

codice etico

Guardare avanti! Sempre.
Come la giraffa, un cuore grande,
piedi ben piantati a terra e collo
lungo per guardare lontano.

Il Codice etico è uno degli strumenti
della responsabilità sociale delle
imprese per la promozione di buone
pratiche di comportamento.

Codice etico - II edizione



marche 
multiservizi

codice : etico

Il Codice etico di Marche Multiservizi è stato approvato nel 2019.

Questa seconda edizione del Codice è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Marche Multiservizi Spa il 13/04/2023.

Indice

Introduzione	4	CAPO II – CLIENTI	17
La revisione del codice	4	17. Definizione di cliente	18
Alla base del Codice	5	18. Imparzialità tra i clienti	18
		19. Attenzione ai bisogni del cliente	18
		20. Informazione e comunicazione	18
Purpose, Missione, Valori e Principi di funzionamento	6	21. Qualità, continuità e sicurezza del servizio	19
		22. Impegno per la sostenibilità insieme ai clienti	19
		23. Correttezza nei contratti e nei rapporti commerciali	20
		24. Prevenzione del contenzioso	20
CAPO I – INDIRIZZI GENERALI	13	CAPO III – PERSONE DI MMS	21
1. Definizione di MMS	14	25. Definizione di persona di MMS	22
2. Destinatari del Codice	14	26. Tutela della persona e relazione fra colleghi	22
3. Comportamento etico	14	27. Valorizzazione di tutte le persone di MMS	22
4. Condivisione del Codice	14	28. Sostegno alla crescita professionale e personale	22
5. Patto fiduciario	14	29. Gestione del tempo	22
6. Responsabilità nella diffusione e nell'attuazione del Codice	14	30. Attenzione alla sfera privata	23
7. Formazione, informazione e sensibilizzazione sul Codice	14	31. Abuso di autorità	23
8. Validità del Codice	15	32. Ascolto, dialogo e coinvolgimento	23
9. Impegno al dialogo	15	33. Tutela della salute e della sicurezza	23
10. Collaborazione e cooperazione	15	34. Promozione del benessere	24
11. Doveri di rendere conto	15	35. Diligenza ed efficienza nell'utilizzo delle risorse aziendali	24
12. Valore delle diversità e impegno all'inclusione	15	36. Prevenzione dei conflitti di interesse	24
13. Conflitti di interesse	16	37. Tutela dell'immagine e della reputazione aziendale	24
14. Riservatezza delle informazioni	16		
15. Impegno per l'ambiente e le generazioni future	16		
16. Contributo alla transizione giusta	16		

CAPO IV – AZIONISTI

38. Definizioni di azionista	26
39. Creazione di valore	26
40. Tutela degli azionisti	26
41. Informazioni	26
42. Tutela e parità degli azionisti	26

CAPO V – FORNITORI

43. Definizione di fornitore	28
44. I fornitori e l'immagine e la reputazione di MMS	28
45. Rapporto coi fornitori e responsabilità sociale negli appalti	28
46. Politiche di sostenibilità dei fornitori	28
47. Condizioni di lavoro, salute e sicurezza dei lavoratori dei fornitori	29
48. Criteri di qualificazione	29
49. Criteri di valutazione	29
50. Criteri di selezione e gare	29
51. Correttezza nella gestione dei contratti	30
52. Regali e benefici	30

CAPO VI – AMBIENTE, TERRITORIO E ISTITUZIONI

53. Definizioni di ambiente, territorio e istituzioni	32
---	----

54. Azioni per l'ambiente	32
55. Educazione ambientale	32
56. Integrità e collaborazione nei rapporti con le istituzioni	33
57. Integrità nei rapporti con le autorità regolatrici	33
58. Impegno per la sostenibilità insieme alle comunità	34
59. Sostegno a iniziative sociali e culturali	34
60. Donazioni e liberalità	34

