

# Codice di Comportamento

## 1. Introduzione

### **Finalità e destinatari**

Nel presente Codice di comportamento sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo.

Esso ha lo scopo di indirizzare eticamente l'agire della nostra azienda e le sue disposizioni sono conseguentemente vincolanti per i comportamenti dei nostri amministratori, dei nostri dirigenti, dipendenti, consulenti e di chiunque vi instauri, a qualsiasi titolo, un rapporto di collaborazione.

Del Codice di comportamento è data ampia diffusione interna e lo stesso è messo a disposizione di qualunque interlocutore dell'azienda.

La nostra azienda s'impegna, altresì, a richiamare l'osservanza delle disposizioni del presente Codice in tutti i rapporti economici da essa instaurati.

### **Il valore della reputazione e della credibilità**

La reputazione e la credibilità costituiscono delle risorse immateriali fondamentali.

La buona reputazione e la credibilità aziendali favoriscono i rapporti con le istituzioni, la fedeltà dei clienti, lo sviluppo delle risorse umane e la correttezza e affidabilità dei fornitori.

## 2. Principi generali

La missione di ACR consiste nell'assicurare lo smaltimento dei rifiuti urbani non riciclabili (Canton Ticino e Moesano), dei rifiuti speciali provenienti dalle economie domestiche, dai servizi, dall'industria, dall'artigianato e dall'edilizia, dei fanghi di depurazione disidratati e dei rifiuti non combustibili da destinare alla discarica, garantendo l'utilizzo ottimale delle proprie risorse, salvaguardando l'ambiente e valorizzando il proprio personale. Per compiere detta missione miriamo a ottenere una costante disponibilità dei nostri impianti e un'ottimale collaborazione con i nostri partner attivi nel settore dello smaltimento dei rifiuti.

ACR opera per stabilire in Ticino un centro di competenza efficiente ed autonomo nel settore dello smaltimento dei rifiuti di sua pertinenza.

Il settore sensibilizzazione si attiva per fornire consulenza alla popolazione, ai Comuni e ai clienti, al fine di prevenire la produzione dei rifiuti alla fonte e correttamente separare i rifiuti.

Il sistema di gestione della qualità, ambientale e della sicurezza, sono integrati e documentati nel manuale del sistema di gestione integrale (SGI), che viene posto a conoscenza di tutti i collaboratori tramite istruzione e informazione; annualmente i dati rilevanti delle attività sono pubblicati nei rispettivi rapporti.

Siamo guidati dai seguenti principi e riteniamo che un comportamento coerente con questi non possa che tornare a vantaggio dei dipendenti, dei clienti e della comunità in cui viviamo.

## **2.1 Responsabilità**

Nella realizzazione della missione aziendale i comportamenti di tutti i destinatari del presente Codice devono essere ispirati all'etica della responsabilità. Ciascuno di noi s'impegna ad assumersi la piena responsabilità e ad essere considerato responsabile per la qualità del proprio lavoro e per il modo in cui eseguiamo i nostri incarichi.

L'azienda ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi e regolamenti vigenti in Svizzera. I destinatari del Codice sono tenuti al rispetto delle normative vigenti; in nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse dell'azienda in violazione delle leggi.

## **2.2 Trasparenza**

Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza, tempestività e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno dell'azienda.

## **2.3 Correttezza**

Ognuno di noi è personalmente responsabile di mantenere i più elevati standard di comportamento, compresa l'onestà e l'equità in tutti gli aspetti della nostra professione. Operiamo con correttezza e trattiamo i clienti e le risorse aziendali con il rispetto loro dovuto.

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti di tutti i soggetti che risultino coinvolti nella propria attività lavorativa e professionale. Ciò impone anche l'eliminazione di qualsiasi discriminazione e ogni possibile conflitto di interesse tra i dipendenti e l'azienda.

## **2.4 Qualità**

Ci prefiggiamo l'eccellenza, il miglioramento costante e una risposta dinamica ai cambiamenti. Ognuno di noi si assume la responsabilità di assicurare la qualità nell'ambito delle proprie azioni.

