



# CODICE ETICO AZIENDALE

---

**Politica della Qualità dei dipendenti – Principi e valori che ispirano la condotta aziendale.**  
**Da sempre, lo spirito imprenditoriale della nostra realtà poggia su valori forti, riflessi della sua origine e della sua storia. In questi valori, l'uomo ha preso un posto centrale in seno all'impresa. In tale contesto, proponiamo una politica sociale ambiziosa, mirata a privilegiare lo sviluppo nostro e dei nostri collaboratori.**





## Indice

1.	INTRODUZIONE ALLA SOCIETA'.....	3
1.1.	Premessa.....	3
1.2.	Perché dotarsi di un codice etico?.....	3
1.3.	Mission aziendale.....	3
1.4.	Vision aziendale.....	3
1.5.	Principi generali della policy aziendale.....	4
2.	VALORI DI RIFERIMENTO.....	4
2.1.	Criteri generali.....	4
2.2.	Imparzialità.....	4
2.3.	Onestà.....	4
2.4.	Uguaglianza.....	4
2.5.	Lealtà.....	4
2.6.	Salvaguardia della salute e valorizzazione della persona.....	5
2.7.	Tutela della privacy.....	5
2.8.	Tutela dell'ambiente.....	5
2.9.	Tutela della reputazione di C.T.S. ....	5
2.10.	Tutela ed uso corretto dei beni aziendali.....	5
2.11.	Trasparenza e completezza dell'informazione.....	5
2.12.	Conflitti di interesse.....	6
2.13.	Selezione del personale.....	6
2.14.	Comunicazione interna.....	6
2.15.	Regali, omaggi, benefici.....	6
2.16.	Concorrenza.....	7
2.17.	Controllo e trasparenza contabile.....	7
3.	ALTRI PRINCIPI – RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDERS.....	7
3.1.	Assemblea dei soci.....	7
3.2.	Consiglio di amministrazione.....	7
3.3.	Dipendenti.....	8
3.4.	Clienti.....	8
3.5.	Fornitori.....	8
3.6.	Pubblica amministrazione.....	9
3.7.	Collaboratori esterni.....	9
3.8.	Associazioni, organizzazioni politiche, organizzazioni sindacali.....	10
4.	APPLICAZIONE.....	10
4.1.	Diffusione e rispetto del codice etico.....	10
4.2.	Segnalazioni.....	10
4.3.	Osservanza.....	10



**Articolo 1: INTRODUZIONE ALLA SOCIETA'****1.1. Premessa**

**C.T.S. S.R.L.** nasce nell'anno 2011 dalla volontà dei suoi soci di mettere a frutto decenni di esperienza maturati nel campo del Global Service e del Facility Management sotto l'aspetto prevalentemente tecnico, con l'obiettivo di studiare, analizzare, progettare e coordinare i servizi integrati di manutenzione degli immobili e degli impianti per realtà industriali, commerciali, bancarie ed affini, con finalità di ottimizzazione degli stessi, volta al soddisfacimento ed al risparmio per il cliente. I membri di **C.T.S.** sono prevalentemente tecnici che mettono a disposizione il loro know-how mirando al continuo sviluppo delle competenze ed alla costante attenzione verso l'innovazione tecnologica.

**1.2. Perché dotarsi di un codice etico?**

Il presente Codice è stato predisposto al fine di definire con chiarezza l'insieme dei principi e dei valori che formano le attività di **C.T.S.** ed alla cui osservanza sono tenuti tutti coloro che intrattengono, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni con **C.T.S.** stessa (amministratori, dipendenti, consulenti, agenti, prestatori di servizi, ...). E' indispensabile l'impegno di tutti per assicurare che l'attività dell'azienda venga svolta nell'osservanza delle leggi, in un quadro di concorrenza leale, con onestà, integrità, correttezza e buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi dei clienti. In nessun modo la convinzione di agire a vantaggio dell'Azienda può giustificare l'adozione di comportamenti in contrasto con questi principi. L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti e collaboratori esterni dell'Azienda ai sensi e per gli effetti di legge. I contratti con i fornitori verranno muniti di apposita clausola risolutiva espressa in caso di violazione delle norme del presente Codice Etico da parte di terzi.

