

codice .  
*etico*



# indice

<i>Introduzione</i>	<b>4</b>	<b>I CRITERI DI COMPORTAMENTO</b>			
<b>IL SISTEMA VALORIALE</b>		<b>3. RAPPORTI CON I SOCI</b>		<b>7. RAPPORTI CON I FORNITORI</b>	
<b>1. PRINCIPI ETICI</b>		<b>4. RAPPORTI CON IL PERSONALE</b>		7.1 Scelta del fornitore	<b>16</b>
1.1 Rispetto della legge	<b>5</b>	4.1 Valorizzazione delle risorse umane	<b>10</b>	7.2 Trasparenza	<b>17</b>
1.2 Onestà e responsabilità	<b>5</b>	4.2 Sicurezza e salute	<b>11</b>	7.3 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti	<b>17</b>
1.3 Trasparenza	<b>6</b>	4.3 Tutela della persona	<b>11</b>	7.4 Tutela dell'ambiente e dei profili etici	<b>17</b>
1.4 Imparzialità ed Eguaglianza	<b>6</b>	4.4 Doveri del personale	<b>11</b>	7.5 fornitori di servizi a rilevanza esterna	<b>18</b>
1.5 Rispetto dell'individuo	<b>6</b>	4.5 Ulteriori doveri relativi a scritture contabili e registrazioni	<b>12</b>	<b>8. RAPPORTI CON GLI ENTI LOCALI E DI RIFERIMENTO E CON LE ALTRE AUTORITÀ DI REGOLAZIONE</b>	
1.6 Spirito di servizio	<b>6</b>	4.6 Conflitto di interesse	<b>12</b>	<b>9. RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	
1.7 Continuità, diligenza e accuratezza nell'esecuzione dei compiti e dei contratti	<b>7</b>	4.7 Beni aziendali	<b>12</b>	<b>10. RAPPORTI CON L'AMBIENTE</b>	
1.8 Riservatezza	<b>7</b>	4.8 Uso dei sistemi informatici	<b>13</b>	10.1 Politica Ambientale	<b>19</b>
1.9 Efficacia, efficienza e qualità dei servizi	<b>7</b>	4.9 Regali, omaggi e altre utilità	<b>13</b>	10.2 La comunicazione ambientale	<b>20</b>
1.10 Valore della reputazione e della credibilità aziendale	<b>7</b>	4.10 Tutela della riservatezza	<b>14</b>	<b>11. RAPPORTI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E ASSOCIAZIONI</b>	
1.11 Concorrenza	<b>8</b>	4.11 Riservatezza e gestione delle informazioni	<b>14</b>	<b>IL SISTEMA DI ATTUAZIONE E DI VIGILANZA</b>	
1.12 Tutela ambientale e sviluppo sostenibile	<b>8</b>	4.12 Obblighi di informazione	<b>14</b>	<b>12. SISTEMA DI GOVERNO DELL'IMPRESA</b>	
1.13 Equità dell'autorità	<b>8</b>	4.13 Obblighi dei collaboratori	<b>14</b>	12.1 Struttura	<b>21</b>
<b>2. DESTINATARI DEL CODICE ETICO</b>		<b>5. RAPPORTI CON I CLIENTI/UTENTI</b>		12.2 Procedimento decisionale	<b>21</b>
2.1 Ambito di applicazione	<b>8</b>	5.1 Uguaglianza e imparzialità	<b>15</b>	<b>13. SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO</b>	
2.2 Diffusione del Codice Etico	<b>9</b>	5.2 Contratti e comunicazioni	<b>15</b>	13.1 Il Modello Organizzativo	<b>22</b>
2.3 Efficacia e valore del Codice	<b>9</b>	5.3 Qualità e customer satisfaction	<b>15</b>	13.2 Governance, gestione e rappresentanza	<b>23</b>
2.4 Attuazione e aggiornamenti del Codice	<b>9</b>	5.4 Interazione con i Clienti/Utenti	<b>15</b>	13.3 Internal Audit	<b>23</b>
		<b>6. PARTECIPAZIONE A GARE E RAPPORTI CON I COMMITTENTI</b>		13.4 Organismo di Vigilanza	<b>23</b>
		6.1 Partecipazione a procedure di confronto concorrenziale	<b>16</b>	13.4.1 Istituzione e compiti	<b>23</b>
		6.2 Correttezza nelle trattative commerciali	<b>16</b>	13.4.2 Requisiti, collocazione e composizione	<b>24</b>
				13.5 Caratteristiche del personale	<b>24</b>
				13.6 Obblighi di segnalazione	<b>25</b>
				<b>14. SISTEMA SANZIONATORIO</b>	
				14.1 Principi generali	<b>25</b>
				14.2 Criteri generali di irrogazione delle sanzioni	<b>26</b>
				14.3 Ambito soggettivo ed oggettivo di applicazione	<b>27</b>
				14.3.1 Misure disciplinari nei confronti dei lavoratori dipendenti	<b>27</b>
				14.3.2 Misure disciplinari nei confronti dei dirigenti	<b>28</b>
				14.3.3 Misure disciplinari nei confronti degli amministratori e dei sindaci	<b>29</b>
				14.3.4 Misure nei confronti di collaboratori esterni e fornitori	<b>29</b>

# introduzione

Casa Spa è stata costituita il 17 ottobre 2002 ai sensi della Legge Regionale Toscana n. 77/1998 al fine di esercitare in forma associata le funzioni strumentali alla creazione ed alla gestione di Edilizia Residenziale Pubblica.

È dotata di un Modello Organizzativo definito ed attuato in conformità ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2000 e SA8000, all'apice del quale si inserisce il presente Codice di Comportamento Etico (Codice Etico) in cui sono dichiarati e formalizzati i *valori fondanti* di Casa Spa.

L'organizzazione, articolata in funzioni cui corrispondono ruoli che identificano, ad ogni livello, responsabilità di struttura e di processo, è fondata sulla consapevole condivisione della cultura del rispetto della legalità, della qualità e della responsabilità sociale ed è finalizzata a perseguire la massima soddisfazione dei Clienti/Utenti e, più in generale, di tutti gli attori che, a diverso titolo, sono interessati alle attività aziendali (c.d. *stakeholders*).

Il presente **Codice Etico**, elaborato seguendo le linee guida proposte da CONF-SERVIZI, si pone quindi quale **fonte interna gerarchicamente sovraordinata** alle altre ed informa, con i propri principi, l'insieme di regole e di procedure di cui si è dotato l'Ente.

Il Codice Etico rappresenta una risorsa viva che, permeando la modalità operativa dell'Ente, permette di creare valore e di supportare il virtuoso ed armonico sviluppo dell'attività.

Con l'adozione del Codice Etico, Casa Spa ha altresì inteso dare concreta attuazione a quanto richiesto dal **D.Lgs. 231/01**, art. 6, per essere mantenuta esente da eventuali responsabilità dovessero sorgere nel caso in cui proprio personale, discostandosi dai principi etici della società, dovesse commettere i reati previsti da tale normativa.

Il Codice Etico è suddiviso in tre sezioni:

- **Il sistema valoriale:** definisce i valori di riferimento ed individua i destinatari del Codice Etico (art. 1-2);
- **I criteri di comportamento:** individua i criteri di condotta da seguire nei rapporti con gli stakeholders (art. 3-11);
- **Il sistema di attuazione e vigilanza:** fissa i meccanismi di attuazione e di controllo approntati per la corretta applicazione del Codice Etico e per il suo continuo miglioramento (art. 12-14).

Casa Spa ha redatto ed aggiorna la Carta dei Servizi, che considera, oltre che un'informativa sui contenuti del servizio prestato, anche uno strumento di esplicazione e diffusione dei principi etici (uguaglianza, imparzialità, cortesia ed accoglienza, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza) cui è improntato l'operare della Società.