I collaboratori influenzano massicciamente la qualità, di conseguenza la Direzione presta particolare attenzione nella selezione, nella motivazione e nell'istruzione dei propri dipendenti.

## **2.5 Efficienza**

Il principio dell'efficienza richiede che in ogni attività lavorativa sia realizzata l'economicità della gestione delle risorse impiegate nell'erogazione dei servizi e sia assunto l'impegno di offrire un servizio adeguato rispetto alle esigenze del cliente e secondo gli standard più avanzati.

Attraverso una gestione finanziaria rigorosa, orientata verso le prestazioni e i risultati, ci impegniamo a utilizzare razionalmente i mezzi finanziari a nostra disposizione.

## **2.6 Soddisfazione dei clienti**

Ci impegniamo a soddisfare i nostri clienti. Crediamo fermamente nell'importanza di rispettarli, di ascoltarne le richieste e capirne le aspettative. Ciascun destinatario del Codice è sempre orientato, nei propri comportamenti, alla condivisione della missione aziendale volta a fornire un servizio di qualità.

## **2.7 Tecnologia**

Utilizziamo impianti o parti di essi che corrispondono alle disposizioni legali concernenti la protezione dell'ambiente e la sicurezza sul lavoro.

Poniamo particolare attenzione, nei nuovi investimenti, a installare se possibile sistemi flessibili e convenienti dal profilo della manutenzione.

## **2.8 Tutela dell'ambiente**

Siamo consapevoli dell'incidenza delle nostre attività sulla qualità di vita del territorio ticinese. Per questa ragione la nostra azienda, nello svolgimento della propria attività, s'impegna a minimizzare gli eventuali effetti negativi sull'ambiente e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

L'introduzione e la costante cura del sistema di gestione ambientale assicura un modo di lavoro organico.

Diamo particolare importanza al coinvolgimento dei collaboratori; di conseguenza la realizzazione degli obiettivi annuali formulati dalla direzione è pianificata con i collaboratori e codificata nel sistema di gestione integrale.

## **2.9 Valorizzazione delle risorse umane**

Le risorse umane rappresentano un fattore fondamentale per lo sviluppo della nostra azienda. Pertanto ACR ne tutela e ne promuove la crescita professionale allo scopo di accrescere il patrimonio di competenze possedute.

## **3. Conduzione dell'Azienda**

I componenti del Consiglio di amministrazione e i dirigenti devono conformare la propria attività ai principi di correttezza ed integrità, astenendosi dall'agire in situazioni di conflitto di interesse nell'ambito dell'attività da loro svolta nell'azienda.

E' richiesta la loro partecipazione assidua e informata all'attività dell'azienda; essi sono tenuti a fare uso riservato delle informazioni di cui vengono a conoscenza per ragioni d'ufficio e non possono avvalersi della loro posizione per ottenere vantaggi personali, diretti o indiretti.

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

## **4. Rapporti con il personale**

### **4.1 In generale**

ACR riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività dell'azienda.

E' vietata ogni discriminazione in particolare razziale, di età, di sesso, di nazionalità, di religione o convinzioni filosofiche, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di favoritismo.

### **4.2 Sicurezza e salute**

La salute e la sicurezza dei nostri dipendenti costituiscono una priorità assoluta dell'ACR. Dobbiamo impegnarci tutti al fine di ridurre costantemente rischi e infortuni e malattie.

ACR s'impegna a tutelare l'integrità morale e fisica dei propri dipendenti e dei propri clienti. A tal fine promuove comportamenti responsabili e sicuri e adotta tutte le misure di sicurezza necessarie per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel pieno rispetto delle disposizioni vigenti in materia di prevenzione e protezione della salute.

I dipendenti sono tenuti a collaborare per il miglioramento e il mantenimento dell'ordine e della pulizia in tutte le sedi dell'azienda.