**1.3. Mission aziendale**

Lo stretto contatto con i clienti ci porta a capire a fondo quali siano le esigenze e le difficoltà nell'affidare un servizio di manutenzione a fornitori più o meno in sintonia con la policy aziendale, proponendosi anche come intermediario tra le parti, in un'ottica di trasparenza ed imparzialità al fine di soddisfare le aspettative coordinando al meglio i singoli fornitori dei servizi.

La fase della progettazione è quella che contraddistingue **C.T.S.**. La conoscenza delle esigenze del cliente, delle problematiche dell'installatore e le richieste della manutenzione sono parti integranti di un unico percorso volto a portare al soddisfacimento del Cliente, all'ottimizzazione del funzionamento degli impianti ed alla riduzione dei costi di esercizio e di mantenimento.

La gestione della manutenzione si articola in più fasi. **C.T.S.** è in grado di produrre plannings di programmazione delle attività manutentive con le modalità e le scadenze più appropriate (con particolare attenzione alle scadenze regolate normativamente per quegli impianti che lo richiedano). E' in grado di verificare sul campo la competenza dei Fornitori manutentivi e dello stato degli impianti. Vaglia i report degli interventi evidenziando anomalie sui costi o sulla ripetitività degli interventi.

Controllare che il Fornitore si attenga al contratto stipulato soprattutto nel dare il servizio richiesto dal Cliente è la principale attività che svolge **C.T.S.**. Si fa carico inoltre del monitoraggio del servizio sotto tutti gli aspetti, il coordinamento e la gestione delle azioni correttive, il controllo e la supervisione in loco con tecnici, garantendo che gli indicatori di performance rimangano nel range previsto.

Una rendicontazione, sia economica che tecnica sulle attività svolte nei singoli impianti, viene rilasciata a cadenza regolare al fine di analizzare i budget ed intraprendere o meno ulteriori iniziative tecniche condivise.

**1.4. Vision aziendale**

**C.T.S.**, nel suo intento di continuare nel segno della crescita, attraverso l'ampliamento dell'offerta, considera la propria reputazione e la propria credibilità una risorsa essenziale da mantenere e sviluppare nei confronti dell'utenza e di tutti coloro che hanno un interesse al conseguimento della missione aziendale. La passione è una fonte d'ispirazione inesauribile che alimenta il motore alla ricerca di nuove sfide. Produrre un "fresco senso di sicurezza" ed un "caldo piacere" sono gli obiettivi





per garantire emozioni e soddisfazioni ai clienti.

### 1.5. Principi generali della policy aziendale

La società ha adottato una serie di “valori” e di “principi” aziendali al fine di perseguire una gestione attenta e responsabile delle proprie attività e delle interazioni con tutti i propri stakeholders. Ha quindi identificato una propria visione aziendale (che può essere definita come “il sogno da realizzare”) ed individuato i propri principi che ispirano condotte e comportamenti della stessa società nei confronti delle principali categorie di stakeholders e del contesto sociale nel suo insieme. I valori descrivono il modo in cui ci si aspetta che tutti i dipendenti di **C.T.S.** si comportino ogni giorno nel proprio lavoro, in relazione ai clienti, ai colleghi, ai risultati perseguiti ed al mondo circostante.

Tali valori aiutano la Società a trasformare la propria visione in realtà.

Il successo di **C.T.S.** dipende dall’impegno nel condurre una corretta politica imprenditoriale ed è per questo che la Società:

- persegue con correttezza e trasparenza obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità per accrescere i livelli di redditività e competitività dei clienti e per conseguire, attraverso un costante aggiornamento, gli standard correnti di innovazione;
- promuove la valorizzazione delle Risorse Umane attraverso percorsi di accrescimento professionale e di partecipazione agli obiettivi aziendali, ponendo attenzione ai bisogni ed alle aspettative dei propri collaboratori.
- persegue un approccio innovativo con l’obiettivo di creare valore attraverso l’interpretazione delle esigenze del mercato ricercando soluzioni avanzate.