CAPO VII – PROMOZIONE DELLA DIFFUSIONE E ATTUAZIONE DEL CODICE

61. Comitato etico e sostenibilità	36
62. Promozione della diffusione e dell'attuazione del Codice	36
63. Interpretazione del Codice	36
64. Funzionamento del Comitato	36
65. Competenza del Comitato e rapporti con le Funzioni	37
66. Rapporti tra Comitato e organi esecutivi e di controllo	37
67. Procedimento d'ufficio	37
68. Segnalazioni	37
69. Tempi	38
70. Indagini	38
71. Esiti delle indagini	38
72. Dichiarazione di violazione	38
73. Riservatezza	39
74. Comunicazione agli interessati	39

Introduzione

La revisione del Codice

Con la presente edizione del Codice si è inteso, a livello di gruppo, tenere conto dei rilevanti cambiamenti che si sono verificati dalla edizione del 2019.

I principali elementi che hanno ispirato la revisione del Codice, in particolare, sono tre.

Innanzitutto, un accadimento “storico”: nel periodo intercorrente tra la precedente edizione del Codice e la presente revisione l’Assemblea degli Azionisti di Marche Multiservizi Spa ha modificato lo Statuto sociale, ponendo a capo degli obiettivi d’esistenza di MMS la creazione di valore nel lungo termine per i propri azionisti attraverso la creazione di valore condiviso. Il Codice non poteva non tenere conto di questo.

In secondo luogo, è stato inevitabile considerare quanto è cambiato il mondo in questi tre anni: una società colpita nel profondo dalla pandemia, l’aggravarsi della crisi climatica, una disparità sociale crescente, la guerra in Europa, le ripercussioni sull’economia a cui stiamo assistendo.

La terza questione è di minor portata ma importante,

soprattutto se si considera il Codice uno strumento per lo sviluppo dell’etica, al livello dell’impresa in tutte le sue relazioni, ma anche al livello dei singoli individui a cui si rivolge. Nell’ultimo triennio è aumentata la consapevolezza che uno strumento del genere deve essere efficiente, comprensibile, sintetico, facilmente utilizzabile. Ecco, dunque, l’esigenza di migliorare la sua leggibilità, di renderlo più in grado di parlare chiaramente a tutti.

A questo proposito, è importante una nota sul linguaggio. Questa revisione del Codice è stata anche linguistica, a partire dalla consapevolezza che forma e contenuto sono fra loro indissolubili. Questa nuova versione del Codice propone dunque a chi legge una riflessione sulle parole utilizzate, soprattutto in un’ottica di inclusività: a questo scopo, si è ricercato il migliore compromesso fra chiarezza e piacevolezza nella lettura e rappresentatività di tutte e di tutti. Un ruolo particolare è stato riconosciuto al linguaggio di genere, anche attraverso l’utilizzo, dove possibile, di termini neutri ma significativi (ad esempio “persone di MMS”): la scelta delle parole contribuisce a produrre cultura e i nomi conferiscono dignità a ciò che indicano. Per questo motivo, seguendo anche le linee guida delle più autorevoli organizzazioni linguistiche, nel Codice si intende dare un peso paritario a femminile e

maschile e l'utilizzo del maschile sovraesteso, utile a non appesantire il testo, è sempre da intendersi come rappresentativo di tutti i generi comprese le identità non binarie.

Queste, in sintesi, le novità che hanno contrassegnato la presente revisione e che hanno modellato l'attuale edizione del Codice per adeguarlo alle necessità d'oggi e dei prossimi anni. Chiunque voglia esprimersi sul fatto che l'obiettivo sia stato raggiunto o meno contribuirà alle finalità del Codice stesso, che sono, vale la pena ricordarlo in sintesi, la coerenza dei comportamenti all'interno dell'organizzazione, l'efficienza e una buona reputazione.