Sotto tali aspetti, la Carta dei Servizi si qualifica quindi come elemento sostanziale anche del presente Codice Etico.

# il sistema valoriale

## PRINCIPI ETICI 1

Casa Spa si impegna ad agire conformemente alle leggi ed ai principi di lealtà e correttezza ed a contribuire allo sviluppo socio-economico del territorio e dei cittadini attraverso l'organizzazione e l'erogazione del servizio pubblico locale di Edilizia Residenziale Pubblica.

La gestione della società e l'intera attività aziendale è svolta nel rigoroso rispetto dei **principi etici** di seguito enunciati.

### 1.1 RISPETTO DELLA LEGGE

Casa Spa si impegna a condurre la propria attività nel rispetto delle **normative** internazionali, comunitarie, nazionali, regionali, provinciali e comunali, respingendo la concussione e la corruzione, la truffa e la frode, l'errata utilizzazione di risorse pubbliche, la falsa comunicazione di dati aziendali ed in genere ogni pratica illegale e approfondendo inoltre il massimo sforzo, per quanto di propria competenza, per dare attuazione alle iniziative dirette alla lotta alla criminalità e al terrorismo. I destinatari del Codice Etico sono quindi tenuti al rispetto della normativa vigente; **in nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse dell'impresa in violazione della legge.**

Nessun comportamento contrario alla legislazione vigente, al presente Codice Etico o ad altre normative interne, posto

in essere dagli organi di governo societario, dalla direzione aziendale e in generale da tutti i dipendenti e collaboratori nell'esecuzione delle mansioni o degli incarichi affidati, anche se motivati dal perseguimento di un interesse di Casa Spa, può considerarsi giustificato e comporta l'adozione di provvedimenti sanzionatori da parte della Società.

### 1.2 ONESTÀ E RESPONSABILITÀ

Casa Spa si impegna a promuovere ed a favorire l'**onestà** nei comportamenti.

Nella realizzazione della missione aziendale le condotte dei destinatari del Codice Etico devono essere ispirate dall'onestà e **dall'etica della responsabilità.**

I destinatari del Codice Etico devono evitare di trovarsi, nel corso dello svolgimento delle rispettive attività, in qualsiasi situazione di **conflitto di interessi**, reale, potenziale o anche solo apparente con Casa Spa. Si intende per conflitto di interesse quello in cui un amministratore, sindaco, dirigente, dipendente, consulente o collaboratore della società tenga una condotta commissiva/omissiva finalizzata ad ottenere un vantaggio personale o comunque sia portatore, anche per conto di terzi, di un interesse diverso da quello, fisiologico, del buon andamento di Casa Spa e della gratificazione professionale per il lavoro svolto ed i risultati ottenuti.

### 1.3 TRASPARENZA

Casa Spa crede nel valore della **trasparenza** e si impegna a gestire i rapporti con gli *stakeholders* fornendo **informazioni vere, complete e chiare**, con ciò favorendo l'agire informato e la condivisione delle conoscenze.

I destinatari del Codice Etico sono tenuti a porre la massima attenzione nell'uso del linguaggio che deve essere, nei limiti delle esigenze tecniche, semplice e di facile comprensione.

Il Cliente/Utente, anche attraverso le organizzazioni cui aderisce, ha diritto di chiedere a Casa Spa le informazioni che lo riguardano; può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare formali reclami la cui risposta deve essere fornita tempestivamente, in forma chiara e completa e, qualora negativa, deve essere motivata. I contratti stipulati da Casa Spa devono essere completi e redatti in modo semplice in modo da assicurarne la completa comprensione ed evitare situazioni di incertezza.

Fermi restando i diritti di difesa in giudizio, Casa Spa si impegna a non sfruttare a proprio vantaggio eventuali lacune ed ambiguità in contratti dalla medesima predisposti e sottoscritti per adesione nei confronti di contraenti "deboli", per ignoranza, dipendenza o comunque in posizione di inferiorità.

### 1.4 IMPARZIALITÀ ED EGUAGLIANZA

Casa Spa considera l'**imparzialità** di trattamento un valore fondamentale nello svolgimento di ogni relazione sia interna

che esterna.

Nell'erogazione dei servizi e nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi *stakeholders* (la scelta dei Clienti/Utenti da servire, i rapporti con gli azionisti, la gestione del personale o l'organizzazione del lavoro, la selezione e la gestione dei fornitori, i rapporti con la comunità circostante e le istituzioni che la rappresentano), riconosce a tutti **eguaglianza** di diritti senza alcuna discriminazione per età, sesso, sessualità, salute, razza, nazionalità, opinioni politiche, appartenenze sindacali e credo religioso (se persone fisiche), o per dimensioni, poteri e competenze (se persone giuridiche).

Si impegna inoltre a prestare particolare attenzione sia nel rapporto diretto, sia in quello telefonico, alle fasce sociali più deboli ed ai soggetti svantaggiati quali i portatori di *handicap* e gli anziani non autosufficienti.

### 1.5 RISPETTO DELL'INDIVIDUO

Casa Spa crede profondamente nel rispetto dell'**individuo**.

Gli *stakeholders* hanno la più ampia libertà di espressione delle proprie idee e convinzioni, nel rispetto della legge e delle normative aziendali.

I destinatari del Codice Etico devono tenere comportamenti rispettosi dei diritti e della dignità altrui nonché favorire l'ordinata convivenza nei luoghi di lavoro.

### 1.6 SPIRITO DI SERVIZIO

Casa Spa, quale erogatore di servizi pubblici, crede nello **spirito di servizio**.

I destinatari del Codice Etico sono tenuti ad orientare il proprio comportamento in modo da favorire l'erogazione di servizi di alto valore sociale e di utilità alla collettività.

Casa Spa orienta la propria attività al servizio della soddisfazione e della tutela dei propri Clienti/Utenti, fornendo ascolto e tempestiva risposta alle loro esigenze con particolare riferimento ed attenzione alle fasce più deboli e disagiate.

### 1.7 CONTINUITÀ, DILIGENZA E ACCURATEZZA NELL'ESECUZIONE DEI COMPITI E DEI CONTRATTI

Casa Spa si impegna a garantire la **continuità**, nell'ambito degli orari d'ufficio, dei servizi erogati e di adottare forme di flessibilità nelle prestazioni dei servizi.

Si impegna, inoltre, a ridurre al minimo i disagi dei Clienti/Utenti in caso di disservizi che si verificano per causa di forza maggiore.

I destinatari del Codice Etico devono operare con **diligenza, accuratezza e professionalità** al fine di fornire servizi di elevato livello qualitativo.

### 1.8 RISERVATEZZA

Casa Spa assicura il rispetto della normativa sulla **privacy**; si impegna a garantire la massima **riservatezza** delle informazioni di cui è in possesso; si astiene dal ricercare dati riservati, salvo i casi di specifica previsione normativa, e quelli in cui è presente una espressa e consapevole autorizzazione ed, in ogni caso, sempre nel rispetto delle norme giuridiche vigen-

ti.

I destinatari del Codice Etico sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per finalità diverse da quelle in relazione alle quali sono state assunte.

### 1.9 EFFICACIA, EFFICIENZA E QUALITÀ DEI SERVIZI

Casa Spa persegue l'obiettivo di improntare ogni azione in funzione della massimizzazione della sua **efficienza ed efficacia** ed agisce nel dichiarato proposito di erogare ai propri Clienti/Utenti servizi di **elevata qualità**.

In tale ottica indirizza le proprie attività di ricerca e sviluppo al costante miglioramento degli standard di qualità dei propri servizi.