## Articolo 2: VALORI DI RIFERIMENTO

### 2.1. Criteri generali

**C.T.S.** ritiene che, in un’economia di mercato, la concorrenza, esercitata in modo etico, rappresenti la via migliore per garantire benefici a tutti gli stakeholders e si adopera affinché tutte le azioni, le operazioni ed in generale i comportamenti tenuti dagli organi sociali, dal personale e dai collaboratori in merito alle attività svolte nell’esercizio delle funzioni di propria competenza e responsabilità, siano improntate alla massima onestà, imparzialità, riservatezza e trasparenza.

Nello specifico i valori a cui **C.T.S.** si ispira:

### 2.2. Imparzialità

Modo di operare e giudicare obiettivo ed equanime, senza favoritismo per nessuna delle parti in causa, siano esse pubbliche o private, legate con il destinatario da rapporti di amicizia od inimicizia, parentela o affinità.

### 2.3. Onestà

Incapacità di compiere atti illegali, illeciti od anche solo malvagi, tanto per osservanza dei principi giuridici, del Codice e dei principi morali, quanto per radicato senso della giustizia: i destinatari debbono avere la consapevolezza del significato etico delle loro azioni, non devono perseguire l’utile personale o aziendale a discapito delle leggi vigenti e delle norme qui esposte, o anche solo compiere azioni che, secondo il comune senso di coscienza, contrastano con l’onestà.

### 2.4. Uguaglianza

Uniformità di trattamento e relazione sociale nei confronti di ogni interlocutore prescindendo da differenze di età, sesso, razza, handicap fisici, religione, grado aziendale, potere economico, influenza sociale.

### 2.5. Lealtà

Capacità di tutti i dipendenti e collaboratori, a qualsiasi titolo, di rispettare gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro o di collaborazione, assicurando le prestazioni richieste, nonché conoscenza ed





osservazione delle norme deontologiche contenute nel presente Codice, improntando la propria condotta al rispetto reciproco ed alla cooperazione. Ogni soggetto coinvolto deve altresì essere consapevole che il raggiungimento degli obiettivi fissati risulta direttamente proporzionale al senso di responsabilità e di lealtà investito.

## 2.6. **Salvaguardia della salute e valorizzazione della persona**

Rispetto di tutte le normative vigenti in tema di antinfortunistica e prevenzione delle malattie professionali, nonché scrupolosa attenzione all'igiene ed alle condizioni personali e del posto di lavoro. **C.T.S.** considera i propri collaboratori quale leva primaria dell'attività lavorativa, coinvolgendoli nel business aziendale, garantendo un clima lavorativo basato sull'attenzione, l'ascolto, la fiducia ed il riconoscimento professionale. Al fine di garantire tale contesto si promuovono condizioni di lavoro che tutelino l'integrità psicologica delle persone, favoriscano la propositività, la partecipazione attiva, la capacità di lavorare in gruppo e l'assunzione di responsabilità.

## 2.7. **Tutela della privacy**

Una scrupolosa astensione dalla divulgazione di qualunque dato aziendale (sia esso di carattere tecnico, logistico, strategico, economico) e personale è gestito in ossequio a tutte le norme vigenti in materia di privacy (Reg. UE 679/2016). La raccolta ed il trattamento di dati sono strettamente riservati agli organi aziendali deputati a ciò e vanno eseguiti rigidamente secondo la disciplina aziendale ed il GDPR stesso.

## 2.8. **Tutela dell'ambiente**

Rispetto di tutte le normative vigenti in tema di ambiente ed inquinamento, nonché scrupolosa attenzione ad ogni condotta che, anche minima, offenda il senso comune dell'educazione ambientale; attuazione di programmi di raccolta differenziata di rifiuti e riciclaggio di materiale riutilizzabile; riduzione di ogni forma di inquinamento, sia essa ambientale, acustica, radioelettrica o di qualunque genere. Ciascun destinatario deve contribuire attraverso il proprio comportamento al perseguimento di questi obiettivi ottimizzando i consumi energetici delle apparecchiature elettriche/elettroniche a disposizione.

## 2.9. **Tutela della reputazione di C.T.S.**

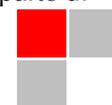
La reputazione di **C.T.S.** è determinata in misura sostanziale dalle azioni e dalla condotta di ciascun dipendente. Pertanto, il comportamento illecito o inopportuno anche di un solo dipendente può, di per sé, causare danni rilevanti alla Società. Ogni dipendente è tenuto, con la propria presenza e condotta, a salvaguardare ed a promuovere la buona reputazione di **C.T.S.** nel luogo in cui si trova ad operare.