Alla base del Codice

Il Codice etico di MMS, che recepisce quello condiviso a livello di Gruppo Hera, è coerente con i contenuti di alcuni testi di riferimento in ambito internazionale in materia di diritti umani e diritti dei lavoratori: i principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, *compresa la dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro (ILO) sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro, le sue otto principali Convenzioni e la Carta Internazionale*

dei Diritti dell'Uomo delle Nazioni Unite, le linee Guida OCSE per le imprese multinazionali, la Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea.

Hanno influenzato i testi del Codice: *l'Agenda ONU 2030 per lo Sviluppo Sostenibile* adottata nel 2015, l'Accordo di Parigi e il Green Deal dell'Unione Europea, anche per ciò che concerne la necessità di garantire una transizione ecologica giusta, che tuteli le lavoratrici e i lavoratori e “non lasci indietro nessuno”. Ulteriore fonte di ispirazione nella stesura del documento è stato il Davos Manifesto del World Economic Forum (sia il primo, del 1973, sia nella versione del dicembre 2019).

Infine, la presente revisione ha tenuto conto degli impegni formali intrapresi dalla capogruppo durante il suo percorso di integrazione dei principi di responsabilità sociale di impresa e di sostenibilità nelle attività operative tra cui: l'adesione al UN Global Compact (fin dal 2004), la sottoscrizione della Carta per le Pari Opportunità e l'Uguaglianza sul Lavoro (nel 2009) e della CEOs Call CSR Europe “a New Deal for Europe” (nel 2019), l'adesione a CO2alizione Italia (nel 2022).

Si tratta di fonti di ispirazione non soltanto per il Codice ma anche per le politiche adottate dal Gruppo Hera e da tutte le Società che ad esso fanno riferimento, come MMS, e la loro attuazione.

Purpose, missione, valori e principi di funzionamento

Il purpose

**Lo scopo di MMS
ovvero perché MMS esiste**

Il ‘purpose’ di MMS è stato introdotto nello Statuto Sociale dall’Assemblea degli Azionisti il 26 aprile 2022.

“La Società attua un modello di impresa con l’obiettivo di creare valore nel lungo termine per i propri azionisti attraverso la creazione di valore condiviso con i propri stakeholder.

A tal fine la Società organizza e svolge attività di impresa anche con la finalità di favorire l’equità sociale e di contribuire al raggiungimento della neutralità di carbonio, alla rigenerazione delle risorse e alla resilienza del sistema dei servizi gestiti, a beneficio dei clienti, dell’ecosistema territoriale di riferimento e delle generazioni future (MMS per il Pianeta, per le Persone e per la Prosperità)”.

La missione

Cosa è chiamata a realizzare MMS oggi e in futuro e come intende farlo

“MMS vuole essere la migliore multiutility della Regione Marche per i suoi clienti, i lavoratori e gli azionisti, attraverso l’ulteriore sviluppo di un originale modello di impresa capace di innovazione e di forte radicamento territoriale, nel rispetto dell’ambiente.

Per MMS essere la migliore vuol dire rappresentare un motivo di orgoglio e di fiducia per:

- i clienti, perché ricevano, attraverso un ascolto costante, servizi di qualità all’altezza delle loro attese;
- le donne e gli uomini che lavorano nell’impre-

sa, perché siano protagonisti dei risultati con la loro competenza, il loro coinvolgimento e la loro passione;

- gli azionisti, perché siano certi che il valore economico dell’impresa continui ad essere creato, nel rispetto dei principi di responsabilità sociale;
- il territorio di riferimento, perché sia la ricchezza economica, sociale e ambientale da promuovere per un futuro sostenibile;
- i fornitori, perché siano attori della filiera del valore e partner della crescita”.

Valori

MMS assume come propri valori etici:

Integrità

MMS è un'azienda in cui la legalità, la correttezza, l'onestà, l'equità e l'imparzialità dei comportamenti all'interno e all'esterno dell'impresa costituiscono un comune modo di sentire e di agire. Nella condivisione di questi principi si instaurano rapporti duraturi con clienti e fornitori, generale trasparenza nelle relazioni con i terzi, equo riconoscimento del lavoro dei collaboratori.

