

Codice etico

In coerenza al d.lgs. 231/01 e integrativo del MOG

In conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015

In conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2015

In conformità alla norma UNI ISO 37001:2016

In conformità alla norma UNI EN ISO 45001:2023

In conformità alla UNI/PdR 125:2022

In conformità alla UNI/PdR 159:2024

In conformità ai principi della Dichiarazione universale dei diritti umani

In conformità al Codice delle Pari Opportunità aggiornato alla Legge 5 novembre 2021, n. 162

Redatto in considerazione per quanto compatibile, del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, di cui al dpr 62/2013, e delle linee guida di cui alla delibera Anac 177/2020



Documento accessibile
impaginato con EasyReading font.



Indice

1.	Introduzione	3
1.1	Lo scopo di Veritas	3
1.2	Impegno verso i portatori di interesse	4
1.3	Comportamenti non etici e valore contrattuale del Codice etico	4
1.4	Obiettivi e contenuti del Codice etico	4
1.5	Ambito di applicazione e aggiornamento del Codice etico	4
2.	Principi generali	5
2.1	Rispetto della persona	6
2.2	Equità (imparzialità e solidarietà)	6
2.3	Integrità, onestà e correttezza	6
2.4	Efficacia ed efficienza	7
2.5	Trasparenza	7
2.6	Riservatezza	7
3.	Rapporti con l'ambiente e cambiamento climatico	7
3.1	Sostenibilità	8
4.	Criteri di condotta	8
4.1	Criteri di condotta verso gli azionisti	8
4.1.1	Tutela degli azionisti	8
4.1.2	Trasparenza pubblica e/o verso il mercato	8
4.1.3	Abuso di informazioni privilegiate	9
4.1.4	Organo amministrativo e delegati	9
4.1.5	Collegio sindacale	9
4.1.6	Revisione contabile e certificazione del bilancio	9
4.2	Criteri di condotta verso il personale e i collaboratori esterni	9
4.2.1	Indipendenza e trasparenza nella selezione e assunzione del personale	9
4.2.2	Equità e valorizzazione della professionalità	9
4.2.3	Disposizioni particolari per il personale dirigente	10
4.2.4	Tutela della sicurezza, del lavoro e della salute	10
4.2.5	Affidabilità nella gestione delle informazioni e uso dei sistemi informatici	11
4.2.6	Diligenza nell'utilizzo delle risorse aziendali	11
4.2.7	Regalie, omaggi e altre utilità	12
4.2.8	Sostegno a iniziative sociali e culturali	12
4.3	Criteri di condotta nella conduzione degli affari	12
4.3.1	Norme generali	13
4.3.2	Tutela dell'immagine e della reputazione aziendale	13
4.3.3	Spirito di servizio	13
4.3.4	Potenenziali conflitti di interesse	14
4.3.5	Impegno per la soddisfazione dei clienti e per la qualità dei servizi erogati	14
4.3.6	Imparzialità e onestà nelle relazioni con i fornitori	14
4.3.7	Onestà nei rapporti con le istituzioni e le pubbliche amministrazioni	15
4.3.8	Correttezza nei rapporti con le rappresentanze sindacali e di categoria	15
4.3.9	Correttezza e trasparenza nei rapporti con le Authority	15

preparazione

Responsabile Contenzioso
del lavoro
Martina Fratta [firmato]

Responsabile Stragiudiziale,
contratti e compliance
Annalucia Tarzia [firmato]

verifica

Direttrice Risorse umane
e organizzazione di Gruppo
Chiara Bellon [firmato]

Responsabile Sostenibilità
ambiente e sicurezza
Giuliana Da Villa [firmato]

approvazione

Direttore generale
Andrea Razzini [firmato]

Cda del 17.04.2025

I. Introduzione

Il presente *Codice etico* (di seguito denominato anche "*Codice*") costituisce parte integrante del *Modello di organizzazione e gestione* e del *Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza* adottati da Veritas spa (di seguito denominata anche "società" o "azienda" o "impresa" o "Veritas").

Il *Codice etico* è un documento ufficiale della società, approvato dal Consiglio d'amministrazione, che esprime gli impegni e le responsabilità etiche e promuove l'attuazione di buone pratiche di comportamento, finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali, nel rispetto di tutti i portatori di interesse.

Il presente *Codice etico* – per quanto compatibile – è conforme al *Codice di comportamento dei dipendenti pubblici* di cui al dpr 62/2013 e ss.mm.ii. e alle linee guida di cui alla delibera Anac 177/2020.

Qualsiasi riferimento contenuto nel presente *Codice etico* ad un determinato genere (maschile o femminile) includerà, di norma, tutti i generi; parimenti, il significato attribuito a un termine espresso al singolare si intenderà riferito allo stesso termine anche ove espresso al plurale.

I.1 Lo scopo di Veritas

Assicurare lo svolgimento, in modo efficace ed efficiente, economico e di qualità, di servizi pubblici utili per la vita e sviluppo del territorio, allo scopo di:

- salvaguardare l'ambiente e migliorare la qualità della vita dei cittadini di oggi e di domani delle comunità servite nonché di tutti i portatori di interesse di Veritas;
- aumentare il valore per gli azionisti;
- mantenere una buona reputazione, anche e soprattutto nel territorio servito.

Veritas pone alla base della propria attività, l'etica della gestione dei beni comuni: la dimensione civile, intesa come insieme delle convinzioni che guidano l'agire quotidiano delle persone, centrale per costruire una cultura civica di corresponsabilità sociale e di collaborazione per la tutela dei beni comuni.

Lo scopo che l'azienda si propone è quello di:

- gestire i servizi pubblici affidati e valorizzare il patrimonio di impianti e reti e l'esperienza nei settori dei servizi pubblici, e in particolare del servizio di igiene urbana, del servizio idrico integrato, dei servizi cimiteriali e degli altri servizi gestiti dalla società, anche incrementando la propria capacità competitiva, cogliendo eventualmente anche le opportunità offerte dalla liberalizzazione dei mercati e dagli indirizzi dell'ordinamento giuridico;
- realizzare un sistema di gestione che crei sinergie anche con soggetti esterni, ottimizzando le risorse in dotazione all'interno di un miglior rapporto costi/qualità e assicurando i migliori margini di crescita e sviluppo;
- coniugare la capacità di rispondere positivamente alle aspettative del mercato e dell'utenza, con l'obiettivo di fornire sempre risposte adeguate ai bisogni dei consumatori/utenti/clienti, garantendo la qualità, la continuità e la sicurezza dei servizi, il rispetto dell'ambiente e un rapporto costante col territorio;
- migliorare la soddisfazione dei consumatori/utenti/clienti assicurando che le esigenze e le legittime aspettative degli stessi nel rispetto dell'ambiente siano individuate e convertite in requisiti da ricercare durante il processo produttivo e che l'individuazione di tali esigenze e aspettative sia aderente agli obblighi normativi e/o regolamentari vigenti;
- sensibilizzare il personale addetto sulle opportunità di miglioramento sia in termini di prestazioni, di prevenzione e protezione della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro nonché di rispetto ambientale e sui riflessi di tali miglioramenti per le prospettive future della struttura, dei posti di lavoro e delle professionalità di ciascuno, quali condizioni fondamentali per lavorare in un ambiente sicuro, inclusivo e ottenere riconoscimenti aziendali e individuali;
- sensibilizzare i fornitori di servizi critici sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni offerte in termini di tutela ambientale, tutela delle persone, inclusività, parità di genere anche valutando le opportunità e i vantaggi connessi a possibili alleanze e/o accordi con gli stessi in un rigoroso rispetto dei ruoli;
- sviluppare ricerca e investimenti nei propri settori di attività con particolare attenzione alle innovazioni che – quali le energie alternative – privilegino l'equilibrio ambientale e lo sviluppo sostenibile.