## 2.10. **Tutela ed uso corretto dei beni aziendali**

**C.T.S.** possiede vari beni, compresi quelli tangibili e le informazioni di proprietà. Ciascun destinatario è tenuto a tutelare quelli affidatigli ed a contribuire a tutelare tutti i beni di **C.T.S.**. I dispositivi e le attrezzature quali telefoni, multifunzioni, PC, software, internet/intranet, macchine ed altri utensili, tra cui sistemi di posta elettronica e segreteria telefonica, devono essere utilizzati esclusivamente per ragioni di servizio e non per uso personale. E' possibile stabilire delle eccezioni a condizione che l'utilizzo di detti beni non sia collegato ad alcuna attività illecita, non generi un effettivo o potenziale conflitto di interesse, non comporti costi aggiuntivi significativi, non interferisca con l'attività aziendale della Società o comporti altri effetti negativi per la Società. In nessun caso è consentito raccogliere o trasmettere informazioni che incitino all'odio razziale, alla mistificazione della violenza o ad altri atti criminosi, o che contengono materiale ritenuto offensivo dal punto di vista sessuale in relazione al rispettivo ambiente culturale. Non è consentito comporre archivi, database, video e audio registrazioni o riproduzioni utilizzando apparecchiature o strutture di **C.T.S.** se non per scopi direttamente connessi all'attività aziendale.

## 2.11. **Trasparenza e completezza dell'informazione**

Esecuzione delle proprie mansioni attraverso un regime di piena intellegibilità dell'operato da parte di





chiunque; ogni azione compiuta dai destinatari e da quanti intrattengono rapporti con **C.T.S.** deve essere pienamente ricostruibile e facilmente individuabile in tutti i passaggi, in modo che tutti i rapporti siano comprensibili ed i rispettivi atti giustificabili.

## 2.12. **Conflitti di interesse**

Ai dipendenti ed ai collaboratori di **C.T.S.**, ed a qualunque destinatario del presente Codice Etico, a qualsiasi titolo sono vietati:

- lo svolgimento di attività che siano anche solo potenzialmente in conflitto con gli interessi della Società;
- i comportamenti e le attività, che possono avere natura illecita, per quanto vantaggiosi per l'azienda e/o realizzati nell'interesse o a vantaggio di **C.T.S.**.

A titolo esemplificativo potrebbero costituire fattispecie di conflitto di interessi:

- l'esistenza palese od occulta, diretta o indiretta di interessi economici o finanziari del dipendente o collaboratore o dei suoi familiari in attività di fornitori, clienti, concorrenti;
- la strumentalizzazione della propria posizione funzionale per la realizzazione di interessi anche solo potenzialmente in contrasto con quelli della Società;
- l'utilizzazione di informazioni acquisite nello svolgimento di attività lavorative a vantaggio proprio o di terzi in contrasto con gli interessi della Società;
- lo svolgimento di attività lavorative di qualunque genere (prestazioni d'opera e prestazioni intellettuali) presso clienti, fornitori, concorrenti e/o presso terzi in contrasto con gli interessi della Società;
- l'accettazione di denaro o altro beneficio di qualsiasi natura o favore da persone fisiche o giuridiche che siano o intendano entrare in rapporti di affari con **C.T.S.**.

## 2.13. **Selezione del personale**

Nella scelta dei propri dipendenti la società si attiene a criteri di correttezza e buona fede; la valutazione dei candidati che partecipano alla selezione è incentrata sulla verifica del soddisfacimento dei requisiti professionali, comportamentali ed attitudinali previsti dal profilo richiesto, nel rispetto della dignità, della personalità, della sfera privata e delle opinioni del candidato.

## 2.14. **Comunicazione interna**

**C.T.S.** considera la comunicazione interna un valore fondamentale, un importante punto di partenza per l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali, sia perché contribuisce alla condivisione dei valori, delle strategie e degli obiettivi da parte di tutti i collaboratori, sia perché facilita lo scambio di informazioni e quindi di esperienza. E' responsabilità di ogni manager promuovere la comunicazione interna mediante un'adeguata gestione dei rapporti interpersonali con i propri collaboratori, che si sostanzia innanzitutto nell'essere di buon esempio nonché nel garantire momenti di dialogo e di ascolto, sia individuali che di gruppo.