Un gruppo di persone corrette e leali

Trasparenza

MMS si impegna a fornire a tutti i suoi interlocutori, in modo chiaro, completo e tempestivo, le informazioni relative alle azioni condotte a tutti i livelli d'impresa. Per MMS essere trasparenti significa adottare strumenti di gestione aperti al dialogo con i propri interlocutori con l'obiettivo di corrispondere alle attese di informazione e conoscenza degli impatti economici, sociali e ambientali delle attività aziendali.

Sinceri e chiari verso tutti gli interlocutori

Responsabilità personale

Impegnati
per il bene
dell'azienda
insieme

Lavorare in MMS comporta un impegno a instaurare un rapporto fiduciario con i propri colleghi e, più in generale, con tutti gli interlocutori. È ritenuto essenziale impegnarsi con lealtà ed efficacia per conseguire gli obiettivi aziendali con la consapevolezza dei propri compiti e delle proprie responsabilità.

Coerenza

Fare ciò
che diciamo
di fare

Essere coerenti significa per ognuno impegnarsi ad attuare quotidianamente in ogni azione la missione, i valori e i principi di funzionamento dell'azienda. Essi sono ritenuti base fondante della pianificazione strategica, degli obiettivi e della gestione operativa.

I principi di funzionamento

MMS assume come principi di funzionamento dell'impresa:

Sostenibilità e valore condiviso

MMS si impegna a coniugare valore economico e sociale con l'obiettivo di soddisfare nel tempo le legittime aspettative di tutti coloro che entrano in relazione con essa: clienti, lavoratori, azionisti, fornitori, istituzioni e comunità locali. MMS persegue una gestione che si ispira a preservare e rigenerare le risorse a disposizione della collettività, siano esse naturali, economiche o sociali in ragione del principio di condivisione e responsabilità verso le generazioni future.

Un'impresa costruita per durare nel tempo e per migliorare la società e l'ambiente delle generazioni future

Qualità ed eccellenza del servizio

La soddisfazione del cliente rappresenta un elemento fondamentale per la crescita del Gruppo che intende essere percepito come fornitore di soluzioni, capace di comprendere i bisogni e di offrire servizi di qualità elevata. In MMS l'agire quotidiano mira a fornire una risposta unica e affidabile alle attese dei clienti. Organizzazione, professionalità e cultura di MMS evolvono avendo come punto di riferimento l'ascolto e il servizio al cliente.

MMS opera per assicurare la continuità di servizio ai clienti migliorando, attraverso l'analisi e la gestione dei rischi, la resilienza delle reti e degli impianti gestiti.

Focalizzati sul cliente e mostrargli sempre una sola faccia

Efficienza

Valorizzare
le risorse
disponibili

MMS si impegna a perseguire con velocità gli obiettivi fissati introducendo in ogni attività il principio di ottimizzazione: nella gestione delle risorse umane, del tempo, delle risorse finanziarie e tecnologiche.

Innovazione e miglioramento continuo

Una squadra
che genera
idee e migliora
le cose

MMS si pone l'obiettivo di introdurre ai diversi livelli organizzativi tutti gli aspetti dell'innovazione necessari al raggiungimento della propria missione: tecnologica, digitale, organizzativa e gestionale. MMS intende cogliere tutte le opportunità della digitalizzazione e promuoverne la diffusione nel rispetto delle persone.

MMS agisce ogni giorno per il miglioramento delle proprie attività. È volontà di MMS sostenere e promuovere l'attitudine al miglioramento.

