amministratori, dei suoi dirigenti, dipendenti, consulenti e di chiunque vi instauri, a qualsiasi titolo, un rapporto di collaborazione.

Il Codice, pur considerando le differenze sotto il profilo normativo, economico, sociale e culturale, si applica anche alle attività svolte da ZANINONI al di fuori del territorio nazionale.

Del Codice è data ampia diffusione interna mediante affissione in luogo accessibile a tutti e lo stesso è messo a disposizione di qualunque interlocutore di ZANINONI.

Al Codice è data ampia diffusione esterna mediante pubblicazione sul sito web aziendale per essere accessibile a tutti ed in ogni momento.

ZANINONI si impegna, altresì, a richiamare l'osservanza delle disposizioni del presente Codice in tutti i rapporti economici da essa instaurati.

### **1.2. Rapporto con gli stakeholders**

Il Codice intende, in particolare, indirizzare la condotta di ZANINONI alla cooperazione e alla fiducia nei confronti degli stakeholders, cioè di quelle categorie di individui, gruppi e istituzioni il cui apporto risulti necessario per la realizzazione della mission e/o i cui interessi siano influenzati direttamente o indirettamente dalla attività di ZANINONI.

### **1.3. Valore della reputazione e della credibilità**

La reputazione e la credibilità costituiscono delle risorse immateriali fondamentali.

La buona reputazione e la credibilità di ZANINONI favoriscono i rapporti con le istituzioni, i finanziamenti esterni, la fedeltà dei clienti, lo sviluppo delle risorse umane e la correttezza e affidabilità dei fornitori.

### **1.4. Contenuti del Codice**

Il Codice è costituito:

- dai principi etici generali che individuano i valori di riferimento nelle attività proprie di ZANINONI;
- dai criteri di condotta verso ciascun stakeholder, che forniscono le linee guida e le norme alle quali i soggetti destinatari del Codice sono tenuti ad attenersi;
- dai meccanismi di attuazione che delineano il sistema di controllo per la corretta applicazione del Codice e per il suo continuo miglioramento.



## **1.5. Valore contrattuale del Codice**

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti di ZANINONI ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile.

La grave e persistente violazione delle norme del presente Codice lede il rapporto di fiducia instaurato con ZANINONI e può portare ad azioni disciplinari e di risarcimento del danno, fermo restando, per i lavoratori dipendenti, il rispetto delle procedure previste dall'art. 7 della Legge. 300/1970 (Statuto dei Lavoratori) e dai contratti collettivi di lavoro.

## **1.6. Aggiornamenti del Codice**

Con delibera da parte della Direzione Generale, il Codice può essere modificato ed integrato, anche sulla scorta dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dal personale interno e/o dalle parti interessate.

## **2. PRINCIPI GENERALI**

### **2.1. Responsabilità verso la Collettività**

Nella realizzazione della mission i comportamenti di tutti i destinatari del presente Codice devono essere ispirati dall'etica della responsabilità.

ZANINONI ha come principio imprescindibile l'osservanza di leggi e regolamenti vigenti in Italia e in tutti i paesi in cui si trova o dovesse trovarsi ad operare, e il rispetto dell'ordine democratico ivi costituito.

I destinatari del Codice sono tenuti al rispetto della normativa vigente.

In nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse di ZANINONI in violazione delle leggi.

ZANINONI si impegna ad assicurare ai soggetti interessati un adeguato programma di informazione e formazione continua sul Codice.

### **2.2. Trasparenza**

Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno di ZANINONI

Il sistema di verifica e risoluzione dei reclami attuato nei confronti dei clienti e dei consumatori deve permettere che le informazioni siano fornite attraverso una comunicazione, sia verbale che scritta, costante e tempestiva.

Nella formulazione dei contratti ZANINONI elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità, senza favorire alcun gruppo di interesse o singolo individuo.

### **2.3. Legalità e Correttezza**

Il principio della Legalità e della Correttezza implica il rispetto dei diritti, anche sotto i profili della privacy e delle opportunità, nonché delle norme, delle leggi, delle direttive e dei regolamenti nazionali ed internazionali vigenti, volte a tutelare la personalità individuale di tutti i soggetti che risultino coinvolti nella propria attività lavorativa e professionale.



E' altresì considerato che le proprie decisioni ed i propri comportamenti devono essere sempre adeguati e rapportati alla cura dell'interesse pubblico affidatoci.