I destinatari del Codice Etico devono quindi fare in modo che ogni azione sia congrua e coerente alla soddisfazione dei bisogni e delle necessità cui è indirizzata; che ogni attività lavorativa venga realizzata nel rispetto del sistema di qualità di cui si è dotata l'azienda e dell'economicità della gestione delle risorse impiegate.

### 1.10 VALORE DELLA REPUTAZIONE E DELLA CREDIBILITÀ AZIENDALE

Per Casa Spa la **reputazione** e la **credibilità** costituiscono preziose risorse immateriali da preservare e garantire in ogni manifestazione aziendale.

Casa Spa ritiene che la buona reputazione e la credibilità aziendale favoriscano i rapporti interni ed esterni, in particolare quelli con i Comuni soci, con i beneficiari dei servizi erogati e con le istituzioni

locali; inoltre stimolano e favoriscono il proficuo sviluppo delle risorse umane ed agevolano la correttezza e affidabilità dei fornitori.

I destinatari del Codice Etico devono pertanto astenersi dal tenere qualunque comportamento che possa ledere l'immagine di Casa Spa, e, al contrario, sono impegnati a migliorarla e tutelarla.

### 1.11 CONCORRENZA

Casa Spa intende sviluppare il valore della **concorrenza** adottando principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori.

### 1.12 TUTELA AMBIENTALE E SVILUPPO SOSTENIBILE

Casa Spa, consapevole della incidenza

delle proprie attività sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento, si impegna nelle politiche tese a **salvaguardare l'ambiente** circostante e a contribuire allo **sviluppo sostenibile** del territorio.

### 1.13 EQUITÀ DELL'AUTORITÀ

Casa Spa si impegna a gestire i rapporti interni ed esterni in cui è detentrica di posizioni di potere con **equità** e correttezza evitando ogni abuso di autorità.

In particolare, Casa Spa opererà in modo tale che l'autorità non si trasformi in mero esercizio di potere, lesivo della dignità e dell'autonomia del personale, e che sia sempre esercitata nei limiti del necessario e vincolata al perseguimento degli interessi sociali.

## 2 DESTINATARI DEL CODICE ETICO

### 2.1 AMBITO DI APPLICAZIONE

Le norme del Codice Etico si rivolgono e si applicano agli **amministratori**, ai **sin-daci**, ai **dirigenti**, ai **dipendenti**, ai **for-nitori**, ai **consulenti** ed a chiunque altro instauri, a qualsiasi titolo, un **rapporto di collaborazione** con Casa Spa.

La Società vigilerà sull'**osservanza** delle norme contenute nel Codice Etico assicu-

rando altresì la trasparenza delle azioni correttive poste in essere in caso di violazione dello stesso.

La **concreta attuazione** dei principi contenuti nel Codice Etico verrà garantita per mezzo dei sistemi descritti nella sezione terza; ogni comportamento contrario alle disposizioni del Codice Etico sarà **perseguito** e **sanzionato** in quanto contrario ai

principi di Casa Spa.

Al fine di dare concreta attuazione ai valori etici, Casa Spa si impegna altresì ad assicurare, ai destinatari del Codice Etico un adeguato programma di informazione e formazione continua sui temi valoriali e sulle condotte da tenere.

### 2.2 DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

Al Codice Etico è data ampia **diffusione** interna mediante tutti i canali di comunicazione aziendale quali: l'affissione in luoghi accessibili a tutti e la condivisione del suo contenuto secondo le regole dettate dal Sistema di Gestione Integrata della qualità.

L'esistenza del Codice Etico e il suo carattere vincolante verranno richiamati in tutti i rapporti economici instaurati dalla società. Il testo sarà messo a disposizione di qualunque interlocutore dell'impresa lo richiedesse ed inviato a Confservizi.

Casa Spa si impegna ad assicurare ai destinatari del Codice Etico idonei programmi di **formazione**.

### 2.3 EFFICACIA E VALORE DEL CODICE

Il Codice Etico, anche se non espressamente menzionato, forma parte integrante ed essenziale delle **obbligazioni contrattuali** assunte dagli amministratori, dai dirigenti, dai dipendenti e dai collaboratori non subordinati, dagli agenti e

mandatari di Casa Spa.

La violazione del Codice Etico costituisce dunque grave inadempimento alle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro o di collaborazione con ogni conseguenza di legge e di contratto.

Casa Spa si obbliga a prevedere ed irrogare, con coerenza, imparzialità e uniformità, **sanzioni disciplinari** proporzionate alle violazioni del Codice Etico, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di regolamentazione dei rapporti di lavoro sia di carattere legislativo, sia contrattuale, sia aziendale. Specifico richiamo al presente Codice Etico sarà quindi formulato nel **Codice Disciplinare** di Casa Spa, quale fonte di disposizione per l'esecuzione e la disciplina del lavoro ai sensi dell'art. 2104 del cod. civ..

I principi contenuti nel Codice Etico saranno utilizzati per valutare il compiuto e corretto assolvimento degli obblighi di fedeltà, correttezza, diligenza e buona fede attesi dal personale di Casa Spa ed in genere dagli *stakeholders*.

### 2.4 ATTUAZIONE E AGGIORNAMENTI DEL CODICE

Il Codice è adottato da Casa Spa con delibera dell'organo di Amministrazione e potrà essere modificato ed integrato anche sulla scorta dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dall'Organismo di Vigilanza ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

# i criteri di comportamento

## 3 RAPPORTI CON I SOCI

Casa Spa, assicura ai Soci la piena **trasparenza** nello svolgimento dell'attività e nelle scelte gestorie affinché le decisioni da questi assunte possano essere consapevoli e basate sull'effettivo andamento della gestione.

Si impegna a curare che le **informazioni** comunicate ai Soci siano **accurate, complete, veritiere e tempestive**, for-

malizzate con **chiarezza e fedeltà**.

La politica di trasparenza è adottata anche nei confronti della Conferenza d'ambito ottimale **L.O.D.E.** dell'area fiorentina.

Casa Spa si impegna a salvaguardare e custodire le risorse ed i beni aziendali nonché a valorizzare, tutelare ed accrescere gli **assets** aziendali.

## 4 RAPPORTI CON IL PERSONALE

### 4.1 VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Casa Spa ritiene che le risorse umane rappresentino un fattore fondamentale per lo sviluppo dell'azienda, ne riconosce il **valore** e ne rispetta l'autonomia.

Reputa essenziale che gli amministratori, i dirigenti, i dipendenti ed i collaboratori (c.d. "il personale") siano **coinvolti e partecipino** attivamente all'attività aziendale in modo consapevole ed informato, a tale fine si impegna a tutelarne e promuoverne la **crecita professionale** allo scopo di accrescere il patrimonio di competenze possedute.

In attuazione di tali valori Casa Spa ha predisposto ed integrato all'interno del proprio Sistema di Qualità una procedura che definisce la **corretta ed imparziale** gestione di tutte le attività connesse alla vita lavorativa del personale, a partire dalla gestione delle informazioni derivanti dall'entrata di personale aziendale fino alla sua uscita.

In particolare il Sistema Qualità Integrato di Casa Spa, cui si rinvia, descrive:

- l'iter di selezione ed assunzione del personale;
- formazione;
- assegnazione del premio di risultato;
- avanzamenti di carriera;

● conclusione del rapporto di lavoro. Tutte le suddette fasi sono caratterizzate da **trasparenza e correttezza**, essendo altresì espressamente vietata, salvo quanto previsto dalle norme di legge e di contratto collettivo, ogni **discriminazione** (per razza, sessualità o sesso, nazionalità, religione, lingua, appartenenza sindacale o politica) nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di **favoritismo**.

### 4.2 SICUREZZA E SALUTE

Casa Spa si impegna a tutelare la **sicurezza, la salute e l'integrità morale e fisica** dei propri dipendenti, dei consulenti e dei propri Clienti/Utenti.