I.2 Impegno verso i portatori di interesse

Veritas aspira a mantenere e sviluppare rapporti etici positivi con i suoi portatori di interesse, cioè con quelle categorie di persone, gruppi o istituzioni che godono di qualsivoglia legittimo interesse o diritti gravitanti attorno all'azienda.

Sono portatori di interesse le pubbliche amministrazioni e i cittadini, i clienti/utenti, i dipendenti e collaboratori di Veritas, gli enti locali azionisti, gli enti di controllo, gli obbligazionisti e in generale coloro che compiono investimenti connessi alle attività dell'azienda, le rappresentanze sindacali e le rappresentanze dei lavoratori per la sicurezza, le associazioni dei consumatori, i fornitori e i partner di affari e la collettività.

In considerazione del carattere di pubblica utilità ed essenzialità dei servizi erogati, la correttezza, l'onestà e la trasparenza dei rapporti sono elementi che favoriscono gli investimenti degli azionisti, i rapporti con le istituzioni locali, la fedeltà dei clienti, lo sviluppo delle persone che lavorano in azienda e la correttezza e affidabilità dei fornitori e per questo costituiscono un obiettivo fondamentale per Veritas.

I.3 Comportamenti non etici e valore contrattuale del Codice etico

Nella conduzione delle attività aziendali i comportamenti non etici compromettono il rapporto di fiducia fra Veritas e i suoi portatori di interesse. Non sono etici e favoriscono l'assunzione di atteggiamenti prevenuti e ostili nei confronti dell'impresa i comportamenti di chiunque, singolo o organizzazione, appartenente o in rapporto di collaborazione esterna con Veritas, cerchi di procurare un indebito vantaggio o interesse per sé, o anche per Veritas o per una società controllata o partecipata da Veritas.

I comportamenti non etici sono tali sia nella misura in cui violano normative di legge, sia in quanto contrari a regolamenti e procedure interne o idonei a creare disvalore. L'osservanza delle norme del *Codice* deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti dell'azienda ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del Codice civile nonché del *Codice disciplinare* aziendale. Comportamenti non etici sono anche quelli che si caratterizzano per un rispetto esclusivamente formale della lettera della norma, mentre nella pratica viene aggirata o elusa la finalità della norma stessa.

La violazione delle norme del presente *Codice* lede il rapporto di fiducia instaurato con l'azienda e porta azioni disciplinari e di risarcimento del danno, nel rispetto, per i lavoratori dipendenti, delle procedure previste dall'art. 7 della legge 300/1970 (*Statuto dei lavoratori*), dai contratti collettivi di lavoro e dai codici disciplinari adottati dalla società.

Ferme restando le azioni di responsabilità di cui agli artt. 2393, 2393 bis, 2394 e 2394 bis del c.c., in caso di violazione delle norme del *Codice etico* da parte di amministratori, sindaci, revisori esterni o comunque da parte di componenti degli organi societari verranno applicate le procedure e le sanzioni previste da apposita deliberazione dell'Assemblea dei soci.

Veritas sostiene e rispetta i diritti umani, in conformità con le disposizioni nazionali vigenti e anche con i principi contenuti nella *Dichiarazione universale dei diritti umani* dell'Onu, al cui rispetto sono tenuti amministratori, dipendenti e collaboratori esterni e fornitori di Veritas, i quali in caso di violazione delle disposizioni del presente paragrafo del *Codice etico* saranno soggetti alle relative sanzioni previste; Veritas provvederà a denunciare i comportamenti difforni all'Autorità giudiziaria qualora ne sussistano i presupposti.

I.4 Obiettivi e contenuti del Codice etico

Il *Codice etico* ha l'obiettivo di individuare i valori di riferimento nelle attività di Veritas secondo criteri di rispetto della Legge, lealtà, eticità, correttezza professionale ed efficienza economica nei rapporti interni ed esterni all'azienda, allo scopo di favorire indirizzi di comportamento volti alla soddisfazione dei servizi erogati e al consolidamento di una positiva reputazione aziendale.

I.5 Ambito di applicazione e aggiornamento del Codice etico

Il *Codice etico* si applica e guida la condotta di Veritas. Pertanto, il *Codice etico* è vincolante per i comportamenti di tutti gli amministratori, dipendenti e collaboratori esterni e fornitori di Veritas stessa.

All'interno del Gruppo Veritas, il *Codice etico* si applica anche a tutte le società controllate – salvo che non ne adottino uno proprio, comunque conformato a quello della capogruppo – ed è raccomandata l'adozione e applicazione a tutte le società collegate di un codice etico conforme ai valori e ai principi espressi nel presente *Codice etico*.

Veritas è società a totale partecipazione pubblica locale, che gestisce secondo il modello organizzativo *in house providing* servizi pubblici locali per conto dei Comuni soci ed è soggetta al controllo analogo congiunto da parte degli stessi, e in quanto tale si è impegnata a conformarsi a eventuali ulteriori indicazioni dai Comuni soci espressi da questi congiuntamente nelle sedi di competenza nelle materie disciplinate dal presente *Codice*.

Con delibera del Consiglio d'amministrazione, il presente *Codice* può essere modificato e integrato, anche sulla scorta delle indicazioni provenienti dai portatori di interesse e/o dall'Organismo di vigilanza nominato ai sensi del d.lgs. 231/2001.

L'azienda si impegna ad assicurare, ai soggetti interessati, un'adeguata informazione e formazione continua sul *Codice etico*.

I destinatari delle norme del *Codice* sono tenuti a osservare le prescrizioni in esso contenute e ad adeguare i propri comportamenti e le proprie azioni ai principi espressi.

A tale fine, negli atti con i quali si instaurano i suddetti rapporti, Veritas inserisce apposite disposizioni o clausole di risoluzione o decadenza del rapporto in caso di violazione degli obblighi derivanti dal presente *Codice*.

La società si impegna a richiamare l'osservanza delle disposizioni del presente *Codice* in tutti i rapporti contrattuali da essa instaurati e a dare al medesimo la maggiore diffusione possibile.