Ciò impone anche l'eliminazione di qualsiasi discriminazione e di ogni possibile conflitto di interesse tra i dipendenti e ZANINONI.

## **2.4. Onestà**

La trasparenza morale delle persone è sinonimo di onestà, ed è quanto ZANINONI pretende dal proprio personale e da tutti i collaboratori a cui si appoggia, affinché il prodotto o il servizio offerto corrisponda a quanto effettivamente atteso dal committente.

Qualora vi fossero delle discrepanze, a discapito del committente o del fornitore, ZANINONI dovrà denunciare, a proprio sfavore, l'evento in modo che l'anomalia a proprio vantaggio possa essere portata alla normalità del rapporto.

## **2.5. Efficienza**

Il principio dell'efficienza richiede che in ogni attività lavorativa venga realizzata l'economicità della gestione delle risorse impiegate nell'erogazione dei servizi e venga assunto l'impegno di offrire un servizio adeguato rispetto alle esigenze del cliente e del consumatore, secondo gli standard più avanzati.

## **2.6. Spirito di servizio**

Il principio dello spirito di servizio implica che ciascun destinatario del Codice sia sempre orientato, nei propri comportamenti, alla condivisione della mission volta a fornire un servizio di alto valore e di utilità alla collettività, la quale deve sempre beneficiare dei migliori standard di qualità.

## **2.7. Concorrenza**

ZANINONI intende sviluppare il valore della concorrenza adottando principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato.

## **2.8. Rapporti con la collettività e tutela ambientale**

ZANINONI è consapevole della incidenza delle proprie attività sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento.

Per questa ragione, nello svolgimento della propria attività, si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio al fine di ottenere un miglioramento della propria reputazione e legittimazione ad operare.

## **2.9. Valorizzazione risorse umane**

Le risorse umane rappresentano un fattore fondamentale per lo sviluppo di ZANINONI, pertanto ne è tutelata e promossa la crescita professionale allo scopo di accrescere il patrimonio di competenze possedute.

## **3. SISTEMA DI GOVERNO**

Il sistema di governo adottato da ZANINONI è conforme alla normativa vigente ed è in linea con i più autorevoli indirizzi e con le migliori prassi esistenti in materia.



Esso è volto ad assicurare la massima e più equilibrata collaborazione tra le sue componenti attraverso un contemperamento armonico dei diversi ruoli di gestione, di indirizzo e di controllo.

Tale sistema risulta orientato a garantire una conduzione responsabile e trasparente, nella prospettiva di creazione del valore e del perseguimento delle finalità sociali ed ambientali definite d'intesa con gli enti locali di riferimento.

I componenti dei vertici aziendali di ZANINONI devono uniformare la propria attività ai principi di correttezza ed integrità, astenendosi dall'agire in situazioni di conflitto di interesse nell'ambito dell'attività da loro svolta in ZANINONI.

Ai componenti di tali organi è altresì richiesto un comportamento ispirato ai principi di autonomia, di indipendenza e di rispetto delle linee di indirizzo che ZANINONI fornisce nelle relazioni che essi intrattengono, per conto della stessa, con le istituzioni pubbliche e con qualsiasi soggetto privato.

E' richiesta la loro partecipazione assidua ed informata all'attività di ZANINONI.

Essi sono tenuti a fare un uso riservato delle informazioni di cui vengono a conoscenza per ragioni di ufficio e non possono avvalersi della loro posizione per ottenere vantaggi personali, diretti o indiretti; ogni attività di comunicazione deve rispettare le leggi e le pratiche di condotta.

Ai componenti degli organi di ZANINONI è richiesto il rispetto della normativa vigente e dei principi contenuti nel presente Codice.

Gli obblighi di lealtà e riservatezza vincolano tali soggetti anche successivamente alla cessazione del rapporto con ZANINONI.

ZANINONI adotta, in ragione delle attività organizzative, un sistema di deleghe di poteri e funzioni che prevede, in termini espliciti e specifici, l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità e competenza.

## 4. SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica della pianificazione e della gestione delle attività tese all'efficienza, alla correttezza, alla trasparenza ed alla qualità, ZANINONI adotta misure organizzative e di gestione idonee a prevenire comportamenti illeciti o comunque contrari alle regole di questo Codice da parte di qualunque soggetto che agisca per ZANINONI.

