

Codice Etico

di GORI S.P.A.

Approvato dal Consiglio di Amministrazione
di GORI S.p.A. nella seduta del 30/10/2024

Indice

05 **Premessa**

01 Finalità e destinatari del codice

- 08 **Art. 1** Finalità e contenuti del Codice Etico
- 08 **Art. 2** Principi generali
- 09 **Art. 3** Destinatari e diffusione del Codice
- 10 **Art. 4** Efficacia e valore contrattuale del Codice
- 10 **Art. 5** Adozione ed aggiornamento del Codice

02 Principi etici generali

- 12 **Art. 6** Sostenibilità, Responsabilità verso la collettività e tutela ambientale
- 13 **Art. 7** Trasparenza, completezza e accessibilità delle informazioni
- 13 **Art. 8** Riservatezza e gestione delle informazioni
- 15 **Art. 9** Correttezza, Onestà, Integrità
- 15 **Art. 10** Concorrenza
- 15 **Art. 11** Spirito di servizio e collaborazione tra le persone
- 16 **Art. 12** Rispetto delle persone e valorizzazione del Patrimonio Umano

03 Criteri di condotta nei rapporti con gli stakeholder

- 18 **Art. 13** **Rapporti con i clienti e committenti**
- 18 **13.1** Uguaglianza e imparzialità
- 18 **13.2** Contratti e comunicazioni con i clienti

- 19 **13.3** Qualità e Customer Satisfaction
- 19 **13.4** Interazione con i Clienti attuali e potenziali
- 20 **13.5** Partecipazione a gare e rapporti con i committenti
- 20 **Art. 14** **Management, Dipendenti, Collaboratori**
- 20 **14.1** Doveri del personale, dei collaboratori o dei titolari di incarichi
- 21 **14.2** Doveri del Management
- 22 **14.3** Conoscenza e rispetto del Codice Etico
- 22 **14.4** Tutela della persona e dei diritti delle lavoratrici e dei lavoratori
- 23 **14.5** Selezione del personale e assunzione
- 24 **14.6** Gestione del personale
- 25 **14.7** Valorizzazione e formazione del personale
- 25 **14.8** Principio di precauzione e benessere dei lavoratori
- 26 **14.9** Gestione delle informazioni e tutela della privacy del personale
- 26 **14.10** Conflitto d'interessi
- 27 **14.11** Sicurezza informatica e utilizzo delle risorse aziendali
- 28 **Art. 15** **Fornitori**
- 28 **15.1** Condotta della stazione appaltante e dei suoi dipendenti
- 29 **15.2** Tutela degli aspetti etici nelle forniture
- 29 **15.3** Esecuzione del contratto
- 29 **15.4** Imprese concorrenti, appaltatrici e subappaltatrici
- 30 **15.5** Accettazione del Codice Etico da parte del fornitore
- 30 **15.6** Violazioni del Codice Etico da parte dei fornitori
- 30 **Art. 16** **Azionisti, informativa societaria, trasparenza**
- 31 **16.1** Informativa societaria e trasparenza delle registrazioni contabili
- 32 **Art. 17** **Istituzioni, Pubblica Amministrazione e Associazioni**
- 32 **17.1** Istituzioni
- 32 **17.2** Autorità e Pubblica Amministrazione
- 33 **17.3** Partiti Politici, Organizzazioni Sindacali e Associazioni
- 34 **17.4** Contributi con finalità culturale o sociale
- 35 **Art. 18** **Ambiente, economia circolare**

Premessa

04 Modalità di attuazione del codice etico

- 37 **Art. 19** Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi
- 37 **Art. 20** Promozione della Trasparenza e Prevenzione della Corruzione
- 38 **Art. 21** Segnalazioni di violazioni del Codice e tutela del segnalante
- 38 **Art. 22** Sanzioni
- 39 **Art. 23** Violazione al Codice Etico correlate al D. Lgs. 231/01

40 Conclusioni

GORI S.p.A. (di seguito, per brevità, anche 'GORI' o 'Società' o 'Azienda'), ai sensi del D. Lgs. n. 152/2006 e della Legge regionale n. 15/2015, è il soggetto gestore unico del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) dell'«Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano» della Regione Campania, già Ambito Territoriale Ottimale n.3 ('ATO 3'), nel cui territorio ricadono 76 comuni della Provincia di Napoli e Salerno, con popolazione di circa 1,5 milioni di abitanti serviti.

Con la legge regionale 15/2015, la Regione Campania ha istituito l'Ente Idrico Campano ('EIC') quale Ente di Governo d'Ambito ai sensi dell'art. 147 del D. lgs. 152/2006, in sostituzione dei precedenti Enti d'Ambito istituiti con la precedente legge regionale 14/1997. Ai sensi del Decreto del Presidente della Giunta della Regione Campania n. 142 del 7 settembre 2018, a far data dal 1° ottobre 2018, l'Ente Idrico Campano ha assunto le funzioni e le competenze proprie dell'Ente di Governo d'Ambito.

GORI è una società mista a prevalente capitale pubblico; nella composizione societaria è altresì presente, attraverso la Sarnese Vesuviano S.r.l., ACEA S.p.A., una delle principali multiutility italiane attiva nella gestione e nello sviluppo di reti e servizi nei settori dell'energia, dell'acqua e dell'ambiente.

GORI, con la sua stessa costituzione, ha posto le condizioni per l'avvio di una gestione imprenditoriale, efficace, efficiente ed economica della risorsa idrica, che da un lato garantisca all'utenza l'erogazione di acqua potabile di qualità e di un servizio adeguato ad un moderno paese europeo, dall'altro consenta di avviare un processo virtuoso di risparmio idrico, di tutela dell'acqua e salvaguardia dell'ambiente.

La Società, da sempre guidata dai principi della responsabilità sociale d'impresa, opera nel rispetto degli obiettivi di sviluppo sostenibile, secondo cui le esigenze di efficienza economica e di legittimo profitto devono essere integrate con la tutela ambientale e lo sviluppo sociale, quindi con il benessere delle persone e delle comunità in cui GORI è presente.

Attraverso il Bilancio di Sostenibilità – redatto secondo gli standard di riferimento globale GRI (Global Reporting Initiative) per la rendicontazione non finanziaria e certificato da società di revisione indipendente – GORI intende raccontare, misurare e monitorare le proprie azioni orientate ai Sustainable Development Goals dell'ONU (Agenda 2030).

Il presente Codice Etico (di seguito, per brevità, anche 'Codice') è adottato al fine di indirizzare i destinatari verso obiettivi positivi in grado di produrre utilità e benessere, sia per i diretti interessati sia per l'ambiente di riferimento nel suo complesso. Il Codice enuncia i principi etici generali ai quali devono essere ricondotte tutte le pratiche aziendali; specifica i criteri di condotta verso ciascuna categoria di stakeholder; definisce i meccanismi per l'attuazione dei principi e il controllo dei comportamenti agiti dalle persone che operano nell'interesse della Società.

GORI s'impegna a promuovere la diffusione e la conoscenza, a rispettare e a far rispettare, i principi generali e i criteri di condotta indicati nel Codice, poiché la loro osservanza è di importanza fondamentale per il perseguimento degli obiettivi di sviluppo ed efficienza e per l'affidabilità dell'impresa, per la salvaguardia della sua reputazione e per la realizzazione dei contributi positivi che GORI intende fornire al contesto sociale e ambientale in cui opera, anche alla luce delle attività specifiche di GORI, che hanno una rilevanza e un impatto diretto e significativo sull'ambiente naturale e sociale.

O1

Finalità e destinatari del codice

Art. 1

Finalità e contenuti del Codice Etico

Il Codice Etico è uno strumento di autoregolazione, volontario e unilaterale, volto a rendere trasparente l'attività aziendale e ad indirizzarne eticamente lo svolgimento, che presuppone il rispetto di quanto stabilito dalle norme vigenti, dai Contratti di Lavoro e da regolamenti e procedure interne.

Il Codice ha lo scopo di individuare i principi e le specifiche regole di condotta che devono ispirare il comportamento di tutte le persone che operano nell'interesse di GORI nei confronti di tutti gli stakeholder, interni ed esterni.

Il Codice disciplina, attraverso l'introduzione di un complesso di regole comportamentali, la condotta di amministratori, sindaci, dirigenti, dipendenti, fornitori, partner, consulenti ed altri interlocutori interni o esterni, cioè di tutti coloro che operano per il conseguimento degli obiettivi aziendali, a qualsiasi titolo, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente.

In particolare, il Codice è da considerare come pilastro fondamentale del 'Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi', parte integrante del 'Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo' ex Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231, del 'Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione' adottato ai sensi della UNI ISO 37001:2016 e degli altri sistemi di prevenzione delle non conformità adottati da GORI.

Art. 2

Principi generali

L'osservanza della legge, dei regolamenti, delle disposizioni statutarie, l'integrità etica e la correttezza nei rapporti tra le persone e con la natura costituiscono valori irrinunciabili per GORI.