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

In esecuzione dei suddetti principi Casa Spa ha predisposto all'interno del proprio Sistema Qualità una procedura, cui si rinvia, chiamata "**Gestione Salute e Sicurezza nel luogo di lavoro**" che regola la gestione delle attività in modo da assicurare un ambiente di lavoro sicuro e salubre per il personale (oltre che per il pubblico che Casa Spa riceve nei propri locali).

### 4.3 TUTELA DELLA PERSONA

Casa Spa si impegna a tutelare la perso-

na in ogni ambito.

Opera costantemente per ottenere un **ambiente di lavoro collaborativo e non ostile** e per prevenire comportamenti discriminatori di qualsiasi tipo.

I destinatari del Codice Etico sono obbligati a collaborare con la società al fine di mantenere un clima di reciproco rispetto della **dignità, dell'onore e della reputazione** di ciascuno.

Coloro che ritengano di aver subito offese alla propria persona o discriminazioni possono denunciare l'accaduto ai vertici aziendali ovvero al proprio responsabile, od anche al Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale od infine alla Commissione Risorse Umane, per l'accertamento dei fatti e l'applicazione delle conseguenti misure. Non rientrano nel concetto di discriminazione le disparità di trattamento motivate da criteri oggettivi, che non siano in contrasto con la legge o con il contratto collettivo.

Non sono tollerate, e saranno quindi sanzionate, richieste o minacce volte ad indurre le persone ad agire contro la legge e il Codice Etico, o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni morali e personali di ciascuno.

### 4.4 DOVERI DEL PERSONALE

Il personale di Casa Spa è obbligato a rispettare il Codice Etico 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**.

#### 4.5 ULTERIORI DOVERI RELATIVI A SCRITTURE CONTABILI E REGISTRAZIONI

Coloro ai quali è affidato il compito di tenere le **scritture contabili** 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 impresa 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 ovvero ai vertici aziendali oppure alla funzione di Internal Audit.

#### 4.6 CONFLITTO DI INTERESSE

I destinatari del presente Codice Etico devono mantenere una posizione di **libertà di giudizio, integrità ed imparzialità**, evitando che vengano assunte decisioni o svolte attività, non meramente operative, in situazioni, anche solo potenziali o apparenti, di conflitto di interesse. Deve essere evitata qualsiasi attività che

contrastasse con il corretto adempimento dei propri compiti o che possa nuocere agli interessi e all'immagine dell'impresa.

Chiunque tra i destinatari del presente Codice versi in posizione personale o familiare di conflitto di interesse (positivo o negativo, conclamato o anche solo potenziale), dovrà tempestivamente comunicare tale circostanza al diretto superiore (se dipendente) ovvero al C.d.A. (se consigliere o dirigente), al fine delle necessarie valutazioni e conseguenti determinazioni. I destinatari della comunicazione, qualora la ritengano rilevante, trasferiranno l'informazione all'Organismo di Vigilanza.

#### 4.7 BENI AZIENDALI

Il personale di Casa Spa **usa e custodisce con cura i beni** di cui dispone per ragioni di ufficio. Non è ammesso l'uso difforme dei beni e delle risorse di proprietà dell'impresa.

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.

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

Ai destinatari del presente Codice Etico non è consentito detenere denaro della Società in forma contante, salvo che ciò non si renda necessario per il fisiologico funzionamento dell'attività sociale. In tale residuale evenienza la somma liquida dovrà essere strettamente monitorata e potrà essere trattenuta dai detentori nei

limiti di tempo necessari all'uso.

I rimborsi dalla cassa interna possono essere fatti solo per somme di modesta entità e per motivazioni occasionali che non abbiano consentito di procedere con mandato di pagamento. Il rimborso è ammesso solo su richiesta scritta e previa autorizzazione del superiore.

Gli anticipi dalla cassa interna sono ammessi solo eccezionalmente, su richiesta motivata ed espressamente autorizzata, per importi strettamente necessari. Ulteriori anticipazioni alla medesima persona possono essere fatte solo a seguito di regolarizzazione del precedente sospeso.

Le spese effettuate con bancomat, carte di credito o con altri analoghi strumenti di pagamento, sono soggette ad immediata comunicazione e verifica. Gli utilizzatori della carta elettronica sono tenuti alla pronta consegna all'amministrazione dei documenti giustificativi della spesa che saranno periodicamente riconciliati con gli estratti conto.

#### 4.8 USO DEI SISTEMI INFORMATICI

Il personale di Casa Spa **utilizza i sistemi informatici** nei limiti e nel solo interesse dell'azienda, 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 aziendali 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 di Casa Spa.

Il personale è altresì tenuto a non comunicare le proprie *password* di accesso al sistema informatico, a prestare la massima attenzione ed il massimo impegno al fine di prevenire la possibile commissione di reati mediante l'uso di strumenti informatici.

Chiunque venga in qualsiasi modo a conoscenza dell'**alterazione del sistema informatico o dei dati dallo stesso gestiti**, deve immediatamente darne comunicazione ai vertici aziendali, al responsabile dell'Ufficio, alla funzione di Internal Audit ed all'Organismo di Vigilanza istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001. La mancata segnalazione sarà considerata grave inadempimento agli obblighi di fedeltà e di correttezza.

#### 4.9 REGALI, OMAGGI E ALTRE UTILITÀ

Il personale non può chiedere, per sé o per altri, **regali o altre utilità**, né accettare queste 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 dell'impresa.

Non possono essere attribuiti vantaggi illeciti a Clienti/Utenti o fornitori pubblici e privati.

Il personale 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 all'impresa. In particolare nessun beneficio, né diretto né indiretto, può

essere offerto o anche solo promesso ai pubblici ufficiali o agli incaricati di pubblico servizio competenti a svolgere attività di accertamento e verifica fiscale, amministrativa, contributiva o di altro tipo nei confronti di Casa Spa.

Chiunque venga in qualsiasi modo a conoscenza della violazione di tali divieti è tenuto a darne immediata comunicazione ai vertici aziendali, al responsabile dell'Ufficio, alla funzione di Internal Audit ed all'Organismo di Vigilanza istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001. La mancata segnalazione sarà considerata grave inadempienza agli obblighi di fedeltà e di correttezza.

I regali e vantaggi offerti ma non accettati, che eccedano il valore modico, devono essere segnalati per consentire una adeguata valutazione da parte del responsabile di funzione, il quale, secondo le modalità previste, provvederà ad informare l'Organismo di Vigilanza di Casa Spa.

#### 4.10 TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Casa Spa 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 solo le persone autorizzate possano venirne a conoscenza nonché il pieno rispetto delle norme a tutela della privacy.

#### 4.11 RISERVATEZZA E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

Il personale è tenuto a mantenere **riservate le informazioni** apprese nell'esercizio delle proprie funzioni in conformità alle legge ed ai regolamenti, ed a farne uso esclusivamente nei limiti degli scopi per cui sono state acquisite.

Il personale 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; egli deve altresì custodire con cura gli atti affidatigli.

#### 4.12 OBBLIGHI DI INFORMAZIONE

Tutto il personale dipendente è tenuto a riferire con tempestività e riservatezza al proprio responsabile e/o alla funzione di Internal Audit e/o all'Organismo di Vigilanza ogni notizia di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento della propria attività lavorativa, circa violazioni di norme giuridiche, del Codice Etico o di altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, coinvolgere l'impresa. I responsabili e la funzione di Internal Audit, valutata la consistenza e la veridicità della violazione, devono tempestivamente informare l'Organismo di Vigilanza.

#### 4.13 OBBLIGHI DEI COLLABORATORI

Le disposizioni di cui ai punti precedenti sono estese a tutti gli eventuali **collaboratori**, anche se occasionali, **consulenti, agenti e mandatari** di Casa Spa.