A tal fine, il *Codice* è messo a disposizione di qualunque interlocutore della società, mediante pubblicazione sul sito internet della stessa.

2. Principi generali

Il *Codice etico* costituisce un insieme di principi e di linee guida la cui osservanza è di fondamentale importanza per il conseguimento degli obiettivi sociali ed economici, per il regolare svolgimento delle attività, per l'affidabilità della gestione e l'immagine di Veritas. Pertanto, a tali principi si ispirano le operazioni, i comportamenti e i rapporti sia interni che esterni a Veritas.

Tutti i soggetti interessati dal presente *Codice* (interni ed esterni) sono tenuti a segnalare eventuali inosservanze e ogni forma di violazione, anche potenziale – ovvero di aggiramento – del presente *Codice*. Le segnalazioni potranno essere indirizzate all'Organismo di vigilanza nelle materie di competenza mediante i canali previsti:

- posta cartacea, all'attenzione dell'Organismo di vigilanza c/o Veritas spa, Santa Croce 489, Venezia;
- ovvero mediante richiesta di colloquio diretto con l'Organismo di vigilanza;
- ovvero mediante il canale di *whistleblowing* di seguito previsto.

Le segnalazioni dei dipendenti e dei soggetti indicati nel d.lgs. 24/2023 (di "*Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali*" - *whistleblowing*) potranno essere effettuate mediante l'utilizzo del canale interno per le segnalazioni *whistleblowing* istituito da Veritas e disponibile sul sito internet della società; le segnalazioni attraverso tale canale sono soggette alle tutele previste dal d.lgs. predetto secondo quanto precisato anche nel regolamento aziendale in materia di gestione delle segnalazioni di illeciti (*whistleblowing*) e tutela del segnalante (*whistleblower*) adottato da Veritas. I soggetti destinatari delle segnalazioni valutano l'effettiva violazione della normativa o del *Codice etico* e le segnalano alla struttura preposta per la necessaria attività istruttoria e per le eventuali sanzioni, nonché se del caso alle autorità competenti, secondo quanto previsto nel regolamento suddetto.

Chi ritiene di essere vittima di discriminazioni, molestie, molestie sessuali e/o mobbing o comunque di un disagio organizzativo, può rivolgersi altresì alla Consiglieria di fiducia per avviare una procedura informale interna nel tentativo di dare soluzione al caso.

A tal fine gli interessati possono utilizzare la casella di posta elettronica dedicata:

- consigliera.fiducia@gruppoveritas.it

Nell'esercizio delle sue funzioni, la Consigliera di fiducia agisce in piena autonomia con l'esclusiva finalità di salvaguardare il benessere psicofisico, la dignità e la professionalità delle persone ed è tenuta a garantire l'assoluta riservatezza, nel completo rispetto della privacy e del segreto professionale, in merito ai fatti e alle notizie di cui sia venuta a conoscenza in ragione dell'incarico ricevuto.

2.1 Rispetto della persona

Veritas si impegna a rispettare i diritti, l'integrità fisica, culturale e morale di tutte le persone con cui si relaziona. La centralità della persona si esprime in particolare attraverso la valorizzazione dei propri collaboratori (siano essi dipendenti o legati da altro rapporto di lavoro) nel rispetto delle loro diversità, l'attenzione rivolta ai bisogni e alle richieste dei clienti/utenti, la tutela e la trasparenza verso gli azionisti, la correttezza e trasparenza della negoziazione verso i fornitori e la pubblica amministrazione, la partecipazione attiva alla vita sociale.

Valorizzare le diversità che caratterizzano le persone è alla base delle politiche organizzative che Veritas adotta per rendere l'ambiente di lavoro un luogo inclusivo. Sono state adottate *Politiche di inclusione e valorizzazione delle differenze* con l'avvio di un percorso di iniziative sui temi della diversità e dell'inclusione del mondo del lavoro che ha portato, tra l'altro, all'individuazione della figura di "Diversity manager" aziendale e della figura di "Disability manager" aziendale.

Non sono tollerate e sono sanzionate, nonché denunciate all'Autorità giudiziaria qualora ne sussistano i presupposti, le richieste, accompagnate da minacce o altre violenze, volte a indurre amministratori, dipendenti e collaboratori esterni ad agire contro la Legge e il Codice etico.

2.2 Equità (imparzialità e solidarietà)

Nei rapporti con i portatori di interesse, contatti con la collettività e la Pubblica amministrazione, comunicazioni agli azionisti, gestione del personale e organizzazione del lavoro, selezione e gestione dei fornitori, Veritas evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alla religione dei suoi interlocutori. Veritas si impegna, in sintesi, a operare in modo equo e imparziale, adottando lo stesso comportamento verso tutti gli interlocutori con cui entra in contatto, pur nelle differenti forme di relazione e comunicazione richieste dalla natura e dal ruolo istituzionale degli interlocutori.

Di fronte a situazioni di svantaggio (stato di bisogno, disabilità...) la solidarietà è l'indirizzo che garantisce l'equità di trattamento.¹

Veritas promuove il processo di pari opportunità tra lavoratori e lavoratrici secondo quanto previsto dal d.lgs. 198/2006, garantendo parità di trattamento nell'accesso al lavoro, alla formazione, alla promozione professionale, anche di tipo economico, e alle condizioni di lavoro, incentivando laddove possibile, orari e rapporti di lavoro flessibili (part time, telelavoro, *smartworking*, *orari personalizzati*) atti a conciliare gli impegni familiari con quelli lavorativi.

In quest'ottica, la società ha avviato un percorso che nel 2022 ha portato al conseguimento della certificazione sulla parità di genere secondo la prassi di riferimento UNI Pdr 125/2022 come previsto dalla legge 162/2021.

2.3 Integrità, onestà e correttezza

Veritas è costantemente impegnata a rispettare tutte le prescrizioni normative e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'applicazione e il controllo.

Veritas ha ottenuto la certificazione secondo la norma UNI ISO 37001:2016 sui *Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione*.

Nell'ambito della loro attività professionale, gli amministratori, i sindaci, i dirigenti, i dipendenti e i

¹ Equità è il fine. Partendo da situazioni di uguaglianza l'imparzialità è il principio, in situazioni di svantaggio guida la solidarietà.

collaboratori di Veritas e delle società del Gruppo Veritas sono tenuti a rispettare con diligenza la normativa vigente, il *Codice etico*, i regolamenti e le disposizioni interne. In nessun caso il perseguimento dell'interesse o del vantaggio delle società appartenenti al Gruppo Veritas può giustificare una condotta non onesta.

2.4 Efficacia ed efficienza

Veritas si impegna a migliorare costantemente l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali, nell'osservanza della normativa vigente, attraverso la predisposizione ed il rispetto di piani per il miglioramento della qualità del servizio e/o tramite l'adozione di soluzioni tecnologiche e organizzative volte a coniugare le indicazioni dei Comuni soci per la gestione dei servizi affidati a Veritas, con la soddisfazione delle esigenze del territorio servito e delle sue comunità e con l'efficienza ed economicità della gestione.

