

CODICE ETICO ALPS WORD

Dal 2001 il Telecentro Alps' Word si contraddistingue per l'importante impegno nel gestire con Qualità e attenzione i servizi dei nostri Clienti. Alpsword ha inoltre la forte consapevolezza del ruolo che riveste anche nella promozione di iniziative in favore delle aree svantaggiate periferiche e di montagna per creare opportunità occupazionali in particolare per i giovani e le donne. È nostro dovere aiutare i clienti ad operare con maggiore efficienza e nel rispetto di principi etici, offrire alle nostre persone numerose possibilità per svolgere un lavoro significativo e creare in questo modo comunità più sostenibili in cui vivere e lavorare. La nostra importante esperienza maturata e la profonda conoscenza delle aspettative dei clienti e del potenziale umano ci permettono di trarre vantaggio da opportunità inesplorate che portano tutti ad ottenere risultati superiori alle aspettative.

INTRODUZIONE

E' convincimento di Alpsword che l'etica nella conduzione delle attività economiche sia condizione per il successo dell'impresa e strumento per la promozione della propria immagine, elemento quest'ultimo, che rappresenta un valore primario ed essenziale per la Società.

A tal fine, Alpsword ha deciso di adottare un Codice Etico Aziendale (di seguito il Codice) che, in linea con i principi di comportamento di lealtà e onestà già condivisi dall'azienda, è volto a regolare, attraverso norme comportamentali, l'attività dell'azienda stessa, fissando i principi generali cui conformarsi.

AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CODICE

Il Codice si applica ad Alpsword ed a tutte le società da esso eventualmente controllate ai sensi e per gli effetti dell'art. 2359 del codice civile e alle Società partecipate o destinatarie di commesse per conto di Alpsword ed è conseguentemente vincolante per i comportamenti di tutti i rispettivi dipendenti e collaboratori (di seguito, singolarmente e nel loro complesso, definiti per brevità come "AW").

Le risorse umane che hanno responsabilità operativa e amministrativa di AW sono tenute ad osservare i contenuti del Codice nel proporre e realizzare i progetti, le azioni e gli investimenti utili ad accrescere nel lungo periodo i valori patrimoniali, gestionali ed il know-how dell'impresa, il rendimento per l'azionista nonché il benessere di lungo termine per i dipendenti. AW richiede a tutte le imprese collegate o partecipate e ai principali fornitori, appaltatori e subappaltatori, una condotta in linea con i principi generali del presente Codice, fermo restando il rispetto delle specificità religiose, culturali e sociali.

1. PREMESSE

1.1. I comportamenti non etici

Non sono etici quei comportamenti assunti da chiunque, singolo o organizzazione, per conto di AW, che costituiscono violazione delle regole della civile convivenza e dei corretti rapporti sociali e commerciali, così come previsti e disciplinati da leggi e regolamenti.

L'assunzione di comportamenti non etici compromette i rapporti tra AW e i propri soci, nonché tra AW e i propri dipendenti e collaboratori, nonché tra AW e i propri interlocutori commerciali, imprenditoriali e finanziari, sia pubblici che privati.

1.2. Il valore della reputazione

Il valore della reputazione è un indicatore fondamentale per un'azienda.

La buona reputazione è una risorsa immateriale essenziale. La buona reputazione costituisce all'esterno elemento di attrazione per gli azionisti, i committenti pubblici e privati, per le risorse umane che hanno interesse ad operare con AW ed è altresì elemento che favorisce i rapporti con gli interlocutori commerciali, imprenditoriali e finanziari. All'interno, essa consente di prendere e attuare decisioni attenuando possibili elementi di conflittualità, oltre che di organizzare il lavoro in un clima di reciproco rispetto, senza dover necessariamente ricorrere ad interventi impositivi.

2. PRINCIPI GENERALI

2.1. Non discriminazione

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi interlocutori esterni ed interni, AW evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alle preferenze sessuali, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alle credenze religiose.

2.2. Rispetto delle norme

Nell'ambito della loro attività professionale, i dipendenti e i collaboratori di AW sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il presente Codice, i regolamenti interni e, ove applicabili, le norme di deontologia professionale.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse di AW può giustificare una condotta in violazione di tali norme.

2.3. Conflitti di interesse

Nella conduzione di qualsiasi attività di interesse di AW, devono sempre essere ridotte al minimo le situazioni ove i soggetti coinvolti siano in conflitto di interesse.