I principi di equità, sostenibilità, precauzione, cura e rispetto per l'ambiente, costituiscono il fondamento etico delle relazioni che l'Azienda intende instaurare con tutti i suoi stakeholder.

La conduzione delle attività aziendali deve, quindi, essere svolta con trasparenza, onestà, correttezza, lealtà e buona fede, impegno e professionalità, nel pieno rispetto dei principi posti a tutela della concorrenza e dei consumatori, dei principi di legalità e contrasto ai fenomeni corruttivi, con lo scopo di creare *valore* e *valori*, anche nell'ottica della sostenibilità nel medio lungo periodo delle attività e del benessere per tutti gli stakeholder. A tal fine GORI s'impegna a vincolare il proprio sistema di governance aziendale ai suddetti valori, tenendo in debita considerazione principi e regole affermate, a livello nazionale e internazionale, e adottando idonei strumenti di attuazione e prevenzione per assicurarne il rispetto, nell'ottica del miglioramento continuo ed al fine della mitigazione del rischio di commissione di qualunque tipo di illecito.

GORI considera la capacità della Società di darsi regole di funzionamento efficienti ed efficaci presupposto fondamentale per rafforzare la reputazione, in termini di affidabilità e trasparenza, e la fiducia da parte degli stakeholder.

GORI ritiene necessario che i soci siano messi in condizione di partecipare alle decisioni di competenza al fine di consentire l'adozione di scelte consapevoli e s'impegna a tenere nella dovuta considerazione le legittime indicazioni manifestate dagli stessi soci nelle sedi deputate.

Art. 3

Destinatari e diffusione del Codice

Le disposizioni del Codice sono rivolte a tutte le persone di GORI: amministratori, sindaci, management e dipendenti, collaboratori e fornitori, soci e titolari d'incarichi nell'interesse di GORI, soggetti che operano in nome e per conto della Società o sotto il controllo della stessa, nonché a tutti coloro che operano per il conseguimento degli obiettivi aziendali, ciascuno nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità.

I rappresentanti di GORI negli organi sociali delle società partecipate e nelle *joint venture* promuovono i principi e i contenuti del Codice negli ambiti di rispettiva competenza.

L'Azienda si impegna a promuovere la diffusione, la conoscenza e la condivisione dei principi affermati nel Codice da parte delle persone che operano nella Società e degli altri stakeholder, affinché i principi e i comportamenti prescritti costituiscano pilastri di una cultura d'impresa ispirata allo sviluppo sostenibile e orientino quotidianamente la condotta aziendale. È richiesto a tutti i destinatari di osservare e, per quanto di competenza

far osservare, i principi del Codice. Tale principio costituisce requisito imprescindibile ai fini dell'instaurazione di qualsiasi tipo di rapporto contrattuale.

La pretesa di agire a vantaggio o nell'interesse di GORI non può in alcun modo giustificare l'adozione di comportamenti in contrasto con i principi e i contenuti del presente Codice. A ciascun dipendente, collaboratore, fornitore, consulente o titolare d'incarico nell'interesse di GORI, è chiesta la conoscenza, la formale accettazione e il rispetto delle prescrizioni contenute nel Codice.

Art. 4

Efficacia e valore contrattuale del Codice

I principi contenuti nel Codice integrano, sotto il profilo etico, la condotta rilevante ai fini del compiuto e corretto assolvimento degli obblighi di fedeltà, diligenza e buona fede attesi da dirigenti, dipendenti e da ciascun soggetto che sia coinvolto, a qualunque titolo, nelle attività di GORI.

I dipendenti, i collaboratori, i fornitori e le altre persone che, in virtù di contratti o del conferimento di incarichi, operano nell'interesse di GORI, aderiscono al Codice; pertanto, l'osservanza delle norme ivi contenute deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali, ai sensi e per gli effetti della legge applicabile.

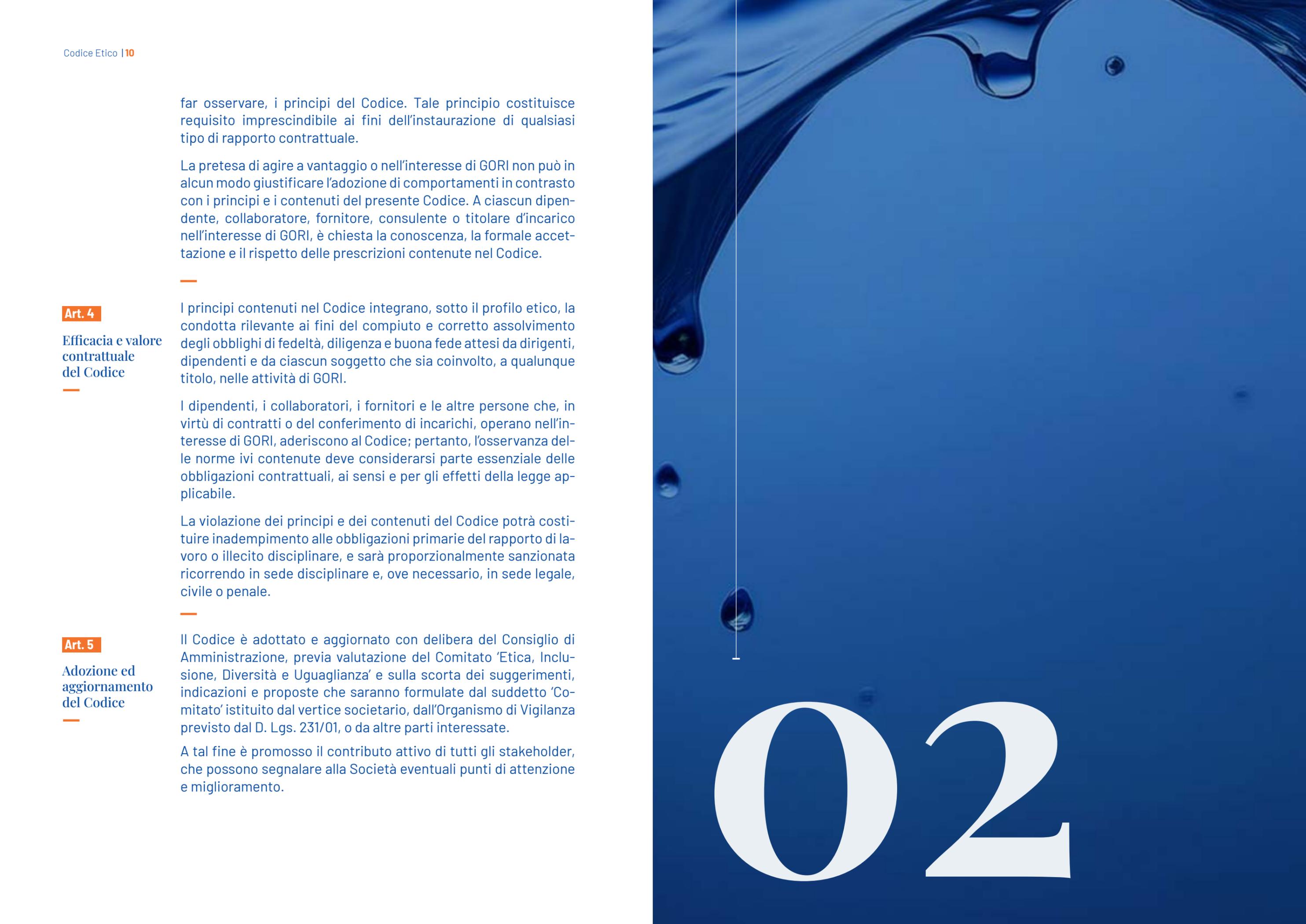
La violazione dei principi e dei contenuti del Codice potrà costituire inadempimento alle obbligazioni primarie del rapporto di lavoro o illecito disciplinare, e sarà proporzionalmente sanzionata ricorrendo in sede disciplinare e, ove necessario, in sede legale, civile o penale.

Art. 5

Adozione ed aggiornamento del Codice

Il Codice è adottato e aggiornato con delibera del Consiglio di Amministrazione, previa valutazione del Comitato 'Etica, Inclusione, Diversità e Uguaglianza' e sulla scorta dei suggerimenti, indicazioni e proposte che saranno formulate dal suddetto 'Comitato' istituito dal vertice societario, dall'Organismo di Vigilanza previsto dal D. Lgs. 231/01, o da altre parti interessate.

A tal fine è promosso il contributo attivo di tutti gli stakeholder, che possono segnalare alla Società eventuali punti di attenzione e miglioramento.



02

Principi etici generali

Art. 6

Sostenibilità, Responsabilità verso la collettività e tutela ambientale

GORI intende svolgere le proprie attività rispettando i principi dello sviluppo sostenibile e dell'economia circolare. Secondo quanto stabilito dalla World Commission for Environment and Development nel 1987, per sviluppo sostenibile s'intende «*uno sviluppo che soddisfa i bisogni delle generazioni presenti senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare i propri*». Nel 2001, l'UNESCO ha arricchito il concetto di sviluppo sostenibile indicando che «*La diversità culturale è una delle radici dello sviluppo inteso non solo come crescita economica, ma anche come un mezzo per condurre una esistenza più soddisfacente sul piano intellettuale, emozionale, morale e spirituale*» (Art 1 e 3, Dichiarazione Universale sulla Diversità Culturale, UNESCO, 2001). GORI segue con attenzione le evoluzioni del concetto di sviluppo sostenibile e le sue concrete declinazioni, come, ad esempio, gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ONU; al riguardo l'Agenda 2030 – che rappresenta un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità, sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU, – ingloba 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (*Sustainable Development Goals, SDGs*), in un grande programma d'azione per un totale di 169 'target' o traguardi.