A tal fine, in materia di controllo interno ZANINONI adotta un sistema volto a verificare l'esatta applicazione delle procedure organizzative e gestionali definite, l'osservanza delle normative interne ed esterne, l'adeguatezza dei principi e delle scritture contabili.

Apposite figure aziendali verificano periodicamente l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento del sistema di controllo interno ed esegue gli interventi ritenuti necessari od opportuni per assicurarne il miglior funzionamento.

## 5. RAPPORTI CON IL PERSONALE

### 5.1. Rapporti con il personale



ZANINONI riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività.

E' vietata ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di favoritismo.

## **5.2. Sicurezza e salute**

ZANINONI si impegna a tutelare l'integrità morale e fisica dei propri dipendenti, dei consulenti e dei propri clienti.

Sicurezza intesa anche come verifica preliminare e/o di monitoraggio di requisiti rispetto all'utilizzo di apparecchiature che possano compromettere l'incolumità altrui.

A tal fine promuove comportamenti responsabili e sicuri e adotta tutte le misure di sicurezza richieste dall'evoluzione tecnologica per garantire un ambiente lavorativo e/o di vendita sicuro e salubre, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione di cui al Decreto Legislativo. 81/2008.

Le misure generali di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro sono:

- la valutazione di tutti i rischi per la salute e sicurezza;
- la programmazione della prevenzione, mirata ad un complesso che integri in modo coerente nella prevenzione le condizioni tecniche nonché l'influenza dei fattori dell'ambiente e dell'organizzazione del lavoro;
- l'eliminazione dei rischi e, ove ciò non sia possibile, la loro riduzione al minimo in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico;
- il rispetto dei principi ergonomici nell'organizzazione del lavoro, nella concezione dei posti di lavoro, nella scelta delle attrezzature e nella definizione dei metodi di lavoro e di didattica, in particolare al fine di ridurre gli effetti sulla salute del lavoro monotono e di quello ripetitivo;
- la sostituzione di ciò che è pericoloso con ciò che non lo è, o è meno pericoloso;
- la limitazione al minimo del numero dei lavoratori che sono, o che possono essere, esposti al rischio;
- l'utilizzo limitato degli agenti chimici, fisici e biologici sui luoghi di lavoro;
- la priorità delle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;
- il controllo sanitario dei lavoratori;
- l'allontanamento del lavoratore dall'esposizione al rischio per motivi sanitari inerenti la sua persona e l'adibizione, ove possibile, ad altra mansione;
- l'informazione e formazione adeguate per i lavoratori; per dirigenti, i preposti; per i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- le istruzioni adeguate ai lavoratori;
- la partecipazione e consultazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti per la sicurezza;
- la programmazione delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza, anche attraverso l'adozione di buone prassi;
- le misure di emergenza da attuare in caso di primo soccorso, di lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori/clienti e di pericolo grave e immediato;
- l'uso di segnali di avvertimento e di sicurezza;





- la regolare manutenzione di ambienti, attrezzature, impianti, con particolare riguardo ai dispositivi di sicurezza in conformità alla indicazione dei fabbricanti.

### **5.3. Tutela della persona**

ZANINONI si impegna a garantire il rispetto delle condizioni necessarie per l'esistenza di un ambiente di lavoro collaborativo e non ostile e a prevenire comportamenti discriminatori di qualsiasi tipo.

E' richiesta la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e reputazione di ciascuno.

A tal fine, si considera come attività la verifica preliminare, e/o di monitoraggio, di requisiti rispetto all'uso di sostanze che possano compromettere l'incolumità altrui.

I dipendenti che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto al proprio Responsabile che procederà ad accertare l'effettiva violazione del Codice.

Non costituiscono discriminazioni quelle disparità motivabili sulla base di criteri oggettivi.

### **5.4. Selezione del personale (impiegatizio e collaboratori)**

Fermi restando gli obblighi derivanti dalle disposizioni vigenti, la selezione del personale è subordinata alla verifica della piena rispondenza dei candidati ad una sostanziale aderenza ai profili professionali richiesti, nel rispetto delle leggi vigenti e delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

### **5.5. Forme di Collaborazione**

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

La redazione di contratti di collaborazione con risorse esterne (consulenti, collaboratori, etc) sono assoggettati alle medesime regole di base per garantire la completa trasparenza e legalità del rapporto tra le parti.