## 2.15. **Regali, Omaggi, Benefici**

E' vietato, nei rapporti con i Pubblici Ufficiali ed incaricati di pubblico servizio, dare o promettere denaro o altra utilità, sotto qualsiasi forma, sia che la condotta sia realizzata nell'interesse esclusivo del soggetto agente, sia che sia posta in essere a vantaggio o nell'interesse di **C.T.S.**. E' vietato altresì effettuare qualsiasi forma di regalo, omaggio, o concedere benefici a soggetti che hanno rapporti commerciali e/o imprenditoriali con **C.T.S.** fatto salvo il caso in cui tali forme di regalo, omaggio o beneficio siano di modico valore e rientrino nelle ordinarie prassi e consuetudini. In ogni caso ciascun dipendente o collaboratore di **C.T.S.**, prima di procedere ad effettuare una qualsiasi forma di regalo, omaggio o beneficio deve chiedere espressa autorizzazione al responsabile dell'ufficio affinché sia concordata la condotta da tenere. Il responsabile dell'ufficio deve chiedere l'autorizzazione al proprio superiore gerarchico per le iniziative che ritiene di assumere direttamente. I dipendenti ed i collaboratori di **C.T.S.** che in ragione dell'attività svolta per la Società ricevano regali, omaggi o benefici in qualsiasi forma sono tenuti a darne comunicazione al proprio responsabile che provvederà ad informare il superiore gerarchico al fine di concordare la condotta da tenere. E' vietato ai dipendenti o





ai collaboratori di **C.T.S.** ricevere qualsiasi forma di regalo, omaggio o beneficio da soggetti che operino con **C.T.S.** nei rapporti in cui la Società rivesta la qualifica di concessionario di appalti di opere o di incaricato di servizio.

## 2.16. Concorrenza

Una concorrenza leale consente al mercato di evolversi liberamente, con i relativi vantaggi sociali che ne conseguono. I destinatari sono tenuti a rispettare la normativa in materia di concorrenza leale. A titolo esemplificativo e non esaustivo, pertanto, ciascun destinatario non deve:

- discutere con concorrenti di prezzi, capacità produttiva, politiche di vendita ed offerta, profitti, margini di profitto, costi, metodi di distribuzione o qualsiasi altro parametro che possa determinare o influenzare la condotta concorrenziale della Società allo scopo di indurre il concorrente ad allinearsi a tale condotta;
- stipulare patti di non concorrenza, accordi finalizzati a limitare le trattative con fornitori, alla partecipazione in gare d'appalto o alla ripartizione di clienti, mercati, territori o programmi di produzione.

Inoltre, i collaboratori non devono procurarsi informazioni sulla concorrenza ricorrendo a spionaggio industriale, corruzione, furto o intercettazioni elettroniche, o divulgare deliberatamente informazioni false su un concorrente o sui suoi prodotti o servizi.

## 2.17. Controllo e trasparenza contabile

I Destinatari si impegnano, in conformità alle rispettive funzioni e mansioni, a far sì che i fatti relativi alla gestione della Società siano rappresentati in maniera corretta e veritiera nella contabilità di **C.T.S.**. I documenti attestanti l'attività di registrazione contabile devono poter consentire la celere ricostruzione dell'operazione contabile, l'individuazione dell'eventuale errore, nonché del grado di responsabilità all'interno del singolo processo operativo. È obbligo dei destinatari, sempre nell'ambito delle rispettive funzioni e mansioni, controllare la correttezza e veridicità delle registrazioni contabili e rendere noti a chi di competenza, eventuali errori, omissioni e/o falsificazioni delle stesse. Tutte le scritture contabili che costituiscono la base per la redazione dei bilanci devono essere redatte in modo chiaro, veritiero e corretto e conservate con cura dalle strutture aziendali preposte alla loro redazione.