Si ritiene sussistente un conflitto di interesse sia nel caso in cui un dipendente, un collaboratore o un amministratore persegua un obiettivo proprio personale, diverso da quello perseguito da AW o si procuri volontariamente un vantaggio personale in occasione del compimento di attività svolte nell'interesse di AW, sia nel caso in cui i rappresentanti dei clienti, degli appaltatori, dei subappaltatori, dei fornitori o delle istituzioni pubbliche o private, agiscano in contrasto con i doveri fiduciari legati alla loro posizione.

2.4. Riservatezza

La Società assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione e comunque nel pieno rispetto delle norme vigenti.

I dipendenti e collaboratori di AW devono uniformare il proprio comportamento alla massima riservatezza anche al di fuori dell'orario di lavoro, al fine di salvaguardare il know-how tecnico, finanziario, legale, amministrativo, di gestione del personale e commerciale dell'azienda.

Tutti coloro che, in conseguenza dell'espletamento dei propri compiti di servizio, hanno la materiale disponibilità di informazioni confidenziali e rilevanti, sono tenuti a non abusare di tale privilegio informativo.

2.5. Valore delle risorse umane

I dipendenti e i collaboratori di AW sono un fattore indispensabile per il successo dell'azienda.

Per questo motivo la Società tutela e promuove il valore delle risorse umane allo scopo di migliorare e accrescere l'esperienza e il patrimonio di conoscenza di ciascun dipendente e collaboratore.

2.6. Correttezza nei rapporti con i dipendenti

Nel porre in essere la propria attività, AW agisce in ottemperanza ai principi di libertà, dignità della persona umana e rispetto delle diversità. AW ripudia ogni discriminazione basata sul sesso, sulle razze, sulle lingue, sulle condizioni personali e sociali, sul credo religioso e politico.

AW garantisce che, nei rapporti con i dipendenti nei cui confronti trovano applicazione regole gerarchiche, non si manifestino occasioni in cui l'esercizio del principio di autorità sia lesivo della dignità, della professionalità e della autonomia del dipendente.

La Società opera le proprie scelte di organizzazione salvaguardando il valore professionale dei dipendenti.

2.7. Integrità della persona

AW garantisce l'integrità fisica e morale dei suoi dipendenti e collaboratori, assicura condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e cura la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro.

3. ETICITÀ NELL'ATTIVITÀ DEGLI ORGANI SOCIALI E NELLA ORGANIZZAZIONE SOCIETARIA

3.1. Attività degli organi sociali

L'attività degli organi sociali di AW è improntata al pieno rispetto delle regole fissate dallo statuto sociale e dalla legislazione vigente.

4. ETICITÀ NEI RAPPORTI CON I TERZI

4.1. Regali, omaggi e benefici

Ai dipendenti e ai collaboratori di AW, è vietato, nei rapporti con i pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio, dare o promettere denaro o altra utilità sotto qualsiasi forma, sia che la condotta venga realizzata nell'interesse esclusivo del soggetto agente, sia che venga posta in essere a vantaggio o nell'interesse della società.

I dipendenti o i collaboratori di AW che in ragione dell'attività svolta per la Società ricevono regali, omaggi o benefici in qualsiasi forma sono tenuti a darne comunicazione al responsabile amministrativo alle cui dipendenze operano, se lavoratori dipendenti, ovvero con cui collaborano, se collaboratori, o, sempre se dipendenti, al diretto superiore gerarchico, che provvederà ad informare il responsabile amministrativo, qualora l'entità dei regali, omaggi o benefici superi il modico valore valutato secondo gli usi e le consuetudini in vigore nel luogo e per il settore di attività in cui opera il dipendente o il collaboratore. È vietato ai dipendenti o ai collaboratori di AW ricevere qualsiasi forma di regalo, omaggio o beneficio, da soggetti che operino con AW, nei rapporti in cui la Società rivesta la qualifica di appalti di concessionario di servizi pubblici e o di incaricato di pubblico servizio.

4.2. Rapporti con istituzioni pubbliche, partiti e organizzazioni sindacali

AW si astiene dall'assumere iniziative che possano costituire direttamente o indirettamente forme di pressione indebite nei confronti di esponenti di istituzioni pubbliche, politici o sindacali ovvero di istituzioni pubbliche, organizzazioni politiche o sindacali.