### **5.6. Doveri del personale/collaboratori**

Il personale si impegna a rispettare gli obblighi previsti dal presente Codice e deve attenersi, nell'espletamento dei propri compiti, al rispetto della legge ed improntare la propria condotta ai principi di integrità, correttezza, fedeltà e buona fede.

E' opportuno che tutto il personale consideri che i propri comportamenti (come ad esempio l'assenza prolungata dal luogo di lavoro) grava sull'operatività dei propri colleghi.

Anche i collaboratori esterni sono formati ed informati affinché rispettino gli obblighi definiti dal presente Codice.

### **5.7. Ulteriori doveri. Scritture contabili e registrazioni**

Coloro ai quali è affidato il compito di tenere le scritture contabili aziendali, sono tenuti ad effettuare ogni registrazione in modo accurato, completo, veritiero e trasparente e a consentire eventuali verifiche da parte di soggetti, anche esterni, a ciò preposti.

Le evidenze contabili devono basarsi su informazioni precise e verificabili e devono rispettare pienamente le procedure interne in materia di contabilità.





Ogni scrittura deve permettere di ricostruire la relativa operazione e deve accompagnarsi ad una adeguata documentazione.

Tutte le azioni riguardanti l'attività di ZANINONI devono risultare da adeguate registrazioni che consentano di operare verifiche e controlli sul processo di decisione, autorizzazione e svolgimento.

Chiunque venga a conoscenza di eventuali omissioni, errori o falsificazioni è tenuto a darne notizia al proprio Responsabile.

## **5.8. Conflitto di interessi**

Il dipendente deve mantenere una posizione di autonomia ed integrità al fine di evitare di assumere decisioni o svolgere attività in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi rispetto all'attività di ZANINONI.

Deve essere evitata qualsiasi attività che contrasti con il corretto adempimento dei propri compiti o che possa nuocere agli interessi e all'immagine dell'organizzazione.

Ogni situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale, deve essere preventivamente comunicata al Responsabile che, secondo le modalità previste, informerà il vertice aziendale.

## **5.9. Beni disponibili per ragioni di ufficio**

Il dipendente usa e custodisce con cura i beni di cui dispone per ragioni di ufficio e/o di vendita.

Non è ammesso l'uso difforme dei beni e delle risorse di proprietà di ZANINONI.

Ogni dipendente è direttamente e personalmente responsabile della protezione e dell'utilizzo legittimo dei beni e delle risorse a lui affidate per lo svolgimento delle proprie funzioni/attività.

ZANINONI, nel rispetto delle leggi vigenti, adotta le misure necessarie al fine di impedire utilizzi distorti degli stessi.

## **5.10. Uso sistemi informatici**

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

Salvo quanto previsto dalle leggi civili e penali, rientra nell'uso improprio dei beni e delle risorse l'utilizzo dei collegamenti in rete per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro o per inviare messaggi offensivi o che possano arrecare danno all'immagine.

Ogni dipendente è altresì tenuto a prestare il necessario impegno al fine di prevenire la possibile commissione di reati mediante l'uso degli strumenti informatici.

## **5.11. Regali, omaggi e altre utilità**

Il dipendente, ed anche il collaboratore, non può chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità, né accettare quest'ultime, salvo quelle d'uso di modico valore o conformi alle normali pratiche commerciali e di cortesia, da chiunque abbia tratto o che comunque possa trarre benefici dall'attività di ZANINONI.

Il dipendente o il collaboratore, non può altresì offrire regali o altre utilità a tutti quei soggetti da cui possa acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile a ZANINONI

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



I regali e vantaggi offerti ma non accettati, che eccedano il valore modico, devono essere segnalati per consentire un'adeguata valutazione da parte del Responsabile di funzione, il quale, secondo le modalità previste, provvederà ad informare il vertice aziendale.

Tale norma non ammette deroghe neanche in quei paesi esteri in cui offrire doni di valore o altri benefici è consuetudine.

## **5.12. Tutela riservatezza**

ZANINONI tutela la privacy dei propri dipendenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza previo consenso dell'interessato.

L'acquisizione, il trattamento e la conservazione di dette informazioni avviene all'interno di specifiche procedure volte a garantire che persone non autorizzate possano venirne a conoscenza e il pieno rispetto delle norme a tutela della privacy.