GORI, inoltre, intende ispirare la propria azione, a tutti i livelli, al concetto di economia circolare, anche alla luce delle direttive europee sulla 'Circular Economy'. Secondo tale visione, ad esempio, i rifiuti, e in generale le esternalità antropiche di consumo e produzione, vengono visti non solo come un problema da risolvere ma come un'opportunità da sfruttare.

L'obiettivo è quello di perseguire un concetto di sviluppo complessivamente inteso che vada oltre il concetto di crescita e che integri sviluppo economico, sociale e tutela ambientale. In altri termini, il perseguimento dell'efficienza economica non deve essere concepita in conflitto con lo sviluppo sociale e la tutela dell'ambiente. Pertanto, GORI opera per integrare la cura degli aspetti sociali e ambientali delle attività con le strategie aziendali, comunicando in modo trasparente i valori di riferimento che

devono guidare i comportamenti, le politiche attuate e i risultati conseguiti. Il Bilancio di Sostenibilità è espressione dell'impegno di GORI sui temi ambientali, sociali e di governance (ESG) ed è finalizzato a condividere in modo chiaro e trasparente sia le intenzioni sia gli obiettivi raggiunti sui temi posti alla base dello sviluppo sostenibile. Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta dunque uno strumento fondamentale per la gestione delle relazioni con tutti gli stakeholder, per le decisioni di investimento e per la reputazione aziendale.

Art. 7

Trasparenza, completezza e accessibilità delle informazioni

Il principio di 'trasparenza' si fonda sulla veridicità, chiarezza e completezza delle informazioni fornite dall'Azienda in merito alle attività e ai servizi offerti. L'osservanza di tale principio implica l'impegno a fornire informazioni adeguate in modo chiaro e completo, anche tramite la pubblicazione e il costante aggiornamento di documenti sul sito istituzionale della Società, nel pieno rispetto della normativa pro tempore vigente in materia di trasparenza.

GORI, sia nelle comunicazioni rivolte al suo interno che nelle comunicazioni rivolte all'esterno, adotta forme verbali o scritte di facile e immediata comprensione. Nelle informazioni rese ai clienti, nelle campagne di comunicazione, nella formulazione dei contratti, l'Azienda comunica in modo chiaro, completo e comprensibile, evitando condizionamenti che potrebbero falsare il processo decisionale e impendendo che le asimmetrie informative producano vantaggi illegittimi di alcuni stakeholder a scapito di altri.

Art. 8

Riservatezza e gestione delle informazioni

Le attività di GORI richiedono costantemente l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la diffusione di notizie, documenti e altri dati attinenti a negoziazioni, procedimenti amministrativi, operazioni finanziarie, know-how che, per accordi contrattuali, non possono essere resi noti all'esterno o la cui divulgazione inopportuna o intempestiva potrebbe produrre danni agli interessi aziendali.

Fermi restando la trasparenza delle attività poste in essere e gli obblighi d'informazione imposti dalle disposizioni vigenti, è obbligo di tutti coloro che collaborano con GORI assicurare la riservatezza richiesta dalle circostanze per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa. Informazioni, conoscenze e dati acquisiti, o elaborati durante l'attività lavorativa,

appartengono a GORI e non possono essere utilizzati, comunicati o divulgati senza specifica autorizzazione del superiore in posizione manageriale, nel rispetto delle procedure specifiche.

I rapporti con i mezzi di informazione sono riservati esclusivamente all'unità delegata alla gestione della comunicazione aziendale; tutti i dipendenti, collaboratori e consulenti di GORI sono tenuti a concordare preventivamente con la struttura competente dati e notizie da fornire ai rappresentanti dei mezzi di informazione, nonché l'impegno a fornirli.

La partecipazione ad eventi pubblici (es. convegni, seminari, comitati, eventi formativi e accademici,...) su temi che riguardino la Società, o che abbiano ad oggetto la diffusione di notizie, informazioni e dati concernenti la GORI, è riservata al management, previa condivisione con l'unità delegata alla gestione della comunicazione aziendale.

Nel caso di partecipazione agli eventi suddetti da parte di dipendenti, collaboratori e consulenti di GORI, questi sono tenuti a richiedere preventiva autorizzazione alle posizioni aziendali titolari dei necessari poteri.

GORI dispone di un account sulle principali piattaforme social e di comunicazione (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, YouTube). Gli account ufficiali hanno finalità istituzionali e divulgative relative all'attività svolta ed al settore di appartenenza.

I social media sono paragonabili ad un qualunque contesto sociale e pubblico; bisogna fare in modo, quindi, che le azioni ed i comportamenti sui social siano in linea con l'impegno fornito ogni giorno sul posto di lavoro nel tutelare gli interessi comuni dell'Azienda.

Nell'utilizzo delle suddette piattaforme bisogna impiegare forme di comunicazione rispettose dei principi e delle norme sancite nel presente Codice. Ne deriva, a titolo esemplificativo, che qualsiasi pubblicazione di contenuti, testuali o multimediali, riguardante l'ambito lavorativo non può essere disgiunta dal senso di responsabilità che deve animare ciascun dipendente o collaboratore nel tutelare l'immagine e la reputazione dell'Azienda, nell'assicurare il rispetto della normativa sulla privacy, nel favorire il rispetto dei principi di chiarezza e completezza dell'informazione, nel garantire il rispetto del principio di riservatezza su dati, fatti e notizie che appartengono a GORI e la cui divulgazione inopportuna, intempestiva o inadeguata potrebbe produrre danni agli interessi aziendali.

Art. 9

Correttezza, Onestà, Integrità

Il principio di 'correttezza' implica il rispetto da parte di tutti, nell'espletamento della propria attività lavorativa e professionale, dei diritti di ciascun soggetto coinvolto, al di là della mera osservanza di norme vigenti e contratti di lavoro, e l'adozione di condotte ispirate al valore dell'onestà, in modo che i vantaggi dei singoli individui e della Società siano leciti e condivisi.

Tale rispetto è da intendersi anche sotto il profilo delle pari opportunità e del rifiuto di qualsiasi forma di discriminazione arbitraria nei confronti delle persone o di soggetti collettivi, della tutela della privacy e del decoro, dell'adozione di comportamenti tesi a evitare conflitti di interesse, intendendosi per tali tutte le situazioni in cui il perseguimento del proprio interesse sia in contrasto con gli interessi e la missione dell'Azienda.

GORI vigila affinché tutti i soggetti operanti al suo interno si uniformino ai principi di correttezza, imparzialità e integrità nell'espletamento delle proprie funzioni, interne ed esterne, anche ai fini del mantenimento dell'immagine della Società e del rapporto di fiducia instaurato con gli stakeholder.

Art. 10

Concorrenza

L'Azienda accetta e sostiene i valori del libero mercato e della concorrenza leale quali strumenti per il conseguimento di valore e di un legittimo profitto. Essa opera sul mercato secondo principi di correttezza, lealtà, benevolenza, trasparenza e veridicità nei confronti di tutti gli operatori e nel rispetto delle regole poste a tutela della concorrenza. In particolare, si astiene da pratiche collusive ed abusive e, più in generale, da comportamenti che possano turbare il corretto funzionamento dei meccanismi di mercato.

Art. 11

Spirito di servizio e collaborazione tra le persone

Il principio dello spirito di servizio implica la fondamentale condivisione dei valori e dei fini comuni espressi dalla *mission* aziendale, alla cui definizione ciascuno partecipa secondo le proprie responsabilità.

L'impresa è, essenzialmente, un'azione collettiva cooperativa, all'interno (lavoratori) e all'esterno (clienti e fornitori), dove, quindi, il mutuo vantaggio e reciproco interesse vengono prima della naturale concorrenza tra interessi diversi.

Senza riconoscere il primato della cooperazione sulla competizione, non si sviluppano sentimenti di appartenenza e beni relazionali tra i vari stakeholder dell'Azienda.

Art. 12

**Rispetto
delle persone e
valorizzazione
del Patrimonio
umano**

GORI garantisce il rispetto dell'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e dei gruppi di lavoro, il rispetto delle regole comportamentali, della buona educazione, ed ambienti di lavoro sicuri e salubri.