I dipendenti sono tenuti ad adottare tutte le procedure in vigore presso gli impianti dell'azienda e gli adempimenti ragionevoli per assicurarvi che la sicurezza sia garantita, ivi compreso riferire qualsiasi mancanza di sicurezza. Coloro che visitano gli impianti di ACR devono essere messi a conoscenza e seguire le regole di sicurezza. In generale fa stato il Piano di sicurezza adottato da ACR.

#### **4.3 Tutela della persona**

ACR s'impegna a garantire il rispetto delle condizioni necessarie per l'esistenza di un ambiente di lavoro collaborativo e a prevenire comportamenti discriminatori di qualsiasi tipo.

E' richiesta la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e reputazione di ciascuno.

I dipendenti che ritengano di aver subito discriminazioni o molestie possono riferire l'accaduto alla Direzione che accerterà l'effettiva violazione del Codice di comportamento.

Costituisce molestia qualsiasi tipo di osservazione che risulti fastidioso, seccante o sgradevole, o qualsiasi comportamento che sia riconosciuto o dovrebbe ragionevolmente essere riconosciuto come sgradito. Costituisce altresì molestia un modo di commentare o comportarsi consistente in parole od azioni che designano o causano l'umiliazione di una persona.

Non costituiscono discriminazioni quelle disparità motivabili sulla base di criteri oggettivi.

#### **4.4 Doveri del personale**

Il personale s'impegna a rispettare gli obblighi previsti dal presente Codice e deve attenersi, nell'espletamento dei propri compiti, al rispetto della legge ed improntare la propria condotta ai principi di integrità, correttezza, fedeltà e buona fede.

#### **4.5 Scritture contabili e registrazioni**

Coloro che, nell'ambito delle proprie mansioni, sono chiamati ad effettuare acquisti, firmare bollettini, accettare merci e tenere scritture contabili, sono tenuti ad effettuare tali operazioni in modo accurato, veritiero e trasparente e a consentire eventuali verifiche da parte di soggetti, anche esterni, a ciò preposti.

#### **4.6 Conflitto d'interessi**

Il dipendente deve mantenere una posizione di autonomia ed integrità al fine di evitare di assumere decisioni o svolgere attività in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi rispetto all'attività dell'azienda.

Deve essere evitata qualsiasi attività che contrasti con il corretto adempimento dei propri compiti o che possa nuocere agli interessi e all'immagine dell'azienda.

Ogni situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale, deve essere preventivamente comunicata alla Direzione.

#### **4.7 Risorse aziendali**

Tra le risorse messe a disposizione dei dipendenti di ACR per aiutarli a espletare i loro compiti vi sono tempo, materiali, impianti, apparecchiature informatiche e servizi. Queste risorse devono essere usate solo a scopi aziendali, a meno che la Direzione non ne approvi altri usi specifici.

Con l'azione stessa di registrare elettronicamente o in altro modo il tempo trascorso al lavoro, il dipendente ne attesta la veridicità. E' rigorosamente proibito registrare ore, lavorazioni, materiali in maniera non corretta.

Il dipendente usa e custodisce con cura i beni di cui dispone per ragioni di ufficio, tenendo sempre presente l'interesse collettivo al risparmio delle risorse pubbliche, delle fonti di energia e delle risorse naturali, anche in un'ottica di tutela delle generazioni future. Ogni danno ai beni dell'ACR causati nello svolgimento dell'attività lavorativa va prontamente comunicato tramite l'apposito formulario.

Ogni dipendente è direttamente e personalmente responsabile della protezione e dell'utilizzo legittimo dei beni e delle risorse a lui affidate per lo svolgimento delle proprie funzioni. ACR adotta le misure necessarie al fine di impedire utilizzi distorti degli stessi; qualsiasi uso scorretto o appropriazione indebita di beni di ACR sarà considerato un reato e comporta conseguenze serie.

Non è inoltre consentito, all'interno di ACR, depositare materiale o attrezzature private senza il preventivo consenso scritto della direzione.

#### **4.8 Abuso di sostanze**

All'interno delle strutture dell'ACR è proibito il consumo di alcolici, droghe e altre sostanze che possono turbare le capacità lavorative.