Tali principi implicano che ciascun destinatario del *Codice* sia sempre orientato, nei propri comportamenti, alla condivisione delle finalità aziendali, alla collaborazione con i colleghi e al perseguimento degli scopi e degli obiettivi aziendali con la consapevolezza dei propri compiti e delle proprie responsabilità con particolare riferimento a tutte le norme per la protezione e prevenzione della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro.

2.5 Trasparenza

Il principio di trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione e alla chiarezza della comunicazione sia all'esterno che all'interno dell'azienda. Veritas si impegna a fornire informazioni complete, corrette, adeguate e tempestive sia all'esterno (Authority, mercato, utenti) che all'interno della azienda, compatibilmente con la natura di società emittente strumenti finanziari quotati su mercati regolamentati e con la normativa di riferimento applicabile. Le informazioni sono rese in modo chiaro e semplice, di norma fornite tramite comunicazione scritta.

Il sistema di verifica e risoluzione dei reclami attuato nei confronti dei clienti deve permettere che le informazioni siano fornite attraverso una comunicazione sia verbale che scritta, costante e tempestiva, chiara ed esauriente, entro i tempi di risposta prefissati.

2.6 Riservatezza

Veritas assicura la riservatezza dei dati personali, ivi inclusi i dati particolari, in proprio possesso, in conformità alla normativa vigente in materia. Agli amministratori, dipendenti e collaboratori esterni di Veritas è fatto divieto di utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi all'esercizio della propria mansione o dei compiti assegnati. In ogni caso, fino a quando non sia stata resa pubblica, ogni informazione sulle attività aziendali disponibile in funzione dei rispettivi incarichi, è da considerarsi riservata e ad esclusivo interesse dell'azienda.

È esclusa qualsiasi forma di indagine sulle idee e, in generale, sulla vita privata di ciascuno.

Fermo restando il diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero ai sensi dell'art. 21 della Costituzione, nei rapporti privati che abbiano una rilevanza o risonanza pubblica, nell'uso dei mezzi di comunicazione e nell'utilizzo dei propri account di social media o piattaforme digitali, il dipendente, qualificandosi tale, non deve:

- assumere comportamenti che siano offensivi o che possano ledere l'immagine, il prestigio o il decoro dell'azienda e/o dei suoi soci,
- divulgare informazioni aziendali non autorizzate;
- utilizzare il proprio ruolo per accreditare comportamenti o trarre vantaggi personali.

3. Rapporti con l'ambiente e cambiamento climatico

La politica ambientale dell'azienda nasce dalla consapevolezza del ruolo strategico che la propria finalità ha nello sviluppo sostenibile del territorio e che l'ambiente rappresenta uno stakeholder d'eccellenza.

Veritas sviluppa le proprie attività secondo analisi di doppia materialità che analizzano gli impatti ("effetti dell'impresa verso l'esterno") e i rischi e opportunità ("effetti dell'esterno verso l'impresa") con l'intento di perseguire la tutela dell'ambiente, ponendosi come obiettivo il miglioramento continuo delle prestazioni

in questo particolare ambito.

A tale fine Veritas si impegna:

- al rispetto della normativa nazionale e internazionale se vigente in Italia in materia ambientale;
- ad adottare sistemi di gestione certificati;
- a sensibilizzare il management e i collaboratori sulle tematiche di natura ambientale;
- a gestire le attività produttive minimizzando gli impatti ambientali diretti e indiretti;
- ad adottare un approccio precauzionale in tema di impatti ambientali;
- a promuovere lo sviluppo e la diffusione di tecnologie eco-efficienti;
- a definire specifici obiettivi ambientali e programmi di miglioramento, volti alla minimizzazione degli impatti ambientali significativi;
- a sensibilizzare e formare il personale, affinché sia consapevole degli aspetti e impatti ambientali connessi alle proprie attività e si impegni a operare nel rispetto dell'ambiente, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- a fornire agli enti competenti tutte le informazioni necessarie a comprendere gli eventuali rischi ambientali legati all'attività dell'impresa;
- a perseguire una politica predisposta secondo i principi ESG (*environmental, social, governance*) in linea con gli obiettivi dell'agenda 2030;
- a richiedere alle ditte aggiudicatrici di appalti o forniture di conformarsi alla politica aziendale di Veritas, vigilando sulla corretta e concreta applicazione dei principi da parte delle imprese.

3.1 Sostenibilità

Veritas opera attraverso un dialogo aperto alle aspettative legittime di tutti gli interlocutori. In particolare, promuove un dialogo partecipativo con tutti gli enti locali, le istituzioni e le associazioni dei cittadini per collaborare al miglioramento della qualità della vita dei cittadini e alla salvaguardia del patrimonio naturale dei territori in cui opera.

Veritas adotta un Modello di gestione aziendale orientato a garantire e promuovere comportamenti sociali ed ecologici sostenibili e compatibili con i parametri ESG, impostando coerentemente lo sviluppo aziendale, anche in termini di investimenti, e contemplando anche forme di valutazione di impatto sociale, di inclusione, di responsabilità verso persone e territorio, e di nuove forme di responsabilità in termini di *governance*, in coerenza con il proprio impegno strategico orientato allo sviluppo sostenibile e ai principi contenuti nella propria mission.

4. Criteri di condotta

4.1 Criteri di condotta verso gli azionisti

4.1.1 Tutela degli azionisti

Veritas, consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dagli enti locali azionisti, si impegna a fornire informazioni accurate, veritiere e tempestive e a migliorare le condizioni della loro partecipazione, nell'ambito delle loro prerogative, alle decisioni societarie attraverso il perseguimento della propria finalità e con una gestione socialmente responsabile dei settori in cui opera.

4.1.2 Trasparenza pubblica e/o verso il mercato

Veritas persegue il proprio scopo assicurando la piena trasparenza – comunicazione corretta ed esauriente – verso l'esterno delle scelte effettuate e delle informazioni sull'andamento della gestione. Pertanto, offre un'informazione completa, corretta, simmetrica e tempestiva affinché le decisioni degli azionisti e investitori possano essere basate sulle scelte strategiche aziendali e sull'andamento della gestione.

Le comunicazioni, in quanto corrette e trasparenti, non sono mai finalizzate al conseguimento di un vantaggio o di un interesse indebito per Veritas.

Considerato che un'informazione parziale o diffusa per vie irregolari è nemica della trasparenza, gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori esterni sono tenuti alla riservatezza di tutte le informazioni

riguardanti Veritas e alla loro divulgazione solo se in forma esplicitamente autorizzata.

Agli investitori istituzionali Veritas assicura l'informazione atta a garantire che le loro decisioni siano basate sulla completa conoscenza delle linee strategiche aziendali e dei risultati della gestione.