## RAPPORTI CON I CLIENTI/UTENTI 5

#### 5.1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Casa Spa si impegna a soddisfare i propri Clienti/Utenti in modo **imparziale** e non discriminatorio e nel rigoroso rispetto degli obblighi assunti con la sottoscrizione del Contratto di Servizi e della Carta dei Servizi.

Instaura con i Clienti/Utenti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.

#### 5.2 CONTRATTI E COMUNICAZIONI

I contratti e le comunicazioni con i Clienti/Utenti devono essere:

- chiari e formulati con linguaggio accessibile alla clientela cui è rivolto;
- conformi alle normative vigenti.

Casa Spa si impegna a comunicare tempestivamente e nel modo più appropriato ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio.

#### 5.3 QUALITÀ E CUSTOMER SATISFACTION

Casa Spa si impegna a garantire il raggiungimento degli *standard* di qualità e

sicurezza previsti ed a monitorare periodicamente la qualità del servizio prestato al Cliente/Utente.

#### 5.4 INTERAZIONE CON I CLIENTI/UTENTI

Casa Spa si impegna a favorire l'**interazione con i Clienti/Utenti** attraverso la gestione e risoluzione rapida di eventuali reclami formali e avvalendosi di appropriati sistemi di comunicazione e motivando i propri dinieghi.

La società 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.

Al fine di realizzare un ascolto sistematico del Cliente/Utente predispone indagini, a cadenza definita di *customer satisfaction*, come fonte di informazione per verificare obiettivi di miglioramento del servizio.

Tutela la privacy dei propri Clienti/Utenti, 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.

## PARTECIPAZIONE A GARE E RAPPORTI CON I COMMITTENTI

### 6.1 PARTECIPAZIONE A PROCEDURE DI CONFRONTO CONCORRENZIALE

Nel partecipare a procedure di confronto concorrenziale, Casa Spa 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 mettere l'impresa nelle condizioni di dover

ricorrere ad inammissibili risparmi sulla qualità della prestazione, sui costi del personale o sulla sicurezza del lavoro.

### 6.2 CORRETTEZZA NELLE TRATTATIVE COMMERCIALI

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

## RAPPORTI CON I FORNITORI

### 7.1 SCELTA DEL FORNITORE

Le modalità di scelta del fornitore devono essere conformi alle norme vigenti e alle procedure interne dell'impresa in merito.

La scelta del fornitore e l'acquisto di beni e servizi di qualsiasi tipo devono avvenire nel rispetto 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.

Fermo restando quanto previsto dalla normativa in materia di appalti pubblici, nella selezione Casa Spa adotta **criteri**

**oggettivi e trasparenti** previsti dalla normativa vigente e dal regolamento interno 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 l'impresa dovrà, altresì, tenere 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.

L'impresa si riserva la possibilità di adottare un albo dei fornitori i cui criteri di qualificazione non costituiscano barriere all'entrata.

### 7.2 TRASPARENZA

Le relazioni con i fornitori dell'impresa, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono regolate dalle norme del presente Codice Etico e sono oggetto di costante ed attento monitoraggio da parte di Casa Spa anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito.

Casa Spa predispone opportune procedure per garantire la massima **trasparenza** delle operazioni di selezione del fornitore e di acquisto di beni e servizi. È previsto un accurato sistema di docu-

mentazione dell'intera procedura di selezione e di acquisto tale da consentire la ricostruzione di ogni operazione.

### 7.3 CORRETTEZZA E DILIGENZA NELL'ESECUZIONE DEI CONTRATTI

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

Casa Spa 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, le trattative ed il 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.

Casa Spa, nel rispetto delle norme di legge, risolverà i rapporti contrattuali con i fornitori che non agiranno nel rispetto dei principi di cui al presente Codice.

### 7.4 TUTELA DELL'AMBIENTE E DEI PROFILI ETICI

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

## 7.5 FORNITORI DI SERVIZI A RILEVANZA ESTERNA

Particolare attenzione è posta da Casa Spa nell'escludere che **soggetti operanti nei confronti di terzi** in forza di rapporto contrattuale con la Società possano venir meno ai principi di cui al presente Codice e/o compiere atti o tenere comportamenti passibili all'applicazione delle sanzioni di cui al D.Lgs. n. 231/2001.

Nessun fornitore potrà agire in rappresentanza di Casa Spa, né impegnare la medesima, salvo che sia stato a ciò ap-

positamente incaricato in forza di idoneo e specifico atto abilitativo conferito per iscritto, delimitato nel tempo e nella materia.

Pertanto, salvo espressa e formalizzata deroga, Casa Spa non conferisce ai propri fornitori incaricati di effettuare servizi all'utenza poteri di rappresentanza, né il potere di sottoscrivere atti in nome e per conto della medesima Casa Spa, rilasciare attestazioni o certificazioni in suo nome, ovvero erogare somme di denaro di propria competenza.

# 8

## RAPPORTI CON GLI ENTI LOCALI E DI RIFERIMENTO E CON LE ALTRE AUTORITÀ DI REGOLAZIONE

Casa Spa persegue gli obiettivi indicati dalla L.O.D.E. e dalle Istituzioni Pubbliche di riferimento collaborando efficacemente con gli organismi delle stesse preposti all'attività di regolazione e controllo dei servizi pubblici locali.

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

# 9

## RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Al fine di garantire la **massima chiarezza nei rapporti istituzionali**, questi sono intrattenuti esclusivamente attraverso il Presidente del Consiglio di Ammi-

nistrazione o l'Amministratore Delegato o altri soggetti formalmente delegati che abbiano ricevuto esplicito mandato 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 rappresentanti o dipendenti della Pubblica Amministrazione (P.A.) ed in particolare di pubblici ufficiali ed incaricati di pubblico servizio 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 espressamente autorizzata dall'Organo Amministrativo ovvero dal Direttore Generale per l'ordinaria amministrazione e documentata in modo adeguato.

Nel corso di una trattativa d'affari, richiesta o rapporto commerciale con la Pubblica Amministrazione non vanno in-

traprese, 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.

Nel caso in cui Casa Spa 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 valide per l'azienda.

Chiunque venga in qualsiasi modo a conoscenza della violazione di tali divieti è tenuto a darne immediata comunicazione ai vertici aziendali, al responsabile dell'Ufficio, all'Internal Audit ed all'Organismo di Vigilanza. La mancata segnalazione sarà considerata grave inadempimento agli obblighi di fedeltà e di correttezza.

## RAPPORTI CON L'AMBIENTE 10

### 10.1 POLITICA AMBIENTALE

La politica ambientale di Casa Spa nasce dalla consapevolezza del ruolo strategico che la propria missione ha nello sviluppo sostenibile del territorio e che l'ambiente rappresenta un vantaggio competitivo in un mercato sempre più attento alla qualità dei servizi. L'attenzione ai **rapporti con l'ambien-**

**te** si evidenzia soprattutto nell'attività edilizia svolta, a partire dalla fase di progettazione delle nuove abitazioni. Costituisce, inoltre, impegno di Casa Spa la promozione, nelle sedi appropriate, dello sviluppo scientifico e tecnologico volto alla protezione ambientale e alla salvaguardia delle risorse attraverso l'adozione, nella gestione

## RAPPORTI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E ASSOCIAZIONI

L'azienda non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, dei movimenti, dei comitati e delle organizzazioni politi-

che e sindacali, dei loro rappresentanti e candidati, al di fuori dei casi previsti da normative specifiche.

operativa, di criteri avanzati di salvaguardia e efficienza energetica.

Casa Spa si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione.

### 10.2 LA COMUNICAZIONE AMBIENTALE

I principi sopra richiamati costituiscono i riferimenti per la redazione del Rapporto Ambientale che viene pubblicato annualmente dall'azienda e che costituisce parte integrante del Bilancio Sociale.