## **5.13. Riservatezza e gestione informazioni**

Il dipendente (come il collaboratore) è tenuto a mantenere riservate le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni in conformità alle legge, ai regolamenti e alle circostanze.

Il dipendente deve osservare tale dovere di riservatezza anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro adoperandosi affinché vengano rispettati gli adempimenti previsti dalle vigenti normative sulla privacy.

Deve altresì custodire con cura gli atti affidatigli.

## **5.14. Obblighi di informazione**

Tutti i dipendenti/collaboratori sono tenuti a riferire con tempestività e riservatezza al proprio Responsabile di funzione ogni notizia di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle loro attività lavorative o didattiche, circa violazioni di norme giuridiche, del Codice o altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, coinvolgere ZANINONI.

I responsabili di funzione devono vigilare sull'operato dei propri dipendenti e devono informare il vertice aziendale di ogni possibile violazione delle predette norme.

## **5.15. Obblighi dei collaboratori**

Le disposizioni di cui ai punti precedenti sono estese a tutti gli eventuali collaboratori, consulenti, agenti e mandatari di ZANINONI laddove non già esplicitamente citato.

## **6. RAPPORTI CON I CLIENTI E CONSUMATORI**

### **6.1. Uguaglianza e imparzialità**

ZANINONI si impegna a soddisfare i propri clienti in adempimento agli obblighi fissati dai contratti e da eventuali convenzioni.

ZANINONI si impegna altresì a non discriminare i propri clienti.

ZANINONI instaura con i clienti ed i consumatori un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.



## **6.2. Contratti e comunicazioni**

I contratti e le comunicazioni con gli clienti devono essere:

- chiari, semplici e formulati con il linguaggio più vicino possibile a quello dei clienti;
- conformi alle normative vigenti e alle indicazioni delle autorità.

ZANINONI si impegna a comunicare tempestivamente e nel modo più appropriato ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio o caratteristiche del prodotto.

## **6.3. Qualità e customer satisfaction**

ZANINONI si impegna a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti e a monitorare periodicamente la qualità del servizio erogato.

## **6.4. Interazione con i clienti**

ZANINONI si impegna a favorire l'interazione con i clienti attraverso la gestione e risoluzione rapida di eventuali reclami e avvalendosi di appropriati sistemi di comunicazione.

ZANINONI ripudia il contenzioso come strumento volto ad ottenere indebiti vantaggi e vi ricorre di propria iniziativa esclusivamente quando le sue legittime pretese non trovino nell'interlocutore la dovuta soddisfazione.

ZANINONI al fine di realizzare un ascolto sistematico del cliente predispone indagini, a cadenza definita, di customer satisfaction, come fonte di informazione per verificare obiettivi di miglioramento del servizio erogato.

ZANINONI tutela la privacy dei propri clienti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, i relativi dati personali, economici e di consumo, fatti salvi gli obblighi di legge.

## **7. PARTECIPAZIONE ALLE GARE E RAPPORTI CON I COMMITTENTI**

### **7.1. Partecipazione a procedure di confronto concorrenziale**

Nel partecipare a procedure di confronto concorrenziale, ZANINONI valuta attentamente la congruità e l'eseguibilità delle prestazioni richieste, con particolare riguardo alle condizioni normative, tecniche ed economiche, facendo rilevare, ove possibile, tempestivamente le eventuali anomalie ed in nessun caso assumendo impegni contrattuali che possano metterla nelle condizioni di dover ricorrere ad inammissibili risparmi sulla qualità della prestazione, sui costi del personale o sulla sicurezza del lavoro.

### **7.2. Correttezza nelle trattative commerciali**

Nei rapporti con la committenza ZANINONI assicura correttezza e chiarezza nelle trattative commerciali e nell'assunzione dei vincoli contrattuali, nonché il fedele e diligente adempimento degli stessi.

## **8. RAPPORTI CON I FORNITORI**



## **8.1. Scelta fornitore**

Le modalità di scelta del fornitore devono essere conformi alle norme vigenti e alle procedure interne previste.

La scelta del fornitore e l'acquisto di beni e servizi di qualsiasi tipo devono avvenire nel rispetto della legge vigente, dei principi di concorrenza e pariteticità delle condizioni dei presentatori delle offerte e sulla base di valutazioni obiettive relative alla competitività, alla qualità, all'utilità e al prezzo della fornitura.