Ai dipendenti è proibito trovarsi al lavoro mentre il proprio comportamento, giudizio o rendimento sono indeboliti dall'uso di droghe od alcolici. Se i dipendenti si trovano al lavoro mentre il proprio comportamento, giudizio o rendimento è indebolito dall'uso di droghe od alcolici, sarà loro richiesto di allontanarsi dall'edificio e saranno accompagnati a casa, se necessario. Potrà essere loro richiesto di sottoporsi ad accertamenti medici prima di essere riadibiti alle proprie mansioni.

ACR incoraggerà e sosterrà qualsiasi dipendente con problemi di abuso di alcolici o di sostanze stupefacenti, perché abbia assistenza qualificata.

#### **4.9 Fumo**

Presso le strutture di ACR e nei suoi veicoli è proibito fumare, ad eccezione dei luoghi espressamente indicati da appositi cartelli.

Con il presente divieto ACR persegue l'obiettivo di evitare l'esposizione al fumo passivo delle persone presenti in azienda, garantire la sicurezza dagli inneschi d'incendio causati da sigarette e simili, mantenere la salubrità dell'aria, il decoro e l'igiene ambientali in tutti i locali dell'azienda e negli areali.

ACR incoraggerà e sosterrà qualsiasi dipendente fumatore che decida di smettere di fumare.

#### **4.10 Uso delle linee telefoniche e dei sistemi informatici**

Rispetto all'utilizzo dei sistemi informatici ogni dipendente è responsabile della sicurezza dei sistemi utilizzati.

Salvo quanto previsto dalle leggi civili e penali, rientra nell'uso improprio dei beni e delle risorse aziendali l'utilizzo dei collegamenti in rete per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro o per inviare messaggi offensivi o che possano arrecare danno all'immagine dell'azienda.

In particolare e con specifico riferimento alle linee telefoniche, alla posta elettronica, a internet e agli altri beni telematici, i dipendenti si impegnano a:

- utilizzare tali beni per motivi non attinenti all'attività lavorativa soltanto in caso d'urgenza e comunque non in modo ripetuto o per periodi di tempo prolungati;
- utilizzare la posta elettronica e internet per le specifiche finalità della propria attività e rispettando le esigenze di funzionalità della rete e quelle di semplificazione dei processi lavorativi;
- evitare di inviare messaggi con contenuto censurabile o che possano compromettere l'immagine dell'azienda;
- non appesantire il traffico della rete con operazioni particolarmente lunghe e complesse quando ciò non sia necessario;
- evitare di collegarsi a siti di per sé censurabili.

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

#### **4.11 Utilizzo di Natel e Smart Phone personali**

In azienda, durante l'orario di lavoro, è proibito utilizzare Natel e Smart Phone personali per scopi non connessi all'attività lavorativa; l'utilizzo privato è concesso durante le pause o per motivi di comprovata necessità.

L'uso di tali dispositivi distrae dallo svolgimento delle proprie attività e crea distrazioni che potrebbero causare incidenti.

#### **4.12 Regali, omaggi e altre utilità**

Il dipendente non può chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità, né accettare quest'ultimi, salvo quelle d'uso di modico valore o conformi alle normali pratiche commerciali e di cortesia, da chiunque abbia tratto o che comunque possa trarre benefici dall'attività dell'azienda.

Il dipendente non può altresì offrire regali o altre utilità – se non omaggi o atti di cortesia e ospitalità di modico valore - a tutti quei soggetti da cui possa acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile all'azienda.

Non possono essere attribuiti vantaggi illeciti ai clienti.

I regali e vantaggi offerti ma non accettati, che eccedano il valore modico, devono essere segnalati per consentire una adeguata valutazione da parte della Direzione.

#### **4.13 Tutela della riservatezza**

L'azienda tutela i dati personali dei propri dipendenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza previo consenso dell'interessato.

L'acquisizione, il trattamento e la conservazione di dette informazioni avviene all'interno di specifiche procedure volte a garantire che persone non autorizzate possano venirne a conoscenza e il pieno rispetto delle norme a tutela dei dati personali.