# Il sistema di attuazione e di vigilanza

## SISTEMA DI GOVERNO DELL'IMPRESA 12

### 12.1 STRUTTURA

L'Organo Amministrativo di Casa Spa è tenuto a garantire il costante e puntuale adempimento del Codice Etico.

Il sistema di governo (c.d. *Corporate Governance*) adottato da Casa Spa 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 temperamento armonico dei diversi ruoli di gestione, di indirizzo e di controllo.

Tale sistema risulta orientato a garantire una conduzione responsabile dell'impresa e trasparente nei confronti della L.O.D.E., dei soci e degli *stakeholders* in genere, nella prospettiva di creazione del valore per i soci e del perseguimento delle finalità sociali ed ambientali definite d'intesa con gli enti locali di riferimento.

I componenti degli **organi aziendali** 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 nell'azienda.

Ai componenti degli organi è altresì richiesto un **comportamento** ispirato ai principi di **autonomia**, di **indipendenza**

e di **rispetto delle linee di indirizzo** che l'impresa 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 dell'impresa; 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 e deve essere volta a salvaguardare le informazioni sensibili.

Ai componenti degli organi dell'impresa è richiesto il rispetto della normativa vigente e dei principi contenuti nel presente Codice Etico.

Gli obblighi di **lealtà** e **riservatezza** vincolano tali soggetti anche successivamente alla cessazione del rapporto con l'azienda.

### 12.2 PROCEDIMENTO DECISIONALE

Gli atti di Casa Spa sono assunti a seguito di procedimento di formazione della volontà trasparente ed esplicitato in modo formale, con **deliberazioni** o con **decisioni** degli organi competenti.

Tali atti volitivi saranno preceduti da istruttoria ed informazione completa e chiara, mediante relazione o nota esplicativa dei soggetti a diretta conoscenza dei fatti e siglata dai soggetti

organicamente competenti.

Gli atti volitivi saranno preceduti da narrativa, da cui si evincano idonee motivazioni ed adeguati supporti logico-giuridici.

## 13 SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica della pianificazione e della gestione delle attività aziendali tese all'efficienza, alla correttezza, alla trasparenza ed alla qualità, Casa Spa adotta misure organizzative e di gestione idonee a prevenire, scoprire tempestivamente e reprimere comportamenti illeciti (quali la commissione dei reati previsti dal D. Lgs. 231/2001) o comunque contrari alle regole del Codice Etico da parte di qualunque soggetto che agisca nell'interesse dell'impresa.

L'Organizzazione è pervasa da una serie di **controlli interni** volti a garantire la **legalità** e l'**eticità** della condotta tenuta da tutti i destinatari del presente Codice Etico.

L'Organo Amministrativo verifica 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.

### 13.1 IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Il rispetto del Codice Etico è in primo luogo assicurato dall'adozione ed attuazione del **Modello di organizzazione, gestione e controllo** (nel seguito Modello Organizzativo), elaborato ed attuato coerentemente con il dichiarato fine di prevenire il rischio di commissione dei reati dai quali possa derivare la responsabilità della Società ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Il Modello Organizzativo, al fine di prevenire la commissione dei reati previsti dal D. Lgs. 231/01, individuate le attività nel cui ambito possono essere commessi detti reati, dispone:

- **specifici protocolli** da seguire per formare ed attuare le decisioni dell'impresa nonché per gestire le risorse finanziarie;
- **obblighi di informazione** nei confronti dell'Organismo di Vigilanza;
- **sanzioni disciplinari** idonee a fungere da deterrente per sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello.

Casa Spa adotta un apposito sistema volto a monitorare e verificare l'esatta applicazione del Modello Organizzativo.

### 13.2 GOVERNANCE, GESTIONE E RAPPRESENTANZA

Casa Spa, con il dichiarato obiettivo di limitare il rischio che vengano commessi reati di cui al D. Lgs. 231/2001, ovvero che si realizzino comportamenti non etici, adotta un sistema di *Governance* che accentra nelle mani del **Direttore Generale** la totalità delle competenze gestionali, che vengono tempestivamente rendicontate e quindi controllate dal **Consiglio di Amministrazione** in occasione di periodiche frequenti riunioni.

Nessun dipendente di Casa Spa, neppure se collocato in posizione dirigenziale, ha potere di impegnare la Società e dispone di **poteri di firma** con rilevanza esterna diversa dalla comunicazione di notizie, richiesta di dati, convocazione di incontri e quant'altro di analoga natura e funzione. Eventuali poteri di rappresentanza dell'Ente sono conferiti di volta in volta, per singole operazioni ovvero tipologie di attività, in forza di idoneo e specifico atto abilitativo conferito per iscritto, delimitato nel tempo e nella materia. In tale ambito si collocano le deleghe rilasciate dal Direttore Generale per rappresentare Casa Spa nelle assemblee condominiali ovvero nelle Commissioni comunali permanenti (quali le commissioni comunali per l'assegnazione degli alloggi e per la mobilità). I delegati, dotati di idonea capacità e competenza, sono tenuti a con-

formare la propria condotta al presente Codice Etico.

### 13.3 INTERNAL AUDIT

La funzione di Internal Audit svolge un'attività indipendente ed obiettiva di supporto finalizzata al miglioramento dei processi di *risk management* e di *governance*, verificando il **sistema di controllo interno** in tema di efficacia ed efficienza delle operazioni, di salvaguardia del patrimonio aziendale nonché di **conformità a leggi, regolamenti e procedure interne**.

In tale ambito ha il compito, fra l'altro, di riferire tempestivamente al Consiglio di Amministrazione e all'Organismo di Vigilanza l'eventuale commissione dei reati di cui al D. Lgs. 231/2001, la violazione, da parte dei destinatari, del presente Codice Etico e del Modello Organizzativo.

Ha libero accesso ai dati, alla documentazione ed alle informazioni utili per lo svolgimento delle attività di sua competenza. Tutte le funzioni aziendali sono tenute a prestare la massima collaborazione a tale scopo.

### 13.4 ORGANISMO DI VIGILANZA

#### 13.4.1 ISTITUZIONE E COMPITI

Casa Spa ha costituito al proprio interno un Organismo di Vigilanza dotato di **autonomi poteri di iniziativa e controllo** avente il compito di vigilare sull'attuazione ed il rispetto del presente Codice e del Modello Organizzativo nonché sulla loro effettività, adeguatezza e capacità di mantenere nel tempo i requisiti di funzio-

nalità e solidità richiesti dalla legge. Inoltre l'Organismo di Vigilanza ha il compito di **curare l'aggiornamento del Modello Organizzativo**, presentando proposte di adeguamento quando necessario e verificando l'attuazione dei correttivi proposti.

#### 13.4.2 REQUISITI, COLLOCAZIONE E COMPOSIZIONE

L'Organismo di Vigilanza è un organo di Casa Spa dotato di **indipendenza** e di **piena autonomia** di azione e di controllo, la cui attività deve essere caratterizzata da professionalità, imparzialità e continuità di azione.

Detti requisiti devono essere intesi come riferiti alle modalità di espletamento dei compiti allo stesso assegnati.

Esso, pertanto, è posto in una **posizione apicale** all'interno della gerarchia aziendale ed in rapporto diretto con il Consiglio di Amministrazione al quale riferisce di eventuali violazioni del presente Codice e del Modello Organizzativo ed è dotato di una continuità di azione elevata.

All'Organismo di Vigilanza deve essere garantita una adeguata autonomia finanziaria tramite l'attribuzione di risorse da parte della azienda, e non gli possono essere assegnate funzioni di tipo operativo al fine di garantirne la maggiore obiettività di azione possibile.