## Articolo 3: ALTRI PRINCIPI – RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDERS

### 3.1. Assemblea dei soci

L'Assemblea dei soci è il luogo privilegiato per l'instaurazione di un proficuo dialogo tra soci e consiglio di amministrazione. A tal fine è assicurata la regolare partecipazione degli amministratori ai lavori assembleari.

### 3.2. Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione presiede al rispetto della missione aziendale, alle scelte strategiche, alle politiche aziendali ed alla fissazione degli obiettivi sociali. Gli amministratori sono tenuti a vigilare sul rispetto delle normative vigenti, apportando alla Società la propria professionalità ed operando con la massima diligenza. In tale contesto, il C.d.A. è investito dei più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della Società e, più segnatamente, ha facoltà di compiere tutti gli atti che ritenga opportuni per l'attuazione ed il raggiungimento degli scopi sociali, esclusi soltanto gli atti che la legge o lo Statuto riservano all'Assemblea. In particolare, il Consiglio, delibera anche sugli acquisti e sulle alienazioni immobiliari, sulle partecipazioni ad altre imprese o società costituite o costituende, anche sottoforma di conferimento, su qualsiasi operazione verso il Debito Pubblico, la Cassa Depositi e Prestiti, le Banche, gli Istituti di Emissione, ed ogni altro ufficio pubblico e privato, sulle azioni giudiziarie anche in sede di Cassazione o revocazione, su compromessi o transizioni. Riceve periodicamente un'esauriente informativa circa l'attività svolta dagli organi delegati. Il potere di rappresentanza legale e di firma sociale è conferito dal C.d.A. alle persone con poteri delegati ai sensi dell'art. 2381 del Codice Civile nei limiti della delega.



### 3.3. Dipendenti

Le persone sono il vero capitale di **C.T.S.**. Sono il motore di successo, l'energia, l'intelligenza, l'immagine e la garanzia per il futuro. La Società si impegna a sviluppare e tutelare la professionalità e le potenzialità di ciascuno dei collaboratori, nella considerazione delle pari opportunità e dei meriti, affinché le capacità e le legittime aspirazioni dei singoli trovino rispetto nel raggiungimento degli obiettivi aziendali. Si impegna inoltre a garantire l'integrità fisica e morale del proprio patrimonio umano, assicurando condizioni ed ambienti di lavoro attenti alla dignità individuale, funzionali, sicuri e salubri ed evitando che chiunque subisca condizionamenti o disagi indebiti. Ogni responsabile deve curare la crescita personale e professionale dei dipendenti esprimendo le relative valutazioni con competenza, imparzialità e professionalità. Valorizza la professionalità ed il tempo di lavoro del personale sottoposto richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle mansioni. La crescita delle risorse umane è anche supportata dalla pianificazione e dalla attuazione di progetti formativi che coinvolgono, su vari temi anche trasversali, la quasi totalità dei dipendenti. E' vietata qualsivoglia indagine in ordine alle idee, alle preferenze ed ai gusti personali dei collaboratori e, più in generale, ad aspetti afferenti esclusivamente la sfera privata. I dati personali dei dipendenti non potranno essere diffusi o, salvi i casi ammessi dalla legge, comunicati senza il preventivo consenso dell'interessato. La Società si impegna altresì a garantire la salute e la sicurezza dei propri dipendenti. I rapporti con i dipendenti sono regolati da specifici contratti, in adempimento dei quali la società fornisce tutte le informazioni necessarie a definire le caratteristiche delle mansioni e delle attività da svolgere, gli elementi normativi che regolano il rapporto instaurato ed i compensi spettanti. Tutti i dipendenti della società devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi assunti con la sottoscrizione del contratto di lavoro, assicurando le prestazioni richieste ed uniformando i propri comportamenti all'osservanza della Legge, dei regolamenti interni, dei codici di comportamento di categoria ed aziendali, nonché del presente Codice Etico.