Coinvolgimento e valorizzazione

MMS si impegna a valorizzare l'esperienza e sviluppare le competenze di tutti i lavoratori, a promuovere la cooperazione e lo scambio di conoscenze, affinché il lavoro sia fonte di soddisfazione, orgoglio per le persone oltre che fattore rilevante per il successo dell'impresa. Si vogliono premiare i comportamenti coerenti con la missione e con i valori. MMS intende promuovere, attraverso la cultura del dialogo, la diffusione dell'informazione e lo spirito di appartenenza a un gruppo unico e integrato.

Condividere
conoscenze
per migliorarsi
e migliorare

Volontà di scegliere

Nel perseguire la propria missione MMS selezionerà le aree di business e i piani di sviluppo per accrescere il proprio valore e per essere sempre più competitiva sul mercato. La differenziazione sulla base del merito caratterizza il processo di riconoscimento e valorizzazione dei lavoratori.

Scegliere
la soluzione
più utile per
crescere

1

Indirizzi generali



1. Definizione di MMS

In questo Codice, per 'MMS' si intende l'impresa sia nella sua dimensione istituzionale, sia nella sua componente umana: amministratori e amministratrici, lavoratori e lavoratrici.

2. Destinatari del Codice

I destinatari del Codice sono le persone che a vario titolo e con differente responsabilità realizzano, direttamente o indirettamente, gli scopi di MMS.

3. Comportamento etico

Per MMS il comportamento etico è l'agire coerente con questo Codice.

4. Condivisione del Codice

MMS richiede a tutti coloro che a vario titolo collaborano alle attività aziendali di avvalersi del Codice e agire in coerenza ad esso.

5. Patto fiduciario

Il Codice etico rappresenta un patto fiduciario tra MMS, i destinatari del Codice e tutti i suoi interlocutori. Ogni comportamento non conforme al Codice equivale a una violazione del patto.

6. Responsabilità nella diffusione e nell'attuazione del Codice

La diffusione e l'attuazione del Codice dipendono dall'impegno di tutti i suoi destinatari, e in particolare da chi detiene maggiore responsabilità che deve rappresentare un esempio per tutti.

7. Formazione, informazione e sensibilizzazione sul Codice

MMS realizza iniziative periodiche di formazione, informazione e sensibilizzazione sul Codice, con particolare riguardo ai neoassunti.

8. Validità del Codice

Il presente Codice ha la validità di tre anni, alla scadenza dei quali sarà sottoposto a verifica e a eventuale revisione con la partecipazione di lavoratori d'ogni livello e con il coordinamento del Comitato etico e sostenibilità di Hera SpA.

9. Impegno al dialogo

MMS instaura un dialogo costruttivo con i propri interlocutori e le loro rappresentanze, nel rispetto dei reciproci interessi. Ognuno è tenuto a dare riscontro alle richieste di dialogo.

10. Collaborazione e cooperazione

MMS riconosce il valore della collaborazione e cooperazione tra i lavoratori, tra aree aziendali e tra l'impresa e i suoi interlocutori e le considera fondamentali per la creazione di valore condiviso e la piena attuazione del Codice.

11. Dovere di rendere conto

MMS comunica i propri obiettivi e rende conto dei risultati ottenuti attraverso strumenti idonei a misurare e a divulgare il valore condiviso generato e gli impatti economici, sociali e ambientali delle proprie attività. MMS si impegna a innovare nel tempo tali strumenti tenendo conto dei mutamenti del contesto esterno, dell'esigenze dei propri interlocutori e dell'evoluzione delle tecnologie. "Rendere conto" è assunto come prassi di condotta individuale.

12. Valore delle diversità e impegno all'inclusione

MMS promuove verso tutti i suoi interlocutori una sempre maggiore sensibilità per le diversità tra le persone, valorizzandole attraverso una cultura di inclusione libera da pregiudizi.

MMS contrasta qualsiasi forma di discriminazione e i luoghi comuni che la producono, sia essa riferita alla condizione fisica, alla disabilità, alle opinioni, alla nazionalità, alla religione, al sesso, all'identità di genere, all'orientamento sessuale e a qualsiasi altra condizione che possa dare origine a discriminazione.