Il 'Patrimonio Umano' costituisce un fattore fondamentale per lo sviluppo e la crescita delle attività aziendali. Sono le persone, con i loro talenti, competenze, responsabilità, il più importante patrimonio della Società. Per questa ragione GORI - in qualità di impresa in continuo miglioramento, realmente innovativa e sostenibile nel lungo periodo - ritiene che le persone debbano essere al centro del proprio sistema di valori e che la valorizzazione delle capacità di ciascuno - senza discriminazione di genere, età, religione, etnia, orientamento sessuale, delle diverse abilità - influenzi positivamente il raggiungimento degli obiettivi aziendali ed il benessere stesso delle persone.

GORI intende perseguire un approccio diversificato e pluralista alla gestione delle persone, finalizzato alla creazione di un ambiente lavorativo inclusivo, sereno e armonioso, in grado di favorire lo sviluppo umano, una virtuosa autorealizzazione e un'*employee experience* positiva, fattori che sono la prima leva strategica per il raggiungimento delle finalità dell'Azienda.

Anche a tal fine, GORI adotta politiche per la gestione delle diversità e la promozione delle pari opportunità, i cui principi sono richiamati nel presente Codice Etico.



03

Criteri di condotta nei rapporti con gli stakeholder

Art. 13

Rapporti con i clienti e committenti

Art. 13.1 - Uguaglianza e imparzialità

GORI s'impegna a creare e sviluppare rapporti di mutuo vantaggio, fiducia e di reciproca e duratura soddisfazione con i clienti attuali e potenziali, nel rispetto degli obblighi definiti dalla normativa vigente, dai contratti, dalla Carta del Servizio e dagli standard di qualità prefissati.

GORI è al servizio dei clienti per rispondere ai loro bisogni, con comportamenti sempre corretti e trasparenti, con professionalità, cortesia efficienza ed efficacia. GORI s'impegna ad agire nei confronti dei clienti in modo non discriminatorio, obiettivo, equo ed imparziale, garantendo la parità di trattamento e prestando particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti alle fasce socialmente più deboli.

I dati dei clienti sono trattati con riservatezza e nel rispetto della normativa in materia di concorrenza, tutela della privacy e dei dati personali.

I contratti e le comunicazioni con i clienti devono essere:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori;
- conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive, aggressive o comunque scorrette;
- completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente;
- disponibili sui siti internet aziendali e sugli altri canali di contatto (bolletta, sito ecc.) più idonei.

È cura di GORI comunicare in maniera tempestiva ogni informazione rilevante per la gestione e il continuo miglioramento del rapporto con la clientela.

Art. 13.2

Contratti e comunicazioni con i clienti

Art. 13.3

Qualità e Customer Satisfaction

GORI s'impegna a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti e a monitorare periodicamente la qualità erogata dei servizi prestati, in un'ottica di miglioramento continuo.

Allo scopo di garantire un ascolto reale e continuo della clientela, l'Azienda adotta strumenti di monitoraggio e valutazione della soddisfazione dei clienti, eseguendo periodiche indagini di *Customer Satisfaction*.

Le variazioni della qualità dei servizi percepita dai clienti e la coerenza tra tali percezioni e i livelli di qualità erogata sono considerati essenziali ai fini della progettazione di azioni di miglioramento. Tutto il personale di GORI è costantemente impegnato a soddisfare le richieste dei clienti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

Art. 13.4

Interazione con i clienti attuali e potenziali

GORI s'impegna a dare sempre riscontro in modo chiaro, preciso e circostanziato alle osservazioni, alle richieste e ai reclami da parte dei clienti e delle associazioni a loro tutela.

Nel fare ciò l'Azienda ottempera agli standard previsti dalle autorità di settore, dagli obblighi contrattuali, dalla Carta del Servizio Idrico Integrato e da altri impegni eventualmente sottoscritti, tenendo in debito conto ulteriori esigenze di tutela dei clienti in particolari condizioni di disagio.

GORI s'impegna a garantire che il cliente possa avvalersi di canali di contatto adeguati e diversificati, e ad assicurare un attento presidio degli stessi, in modo da agevolare l'interazione efficace tra cliente e Azienda. Ha, inoltre, cura di sviluppare rapporti sistematici con le rappresentanze qualificate dei consumatori, al fine di agevolare il dialogo e il confronto su processi e iniziative aziendali con impatto significativo sui clienti, valorizzando, per quanto attuabile e coerente con la gestione aziendale, contributi e proposte.

Sono, inoltre, presenti strumenti di facile accesso per la risoluzione delle controversie con i clienti, volti ad individuare le migliori soluzioni, anche attivando strumenti di conciliazione.

Le relazioni commerciali devono essere rispettose delle norme a tutela dei consumatori; le comunicazioni ed informative ai clienti devono essere strutturate in modo professionale, sobrio, chiaro, semplice, completo e non aggressivo, e i dipendenti GORI devono assumere sempre comportamenti corretti e cortesi verso l'utenza, evitando pressioni o sollecitazioni e assicurando l'assunzione

di decisioni consapevoli da parte dei clienti. GORI adotta tutti gli strumenti utili ad assicurare la massima trasparenza e correttezza delle proprie pratiche commerciali.

Art. 13.5

Partecipazione a gare e rapporti con i committenti

In occasione di partecipazione a gare, GORI s'impegna ad agire nel rispetto dei principi di correttezza, precauzione, trasparenza, leale concorrenza e buona fede, valutando attentamente la congruità e la fattibilità delle prestazioni richieste, con particolare riguardo alle condizioni normative, tecniche ed economiche, in modo da rilevare tempestivamente le anomalie nei processi, e in nessun caso assumendo impegni contrattuali che possano mettere la Società nelle condizioni di dover ricorrere a incongrui risparmi a scapito della qualità della prestazione, dei costi del personale o della sicurezza del lavoro.

Nei rapporti con i committenti, GORI evita ogni comportamento che possa compromettere la libertà di giudizio delle controparti, assicura correttezza e chiarezza nelle trattative commerciali e nell'assunzione dei vincoli contrattuali, nonché il fedele e diligente adempimento degli stessi.

Art. 14

Management, Dipendenti, Collaboratori

Art. 14.1 - Doveri del personale, dei collaboratori o dei titolari di incarichi

Chiunque stabilisca un rapporto lavorativo di qualsiasi tipo con GORI, o sia titolare di un incarico conferito nell'interesse della Società, è tenuto a svolgere le proprie mansioni con impegno, onestà, spirito di collaborazione e lealtà. Ciascuno, accettando il principio dell'autorità dell'Azienda, e di chi la esercita su mandato aziendale, s'impegna a svolgere i propri compiti con scrupolo e diligenza, evitando di creare conflitti tra gli interessi personali e quelli aziendali.

Il comportamento di ciascuno nei confronti dei propri colleghi, superiori o subordinati, deve essere sempre improntato alla correttezza e al rispetto reciproco.

Nel caso di relazioni con persone e istituzioni esterne, bisogna mostrare particolare cura nell'assumere un comportamento ispirato alla massima integrità e cordialità, al fine di garantire la buona immagine e reputazione dell'Azienda.

Non è mai consentito a dipendenti, collaboratori o titolari di incarichi nell'interesse di GORI, di accettare, offrire o promettere,

direttamente o indirettamente, favori, regali e benefici da e verso chiunque (soggetti pubblici o privati, clienti, committenti, appaltatori, sub-appaltatori, fornitori, qualsiasi controparte dell'Azienda). La convinzione di agire a vantaggio o nell'interesse di GORI non può in alcun modo giustificare la violazione di tale prescrizione. Atti di cortesia, come omaggi o forme di ospitalità, da o verso pubblici ufficiali, rappresentanti della Pubblica Amministrazione o di imprese in affari con GORI, sono consentiti nei limiti e nel rispetto delle procedure aziendali che li regolano, purché di modico valore e tali da poter essere considerati usuali e da non compromettere l'integrità e la reputazione, né influenzare l'autonomia di giudizio del destinatario.

Art. 14.2

Doveri del Management

GORI promuove un management 'sussidiario', che comporta un'ipotesi di fiducia da parte del management nei confronti delle persone della propria équipe, alle quali riconosce competenza e responsabilità, e non si sostituisce ad azioni e scelte che possono essere lasciate al singolo lavoratore.

È compito di ciascun responsabile aziendale rappresentare, con il proprio comportamento, un esempio per i dipendenti e per i propri collaboratori.

Il management è tenuto a sviluppare pratiche e sentimenti di rispetto, cordialità e fiducia verso ogni collaboratore, e a rifugiare da ogni abuso di potere o di autorità.

Il potere loro conferito non è un privilegio, ma uno strumento per il conseguimento degli obiettivi aziendali. Devono mostrare capacità di ascolto e di lavoro di squadra, adottare tutte quelle pratiche che facilitano un clima di fiducia e di apertura con le persone sulle quali hanno diretta responsabilità.

Oltre che all'osservanza del Codice Etico, il management è tenuto a vigilare sull'osservanza della normativa, adottando a tal fine i provvedimenti e i controlli necessari. I controlli sono effettuati nel rispetto delle norme di legge e aziendali e adeguati alla tipologia di attività da verificare.

Il dirigente, in particolare, collabora attivamente ad ogni controllo effettuato da autorità amministrative o giudiziarie, nel rispetto dei ruoli e delle funzioni attribuite in base alla legge o alle procedure interne.