L'Organismo di Vigilanza risulta composto da soggetti dotati di **competenze nel settore legale, economico ed aziendale** con esperienze idonee a garantire il puntuale ed efficace svolgimento dell'incarico ricoperto.

I membri dell'Organismo di Vigilanza inoltre possiedono ulteriori requisiti soggettivi tali da garantirne la reale autonomia ed indipendenza di azione.

I membri dell'Organismo di Vigilanza durano in carica tre anni, sono rinnovabili e possono essere revocati dal Consiglio di Amministrazione solo per giusta causa.

Se nel corso di un esercizio vengono a mancare uno o più membri dell'Organismo di Vigilanza, l'Organo di amministrazione provvede immediatamente alle nomine dei sostituti.

In detta ipotesi i nuovi nominati scadono insieme con quelli in carica.

#### 13.5 CARATTERISTICHE DEL PERSONALE

Casa Spa considera la formazione, la qualità e la responsabilizzazione del proprio personale, nonché la stabilità del rapporto di lavoro, quale necessaria preconditione per il rispetto della legge e del presente Codice Etico.

In tale ottica, agisce con l'intento di fare acquisire ai propri dipendenti una adeguata preparazione professionale agendo per il tramite della **formazione** continua e di politiche atte a stimolarne la **motivazione** nonché volte a favorirne la consapevolezza delle **competenze** e delle conseguenti responsabilità sia giuridiche che sociali.

Credendo nella stabilità del rapporto di lavoro, tende ad utilizzare solo per lo stretto indispensabile inquadramenti che comportino la precarietà, l'atipicità e la temporaneità del rapporto di collaborazione, agendo sempre nel rispetto contrattuale e della vi-

gente normativa.

In particolare, regola il rapporto di lavoro nell'ambito di un quadro normativo ed economico trasparente, basato sulle competenze ed i meriti di ognuno, oggetto di confronto nei modi previsti dal CCNL, tale da escludere favoritismi, carrierismi ed acquiescenze. Il personale di Casa Spa è messo in condizione di possedere, a seguito di idonea formazione, le conoscenze necessarie per reagire ad eventuali disposizioni illegittime. In tali circostanze è prevista la facoltà di richiedere un ordine scritto; le problematiche nascenti da perduranti dissensi in merito all'interpretazione ed applicazione di normative, vengono affrontate e trasparentemente definite nell'ambito della distribuzione delle responsabilità esistenti.

#### 13.6 OBBLIGHI DI SEGNALAZIONE

I destinatari del presente Codice sono tenuti a **segnalare verbalmente** o per

**iscritto** (ma non in forma anonima) al proprio superiore (se dipendenti) e al Consiglio di Amministrazione (se dirigenti o Consiglieri), ovvero alla funzione di Internal Audit e/o all'Organismo di Vigilanza, eventuali violazioni di legge, inosservanze del presente Codice Etico, del Modello Organizzativo ovvero del Sistema Integrato Qualità/Responsabilità Sociale di cui dovessero in qualsiasi modo venire a conoscenza; sono inoltre tenuti a adottare le opportune condotte necessarie per garantire l'effettivo rispetto delle procedure adottate dalla Società nel rispetto della legge e del presente Codice.

Casa Spa tutela gli autori delle segnalazioni contro eventuali ritorsioni e ne mantiene riservata l'identità verso i terzi, fatti salvi gli obblighi di legge.

Gli autori di segnalazioni palesemente strumentali, infondate e/o mendaci saranno soggetti a sanzioni.

## SISTEMA SANZIONATORIO

# 14

#### 14.1 PRINCIPI GENERALI

Per una corretta ed efficace attuazione del Modello Organizzativo e per una proficua azione di controllo dell'Organismo di Vigilanza, gli artt. 6, comma 2, lettera e) e 7, comma 4, lett. b) del D. Lgs. 231/2001 prevedono la predisposizione di un adeguato **sistema sanzionatorio**

in caso di violazione delle disposizioni in esso contenute.

L'applicazione del sistema sanzionatorio presuppone la semplice **violazione delle disposizioni contenute nel Modello Organizzativo e nel presente Codice Etico** e prescinde, dunque, dallo svolgimento e dall'esito del procedimento

penale eventualmente avviato dall'autorità giudiziaria nei confronti della società (qualora il comportamento da censurare integri anche una fattispecie di reato rilevante ai sensi del D. Lgs. 231/2001).

In considerazione dell'autonomia delle regole di condotta indicate nel Modello Organizzativo e nel presente Codice Etico, la valutazione dei comportamenti in contrasto con dette regole potrà, dunque, non coincidere con la determinazione del giudice in sede penale.

L'osservanza delle disposizioni e delle regole comportamentali previste dal Modello Organizzativo e dal presente Codice Etico costituisce adempimento da parte dei dipendenti di Casa Spa degli obblighi previsti dall'art. 2104, comma 2, del codice civile.

## 14.2 CRITERI GENERALI DI IRROGAZIONE DELLE SANZIONI

Il procedimento per l'irrogazione della sanzione disciplinare dovrà tenere conto dello status giuridico del soggetto nei cui confronti si procede.

Le tipologie e l'entità delle sanzioni applicate in ciascun caso di violazione rilevato saranno proporzionate alla gravità delle mancanze e, comunque, definite in base ai seguenti criteri generali, salvo quanto meglio precisato per i dipendenti dal Codice Disciplinare:

- **Valutazione soggettiva** della condotta a seconda del dolo, colpa, negligenza ed imperizia;
- **Rilevanza degli obblighi violati**;
- **Potenzialità del danno** derivante

alla Società, anche in relazione all'eventuale applicazione delle sanzioni previste dal D. Lgs. n. 231/2001 e successive modifiche e integrazioni;

- **Livello di responsabilità** gerarchica e/o tecnica del soggetto coinvolto;
- Eventuale **condivisione della responsabilità** con altri soggetti che abbiano concorso nel determinare il reato;
- Presenza di **circostanze aggravanti** o attenuanti con particolare riguardo alla professionalità, alle precedenti prestazioni lavorative, ai precedenti disciplinari, alle circostanze in cui è stato commesso il fatto.

L'eventuale irrogazione della sanzione disciplinare, prescindendo dall'instaurazione del procedimento e/o dall'esito del giudizio penale, dovrà essere per quanto possibile, ispirata ai principi di **tempestività, immediatezza ed equità**.

Le procedure contenute nel Modello Organizzativo e nel presente Codice, il cui mancato rispetto si intende sanzionare, sono comunicate a tutti i dipendenti mediante affissione permanente in luoghi dell'azienda accessibili a tutti. Agli altri soggetti destinatari, verrà consegnata personalmente una copia del presente Codice.

Le sanzioni per le violazioni commesse sono adottate dagli organi che risultano competenti alla luce delle attribuzioni loro conferite dallo Statuto o dai regolamenti interni della società. In particolare, le sanzioni nei confronti dei dipendenti verranno irrogate dal Direttore Generale di Casa Spa con propria formale decisione.

Ogni violazione del Modello Organizzativo e/o del Codice Etico dovrà essere tempestivamente comunicata all'Organismo di Vigilanza. Il dovere di segnalazione spetta a tutti i destinatari del presente Sistema Disciplinare.

## 14.3 AMBITO SOGGETTIVO ED OGGETTIVO DI APPLICAZIONE

Sono soggetti al presente sistema disciplinare tutti i **dipendenti, gli amministratori, i sindaci, i collaboratori, i fornitori, i consulenti** nonché tutti coloro che, a qualunque titolo, entrino in **rapporto con la società** e, per tale ragione, siano obbligati all'osservanza del Modello Organizzativo e del presente Codice.