AW non eroga contributi, diretti o indiretti e sotto qualsiasi forma, a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati.

4.3. Rapporti con i mass media

L'informazione verso l'esterno deve essere veritiera e trasparente.

AW deve presentarsi in modo accurato ed omogeneo nella comunicazione con i mass media. I rapporti con i mass media sono riservati esclusivamente alla direzione aziendale a ciò delegata e sono concordati preventivamente con il Presidente.

I dipendenti AW e le società che collaborano con AW non possono fornire informazioni riguardanti AW a rappresentanti dei mass media né impegnarsi a fornirle senza l'autorizzazione della direzione competente

5. ETICITÀ NELLE RELAZIONI CON I DIPENDENTI

5.1. Selezione del personale

La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto alle esigenze aziendali, salvaguardando le pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

Le informazioni richieste sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psicoattitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato.

5.2. Costituzione del rapporto di lavoro

Il personale è assunto con formale contratto di lavoro nei modi previsti dalla normativa e dalla contrattazione collettiva vigente. Non è consentita alcuna posizione di lavoro irregolare o di "lavoro nero". Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni dipendente riceve adeguate informazioni relative ai contenuti normativi e retributivi del rapporto medesimo in modo che l'accettazione dell'incarico sia basata sull'effettiva conoscenza dello stesso.

5.3. Gestione del personale

AW ripudia qualsiasi forma di discriminazione basata sul sesso, sulle razze, sulle lingue, sulle condizioni personali e sociali, sul credo religioso e politico nei confronti dei propri dipendenti.

Nell'ambito dei processi di gestione del personale, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra le esigenze della società e i profili posseduti dai dipendenti, nonché su considerazioni di merito.

5.4. Salvaguardia dell'ambiente

Nell'ambito della propria attività, AW si ispira al principio di salvaguardia dell'ambiente e persegue l'obiettivo di tutelare la sicurezza e la salute dei Destinatari. Le attività di AW devono essere gestite nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione.

La ricerca e l'innovazione tecnologica devono essere dedicate in particolare alla realizzazione e promozione di prodotti e processi sempre più compatibili con l'ambiente e caratterizzati da una sempre maggiore attenzione alla sicurezza ed alla salute dei Destinatari.

5.5. Sicurezza e salute

AW promuove la cultura della salute e sicurezza sul luogo di lavoro, confermando il massimo impegno nel garantire tale cultura nelle proprie strutture. AW, considerando il personale e le risorse umane come il più importante patrimonio aziendale, è impegnata a realizzare e mantenere ambienti e postazioni di lavoro sicuri per ogni dipendente. Nel rigoroso rispetto della normativa antinfortunistica vigente, sia nazionale che comunitaria, AW opera per prevenire gli infortuni e le malattie professionali, adottando sistemi per la gestione della sicurezza focalizzati sulla prevenzione, mirando ad introdurre ad ogni livello aziendale una forte cultura della sicurezza sul lavoro. AW fornisce ai propri dipendenti – a tutti i livelli e inquadramenti – formazione, informazioni generali e specifiche ed ogni altro supporto che consenta di lavorare in condizioni di salute e sicurezza e di attuarne la relativa cultura. AW fa sì che vengano eseguite le valutazioni dei rischi e che si adottino adeguate misure correttive per evitare rischi per la salute, la sicurezza umana e per le stesse attività aziendali.

Cultura della salute e sicurezza per AW vuol dire considerare l'antinfortunistica e la salute degli ambienti di lavoro come fondamentale priorità di cui tenere conto anche nella selezione dei propri fornitori e di conseguenza AW chiede ai propri fornitori e partners di adottare standard simili di sicurezza.

AW chiede inoltre la stretta e rigorosa osservanza delle misure antinfortunistiche ai terzi che operano nelle sue strutture e si assicura che coloro che vi accedono dispongano delle corrette informazioni in materia di sicurezza e siano adeguatamente equipaggiati per eseguire in modo sicuro le loro mansioni all'interno degli ambienti di lavoro.

5.6. Tutela della privacy

La privacy del dipendente è tutelata adottando tutte le misure e le salvaguardie per il trattamento e la conservazione delle informazioni previste dalla legislazione vigente. È vietata qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e, in generale, la vita privata dei dipendenti.