### 3.4. Clienti

I rapporti intrattenuti con la clientela devono essere improntati a lealtà, trasparenza e riservatezza e caratterizzati da cortesia e professionalità. Ciò per consolidare il rapporto di fiducia con i clienti e promuovere l'immagine della Società presso il pubblico. Il personale, nell'ambito delle proprie competenze, deve tenersi sempre informato ed aggiornato per offrire al cliente risposte soddisfacenti e favorirne scelte consapevoli. In tale ottica è cura dei dipendenti preposti ai rapporti con la clientela fornire informazioni quanto più possibili chiare, complete e comprensibili all'interlocutore. Le risorse coinvolte nell'attività commerciale hanno il dovere di curare con particolare attenzione le attività di customer satisfaction, nell'ottica di un miglioramento continuo nella qualità dei servizi e dei prodotti offerti raccogliendo con cortesia eventuali suggerimenti o reclami da parte dei clienti ed avvalendosi a tale scopo di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi. La qualità del servizio reso ed il livello di soddisfazione della clientela sono verificati costantemente anche attraverso le Funzioni interne preposte a raccogliere e fornire adeguato riscontro ai reclami della clientela. La Direzione Aziendale, consapevole dell'importanza di dimostrare e documentare ai propri clienti la capacità di **C.T.S.** di fornire con continuità prodotti e servizi conformi alle specifiche del settore, ha ritenuto opportuno adottare il sistema gestione qualità ISO 9001:2015, ponendo maggiore rilevanza al controllo dei processi di outsourcing e monitorando la soddisfazione del cliente attraverso l'utilizzo di diverse fonti (analisi ed espressioni di gradimento) e favorendo l'integrazione fra diverse procedure di gestione (qualità, ambiente, sicurezza, etica e sostenibilità).

### 3.5. Fornitori

La scelta dei fornitori avviene utilizzando le procedure dell'Organizzazione, seguendo la normativa vigente in materia ed in funzione delle pari opportunità allo scopo di instaurare rapporti corretti e trasparenti. In ogni caso la selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto avvengono sulla base di parametri quali la qualità, la convenienza, il prezzo, la capacità, la flessibilità, l'efficienza, l'eticità, l'organizzazione ed il rispetto della legge.



Più in generale nella selezione dei fornitori si considerano questi requisiti di riferimento:

- la professionalità e l'affidabilità dell'interlocutore;
- la disponibilità, opportunamente documentata, di mezzi, anche finanziari, strutture organizzate, capacità, risorse progettuali e know-how;
- l'esistenza ed effettiva attuazione di sistemi di gestione qualità, sicurezza ed ambiente;
- la tenuta di condotte rispettose dell'ambiente;
- la tenuta di condotte che non si riversino negativamente sull'immagine e sul buon nome di **C.T.S.**

Nei rapporti di appalto, di subappalto, di approvvigionamento e, in genere, di fornitura di beni e servizi, **C.T.S.**:

- adotta, nella selezione del fornitore, i criteri di valutazione previsti dalle procedure esistenti, in modo oggettivo e trasparente;
- non preclude ad alcuno, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere alla stipula di contratti, adottando nella scelta dei candidati criteri oggettivi e documentabili;
- mantiene un dialogo franco ed aperto con i fornitori in linea con le buone prassi commerciali;
- osserva e pretende l'osservanza di tutti gli obblighi imposti dalla normativa vigente, in materia di sicurezza, appalti, versamenti contributivi e fiscali nell'ambito di rapporti di appalto, subappalto, fornitura ed approvvigionamento oltre alle normative tecniche.

La stipula di un contratto con un fornitore e la gestione del rapporto con lo stesso si basano su relazioni di estrema chiarezza, evitando, per quanto possibile, eccessi di reciproca dipendenza.

Per garantire la massima trasparenza ed efficienza nel processo di acquisto, **C.T.S.** predisponde:

- un'adeguata rintracciabilità delle scelte adottate;
- la conservazione delle informazioni, nonché dei documenti contrattuali per i periodi stabiliti dalle norme vigenti.

**C.T.S.** pretende dai propri fornitori/partners:

- di fornire informazioni continue, complete ed esaustive;
- la gestione e redazione dei documenti con la massima garanzia di riservatezza e nel rispetto dei principi di veridicità e completezza, sia in relazione alle informazioni ed ai dati riportati, sia in relazione alla posizione della firma ove richiesto, stante il loro valore legale e certificativo.