Art. 14.3**Conoscenza e rispetto del Codice Etico**

A ciascun dipendente, collaboratore o titolare d'incarico nell'interesse di GORI, è richiesta la conoscenza, e la formale comunicazione in ordine all'acquisizione della stessa, del Codice Etico nonché il pieno rispetto delle prescrizioni in esso contenute.

GORI acquisisce altresì una dichiarazione di conoscenza ed impegno con la quale tutte le parti interessate si impegnano al rispetto delle policies anticorruzione e di quanto prescritto nella 'Politica per la Prevenzione della Corruzione' della Società.

Per agevolare la diffusione e la consapevolezza dei principi e delle norme di comportamento richiamate nel Codice, GORI assicura continue attività di informazione e formazione a tutti i livelli e ne monitora la fruizione e l'efficacia.

Art. 14.4**Tutela della persona e dei diritti delle lavoratrici e dei lavoratori**

GORI tutela l'integrità morale e fisica del personale garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona, come individuo e come membro di gruppi di lavoro.

GORI tutela le lavoratrici e i lavoratori da qualunque atto di violenza fisica e psicologica e da ogni comportamento vessatorio, contrastando qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze, compresi atteggiamenti e uso di parole, espressioni e linguaggi che possano turbare la sensibilità della persona.

Sono rigorosamente vietate le molestie sessuali o gli atteggiamenti riconducibili a pratiche di mobbing. Per molestia sessuale si intende ogni atto o comportamento, anche verbale, a connotazione sessuale, o comunque avente come oggetto argomenti sessuali, che di per sé, ovvero per la sua presenza e insistenza, sia percepibile come arrecante offesa alla dignità e libertà della persona che lo subisce, o possa creare un clima di intimidazione nei suoi confronti.

Le persone di GORI che ritengono di essere state oggetto di molestie o di essere discriminati per motivi legati all'età, al genere, all'orientamento sessuale, alla diversa abilità, alla salute, alle opinioni politiche, alle credenze religiose o per altri elementi di diversità, possono segnalare l'accaduto alle posizioni aziendali munite dei necessari poteri, o ai comitati all'uopo costituiti, che si attiveranno, nel rispetto della normativa pro tempore vigente, per l'adozione dei provvedimenti conseguenti.

GORI ha implementato il sistema relativo alla 'Parità di Genere' secondo la prassi di riferimento UNI/PdR 125:2022; ciò ad ulteriore

evidenza dell'impegno continuo della Società nella promozione dei principi di inclusione e valorizzazione delle diversità, nonché prevenzione e contrasto di ogni forma di discriminazione all'interno della comunità aziendale.

GORI promuove e tutela la libertà di associazione dei lavoratori e istituisce adeguati presidi delle relazioni industriali.

Art. 14.5**Selezione del personale e assunzione**

La selezione del personale è effettuata in base alle reali esigenze aziendali, sulla base di requisiti di professionalità specifica rispetto all'incarico o alle mansioni, con le modalità previste dalle procedure interne e nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

La selezione e valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati con quelli attesi e con le esigenze aziendali, garantendo a tutti i soggetti interessati pari opportunità ed equità di trattamento, evitando qualunque forma di discriminazione. Le informazioni richieste sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psicoattitudinale, nel rispetto della privacy del candidato.

L'unità aziendale delegata alla selezione del personale, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta ogni opportuna misura per evitare favoritismi, nepotismi, forme di clientelismo o rischi di corruzione e reputazionali nelle fasi di selezione ed assunzione.

In ottemperanza alla procedura pro tempore vigente, allo scopo di garantire trasparenza e parità di trattamento nella selezione del personale, nonché di evitare indebite pressioni, la predetta unità verifica la sussistenza di potenziali situazioni in grado di esporre la Società all'influenza del candidato o dell'Ente di provenienza e da cui la Società stessa o i suoi soggetti apicali potrebbero attendersi apparenti vantaggi.

Il personale addetto alle selezioni, in coerenza con le procedure aziendali vigenti, è tenuto a dichiarare la presenza, tra i candidati, di propri parenti o consanguinei e, in tal caso, astenersi dall'attività. Nel contempo, all'avvio della fase di selezione, i candidati, in conformità alle norme aziendali, devono comunicare potenziali situazioni di conflitto di interesse con GORI in cui possono essere coinvolti.

Alla costituzione del rapporto di lavoro ciascun dipendente riceve accurate informazioni inerenti alle caratteristiche della funzione

e delle mansioni da svolgere, agli elementi normativi e retributivi, come regolati dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicato e dai contratti aziendali, alle norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute associati all'attività lavorativa. Riceve inoltre una copia del Codice Etico, in relazione al quale comunica la presa visione, conoscenza e accettazione dei contenuti in esso rappresentati.

Art. 14.6

Gestione del personale

Nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo del personale, GORI valorizza le competenze, i talenti, le potenzialità e l'impegno, adoperando criteri di valutazione oggettivi e documentati e garantendo equità e meritocrazia.

GORI, anche agendo sulla promozione del miglioramento del benessere dei dipendenti, prosegue il proprio impegno continuo nell'implementazione e costante sviluppo di una forte e diffusa cultura in materia di sicurezza e salute sul lavoro.

GORI dedica particolare attenzione al rispetto e alla valorizzazione della sfera privata dei dipendenti, prestando concretamente attenzione alle loro necessità ed all'armonizzazione dei tempi di vita privata con quelli della vita lavorativa.

Sono favorite quelle flessibilità nell'organizzazione del lavoro che agevolano la gestione dello stato di maternità, la cura dei figli e, in generale, le cure parentali.

A tal proposito GORI riconosce che un'applicazione bilaterale, consapevole e regolamentata del lavoro 'agile' possa contribuire al raggiungimento del corretto bilanciamento tra la vita privata e la vita lavorativa, fornendo a tutti coloro per cui, potenzialmente, si possa applicare tale modalità lavorativa un'opzione migliorativa sia della produttività sia delle condizioni lavorative.

GORI dedica particolare attenzione al rispetto al benessere dei dipendenti, con un sistema di welfare evoluto che offre servizi alla persona e ai familiari e prevede forme di conciliazione vita-lavoro e flessibilità lavorativa a beneficio della genitorialità (maternità e paternità) e delle cure parentali e, più in generale, della sfera privata e personale dei dipendenti.

Allo scopo di indirizzare le azioni di miglioramento del benessere organizzativo, ci si può avvalere di appropriati strumenti di indagine e/o di strumenti di consultazione, con lo scopo di monitorare la percezione e le aspettative delle persone che operano in GORI sullo stato dell'ambiente di lavoro e che coinvolgono i dipendenti,

riconosciuti e valorizzati come collaboratori attivi.

Nei limiti delle informazioni disponibili e della tutela della privacy, le unità preposte operano per impedire forme di nepotismo (per esempio, escludendo rapporti di dipendenza gerarchica tra parenti, affini o conviventi).

Le politiche di gestione del personale sono diffuse attraverso gli strumenti di comunicazione interna ed aziendale.

Art. 14.7

Valorizzazione e formazione del personale

GORI garantisce un ambiente di lavoro in cui ciascuno possa collaborare esprimendo la propria attitudine e vocazione professionale, nel rispetto dei principi affermati nel presente Codice, oltre che delle esigenze aziendali.

I Responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura mediante l'attivazione delle leve disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita professionale dei propri collaboratori, la loro formazione permanente e lo studio.

In quest'ambito, riveste particolare importanza la condivisione, da parte dei Responsabili con tutti i soggetti coinvolti, dei punti di forza e di debolezza del collaboratore, in modo che quest'ultimo possa tendere al miglioramento delle proprie competenze anche attraverso una formazione mirata.

L'Azienda elabora un piano annuale di formazione, coniugando esigenze di crescita aziendale con il fabbisogno formativo espresso dai lavoratori, e mettendo a disposizione gli adeguati strumenti di aggiornamento e sviluppo professionale.

Il percorso formativo di ciascun dipendente è presente sul sistema informativo del personale, al fine di rilevare il grado di fruizione della formazione e per disegnare i successivi percorsi formativi.

Art. 14.8

Principio di precauzione e benessere dei lavoratori

GORI s'impegna a diffondere e a consolidare una cultura della salute e sicurezza sul lavoro, sviluppando la consapevolezza dei lavoratori circa i rischi correlati alle attività svolte e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti e collaboratori.

GORI adotta adeguati sistemi di gestione della salute e della sicurezza del personale, operando soprattutto sulla base del principio di 'precauzione' e con azioni preventive nonché con attività di analisi, monitoraggio e controllo, in una prospettiva di miglioramento continuo.

Obiettivo di GORI è proteggere le persone, adottando e facendo adottare, sia all'interno della Società che nell'ambito dei contratti con fornitori e imprese terze, sistemi di prevenzione e controllo allineati alle migliori pratiche.