5.7. Integrità e tutela della persona

AW si impegna a tutelare l'integrità morale dei dipendenti e ad assicurare il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona.

Per questo motivo salvaguarda i lavoratori da atti di violenza psicologica e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento vessatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.

Non sono ammesse molestie sessuali e devono essere evitati comportamenti che possano turbare la persona.

5.8. Abuso di sostanze alcoliche o stupefacenti

AW richiede che ciascun dipendente contribuisca personalmente a mantenere l'ambiente di lavoro rispettoso della sensibilità degli altri. Sarà pertanto considerata consapevole assunzione del rischio di pregiudizio di tali caratteristiche ambientali, nel corso dell'attività lavorativa e nei luoghi di lavoro:

- Prestare servizio sotto gli effetti di abuso di sostanze alcoliche, di sostanze stupefacenti o di sostanze di analogo effetto;
- Consumare o cedere a qualsiasi titolo sostanze stupefacenti nel corso della prestazione lavorativa.

Gli stati di dipendenza cronica da sostanze di tale natura, quando di incidenza sull'ambiente di lavoro, saranno, per i riflessi contrattuali, equiparati ai casi precedenti.

AW si impegna a favorire le azioni sociali previste in materia dalla contrattazione collettiva.

6. ETICITÀ NELLE RELAZIONI CON FORNITORI, APPALTATORI E SUBAPPALTATORI

6.1. Scelta dei fornitori, degli appaltatori e dei subappaltatori

Nella scelta dei propri fornitori, appaltatori e subappaltatori, AW opera con il fine di conseguire il massimo vantaggio competitivo, assumendo comportamenti non discriminatori.

Nella scelta dei propri fornitori, appaltatori o subappaltatori AW tiene conto, oltre che della convenienza economica, anche della capacità tecnico/economica dei propri contraenti valutandone globalmente l'affidabilità con riferimento alla specificità delle prestazioni da rendere.

Nella scelta dei propri fornitori, appaltatori o subappaltatori, AW opera nel pieno rispetto della normativa vigente e delle eventuali previsioni contrattuali concordate con i clienti.

6.2 Esclusività e reciprocità

Le Società cui AW darà in subappalto e/o gestione proprie commesse e/o servizi dovranno operare in esclusiva nei settori di riferimento delle commesse, inbound e outbound, per AW, nello specifico per i settori di energia elettrica, gas, ambiente, servizio idrico integrato e Automotive. L'esclusività ha lo scopo di tutelare i Clienti, la riservatezza delle informazioni, la privacy e di prevenzione alla concorrenza sleale. Eventuali deroghe, motivate e determinate nel tempo, vanno autorizzate dal rappresentante legale di AW.

6.3. Modalità di relazione con fornitori, appaltatori e subappaltatori

Le relazioni con i fornitori, appaltatori e subappaltatori sono sempre regolate da specifici contratti.

Tali relazioni comprendono anche i contratti finanziari e di consulenza.

Ciascun contratto con un fornitore, appaltatore o subappaltatore deve essere finalizzato a conseguire la massima chiarezza nella disciplina del rapporto.

7. ETICITÀ DEI RAPPORTI DEI DIPENDENTI E DEI COLLABORATORI NEI CONFRONTI DELL'AZIENDA

Fermo restando le obbligazioni e i doveri previsti dalla normativa e dalla contrattazione individuale e collettiva vigente, ciascun dipendente e ciascun collaboratore deve evitare comportamenti contrari all'etica aziendale, così come individuata nel presente Codice, che si riflettano sulla reputazione e sull'immagine dell'impresa.

7.1 Gestione delle informazioni

Ciascun dipendente e ciascun collaboratore deve conoscere e attuare quanto previsto da AW in tema di sicurezza delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità.

7.2 Conflitto di interessi

Ciascun dipendente e ciascun collaboratore è tenuto a evitare le situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interessi e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sia venuto a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie attività.

Nel caso in cui si manifesti un conflitto di interesse, ciascun dipendente e ciascun collaboratore è tenuto a darne comunicazione al rappresentante legale di AW alle cui dipendenze opera, se lavoratore dipendente, ovvero con cui collabora, se collaboratore, o, sempre se dipendente, al diretto superiore gerarchico, che provvederà ad informare, ove necessario, il rappresentante legale di AW.