Ai sensi del combinato disposto degli artt. 5, lett. b) e 7 del D. Lgs. 231/2001, le sanzioni previste nei successivi paragrafi potranno essere applicate, a seconda della gravità, nei confronti del personale di Casa Spa, che ponga in essere illeciti disciplinari derivanti da:

- **mancato rispetto delle disposizioni** previste dal Modello Organizzativo;
- mancata o non veritiera **evidenza dell'attività svolta** relativamente alle modalità di documentazione, di conservazione e controllo degli atti previsti dalle procedure e normative aziendali e dai protocolli vigenti in modo da impedire la trasparenza e la verificabilità della stessa;
- **omessa vigilanza** dei superiori gerarchici sul comportamento dei propri sottoposti al fine di verificare

la corretta ed effettiva applicazione delle disposizioni delle procedure aziendali;

- violazione e/o elusione del **sistema di controllo**, posto in essere mediante la sottrazione, la distruzione o l'alterazione della documentazione prevista dalle procedure ovvero impedendo il controllo o l'accesso alle informazioni e alla documentazione ai soggetti preposti, ivi incluso l'Organismo di Vigilanza.

### 14.3.1 MISURE DISCIPLINARI NEI CONFRONTI DEI LAVORATORI DIPENDENTI

La violazione delle disposizioni del Modello Organizzativo e del presente Codice potrà costituire inadempimento delle obbligazioni contrattuali, con ogni conseguenza di legge, anche in ordine all'eventuale risarcimento del danno, nel rispetto, in particolare degli artt. 2104, 2106 e 2118 del Codice Civile, dell'art. 7 della legge n. 300/1970 ("Statuto dei Lavoratori"), della legge n. 604/1966 e successive modifiche ed integrazioni sui licenziamenti individuali nonché dei contratti collettivi di lavoro sino all'applicabilità dell'art. 2119 del codice civile che dispone la possibilità di licenziamento per giusta causa.

Le sanzioni irrogabili saranno quelle individuate nel **Codice Disciplinare aziendale** e l'adozione delle stesse dovrà avvenire nel rispetto delle procedure previste dagli articoli 43 e 44 del CCNL Federcasa 2002 e dallo stesso Codice Disciplinare, nel rispetto comunque di quanto previsto e disciplinato dallo Statuto dei Lavoratori.

Ciò premesso, si indicano qui si seguito le sanzioni per la violazione delle regole indicate dal Modello Organizzativo e dal presente Codice Etico:

- Sanzione disciplinare dal minimo del **rimprovero verbale o scritto** al massimo della **multa di importo pari a 4 ore**.

Si applica, graduando l'entità delle sanzioni in relazione ai criteri indicati nel Codice Disciplinare, in caso di reiterata violazione di lieve entità delle procedure interne previste dal Modello Organizzativo o dal Codice Etico ovvero per l'adozione (o omissione), nell'espletamento di attività nelle aree a rischio, di un comportamento non conforme alle relative prescrizioni.

- Sanzione disciplinare della **sospensione dal lavoro con privazione della retribuzione** fino ad un massimo di 10 giorni.

Si applica, graduando l'entità della sanzione in relazione ai criteri indicati nel Codice Disciplinare, qualora nel commettere le violazioni che comportano l'applicazione delle sanzioni più lievi di cui al precedente paragrafo, si arrechi danni alla Società o la si esponga ad una situazione oggettiva di pericolo per quanto attiene l'integrità dei propri beni.

- Sanzione disciplinare del **licenziamento con preavviso**.

Si applica, graduando l'entità della sanzione in relazione ai criteri indicati nel Codice Disciplinare, al lavoratore che, nel compiere delle attività nelle aree a rischio, adotti un comporta-

mento, non conforme alle prescrizioni del Modello Organizzativo o del Codice, diretto in modo univoco al compimento di un reato sanzionato dal D. Lgs. 231/01, configurando con tale comportamento la determinazione di un danno rilevante o di una situazione di notevole pregiudizio per la società.

- Sanzione disciplinare del **licenziamento senza preavviso**.

Si applica, graduando l'entità della sanzione in relazione ai criteri indicati nel Codice Disciplinare, al lavoratore che, nel compiere delle attività nelle aree a rischio, adotti un comportamento palesemente in violazione alle prescrizioni del Modello Organizzativo o del Codice tale da determinare la concreta applicazione a carico dell'Ente di misure previste dal D. Lgs. 231/01, dovendosi ravvisare in tale comportamento il compimento di "atti tali da far venire meno radicalmente la fiducia dell'azienda nei suoi confronti e da non consentire comunque la prosecuzione nemmeno provvisoria del rapporto di lavoro", ovvero il verificarsi delle mancanze richiamate ai punti precedenti con la determinazione di un grave pregiudizio per la società.

#### **14.3.2 MISURE DISCIPLINARI NEI CONFRONTI DEI DIRIGENTI**

Il mancato rispetto delle disposizioni del Modello Organizzativo e del presente Codice da parte dei Dirigenti, a seconda della gravità delle infrazioni e tenuto conto della particolare natura fiduciaria

del rapporto di lavoro, potrà comportare l'irrogazione di **sanzioni disciplinari** nel rispetto del **CCNL** ad essi applicato.

La ripetuta violazione delle procedure interne previste dal suddetto Modello e dal presente Codice da parte del Dirigente, ovvero il comportamento non conforme alle prescrizioni contenute in detti elaborati che sia diretto in modo univoco al compimento di un reato sanzionato dal D. Lgs. 231/01, potrà giustificare il suo **licenziamento** in tronco.

Le sanzioni e l'eventuale richiesta di risarcimento dei danni verranno commisurate al livello di responsabilità ed autonomia del dirigente, all'eventuale esistenza di precedenti disciplinari a carico, all'intenzionalità del comportamento nonché alla gravità del medesimo, con ciò intendendosi il livello di rischio a cui la società può ragionevolmente ritenersi esposta - ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 231/2001 - a seguito della condotta censurata.

#### **14.3.3 MISURE DISCIPLINARI NEI CONFRONTI DEGLI AMMINISTRATORI E DEI SINDACI**

In caso di violazione delle disposizioni da parte di un membro del Consiglio di Amministrazione o del Collegio Sindacale, l'Organismo di Vigilanza informa il Collegio Sindacale e l'intero Consiglio di Amministrazione, i quali provvederanno ad assumere le opportune iniziative previste dalla vigente normativa (tra cui, ad esempio, la convocazione dell'Assemblea

dei Soci) e, nei casi più gravi, potranno procedere anche, nel caso di violazione commessa da un membro del C.d.A., alla **revoca delle deleghe** eventualmente conferitegli.

#### **14.3.4 MISURE NEI CONFRONTI DI COLLABORATORI ESTERNI E FORNITORI**

Nei confronti di tutti coloro che operano in qualità di collaboratori esterni, lavoratori autonomi e/o Fornitori di Casa Spa valgono le seguenti disposizioni.

Ogni comportamento posto in essere da tali soggetti che risulti in contrasto con le linee di condotta indicate dal Modello Organizzativo e dal presente Codice, tale da comportare il rischio di commissione di un reato sanzionato dal D. Lgs. 231/2001, potrà determinare, secondo quanto previsto dalle specifiche clausole contrattuali inserite nelle lettere di incarico o negli accordi contrattuali, la **risoluzione del rapporto contrattuale** (rispettando le specifiche clausole inserite nei contratti), fatta salva l'eventuale richiesta di risarcimento qualora da tale comportamento derivino danni concreti alla società, come nel caso di applicazione da parte del giudice delle misure previste dal citato decreto.

A tale scopo, la società avrà cura di inserire in ogni contratto o convenzione una clausola relativa all'obbligo di conoscenza del Modello Organizzativo e del Codice Etico di Casa Spa e delle conseguenze in caso di loro inosservanza.