GORI pone il benessere dei propri lavoratori al centro della propria attività aziendale e, quindi, favorisce azioni tese al miglioramento del benessere individuale e dei gruppi di lavoro, e incoraggia l'implementazione di figure professionali (es. coach) che affianchino i lavoratori e ne migliorino la qualità dell'esperienza lavorativa.

Art. 14.9

Gestione delle informazioni e tutela della privacy del personale

Ciascun dipendente deve conoscere e attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni, per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità. GORI tutela altresì la privacy di ciascun dipendente, in conformità alla normativa applicabile, e adotta standard che prevedono il divieto, fatte salve le eccezioni previste dalla legge, di comunicare e diffondere i dati personali senza previo consenso dell'interessato e stabiliscono le regole per il controllo delle norme a protezione della privacy. È esclusa qualsiasi forma d'indagine sulle idee e, in generale, sulla vita privata di ciascuno.

Art. 14.10

Conflitto d'interessi

GORI riconosce e rispetta il diritto di ciascuna persona a partecipare a investimenti, affari o attività di altro genere al di fuori di quella svolta per la Società, purché si tratti di attività consentite dalla legge e compatibili con gli obblighi assunti nei confronti di GORI e, quindi, facendo salva la necessità della preventiva richiesta di autorizzazione alla competente unità del personale.

Nella conduzione di qualsiasi attività devono evitarsi situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse.

Un conflitto di interessi si manifesta in tutte le situazioni da cui potrebbero scaturire comportamenti o decisioni, nell'ambito della propria attività lavorativa, idonei a generare un vantaggio immediato o differito, anche di natura non economica, per il sogget-

to o per suoi familiari o per altre persone con le quali intrattiene strette relazioni personali o di affari. Sono, pertanto, considerate situazioni di conflitto d'interesse, anche potenziale, quelle nelle quali i suddetti interessi di natura personale possono interferire con la capacità dei soggetti di prendere decisioni e/o effettuare valutazioni imparziali nell'interesse di GORI o possano essere favoriti dal soggetto in forza della propria posizione in azienda, anche alla luce delle informazioni alle quali abbia accesso.

Il management e i dipendenti, i collaboratori e i titolari di incarichi nell'interesse di GORI, sono tenuti a evitare e a segnalare, con le modalità previste dalla normativa interna, situazioni in cui si possano manifestare conflitti d'interesse e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni, anche con riferimento alle relazioni commerciali con fornitori.

Ciascun dipendente, nel rispetto della privacy individuale, è inoltre tenuto a comunicare informazioni circa le attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano apparire in conflitto d'interessi con GORI.

Art. 14.11

Sicurezza informatica e utilizzo delle risorse aziendali

Ciascuno è tenuto a operare con diligenza per tutelare le risorse aziendali, evitando utilizzi impropri che possano causare danno o riduzione di efficienza o, comunque, in contrasto con l'interesse dell'Azienda.

Ciascuno è responsabile della protezione delle risorse affidategli e ha il dovere di informare tempestivamente le unità preposte di eventuali minacce o eventi dannosi che si siano verificati.

Per quanto riguarda le applicazioni informatiche, ciascuno è tenuto al rispetto delle politiche e delle norme aziendali inerenti alla sicurezza informatica. In particolare, deve essere custodita e non rivelata a terzi non autorizzati la propria password personale e il proprio codice di accesso alle banche dati aziendali.

La Società garantisce la difesa della riservatezza, disponibilità e integrità delle risorse informatiche da minacce e vulnerabilità. Allo scopo, attua processi di analisi dei rischi informatici e standard di sicurezza informatica in riferimento ai principi di cui alla norma ISO/IEC 27001 Sistemi di Gestione della Sicurezza delle Informazioni.

Art. 15**Fornitori**

GORI s'impegna a ricercare nei fornitori e nei collaboratori esterni professionalità idonea ed impegno alla condivisione dei principi contenuti del presente Codice, che definisce l'insieme dei valori ai quali, sia la Società sia i fornitori ed i collaboratori esterni, devono necessariamente ispirare le proprie condotte, sulla base del principio del mutuo vantaggio e di cooperazione che è alla base di tali rapporti.

I processi di selezione e acquisto sono fondati su comportamenti precontrattuali e contrattuali orientati a un'indispensabile e reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione e perseguono il riconoscimento delle pari opportunità per ogni fornitore.

Le relazioni con i fornitori, compresi i contratti finanziari e di consulenza, sono regolate, oltre che dalle leggi vigenti in materia, da opportune procedure interne, e devono esplicarsi garantendo la massima trasparenza, in coerenza con le responsabilità, gli ambiti di competenza e le attività operative attribuite e nel rispetto del sistema di deleghe e dei principi organizzativi di 'segregazione' tra compiti e responsabilità incompatibili. Inoltre, in tutti i processi di approvvigionamento, sono salvaguardati i più alti standard etici.

Nell'ambito della gestione dei rapporti con i fornitori, sono previsti processi di verifica e *due diligence* finalizzati ad individuare potenziali rischi reputazionali e/o di corruzione.

Art. 15.1**Condotta della stazione appaltante e dei suoi dipendenti**

Le modalità di scelta del fornitore sono regolate dai principi e dalle disposizioni previste dalla normativa pro tempore vigente e dalle procedure interne.

Ciascuna procedura di selezione deve essere espletata adottando le più ampie condizioni di concorrenza ed ogni eventuale deroga a tale principio deve essere autorizzata e motivata, nel rispetto della normativa vigente.

Nei rapporti di appalto, di approvvigionamento e, in genere, di fornitura di lavori e di beni e/o servizi e di collaborazione esterna, comprese le consulenze, è fatto obbligo al personale che cura gli approvvigionamenti ed al personale responsabile della gestione del contratto, di osservare rigorosamente, oltre che le prescrizioni contenute nel presente Codice Etico, i principi e le regole di condotta contenute nelle procedure e nei regolamenti aziendali, nonché nella normativa vigente in materia.

Art. 15.2**Tutela degli aspetti etici nelle forniture**

GORI s'impegna a promuovere e a valorizzare, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto delle condizioni di tutela e sicurezza dei lavoratori, l'attenzione alla qualità dei lavori, servizi e forniture, il rispetto dell'ambiente e il perseguimento del risparmio energetico.

Dal fornitore sono attesi comportamenti atti a tutelare i diritti umani dei propri dipendenti, con particolare attenzione a condizioni di lavoro dignitose e alla tutela della salute e della sicurezza, a salvaguardare l'ambiente (tutela degli ecosistemi e della biodiversità, uso razionale delle risorse naturali, minimizzazione dei rifiuti, risparmio energetico, ecc.), a garantire la qualità di beni, servizi e prestazioni e a rispettare la privacy.

Nei contratti con fornitori di paesi a rischio, definiti tali dalle organizzazioni riconosciute, sono introdotte clausole contrattuali che prevedono l'adesione a specifici obblighi sociali (per esempio, misure che garantiscano ai lavoratori il rispetto dei diritti fondamentali, i principi di parità di trattamento e di non discriminazione, la tutela del lavoro minorile, il contrasto al lavoro forzato, la garanzia di salari minimi, limiti agli orari di lavoro, ecc.) e la possibilità di avvalersi di azioni di controllo presso le unità produttive o le sedi operative dell'azienda fornitrice, al fine di verificare il soddisfacimento di tali requisiti.

Art. 15.3**Esecuzione del contratto**

La valutazione del rispetto delle condizioni contrattuali è effettuata in modo oggettivo e deve risultare da documentazione scritta. La contabilizzazione e il pagamento delle prestazioni ricevute devono avvenire con tempi e modalità previsti dai contratti e dalle specifiche procedure aziendali.

Art. 15.4**Imprese concorrenti, appaltatrici e subappaltatrici**

L'impresa concorrente, appaltatrice o subappaltatrice, agisce secondo i principi di buona fede, lealtà e correttezza professionale, sia nei confronti di GORI, che delle altre imprese concorrenti, appaltatrici o subappaltatrici e degli altri stakeholder.

Le imprese partecipanti alle procedure di affidamento si astengono dal porre in essere comportamenti anticoncorrenziali, con particolare riferimento ad intese o accordi con altri operatori economici, finalizzati a restringere o falsare la concorrenza nel rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari in materia *pro tempore* vigenti.

I fornitori, sia nel corso delle procedure di affidamento, sia durante l'esecuzione dei contratti, si astengono da qualsiasi comportamento di natura corruttiva o da tentativi volti a influenzare le decisioni e l'indipendenza di giudizio delle persone di GORI che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o direzione, o che esercitano, anche di fatto, poteri di gestione e di controllo, ovvero delle persone sottoposte alla direzione e alla vigilanza dei suddetti soggetti. In particolare, non è consentito alle imprese in affari con GORI proporre opportunità d'impiego, commerciali o altre utilità, offrire denaro o doni ai dipendenti, ai collaboratori e ai titolari di incarichi da parte di GORI con poteri o compiti di gestione o di controllo nell'affidamento o nell'esecuzione dei contratti. Il divieto è esteso ai parenti e agli affini entro il secondo grado o conviventi di fatto.