13. Conflitti di interesse

Amministratori e lavoratori operano con integrità, rifiutano il perseguimento di vantaggi indebiti, la corruzione in tutte le sue forme ed evitano le situazioni che possano rappresentare un conflitto d'interesse tra loro e l'impresa.

14. Riservatezza delle informazioni

Ogni informazione sulle attività aziendali è patrimonio di MMS e, se non ancora divulgata, deve essere impiegata da amministratori e lavoratori nell'interesse esclusivo dell'impresa e utilizzata solo per finalità connesse all'esercizio del proprio incarico.

MMS assicura la riservatezza dei dati personali in proprio possesso.

15. Impegno per l'ambiente e le generazioni future

MMS riconosce l'ambiente come bene primario e impiega le tecnologie, gli strumenti e i processi più adatti per contribuire, in coerenza con il purpose, alla transizione ecologica e per prevenire i rischi, ridurre gli impatti ambientali diretti e indiretti, preservare le risorse naturali a beneficio delle generazioni future.

MMS promuove l'impegno per l'ambiente e le generazioni future verso tutti i suoi interlocutori.

16. Contributo alla transizione giusta

MMS intende contribuire concretamente ad una transizione ecologica giusta capace di saldare l'azione per il clima e l'ambiente con l'inclusione sociale. MMS considera la trasformazione digitale come un veicolo per la transizione giusta e promuove un uso responsabile dei dati e delle tecnologie.

2 | Clienti



17. Definizione di cliente

Si definisce 'cliente' chiunque fruisca a qualunque titolo di prodotti e/o di servizi dell'impresa.

18. Imparzialità tra i clienti

Nell'erogazione dei propri servizi, MMS garantisce equità di trattamento tra i clienti, siano essi effettivi e potenziali. Rispetto a essi MMS si adopera per raggiungere il più alto livello di servizio in tutte le aree di competenza, compatibilmente con le norme emanate dagli enti regolatori.

19. Attenzione ai bisogni del cliente

MMS si impegna per la soddisfazione dei clienti effettivi e potenziali e imposta la relazione con loro su competenza, disponibilità, rispetto, cortesia e sensibilità verso le diversità; promuove e realizza iniziative di ascolto e dialogo e strumenti per assicurare la tempestività e la qualità dell'informazione e della comunicazione allo scopo di aumentare la reciproca collaborazione e la qualità dei servizi.

MMS è attenta ai clienti più vulnerabili e attua ini-

ziative a loro dedicate ricercando la collaborazione con altre organizzazioni.

20. Informazione e comunicazione

MMS informa il cliente effettivo e potenziale in modo completo e tempestivo sulle caratteristiche, funzioni, costi e rischi del servizio offerto. In particolare, i contratti e ogni comunicazione rilasciata da MMS dovranno essere:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile diretto e di uso comune,
- completi e veritieri, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione per il cliente attuale o potenziale.

MMS mira alla semplificazione delle procedure, si impegna a limitare gli adempimenti richiesti ai clienti e fornisce loro ogni chiarimento in merito.

21. Qualità, continuità e sicurezza del servizio

MMS garantisce ai suoi clienti gli adeguati standard di qualità, continuità e sicurezza dei servizi, impegnandosi per il loro miglioramento tenendo conto degli standard definiti dalle autorità di riferimento.

MMS dunque:

- adotta sistemi di gestione della qualità,
- rende note ai clienti le modalità per avanzare reclami e fornisce risposte adeguate ai reclami stessi,
- fornisce alle istituzioni le informazioni necessarie a comprendere gli eventuali rischi per la sicurezza delle comunità legati all'attività dell'impresa e la qualità del servizio erogato,
- monitora periodicamente la soddisfazione dei clienti, pubblicandone i risultati,
- divulga gli indicatori sulla qualità del servizio e rendiconta i risultati raggiunti.