8. MODALITÀ DI ATTUAZIONE DEL CODICE PER IL PERSONALE

8.1. Rilevazione delle violazioni del Codice

Spetta a ciascun responsabile di ufficio o di unità organizzativa di AW rilevare eventuali violazioni del presente Codice da parte dei dipendenti che operano nel proprio ufficio o nella propria unità organizzativa.

Spetta al direttore e ai responsabili rilevare eventuali violazioni del presente Codice.

In ogni caso, tutti i soggetti interessati, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare per iscritto, le eventuali inosservanze al presente Codice. Non sono ammesse segnalazioni in forma anonima.

Le segnalazioni vanno presentate al rappresentante legale di AW e/o al proprio responsabile, secondo le modalità previste dalle procedure interne.

Il rappresentante legale di AW ascolterà separatamente l'autore della segnalazione e il soggetto responsabile della pretesa violazione. Le segnalazioni che risultino palesemente infondate sono soggette a sanzioni.

L'Azienda si impegna a tutelare gli autori delle segnalazioni contro eventuali ritorsioni cui possono andare incontro, e a mantenerne riservata l'identità, salvo specifici obblighi di legge.

AW può effettuare verifiche per accertare il rispetto del presente Codice.

9. COLLABORATORI – RECESSO

La violazione del Codice da parte di un collaboratore di AW, potrà essere valutata quale comportamento contrario alle regole della correttezza e quale esecuzione del contratto di collaborazione non secondo buona fede, in contrasto con le disposizioni contenute negli artt. 1175 e 1375 c.c., con la conseguenza che, nei casi più gravi, la Società potrà recedere dal contratto di collaborazione.

Qualora le violazioni al presente Codice configurino, altresì, ipotesi di reato e come tali vengano contestate al collaboratore della Società dall'autorità giudiziaria, AW, all'esito delle procedure di verifica e accertamento svolte direttamente, anche alla stregua delle risultanze dell'istruttoria svolta in sede penale, potrà, nei casi

più gravi, recedere dal contratto di collaborazione; la Società potrà anche attendere l'esito del procedimento penale per esercitare il recesso (in tal caso dovrà essere comunicato al collaboratore che la Società si riserva di assumere decisioni al passaggio in giudicato della sentenza penale).

Laddove venga assunto a carico del collaboratore un provvedimento restrittivo della libertà personale, la Società ha facoltà di sospendere il rapporto di collaborazione e l'erogazione del compenso pattuito per un periodo di tempo pari alla durata del provvedimento restrittivo della libertà personale, ove la Società non intenda esercitare il diritto di recesso.

10. FORNITORI, APPALTATORI E SUBAPPALTATORI - RISOLUZIONE

Qualunque violazione da parte dei principali fornitori, appaltatori e subappaltatori dei principi informativi del presente Codice dovrà essere contestata da AW agli stessi e consentirà ad AW di esercitare la facoltà di dichiarare la risoluzione del contratto o contratti in particolare per quanto attiene al precedente punto 6.2, la riservatezza dei dati, la concorrenza sleale e il mancato rispetto degli indicatori di qualità delle prestazioni. Tale clausola risolutiva espressa dovrà essere inserita in ciascun contratto con i principali fornitori, appaltatori e subappaltatori di AW.

11. VIGENZA E VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE

Il presente Codice troverà applicazione ai comportamenti assunti dai soggetti interessati successivamente alla sua adozione da parte del Consiglio di amministrazione di AW e dovrà essere sottoscritto come approvazione da parte delle Società partecipate o di cui AW sarà Socio e delle Società con le quali AW collabora o ha dato in subappalto proprie commesse e servizi.

A tal fine, successivamente alla sua adozione, il presente Codice sarà portato a conoscenza dei dipendenti e dei collaboratori di AW. Copia del Codice sarà affissa in luogo accessibile a tutti i dipendenti e sarà portato a conoscenza dei principali fornitori, appaltatori e subappaltatori di AW. Una versione informatica dello stesso sarà altresì messa a disposizione nel sito web aziendale www.alpsword.it

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti AW ai sensi e per gli effetti dell'art. 2104 del codice civile.

La violazione delle norme del Codice potrà costituire inadempimento alle obbligazioni primarie del rapporto di lavoro o illecito disciplinare, con ogni conseguenza di legge, anche in ordine alla conservazione del rapporto di lavoro e potrà comportare il risarcimento dei danni dalla stessa derivanti.