Nella selezione ZANINONI adotta i criteri oggettivi e trasparenti previsti dalla normativa vigente e non preclude a nessuna azienda fornitrice in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere per aggiudicarsi un contratto con essa.

Nella selezione del fornitore ZANINONI, altresì, tiene conto della capacità di garantire l'attuazione di sistemi di qualità aziendali adeguati, ove previsto, della disponibilità di mezzi e strutture organizzative e della capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza.

Ogni procedura di selezione deve essere espletata nel rispetto delle più ampie condizioni di concorrenza ed ogni eventuale deroga a tale principio deve essere autorizzata e motivata.

ZANINONI adotta un albo dei fornitori i cui criteri di qualificazione non costituiscono barriere all'entrata.

## **8.2. Trasparenza**

Le relazioni con i fornitori di ZANINONI sono regolate dalle norme del presente Codice e sono oggetto di costante ed attento monitoraggio anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito.

ZANINONI predispone opportune procedure per garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del fornitore e di acquisto di beni e servizi.

Sono previsti sistemi per la separazione funzionale tra l'attività di richiesta della fornitura e di stipula del contratto e un accurato sistema di documentazione dell'intera procedura di selezione e di acquisto tale da consentire la ricostruzione di ogni operazione.



### **8.3. Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti**

ZANINONI ed il fornitore devono operare al fine di costruire un rapporto collaborativo e di reciproca fiducia.

ZANINONI si impegna ad informare in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo alle caratteristiche dell'attività, alle forme e ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti nonché delle aspettative della controparte, date le circostanze, delle trattative e del contenuto del contratto.

L'adempimento delle prestazioni contrattuali da parte del fornitore dovrà essere conforme ai principi di equità, correttezza, diligenza e buona fede e dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente.

### **8.4. Tutela dell'ambiente e dei profili etici**

ZANINONI si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto per le condizioni morali ed ambientali e ad assicurare che essa sia svolta in modo conforme ai principi etici richiedendo, per particolari forniture e servizi, requisiti di rilevanza sociale.

Con l'apposizione di specifiche clausole contrattuali ZANINONI richiede ai fornitori un'ideale dichiarazione che attesti la loro adesione a specifici obblighi sociali e il loro impegno volto ad evitare la commissione dei reati contro la pubblica amministrazione, contro i minori e disastri ambientali riconducibili all'attività dell'impresa fornitrice e dei propri collaboratori.

## **9. RAPPORTI CON GLI ENTI LOCALI**

ZANINONI persegue gli obiettivi indicati dalle istituzioni pubbliche di riferimento e collabora efficacemente con gli organismi delle stesse preposti alla attività di regolazione e controllo.

ZANINONI persegue tali obiettivi coniugandoli con la propria missione e con l'esigenza di autonomia organizzativa e gestionale propria di qualsiasi operatore economico.

## **10. RAPPORTI CON LE AUTORITÀ**

### **10.1 Integrità e indipendenza nei rapporti**

Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti istituzionali, questi sono intrattenuti esclusivamente attraverso referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dagli organismi di ZANINONI e che non versino in situazioni di conflitto di interessi rispetto ai rappresentanti delle istituzioni stesse.

Omaggi o atti di cortesia e di ospitalità verso i rappresentanti di governi, pubblici ufficiali e pubblici dipendenti, sono consentiti nella misura in cui il modico valore di essi non comprometta l'integrità, l'indipendenza e la reputazione di una delle parti.

In ogni caso questo tipo di spesa deve essere autorizzato e documentato in modo adeguato.

Nel corso di una trattativa d'affari, richiesta o rapporto commerciale con la Pubblica Amministrazione non vanno intraprese, direttamente o indirettamente, azioni che possano proporre opportunità di impiego e/o commerciali dalle quali derivino vantaggi, per sé o per altri, ai dipendenti della P.A. o ai loro parenti o affini.



A tal fine ZANINONI si impegna a:

- ⇒ operare senza alcun tipo di discriminazione, attraverso i canali ufficiali di comunicazione a ciò preposti con gli interlocutori della Pubblica Amministrazione;
- ⇒ rappresentare le proprie posizioni ed i propri interessi in modo trasparente, rigoroso e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva;
- ⇒ vietare la falsificazione alterazione od omissione di dati/informazioni, per ottenere un indebito vantaggio o qualsiasi altro beneficio personale.