22. Impegno per la sostenibilità insieme ai clienti

MMS si impegna ad affiancare i clienti nella transizione ecologica, mettendo loro a disposizione strumenti e soluzioni al fine di creare valore condiviso e generare insieme a loro impatti sociali e ambientali positivi tangibili e misurabili.

23. Correttezza nei contratti e nei rapporti commerciali

MMS garantisce integrità e correttezza nella stipulazione ed esecuzione dei contratti e nei rapporti commerciali, a tutela dei diritti dei consumatori e nel rispetto:

- dei principi di concorrenza leale,
- dei codici di condotta commerciale delle autorità di riferimento,
- della normativa vigente.

MMS garantisce al proprio personale adeguata formazione in merito.

MMS impronta a tali principi la selezione delle agenzie di vendita e si impegna affinché gli agenti di vendita delle agenzie mandatarie conformino i loro comportamenti alle stesse regole di correttezza adottate da MMS, monitorandone l'operato.

L'accettazione sottoscritta del presente Codice da parte delle agenzie di vendita rappresenta parte integrante del rapporto contrattuale.

24. Prevenzione del contenzioso

MMS privilegia la soluzione non giudiziale dei possibili contrasti, attraverso procedure conciliative tra l'azienda e il cliente.



3

Persone
di Marche
Multiservizi

25. Definizione di persona di MMS

Ai fini di questo Codice, si definisce 'persona di MMS' il lavoratore o la lavoratrice che, al di là della tipologia giuridica del rapporto, intrattenga con MMS una relazione di lavoro diretta e rivolta al raggiungimento degli scopi dell'impresa. MMS considera tutte le lavoratrici e i lavoratori innanzitutto nella loro dimensione di persona umana, con la sua originaria e assoluta dignità.

26. Tutela della persona e relazione fra colleghi

MMS salvaguarda i lavoratori da molestie sessuali o di altra natura, atti di violenza fisica e psicologica e da ogni atteggiamento discriminatorio o lesivo della persona.

Ognuno è chiamato ad assumere nei confronti dei propri colleghi un atteggiamento improntato al rispetto, alla tutela della dignità della persona, alla collaborazione, all'umana solidarietà.

27. Valorizzazione di tutte le persone di MMS

MMS garantisce un ambiente di lavoro in cui ciascuno possa collaborare esprimendo la propria attitudine professionale, ove la responsabilità si manifesti e le regole condivise siano rispettate e promosse. L'azienda valorizza le competenze, le potenzialità e l'impegno, adoperando criteri di valutazione chiari e omogenei e promuovendo il dialogo tra responsabili e collaboratori.

28. Sostegno alla crescita professionale e personale

MMS sostiene la crescita professionale e la realizzazione personale. Sulla base del purpose, della missione e degli obiettivi strategici, MMS elabora e attua un piano di apprendimento annuale, tenendo conto dei fabbisogni formativi espressi dai responsabili e dai loro collaboratori.

29. Gestione del tempo

MMS promuove modalità di lavoro che facilitino l'armonia e l'integrazione tra vita lavorativa e privata e coniughino efficienza ed efficacia nell'uti-

lizzo del tempo e degli spazi. I responsabili sono tenuti a valorizzare il tempo di lavoro dei collaboratori e devono richiedere loro esclusivamente prestazioni coerenti con le loro attività e con le esigenze dell'azienda.

Allo stesso modo, tutte le persone di MMS devono perseguire, nell'uso del loro tempo, la massima efficienza e proporre miglioramenti al riguardo, coniugando la flessibilità lavorativa con il dovere e l'impegno.

30. Attenzione alla sfera privata

MMS rispetta la sfera privata dei lavoratori prestando attenzione alle loro necessità nelle situazioni di difficoltà che possano impedire il normale svolgimento dell'attività lavorativa.