4.1.3 Abuso di informazioni privilegiate

Gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori di Veritas che, rispetto al ruolo ricoperto, hanno accesso a informazioni non disponibili al pubblico, hanno l'obbligo di non sfruttarle né diffonderle all'interno o all'esterno dell'azienda e del Gruppo.

4.1.4 Organo amministrativo e delegati

L'organo amministrativo svolge le funzioni proprie con professionalità, autonomia, indipendenza e responsabilità nei confronti dell'azienda, della proprietà e dei terzi.

L'organo di vertice deve avere consapevolezza del proprio ruolo e responsabilità, nonché sensibilità alla propria funzione di esempio di quanti operano nella società.

Gli amministratori non devono impedire od ostacolare l'esercizio delle attività di controllo da parte degli organismi preposti. Ciascun dirigente è tenuto a essere partecipe e agevolare il funzionamento del sistema di controllo aziendale, sensibilizzando in tal senso il personale dipendente.

Oltre alle proprie competenze, l'organo amministrativo ha l'impegno di far rispettare scrupolosamente i valori enunciati dal *Codice etico*, promuovendone la condivisione e la diffusione anche nei confronti di terzi.

Gli amministratori, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2391 c.c., debbono dare notizia al Consiglio d'amministrazione e al Collegio sindacale di ogni interesse che, per conto proprio o di terzi, abbiano in una determinata operazione della società. In tal caso ne devono precisare la natura, i termini, l'origine e la portata.

Gli amministratori rispondono dei danni derivanti a Veritas dalle loro azioni od omissioni.

Gli amministratori rispondono altresì dei danni che siano derivanti a Veritas dalla utilizzazione a vantaggio proprio o di terzi di dati, notizie e opportunità di affari appresi nell'esercizio del loro incarico.

Per ogni altra previsione si rinvia al punto 4.3.3 del presente *Codice etico*.

4.1.5 Collegio sindacale

I membri del Collegio sindacale in carica, formalmente nominati, adempiono alle proprie funzioni con imparzialità, autonomia e indipendenza, al fine di garantire un efficace controllo e un monitoraggio costante della situazione patrimoniale, economica e finanziaria dell'azienda, nonché la conformità e l'adequazione dell'assetto organizzativo e amministrativo assunto.

4.1.6 Revisione contabile e certificazione del bilancio

Veritas si avvale di società di revisione legale per l'espletamento delle funzioni di controllo e vigilanza sulle attività sociali.

4.2 Criteri di condotta verso il personale e i collaboratori esterni

4.2.1 Indipendenza e trasparenza nella selezione e assunzione del personale

Veritas rispetta, nell'azione di reclutamento del personale e conferimento di incarichi, i principi di trasparenza, pubblicità e imparzialità in conformità dal comma 3, dell'art. 35 del d.lgs. 165/2001. Le procedure di reclutamento sono specificatamente normate da apposito regolamento, adottato in conformità alle disposizioni dell'art. 19 del d.lgs. 175/2016 da considerarsi conforme agli obiettivi e allo spirito del presente atto.

Tutte le prescrizioni citate sono da intendersi estese anche alle società controllate da Veritas.

4.2.2 Equità e valorizzazione della professionalità

Gli amministratori, i responsabili delle strutture organizzative e territoriali sono tenuti ad assicurare, nella gestione dei rapporti di lavoro, il rispetto delle pari opportunità e a garantire l'assenza di discriminazioni

sui luoghi di lavoro.

Ogni responsabile è tenuto a valorizzare il lavoro dei collaboratori richiedendo prestazioni coerenti con le attività loro assegnate. Veritas promuove il coinvolgimento dei dipendenti e dei collaboratori esterni rendendoli partecipi degli obiettivi aziendali e del loro raggiungimento.

Veritas promuove i comportamenti esemplari dei responsabili, identificando in loro i principali produttori di atteggiamenti positivi.

Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere alle figure subordinate favori personali o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente *Codice etico*.

Ogni dipendente deve fornire la propria prestazione lavorativa con correttezza e buona fede se del caso utilizzando i permessi di astensione dal lavoro – comunque denominati – esercitando tale diritto secondo modalità che possano contemperare gli interessi privati con minor aggravio possibile per la società.

I dipendenti e i collaboratori di Veritas, con le loro capacità e competenze, non solo tecniche ma anche relazionali, sono un fattore indispensabile per il successo dell'azienda. Per questo motivo Veritas tutela il valore delle attività svolte da ogni persona, mirando al miglioramento e all'accrescimento del patrimonio di conoscenze e alla valorizzazione delle competenze individuali possedute.

I processi di gestione e sviluppo del personale si basano sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai collaboratori nonché sulla valutazione delle competenze e capacità del personale. Veritas è impegnata a valorizzare le competenze delle proprie risorse mettendo a disposizione delle medesime idonei strumenti di formazione, di aggiornamento professionale e di sviluppo.

4.2.3 Disposizioni particolari per il personale dirigente

Il personale con la qualifica dirigenziale opera in conformità delle linee guida aziendali provvedendo a un proficuo inserimento delle risorse umane assegnate e pone in essere tutte le misure necessarie a promuovere il massimo rendimento lavorativo dei propri collaboratori, anche impartendo direttive specifiche ai singoli responsabili di servizio e/o singoli individui.

Il dirigente ha l'obbligo di vigilare sulla struttura di competenza dando corretta applicazione al presente *Codice etico*, al *Codice disciplinare* adottato da Veritas e a tutti i regolamenti e prassi aziendali.

Il dirigente, così come gli amministratori, osservano – in quanto applicabili alle società quotate di cui all'art. 2 lett. p) del d.lgs. 175/2016 – le disposizioni in materia di inconferibilità e incompatibilità di incarichi presso pubbliche amministrazioni e presso gli enti privati rendendo, in quanto compatibili, le dichiarazioni per la pubblicità dei dati prevista dal d.lgs. 33/2013 in materia di trasparenza.

Il personale con la qualifica dirigenziale in particolare favorisce occasioni di formazione e opportunità di sviluppo del personale della divisione/direzione a cui è preposto, in coerenza con le disposizioni interne aziendali.

Il dirigente favorisce l'instaurarsi di rapporti cordiali e rispettosi tra i collaboratori, nonché di relazioni basate su una leale collaborazione e su una reciproca fiducia e sostiene eventuali iniziative finalizzate all'inclusione e alla valorizzazione delle differenze di genere, di età e di condizioni personali.

4.2.4 Tutela della sicurezza, del lavoro e della salute

Il Consiglio d'amministrazione e i datori di lavoro di Veritas perseguono obiettivi di miglioramento della sicurezza e salute dei lavoratori, come parte integrante della propria attività e come impegno strategico rispetto alle finalità più generali di Veritas, nel rispetto della normativa vigente, mettendo a disposizione risorse umane, strumentali ed economiche.