Nel caso in cui ZANINONI sia rappresentata da un soggetto “terzo” nei rapporti con la P.A. si applicano nei confronti del consulente e del suo personale le stesse direttive.

## 11. RAPPORTI CON L'AMBIENTE

### 11.1 Politica ambientale

La politica ambientale di ZANINONI nasce dalla volontà di perseguire un percorso mirato alla sostenibilità e dalla consapevolezza che l'ambiente rappresenta un vantaggio competitivo in un mercato sempre più attento alla qualità dei servizi.

Costituisce impegno di ZANINONI la promozione, nelle sedi appropriate, dello sviluppo scientifico e tecnologico volto alla protezione ambientale e alla salvaguardia delle risorse attraverso l'adozione, nella gestione operativa, di criteri avanzati di salvaguardia e efficienza energetica.

ZANINONI si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione, di protezione e gestione dei rifiuti.

## 12. RAPPORTI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E ASSOCIAZIONI

ZANINONI non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, dei movimenti, dei comitati e delle organizzazioni politiche e sindacali, dei loro rappresentanti e candidati, al di fuori dei casi previsti da normative specifiche.

## 13. MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE

Il Sistema di Gestione della Qualità, ed i sindaci, costituiscono l'organo di controllo interno avente il compito di vigilare sul rispetto del presente Codice.

## 14. COMPORTAMENTI VIETATI

ZANINONI per la gestione corretta di tutte le attività aziendali si impegna a **NON**:



- ⇒ adottare comportamenti contrari alla legge o che possano diventarlo;
- ⇒ corrispondere od offrire, direttamente o indirettamente, pagamenti o benefici materiali a dipendenti pubblici, pubblici ufficiali per influenzare o compensare un atto del loro ufficio ed assicurare vantaggi di qualunque tipo;
- ⇒ corrispondere od offrire, direttamente o indirettamente sotto forme diverse di aiuti o contribuzioni, pagamenti o benefici materiali a dipendenti pubblici/pubblici ufficiali per influenzare o compensare un atto del loro ufficio o per promuovere o favorire propri interessi;
- ⇒ accordare altri vantaggi di qualsiasi natura a dipendenti pubblici/pubblici funzionari;
- ⇒ utilizzare lo strumento dell'assunzione o il sistema retributivo per accordare vantaggi diretti o indiretti a dipendenti pubblici/pubblici funzionari;
- ⇒ permettere che si creino le condizioni di insicurezza delle persone in seguito a comportamenti derivanti da utilizzo di sostanze proibite, materiali o attrezzature pericolose;
- ⇒ con riferimento ai sistemi premianti, attribuire obiettivi tarati su target di performance sostanzialmente irraggiungibili ai soggetti con poteri di spesa o deleghe a rilevanza esterna;
- ⇒ presentare dichiarazioni non veritiere dinnanzi alla Pubblica Amministrazione;
- ⇒ emettere richieste di acquisto che non trovino riscontro in una specifica e motivabile, e che non siano autorizzate in base alle deleghe conferite;
- ⇒ riconoscere compensi a consulenti e fornitori che non trovino giustificazione in relazione al tipo di incarico da svolgere ed ai prezzi di mercato.

## 15. SISTEMA DISCIPLINARE E SANZIONATORIO

La definizione di un adeguato sistema disciplinare costituisce per ZANINONI un presupposto essenziale della corretta applicabilità di un modello organizzativo e di controllo ispirato a principi di liceità, trasparenza ed etica.

Le sanzioni sono applicate ad ogni violazione dei principi normativi ed applicativi contenuti nel Codice Etico a prescindere dalla commissione di un illecito e dalle eventuali conseguenze esterne causate dal comportamento inadempiente.

La contestazione, l'accertamento delle infrazioni e l'applicazione di sanzioni disciplinari sono a carico degli organi di governo di ZANINONI, nel rispetto dei poteri conferiti, nei limiti delle deleghe e competenze.

Quanto alla tipologia di sanzioni irrogabili, in via preliminare va precisato che, nel caso di rapporto di lavoro subordinato, qualsiasi provvedimento sanzionatorio deve rispettare le procedure previste dall'art. 7 dello Statuto dei Lavoratori.

La prassi consolidata di riferimento, nonché la giurisprudenza prevedono l'estensione del sistema disciplinare anche ai partner commerciali, ai consulenti o altri soggetti aventi rapporti contrattuali con ZANINONI.

- termine del documento -