Art. 15.5

Accettazione del Codice Etico da parte dei fornitori

I fornitori rilasciano un'apposita dichiarazione di accettazione incondizionata delle prescrizioni contenute nel Codice Etico e di impegno a rispettarle, che costituisce un elemento del rapporto contrattuale. Tale dichiarazione è sottoscritta per accettazione dal titolare o dal legale rappresentante dell'impresa e allegata ai documenti prodotti in sede di offerta delle singole procedure di affidamento. Provvedono altresì all'accettazione incondizionata delle policies anticorruzione e della 'Politica di Prevenzione della Corruzione' di GORI.

Art. 15.6

Violazioni del Codice Etico da parte dei fornitori

La violazione delle norme contenute nel presente Codice, configurata quale contestazione della violazione e non accettazione delle giustificazioni eventualmente addotte, comporta l'esclusione dalla gara, ovvero, qualora la violazione sia riscontrata in un momento successivo, l'annullamento dell'aggiudicazione e/o la risoluzione del contratto.

Art. 16

Azionisti, informativa societaria, trasparenza

Il sistema di Corporate Governance di GORI è finalizzato a garantire la tutela degli interessi di tutti gli azionisti conformemente a quanto previsto dalla legge e dalle best practice di riferimento. In tal senso, è prioritario l'ascolto delle esigenze degli stessi nelle sedi opportune, così che ciascuno possa contribuire responsabilmente ad indirizzare le scelte societarie. Il sistema è ispirato ai più elevati standard di trasparenza e correttezza nella

gestione dell'impresa ed è orientato ad assicurare la creazione di valore a medio-lungo termine per tutti i portatori di interesse, l'individuazione e l'efficace controllo dei rischi d'impresa, la trasparenza, la qualità dei servizi ai clienti.

Art. 16.1

Informativa societaria e trasparenza delle registrazioni contabili

GORI assicura la correttezza e la veridicità delle comunicazioni sociali e l'adozione delle misure necessarie a prevenire la commissione di reati societari. L'informativa societaria è fornita nel rispetto dei disposti normativi, con l'obiettivo di favorire e promuovere una corretta comprensione da parte degli stakeholders esterni della situazione economico-finanziaria, evitando ritardi e asimmetrie informative.

La trasparenza contabile si fonda sulla verità, accuratezza e completezza dell'informazione di base per le relative registrazioni contabili. Tutte le azioni e le operazioni di GORI devono avere una registrazione adeguata e deve essere possibile, in ogni momento, la verifica del processo di decisione, autorizzazione e di svolgimento.

Per ogni operazione è conservata agli atti un'adeguata documentazione idonea a consentire la corretta registrazione contabile e ad individuare agevolmente le sue motivazioni, chi ha autorizzato, effettuato, registrato, verificato l'operazione stessa.

Ciascun componente degli organi sociali, dipendente o collaboratore di GORI è tenuto a collaborare, nell'ambito delle proprie competenze, affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità, nel rispetto delle norme di legge e dei regolamenti interni.

Chiunque tra il personale di GORI venisse a conoscenza di omissioni, falsificazioni, trascuratezze della contabilità o della documentazione su cui le registrazioni contabili si fondano è tenuto a riferire i fatti con le modalità previste nella specifica procedura.

La Società s'impegna ad effettuare con completezza e trasparenza tutti gli adempimenti tributari previsti a suo carico dalla normativa vigente.

Le dichiarazioni fiscali e il versamento delle imposte rappresentano comportamenti non solo obbligatori sotto un profilo giuridico ma anche ineludibili nell'ambito della responsabilità sociale dell'Azienda.

Art. 17**Istituzioni,
Pubblica
Amministrazione
e Associazioni****Art. 17.1 – Istituzioni**

Le relazioni di GORI con le Istituzioni nazionali e internazionali sono riservate esclusivamente alle unità e posizioni aziendali competenti e autorizzate esplicitamente dai vertici aziendali.

Le persone autorizzate ai rapporti con le Istituzioni devono:

- stabilire forme di comunicazione stabili ed efficaci con tutte le Istituzioni a qualsiasi livello, evitando discriminazioni arbitrarie;
- rappresentare gli interessi e le posizioni dell'Azienda in maniera trasparente, rigorosa e coerente;
- evitare atteggiamenti collusivi e conflitti d'interesse di natura personale o aziendale.
- adottare comportamenti conformi a quanto prescritto nel 'Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo' e nella 'Politica per la Prevenzione della Corruzione' della Società.

Le interazioni con le Istituzioni sono improntate al rispetto di principi di correttezza sostanziale e procedurale e sono inquadrate e gestite nel rispetto delle regole e dei protocolli interni e di quelli previsti dalle stesse Istituzioni.

Art. 17.2**Autorità e
Pubblica
Amministrazione**

GORI coopera attivamente e pienamente con le Autorità indipendenti, stabilisce rapporti con la Pubblica Amministrazione osservando rigorosamente le disposizioni normative, i regolamenti applicabili, le previsioni contenute nel 'Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo' ex D. Lgs. 231/01 e nelle procedure interne, in modo da non compromettere la propria reputazione e integrità

L'assunzione di impegni verso la Pubblica Amministrazione e le Istituzioni Pubbliche è riservata esclusivamente alle unità aziendali preposte e autorizzate.

I dipendenti, i collaboratori esterni e i titolari di incarichi nell'interesse di GORI, le cui azioni possano essere riferibili alla Società, nei rapporti con le Autorità Indipendenti e la Pubblica Amministrazione devono tenere comportamenti caratterizzati da correttezza, trasparenza e tracciabilità.

Nei confronti di dipendenti della Pubblica Amministrazione o di funzionari che agiscono per conto della Pubblica Amministrazione, vale quanto segue:

- non sono ammessi tentativi e pratiche di corruzione attiva o passiva o comportamenti collusivi di qualsiasi natura o in qualsiasi forma, sia diretti ad Enti o loro dipendenti, sia indiretti

tramite persone che agiscono per conto di tali Enti;

- non è consentito offrire denaro, beni o altre utilità a dirigenti, funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione o loro parenti, salvo che si tratti di atti di cortesia commerciale come omaggi o forme di ospitalità, che sono consentiti purché di modico valore e comunque tali da non compromettere l'integrità e la reputazione di una delle parti e da non influenzare l'autonomia di giudizio del destinatario, nel rispetto delle procedure aziendali che li regolano;
- in sede di trattativa o rapporto con la Pubblica Amministrazione, il personale incaricato non deve cercare di influenzare impropriamente le decisioni della controparte, comprese quelle dei funzionari che trattano o prendono decisioni per conto della Pubblica Amministrazione;
- eventuali contatti informali con esponenti della Pubblica Amministrazione coinvolti nelle procedure di gara o nei procedimenti di concessione e/o autorizzazione, devono essere specificatamente motivati e tracciati;
- GORI non dovrà farsi rappresentare, nei confronti della Pubblica Amministrazione, da un consulente o da un soggetto terzo, quando si possano creare conflitti d'interesse.

Qualunque atto che contrasta con la correttezza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione va prontamente segnalato alle unità interne competenti, con le modalità definite dalla specifica procedura.

Art. 17.3**Partiti Politici,
Organizzazioni
Sindacali e
Associazioni**

GORI non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, anche se aventi natura giuridica di associazione o fondazione agli stessi strumentale, né di loro rappresentanti e candidati.

I rapporti tra l'Azienda e le organizzazioni politiche e sindacali, per quanto riguarda materie d'interesse aziendale, sono ispirati al rispetto reciproco e alla collaborazione.

Ogni relazione deve essere autorizzata dalle strutture preposte, facendo particolare attenzione a evitare situazioni in cui possano verificarsi conflitti tra gli interessi della Società e quelli del collaboratore autorizzato a stabilire relazioni con l'organizzazione politica o sindacale.

GORI non eroga contributi a organizzazioni con le quali può ipotizzarsi un conflitto di interessi, come sindacati, associazioni

ambientaliste o di tutela dei consumatori. È ammessa la cooperazione con tali organizzazioni per finalità riconducibili alla missione di GORI, con espressa autorizzazione da parte delle unità competenti di GORI e a condizione di assicurare una chiara e documentata destinazione delle risorse. In ogni caso, le persone di GORI si astengono da comportamenti volti a esercitare pressioni (dirette o indirette) nei confronti di esponenti politici e sindacali o rappresentanti delle associazioni in potenziale conflitto di interessi per ottenere vantaggi sia personali che aziendali.

Art. 17.4

Contributi con finalità culturale o sociale

GORI considera rilevante e di notevole valore sociale il contributo al benessere delle comunità, in particolare, ma non in via esclusiva, nei territori in cui si svolgono le proprie attività.