Tutta la struttura aziendale, secondo le proprie attribuzioni e competenze, si impegna al raggiungimento degli obiettivi di salute e sicurezza assegnati affinché:

- sia preservata la salute dei lavoratori anche con specifiche valutazioni dei rischi di genere;
- fin dalla fase di definizione o revisione di attività, luoghi di lavoro, impianti ed attrezzature, o di aspetti organizzativi, siano considerati essenziali gli aspetti di salvaguardia della sicurezza delle persone, dei beni aziendali, di terzi e della comunità in cui Veritas opera;
- tutti i lavoratori siano formati, informati e sensibilizzati sui rischi generali e della propria mansione, per svolgere i loro compiti in sicurezza e per assumere le loro responsabilità in materia di salute e

sicurezza sui luoghi di lavoro;

- tutte le persone dell'azienda e i loro rappresentanti partecipino in modo attivo e propositivo alle decisioni aziendali in un clima di condivisione delle conoscenze in modo da gestire le proprie attività con l'obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali facendo fronte con rapidità, efficacia e diligenza a necessità emergenti nel corso delle attività lavorative
- sia promossa la cooperazione fra le varie risorse aziendali, con i propri fornitori e con gli stakeholders esterni e con gli enti di controllo.

Veritas si impegna a tutelare l'integrità dei propri dipendenti diffondendo e consolidando una cultura della sicurezza del lavoro, sviluppando la consapevolezza dei rischi, del rispetto della normativa vigente e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori. Inoltre, opera per preservare, con azioni preventive, organizzative e tecniche, la salute e la sicurezza dei lavoratori, del personale degli appaltatori e dei collaboratori esterni.

Veritas garantisce e tutela l'integrità fisica dei suoi collaboratori, assicurando condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri e salubri.

La società, avendo cura del benessere psico-fisico di ogni suo dipendente, ha anche inserito il rischio delle molestie all'interno dei documenti di valutazione dei rischi aziendali.

4.2.5 Affidabilità nella gestione delle informazioni e uso dei sistemi informatici

Il personale Veritas, nello svolgimento del proprio lavoro e nell'ambito delle proprie responsabilità, è tenuto a registrare ed elaborare dati e informazioni in modo completo, corretto, adeguato e tempestivo. Le registrazioni e le evidenze contabili, economiche e finanziarie di Veritas devono attenersi a questi principi anche per consentire eventuali verifiche da parte di soggetti, anche esterni, a ciò preposti.

Coloro cui compete la gestione delle registrazioni contabili e delle informazioni economiche e finanziarie sono tenuti a collaborare con i Sistemi informativi e con le strutture aziendali competenti, per la corretta applicazione delle procedure di sicurezza informatica a garanzia dell'integrità dei dati.

Rispetto all'utilizzo dei sistemi informatici, ogni dipendente è responsabile della sicurezza dei sistemi utilizzati ed è soggetto alle disposizioni normative in vigore e alle condizioni dei contratti di licenza nonché all'applicazione del regolamento aziendale in materia di utilizzo degli strumenti informatici.

Salvo quando previsto dalle leggi vigenti 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 possono arrecare danno all'immagine dell'impresa. È altresì vietato accedere, per il tramite delle strumentazioni aziendali, ai siti cosiddetti di social network salvo siano accessi autorizzati per i compiti o ruoli svolti. Nel caso in cui l'accesso avvenga tramite un account personale, e comunque al di fuori dell'orario di lavoro, il dipendente Veritas deve essere consapevole che potrà essere identificato da altri utenti e che lo spazio virtuale va considerato come spazio pubblico per cui lo stesso dovrà adottare ogni cautela, mantenendo un comportamento che non arrechi, nemmeno potenzialmente, danno a Veritas.

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

Ogni comportamento difforme verrà sanzionato sulla base delle disposizioni del *Codice disciplinare* adottato da Veritas.

Ai dipendenti è stata fornita l'informativa ex art. 4 della legge 300/70.

4.2.6 Diligenza nell'utilizzo delle risorse aziendali

Ogni dipendente così come ogni collaboratore di Veritas è tenuto a operare con la diligenza richiesta e necessaria per tutelare le risorse aziendali, evitando utilizzi impropri che possano esserne causa di danno o di riduzione dell'efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'azienda.

Parimenti, è cura dei collaboratori non solo proteggere tali beni, ma anche impedirne l'uso fraudolento o improprio, a vantaggio loro, di terzi, di Veritas o anche delle società controllate o partecipate da Veritas. Le risorse aziendali di Veritas, per le quali si applica il principio di diligenza sopra enunciato, includono:

- beni strumentali e materiali di consumo di proprietà di Veritas;

- beni ottenuti in concessione, in comodato o in uso da parte di Istituzioni pubbliche e private;
- applicazioni e dispositivi informatici, per i quali si richiede di rispettare scrupolosamente le politiche di sicurezza aziendali, al fine di non comprometterne le funzionalità, la capacità di elaborazione e l'integrità dei dati.

In ogni caso il dipendente e il collaboratore deve usare la diligenza richiesta per evitare sprechi e disconomie nell'acquisto, nel consumo e nell'utilizzo dei beni della società, ponendo anche in essere attenzioni di uso quotidiano orientate all'efficienza energetica e al risparmio delle risorse, anche ambientali.

4.2.7 Regalie, omaggi e altre utilità

Gli amministratori, i sindaci, i dirigenti, i dipendenti, i consulenti e i collaboratori e chi abbia un rapporto continuativo con Veritas e con le società del Gruppo non possono chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità, né accettare queste ultime – salvo quelle di valore modico o simbolico o conformi alle normali pratiche di cortesia – da chiunque abbia tratto – o che comunque possa – trarre benefici dall'attività dell'impresa.

I regali e vantaggi offerti – anche se non accettati – che eccedano il valore modico, devono essere segnalati per consentire una adeguata valutazione da parte del superiore gerarchico ovvero dell'Organismo di vigilanza, secondo le modalità e nei limiti stabiliti dal presente articolo.

Gli amministratori, i sindaci, i dirigenti, i dipendenti, i consulenti e i collaboratori e chi abbia un rapporto continuativo con Veritas e con le società del Gruppo debbono inoltre adottare ogni precauzione affinché nessun regalo, sia fatto loro pervenire presso l'indirizzo privato di residenza o domicilio.

Gli amministratori, i sindaci, i dirigenti, i dipendenti, i consulenti e i collaboratori e chi abbia un rapporto continuativo con Veritas e con le società del Gruppo Veritas non possono altresì offrire regali o altre utilità – tranne di valore simbolico o conforme alle normali pratiche di cortesia – a tutti quei soggetti da cui possa acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile all'impresa.

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

Tutti i dipendenti di Veritas e delle società del Gruppo devono attenersi – in tema di omaggi e regalie – a quanto disciplinato dai Contratti collettivi nazionali e dai codici disciplinari vigenti.