### 3.6. **Pubblica Amministrazione**

Le relazioni con la Pubblica Amministrazione locale, nazionale, comunitaria o, in ogni caso, relative a rapporti di carattere pubblicistico (a titolo esemplificativo: gestione dei rapporti con le principali autorità, amministrazioni locali ed organi regolatori; attività relative alla gestione dei rapporti con gli enti locali per la gestione delle verifiche/ispezioni in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro svolte dalle autorità competenti e cura dei relativi adempimenti; gestione delle verifiche/ispezioni in materia previdenziale svolte dalle autorità competenti e cura dei relativi adempimenti) devono ispirarsi alla più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge e regolamenti applicabili nonché dei principi generali di correttezza e lealtà. L'assunzione di impegni e la gestione di rapporti di qualsiasi genere, con la P.A. e/o di rapporti aventi carattere pubblicistico, sono riservati esclusivamente alle funzioni aziendali a ciò preposte e regolarmente autorizzate.

### 3.7. **Collaboratori esterni**

Oltre che ai componenti degli Organi Sociali ed al Personale, il presente Codice Etico si applica anche ai Terzi Destinatari, intendendo fare riferimento ai soggetti esterni alla Società che operano direttamente o indirettamente per questa. I Terzi Destinatari sono pertanto obbligati a rispettare le disposizioni del presente Codice Etico ed in particolare nei limiti delle proprie competenze e responsabilità i principi etici di riferimento e le regole di comportamento del personale. In assenza dell'impegno espresso a rispettare le norme contenute nel Codice Etico, **C.T.S.**, non concluderà e/o non proseguirà alcun rapporto col Terzo Destinatario. A tal fine è previsto l'inserimento nelle lettere di incarico o accordi negoziali di apposite clausole volte a confermare





l'obbligo del terzo a conformarsi al Codice Etico, nonché a prevedere nel caso di violazioni esplicite una diffida fino alla risoluzione del contratto.

### 3.8. Associazioni, organizzazioni politiche, organizzazioni sindacali

L'eventuale finanziamento da parte di **C.T.S.** ad organizzazioni no-profit, associazioni, fondazioni, comitati, partiti e candidati politici deve avvenire nel rispetto della legge e delle normative vigenti. La corresponsione di detti finanziamenti deve essere comunque espressamente autorizzata da parte delle funzioni interne preposte alla gestione di tali rapporti. **C.T.S.** può aderire alle associazioni e/o organismi economici e sindacali, di lavoro e di servizio.

## Articolo 4: APPLICAZIONE

### 4.1. Diffusione e rispetto del Codice Etico

**C.T.S.** si adopera affinché il Codice Etico sia portato a conoscenza di tutti gli interessati con mezzi adeguati ed appropriati. Ne cura l'aggiornamento e ne assicura il rispetto attivando, ove necessario, le procedure di non conformità più adeguate in relazione alla natura delle relazioni intrattenute con gli autori delle violazioni. Ogni aggiornamento, modifica e/o integrazione del Codice sarà diffuso tempestivamente a tutti i destinatari con i mezzi che saranno ritenuti più idonei dalla Società. Il Codice è portato a conoscenza degli stakeholders interni ed esterni mediante idonee attività di comunicazione (es. affissione nella bacheca aziendale, consegna a tutti i dipendenti, sezioni dedicate nell'intranet e/o nel sito web aziendale).

### 4.2. Segnalazioni

Ciascun dipendente ha la facoltà di presentare una segnalazione personale al proprio responsabile o al Direttore Generale in caso di circostanze che si configurano come potenziali violazioni del presente Codice. Tutte le segnalazioni possono essere inoltrate in via confidenziale ed anonima e saranno sottoposte ad approfondite indagini, con la conseguente adozione di adeguati provvedimenti, ove opportuno. Tutta la documentazione sarà mantenuta riservata, per quanto consentito dalla legge, e non sarà tollerata alcuna forma di ritorsione nei confronti di chi effettua la segnalazione.

### 4.3. Osservanza

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti ai sensi e per gli effetti dell'art. 2104 del Codice Civile. Essa deve altresì considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali assunte anche dai collaboratori non subordinati e/o soggetti aventi relazioni d'affari con **C.T.S.**. Nel rispetto della disciplina civile, penale ed amministrativa, l'accertata violazione del presente Codice può costituire motivo di determinazione di sanzioni disciplinari da parte degli organi competenti.

Approvato il 20-06-2018

La Direzione