Pertanto, si adopera ad attuare tale contributo:

- prestando collaborazione e supporto alle Autorità ed Enti per tutti gli interventi volti a garantire la sicurezza e tutela dei territori e della collettività;
- interagendo con le istituzioni scolastiche, le università e i centri di ricerca su progetti specifici;
- sostenendo, anche finanziariamente, strutture sanitarie e di cura al fine di promuovere la tutela della salute della collettività;
- sostenendo, anche finanziariamente, progetti e iniziative promossi da aziende, istituzioni, enti, associazioni, che riguardino temi sociali e ambientali o che abbiano valore culturale, sportivo, ricreativo o siano a scopo benefico e che rispettino i valori di questo Codice Etico;
- promuovendo la cultura dello sviluppo sostenibile e dell'economia circolare, anche mediante l'istituzione di concorsi, premi e programmi orientati a tale scopo.

Nella scelta delle proposte cui aderire, GORI presta particolare attenzione alla destinazione trasparente e documentabile delle risorse ed evita ogni possibile conflitto d'interesse di ordine personale o aziendale.

La gestione dei contributi, delle liberalità, delle sovvenzioni ecc. avviene in piena conformità alle prescrizioni del 'Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo', della 'Politica di Prevenzione della Corruzione' e delle policies aziendali.

Art. 18

Ambiente, Economia Circolare

GORI riconosce l'ambiente come bene primario e si impegna nell'adozione di comportamenti responsabili volti alla riduzione degli impatti ambientali e alla prevenzione dell'inquinamento, tenendo nella giusta considerazione gli interessi delle nuove generazioni e agendo nel rispetto del patto generazionale.

GORI è attenta alle problematiche ambientali e considera parte integrante della mansione di ciascun collaboratore l'assunzione di un comportamento responsabile e scrupoloso in materia di tutela ambientale, salute e sicurezza.

GORI s'impegna nell'adozione di strategie volte al miglioramento continuo dei risultati nel campo della protezione e cura dell'ambiente, concentrando gli sforzi sulla prevenzione dell'inquinamento e la minimizzazione dei rischi e degli impatti ambientali.

In tal senso, si impegna a:

- gestire in modo sostenibile le risorse naturali, ed in particolare l'acqua, valorizzandone il corretto impiego e prestando attenzione alla riduzione degli sprechi e all'uso razionale ed al riutilizzo, anche da parte del consumatore;
- tutelare i territori nei quali opera, salvaguardando gli ecosistemi, proteggendo la biodiversità presente e contrastando la deforestazione;
- definire una strategia di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici, con interventi volti ad efficientare l'uso di energia, sfruttare le fonti rinnovabili ed aumentare la resilienza delle infrastrutture;
- gestire i processi produttivi in un'ottica di economia circolare;
- adottare il principio di precauzione in caso di pericoli, anche solo potenziali, per l'ambiente;
- definire specifici obiettivi ambientali e programmi di miglioramento volti alla minimizzazione degli impatti ambientali significativi;
- utilizzare adeguati strumenti di controllo e sistemi di monitoraggio sui principali aspetti ambientali generati dalle proprie attività e sui programmi di miglioramento adottati;
- adottare sistemi di gestione ambientale certificati;
- promuovere attività di sensibilizzazione e formazione ambientale al proprio interno, perseguendo la crescita e la diffusione della consapevolezza ecologica e del senso di responsabilità;
- comunicare obiettivi e risultati della gestione ambientale e favorire l'accesso alle informazioni ambientali.

Modalita' di attuazione del Codice Etico

Art. 19

Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi

GORI s'impegna ad adottare, promuovere e mantenere un adeguato sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, inteso come insieme di strumenti utili ad indirizzare, gestire e verificare le attività dell'impresa, assicurando il rispetto di leggi e procedure aziendali, la protezione dei beni aziendali, l'efficienza delle attività e la veridicità e correttezza delle comunicazioni societarie.

Tutte le persone che operano nell'interesse di GORI, nell'ambito delle funzioni e responsabilità ricoperte, sono impegnate nel realizzare, mantenere e monitorare il corretto funzionamento e l'efficacia del 'Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi'.

Il Comitato 'Etica, Inclusione Diversità e Uguaglianza', in relazione ai compiti attribuiti, vigila sull'adeguatezza del Codice Etico e sulla sua effettiva attuazione.

Le unità con funzioni di audit interno, risk e compliance supportano il citato 'Comitato' nelle attività di monitoraggio sulla concreta attuazione del Codice, anche in coordinamento con altre unità aziendali competenti.

Art. 20

Promozione della Trasparenza e Prevenzione della Corruzione

GORI promuove e sviluppa costantemente un sistema finalizzato alla promozione delle attività necessarie ad assicurare la piena conformità alla normativa pro tempore vigente - per quanto applicabile in ragione della configurazione della Società - in materia di trasparenza ed in materia di prevenzione della corruzione.

GORI, nel perseguimento di tali finalità, si basa, oltre che sulla citata normativa, sulle delibere e circolari delle Autorità di riferimento e sulle best practices.

La Società ha implementato il Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione (SGPC) in piena conformità allo standard UNI ISO 37001:2016. GORI individua soggetti, modalità, strumenti e procedure volti ad assicurare l'attuazione di un sistema basato

O4

sull'identificazione dei rischi, sulla progettazione ed ottimizzazione delle misure di mitigazione degli stessi, sull'informativa al vertice societario per le conseguenti determinazioni e sulla sensibilizzazione e formazione dei dipendenti e degli altri stakeholder.

Art. 21

Segnalazioni di violazioni del Codice Etico e tutela del segnalante

GORI adotta specifiche norme aziendali per la ricezione, la gestione, l'analisi e trattamento di segnalazioni di violazioni delle norme comportamentali prescritte dal Codice. Tali norme assicurano il massimo grado di confidenzialità e riservatezza nel trattamento delle segnalazioni, nonché la tutela dei segnalanti contro eventuali ritorsioni, mantenendone riservata l'identità, salvo specifici obblighi di legge.

I destinatari del Codice sono tenuti a segnalare, per senso di responsabilità e lealtà nei confronti dell'Azienda e con le modalità stabilite nella procedura, le eventuali potenziali violazioni di cui siano a conoscenza. Nel caso di segnalazioni palesemente infondate e strumentali all'ottenimento di vantaggi da parte del segnalante saranno adottati conseguenti provvedimenti, nel rispetto della normativa applicabile.

Il sistema di 'Whistleblowing' adottato da GORI assicura il pieno rispetto delle prescrizioni di cui alla normativa *pro tempore* vigente, assicurando le necessarie tutele a beneficio dei segnalanti e dei segnalati. Nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 24/2023, il canale di segnalazione interna assicura la riservatezza dell'identità della persona segnalante, della persona coinvolta e della persona comunque menzionata nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione.

Attraverso il sito istituzionale della Società e la intranet aziendale è possibile accedere alla piattaforma informatica per effettuare le segnalazioni, nonché prendere visione delle norme aziendali che riepilogano le modalità operative e procedurali.

Art. 22

Sanzioni

Le violazioni dei principi e delle norme richiamati nel presente Codice, da parte dei dipendenti, configurano un illecito sul piano disciplinare e saranno trattate dalle competenti strutture in osservanza dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro vigenti e/o, se applicabile, del Codice Disciplinare. In caso di violazione da parte dei dirigenti si provvederà ad adottare le misure più idonee, tenuto conto del rapporto fiduciario con l'Azienda e delle previsioni del Contratto Collettivo Nazionale applicabile al dirigente.

Art. 23

Violazione al Codice Etico correlate al D. Lgs. 231/01

Nell'ambito dei contratti di collaborazione professionale e fornitura di beni, servizi e lavoro, sono inserite clausole risolutive espresse in relazione ai comportamenti che siano risultati contrari ai principi del presente Codice.

L'adozione di principi etici rilevanti ai fini della prevenzione dei reati ex D. Lgs. 231/01 costituisce un elemento essenziale del sistema di controllo preventivo, rispetto al quale l'Organismo di Vigilanza della Società esplica i monitoraggi ad esso demandati dalla normativa *pro tempore* vigente.

A tal fine le regole comportamentali previste nel Codice costituiscono un riferimento di base cui i destinatari devono attenersi nello svolgimento delle attività aziendali sensibili ai fini del citato Decreto.

Conclusioni

GORI raccomanda e promuove la conoscenza di questo Codice a tutti i livelli organizzativi, affinché i principi e i valori enunciati diventino prassi e comportamenti concreti.

Al tempo stesso, questo Codice diventerà e resterà qualcosa di vivo se sarà aggiornato e migliorato da un continuo esercizio di ascolto dei feedback e dei suggerimenti che giungeranno dai lavoratori, dai dirigenti e dai vari portatori di interesse.

E solo così, in un continuo e genuino processo di reciproco ascolto, questo Codice potrà svolgere i propri compiti: migliorare la qualità delle relazioni, il benessere lavorativo, il bene comune.

A dynamic splash of water in shades of blue against a darker blue background, with several droplets falling and creating ripples.

GORI

GORI S.p.A.

Sede Legale

80056 Ercolano (NA) Via Trentola, 211

Capitale Sociale

euro 44.999.971 i.v.

C.F., P. IVA e n.

Registro Imprese di Napoli

07599620635

R.E.A. n. 636488

www.goriacqua.com

protocollo@cert.goriacqua.com