In coerenza con le previsioni del *Modello di organizzazione e gestione ex d.lgs. 231/2001* e del *Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza* – il dipendente e/o il collaboratore di Veritas deve tenere un comportamento chiaro e rigoroso, astenendosi da atteggiamenti che possano destare ambiguità, suscitare aspettative o costituire esempio negativo nei confronti di colleghi e/o degli altri interlocutori interni ed esterni.

I doni di valore simbolico o conformi alle normali pratiche di cortesia non devono essere sollecitati o richiesti in alcun modo.

Veritas condanna, tramite l'applicazione del *Codice disciplinare*, i comportamenti sopra riportati, in quanto non consentiti dalla Legge e dal presente *Codice etico*.

4.2.8 Sostegno a iniziative sociali e culturali

Veritas, nel sostenere iniziative sociali e culturali, tiene in considerazione unicamente iniziative coerenti con i propri obiettivi strategici, con i principi di responsabilità ambientale e sociale e con gli indirizzi assunti dal Consiglio d'amministrazione, privilegiando iniziative che offrono una garanzia di qualità, che si distinguono per messaggio etico trasmesso e che, in coerenza con la missione aziendale, contribuiscono allo sviluppo sociale del territorio servito.

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

Il rendiconto degli eventuali contributi erogati è pubblicato annualmente sul sito [www.gruppoveritas.it/società trasparente](http://www.gruppoveritas.it/società-trasparente), al link <https://www.gruppoveritas.it/societa-trasparente/sovvenzioni-contributi-sus-sidi-vantaggi-economici>.

4.3 Criteri di condotta nella conduzione degli affari

4.3.1 Norme generali

Gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori esterni di Veritas sono tenuti, nei rapporti con terzi, a mantenere un comportamento rispettoso delle leggi e delle normative anticorruzione, dei regolamenti interni e improntato alla massima correttezza e integrità, astenendosi da commenti o prese di posizione che possano – anche solo potenzialmente – nuocere all’operato, all’immagine e/o al prestigio di Veritas stessa.

A tutti i dipendenti è fatto divieto rilasciare interviste e/o dichiarazioni a mass media inerenti alle materie dell’ufficio di appartenenza. In caso di necessità i contenuti di eventuali comunicati dovranno essere concordati con la direzione generale per il tramite dell’apposito ufficio stampa.

Nei rapporti e nelle relazioni commerciali e promozionali, sono proibite pratiche e comportamenti fraudolenti, atti contrari alla normativa anticorruzione, favoritismi e più in generale ogni condotta contraria alla Legge, ai regolamenti di settore, alla regolamentazione interna e alle linee guida del presente *Codice etico*. Tali condotte sono proibite e sanzionate indipendentemente dal fatto che siano realizzate o tentate, in maniera diretta o attraverso terzi, per ottenere vantaggi personali, per altri, per Veritas o per le società controllate o partecipate da Veritas.

4.3.2 Tutela dell’immagine e della reputazione aziendale

L’immagine e la reputazione di Veritas rappresentano un patrimonio che i dipendenti e i collaboratori devono tutelare con il loro comportamento in ogni situazione, tenendo conto dell’evolversi del contesto sociale, della tecnologia e dei nuovi strumenti disponibili. Adottare comportamenti o esprimere opinioni e commenti contrari ai principi del presente Codice utilizzando qualunque mezzo di comunicazione e/o abusando del proprio ruolo o status è contrario alla tutela dell’immagine e della reputazione aziendale.

I dipendenti e i collaboratori sono tenuti ad adottare un abbigliamento decoroso e consono a un ambiente di lavoro.

4.3.3 Spirito di servizio

Il principio dello spirito di servizio implica la fondamentale condivisione della missione aziendale.

Ciò comporta che ciascun destinatario delle disposizioni del *Codice* si ispiri costantemente, nei propri comportamenti, all’obiettivo ultimo di fornire il proprio operato affinché il servizio garantito alla collettività sia considerato di alto valore sociale e di utilità, secondo migliori standard di qualità, alle più eque condizioni economiche e normative, senza alcuna arbitraria discriminazione.

I dipendenti collaborano con i colleghi e superiori e in caso di nuova assegnazione di colleghi o passaggio di consegne, si impegnano a fornire ogni informazione e a consegnare la documentazione necessaria al proficuo assolvimento dei compiti d’ufficio.

I dipendenti si attengono alle prescrizioni del *Modello di organizzazione e gestione ex d.lgs. 231/2001 e del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza*, previste sia in generale sia per gli uffici di appartenenza, in considerazione del diverso livello di esposizione delle funzioni, al rischio di corruzione.

I dipendenti provvedono a eseguire tutte le indicazioni del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza e assumere un comportamento collaborativo per garantire la pubblicazione dei dati e degli atti oggetto di pubblicazione.

Per quanto riguarda la nomina dei componenti di commissioni di gara, di concorso, i dipendenti che si occupano della relativa procedura osservano le norme vigenti in materia.

I dipendenti sono tenuti a partecipare ad appositi momenti formativi in materia di codici di comportamento e di anticorruzione nonché sui temi dell’etica pubblica e sul comportamento etico proposti da Veritas e si impegnano ad assimilare e a mettere in pratica proficuamente quanto appreso in tali occasioni.

I destinatari del presente *Codice etico* intraprendono e sviluppano rapporti di lavoro basati su comportamenti cordiali e rispettosi, nonché instaurano e mantengono relazioni lavorative basate su una leale collaborazione, reciproca fiducia, fondate su principi di inclusione, nel rispetto delle differenze di genere, di

età e di condizioni personali.

4.3.4 Potenziali conflitti di interesse

Tutti sono tenuti a evitare situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interesse e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente della posizione, delle informazioni e della discrezionalità connesse alla propria funzione. Possono determinare conflitto di interesse le seguenti situazioni:

- svolgere una funzione di vertice (amministratore delegato, consigliere, direttore, responsabile di funzione) e avere interessi economici o la possibilità di ottenere utilità da fornitori, clienti o concorrenti (possesto di azioni, incarichi professionali) anche attraverso familiari o parenti;
- intrattenere direttamente o indirettamente rapporti con i fornitori e con i committenti e svolgere attività lavorativa, anche da parte di parenti e affini, presso gli stessi;
- accettare, denaro, o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con Veritas.

Nel caso in cui si manifesti, anche solo all'apparenza, un conflitto di interessi, gli amministratori, i sindaci, sono tenuti a darne comunicazione formale all'Organismo di vigilanza e rispettivamente a ciascun organo societario di appartenenza; i dirigenti, i dipendenti, i collaboratori interessati sono tenuti a darne comunicazione formale all'Organismo di vigilanza e al superiore gerarchico, secondo quanto previsto dalla regolamentazione aziendale in materia, che ne valuteranno, caso per caso, l'effettiva esistenza o adotteranno se del caso opportuni provvedimenti. Dirigenti e dipendenti sono tenuti a dare informazioni circa le altre attività lavorative/professionali svolte al di fuori del tempo di lavoro, in coerenza con le disposizioni aziendali applicabili.