#### **4.14 Riservatezza e gestione delle informazioni**

Il dipendente è tenuto a mantenere riservate le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni in conformità alla legge, ai regolamenti e alle circostanze.

Il dipendente deve osservare tale dovere di riservatezza anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro; egli deve altresì custodire con cura gli atti affidatigli.

#### **4.15 Obblighi d'informazione**

Tutti i dipendenti sono tenuti a riferire con tempestività e riservatezza alla Direzione ogni notizia di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle loro attività lavorative, circa violazioni di norme giuridiche, del Codice di comportamento o altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, coinvolgere la ditta.

### **5. Rapporti con i clienti**

#### **5.1 Uguaglianza e imparzialità**

L'azienda instaura con i clienti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.

#### **5.2 Qualità e soddisfazione del cliente**

La azienda si impegna a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti e a monitorare periodicamente la qualità del servizio prestato al cliente.

### **5.3 Interazione con i clienti**

L'azienda si impegna a favorire l'interazione con i clienti attraverso la gestione e risoluzione rapida di eventuali reclami e avvalendosi di appropriati sistemi di comunicazione.

## **6. Partecipazione ai concorsi e rapporti con i clienti**

### **6.1 Partecipazione a procedure di concorso**

Nel partecipare a procedure di concorso, l'azienda valuta attentamente la congruità e la possibilità di esecuzione delle prestazioni richieste, con particolare riguardo alle condizioni normative, tecniche ed economiche, facendo rilevare, ove possibile, tempestivamente le eventuali anomalie ed in nessun caso assumendo impegni contrattuali che possano mettere l'impresa nelle condizioni di dover ricorrere ad inammissibili risparmi sulla qualità della prestazione, sui costi del personale o sulla sicurezza del lavoro.

### **6.2 Correttezza nelle trattative commerciali**

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

## **7. Rapporti con le autorità amministrative**

### **7.1 Missione aziendale e interesse generale**

L'azienda collabora efficacemente con le autorità amministrative, perseguendo gli obiettivi da essa indicati, coniugandoli con la propria missione e con l'esigenza di autonomia organizzativa e gestionale.

### **7.2 Integrità e indipendenza nei rapporti**

Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti istituzionali, questi sono intrattenuti esclusivamente attraverso referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dalla Direzione

Omaggi o atti di cortesia e di ospitalità verso dipendenti pubblici sono consentiti nella misura in cui, il modico valore di essi, non comprometta l'integrità, l'indipendenza e la reputazione di una delle parti.

In ogni caso questo tipo di spesa deve essere autorizzato e documentato in modo adeguato.

## **8. Rapporti con partiti, organizzazioni sindacali e associazioni**

L'azienda non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, movimenti, associazioni religiose, comitati e organizzazioni politiche e sindacali e dei loro rappresentanti e candidati.

## **9. Modalità di attuazione**

### **9.1 Segnalazioni**

Tutti i soggetti interessati, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare verbalmente o per iscritto (rispetto alla natura della violazione) eventuali inosservanze del presente Codice e ogni richiesta di violazione del medesimo, da chiunque proveniente, alla Direzione.

Gli autori di segnalazioni palesemente infondate sono soggetti a sanzioni.

L'azienda tutela gli autori delle segnalazioni contro le eventuali ritorsioni cui possono andare incontro per aver riferito di comportamenti non corretti e a mantenerne riservata l'identità, fatti salvi gli obblighi di legge.

## **9.2 Violazioni del Codice di comportamento**

La grave e/o persistente violazione delle norme del Codice di comportamento da parte dei suoi destinatari lede il rapporto di fiducia instaurato con l'impresa e può comportare delle sanzioni disciplinari, il risarcimento del danno e nei casi di grave inadempimento la risoluzione del rapporto di lavoro.

*In ossequio all'art. 12 lett. d della LACR il Consiglio d'amministrazione nella propria seduta del 9 giugno 2020 ha ratificato la modifica al presente regolamento.*