4.3.5 Impegno per la soddisfazione dei clienti e per la qualità dei servizi erogati

Veritas considera la soddisfazione dei clienti/utenti come fattore di primaria importanza per la propria immagine e per l'adempimento degli obiettivi aziendali. Pertanto, pone estrema attenzione ai bisogni delle comunità servite, impegnandosi ad assumere un atteggiamento disponibile e garantendo la qualità dei servizi erogati e la sollecita e qualificata evasione degli impegni assunti e dei reclami.

La politica della produzione dei servizi di Veritas è tesa a garantire adeguati standard ai servizi offerti, sulla base di livelli minimi pubblicati nelle *Carte dei servizi* e/o delineate nei contratti di servizio con gli Enti locali azionisti e con gli altri enti competenti per gli altri servizi gestiti. Ogni dipendente e collaboratore esterno di Veritas si impegna ad assicurare il rispetto di tali livelli di servizio.

Veritas si impegna a comunicare con i clienti/utenti in modo chiaro e trasparente, informandoli correttamente e costantemente sulle caratteristiche dei servizi offerti e sugli adempimenti in carico a Veritas, utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile e assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità con i clienti.

Tutto il personale operativo sul territorio, a seconda dei casi, dipendenti o collaboratori esterni di Veritas, sono tenuti a rapportarsi con gli utenti in modo onesto, corretto, cortese e trasparente secondo le procedure e le disposizioni impartite.

Il dipendente che, per tipologia di mansioni svolte, è tenuto a rapportarsi con il pubblico deve essere riconoscibile attraverso l'esposizione in modo visibile del badge o di altro supporto identificativo messo a disposizione da Veritas. Lo stesso dipendente dovrà operare con spirito di servizio, correttezza, cortesia e disponibilità, fornendo quanto richiesto nella maniera più completa, accurata e tempestiva possibile.

Veritas favorisce il dialogo e la collaborazione con i clienti/utenti e privilegia la soluzione non giudiziale dei possibili contrasti, promuovendo procedure conciliative tra l'azienda e il cliente/utente. Veritas è tenuta a difendere le norme e la legittimità degli atti in ogni sede se questa viene compromessa da chiunque.

4.3.6 Imparzialità e onestà nelle relazioni con i fornitori

La condotta di Veritas nelle fasi di approvvigionamento di beni e servizi e lavori è improntata alla ricerca del massimo vantaggio competitivo, alla concessione di pari opportunità di partnership per ogni fornitore, alla lealtà e imparzialità di giudizio.

Nella scelta dei fornitori non sono ammesse e accettate pressioni indebite, finalizzate a favorire un fornitore a discapito di un altro e tali da minare la credibilità e la fiducia che il mercato ripone in Veritas, in merito alla trasparenza e al rigore nell'applicazione della Legge e dei regolamenti interni. Parimenti, non sono ammessi benefici o promesse di favori da parte degli amministratori, dipendenti o collaboratori esterni di Veritas verso terzi, al fine di conseguire un interesse o un vantaggio proprio, altrui o delle società controllate da Veritas.

I criteri di selezione dei fornitori si basano sulla valutazione dei livelli di qualità ed economicità delle prestazioni, dell'idoneità tecnico-professionale, del rispetto dell'ambiente e dell'impegno sociale profuso, secondo le regole interne dettate da appositi regolamenti.

Con l'intento di favorire l'adeguamento dell'offerta dei fornitori a tali standard, Veritas si impegna a non abusare del potere contrattuale per imporre condizioni vessatorie o eccessivamente gravose, ad applicare riservatezza e scrupoloso rispetto delle regole in caso di gare a evidenza pubblica per l'acquisto o la cessione di beni, lavori e servizi.

Le procedure di scelta del contraente vengono attivate nel rispetto del d.lgs. 36/2023, laddove applicabile, e dei Regolamenti interni e vengono gestite attraverso una piattaforma certificata di e-procurement, idonea a garantire celerità e semplificazione delle procedure, rispetto dell'integrità e segretezza delle offerte e dei principi di trasparenza e pari opportunità nei confronti degli operatori economici partecipanti. L'accettazione sottoscritta del presente *Codice etico* da parte del fornitore selezionato rappresenta uno dei criteri di qualificazione e diviene parte integrante del rapporto contrattuale.

4.3.7 Onestà nei rapporti con le istituzioni e le pubbliche amministrazioni

Nei rapporti con le istituzioni e le pubbliche amministrazioni coloro che rappresentano Veritas sono tenuti alla massima trasparenza, chiarezza, correttezza al fine di non indurre a interpretazioni parziali, falsate, ambigue o fuorvianti i soggetti istituzionali, con i quali si intrattengono relazioni a vario titolo.

Non sono ammessi benefici o promesse di favori da parte degli amministratori, dipendenti o collaboratori esterni di Veritas verso i pubblici ufficiali o gli incaricati di pubblico servizio (quali i rappresentanti di Authority ed enti locali) al fine di conseguire un interesse o un vantaggio proprio, altrui o delle società controllate da Veritas. I comportamenti di cortesia e ospitalità che rientrano nella prassi di normale conduzione degli affari e delle relazioni devono essere coerenti con i principi di cui al paragrafo 4.3.1.

4.3.8 Correttezza nei rapporti con le rappresentanze sindacali e di categoria

Veritas è impegnata a improntare e mantenere un costante e leale confronto con le organizzazioni sindacali, le rappresentanze interne dei lavoratori e le associazioni dei consumatori, in base a principi di correttezza e trasparenza, nell'ambito delle disposizioni legislative vigenti e di quelle previste dai contenuti dei contratti nazionali e aziendali. Veritas e i suoi rappresentanti debbono anche denunciare comportamenti scorretti o illegali, presso le autorità e/o gli enti di controllo quando questi sono messi in atto da rappresentanti sindacali.

4.3.9 Correttezza e trasparenza nei rapporti con le Authority

Nella conduzione delle attività di relazione con le autorità di regolamentazione valgono le considerazioni svolte nel paragrafo 4.3.7.

Veritas garantisce osservanza delle disposizioni emanate dalle Authority regolatrici di settore o del mercato, siano esse locali, nazionali o sopranazionali, e si adegua alla giurisprudenza in materia. Veritas si impegna a fornire tutte le informazioni richieste dalle autorità deputate alla regolazione e al controllo dei servizi erogati, in maniera completa, corretta, adeguata e tempestiva.

Ai fini dell'impegno di cui sopra, Veritas predispone e attua le opportune procedure di comunicazione interna e di raccolta, elaborazione e trasmissione delle informazioni richieste dalle Autorità, nel rispetto dei caratteri di riservatezza di tali informazioni, a cui tutti i soggetti coinvolti sono tenuti nel rispetto dei principi enunciati nel presente *Codice*.