Alle persone di MMS sono richieste informazioni esclusivamente utili all'accertamento dei requisiti professionali e lavorativi.

31. Abuso di autorità

Il responsabile non richiederà ai collaboratori favori personali o altro che non sia previsto dai contratti di lavoro e dalle norme del presente Codice.

32. Ascolto, dialogo e coinvolgimento

MMS promuove un ambiente di lavoro fondato su comunicazione, ascolto, dialogo e coinvolgimento. In particolare:

- fornisce strumenti adatti alla collaborazione e cooperazione e ne promuove l'impiego,
- informa periodicamente su risultati e obiettivi,
- definisce con chiarezza i ruoli,
- sollecita il contributo di tutti all'innovazione e alla soluzione dei problemi,
- attiva periodicamente indagini sul clima aziendale e si adopera per migliorarlo,
- promuove l'adozione di comportamenti esemplari e di atteggiamenti positivi.
- informa, coinvolge e ascolta anche nei momenti di criticità.

33. Tutela della salute e della sicurezza

MMS diffonde la cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili.

A tal fine:

- adotta sistemi di gestione,
- definisce specifici obiettivi e programmi di

miglioramento, volti alla minimizzazione degli infortuni e delle malattie professionali,

- rende conto della salute e sicurezza del lavoro nello svolgimento delle proprie attività.

34. Promozione del benessere

MMS promuove una cultura del benessere lavorativo e personale, attraverso iniziative dedicate al benessere fisico, psicologico e finanziario in coerenza con le priorità individuate dall'ascolto delle persone.

35. Diligenza ed efficienza nell'utilizzo delle risorse aziendali

Ogni persona di MMS deve sentirsi custode dei beni aziendali, materiali e immateriali e deve adottare comportamenti volti alla riduzione degli sprechi, al risparmio energetico, alla sicurezza informatica, manifestando responsabilità nei confronti dell'azienda e dell'ambiente. Nessuno può fare uso improprio o fraudolento delle risorse aziendali o permettere ad altri di farlo.

36. Prevenzione dei conflitti di interesse

In coerenza con gli indirizzi generali del presente Codice, tutte le persone di MMS si devono astenere dall'avvantaggiarsi personalmente della posizione, delle informazioni e della discrezionalità connesse alla propria funzione.

Tutti devono adottare misure adeguate e tempestive per prevenire qualunque conflitto di interesse anche potenziale dovesse insorgere, segnalandolo ai diretti superiori.

37. Tutela dell'immagine e della reputazione aziendale

L'immagine e la reputazione aziendale rappresentano un patrimonio che le persone di MMS devono tutelare con il loro comportamento in ogni situazione, tenendo anche conto dell'evolversi del contesto sociale e dell'impatto degli strumenti di comunicazione digitali disponibili, compresi i *social network*. Posta la libertà d'opinione di ogni lavoratore rispetto alle scelte effettuate dall'azienda, i comportamenti d'ognuno si devono conformare alla salvaguardia della reputazione e dell'immagine di MMS.

4 | Azionisti



38. Definizioni di azionista

È azionista di MMS chiunque ne possieda azioni. Rientrano quindi in questa categoria gli azionisti pubblici (enti locali), il partner industriale Hera S.p.A., nonché i piccoli azionisti risultanti dell'OPV.

39. Creazione di valore

MMS è impegnata nella creazione di valore nel lungo termine per i propri azionisti, attraverso la creazione di valore condiviso con i propri stakeholder, coniugando obiettivi e risultati economici, sociali e ambientali.

MMS persegue un efficace controllo dei rischi con una gestione socialmente responsabile dell'attività d'impresa e con l'impegno per l'efficienza, per l'uso sicuro e sostenibile dei capitali e per la salvaguardia del patrimonio aziendale tangibile e intangibile.

40. Tutela degli azionisti

MMS adotta un sistema di governo e di gestione teso a garantire tutela di tutti gli azionisti; garantisce un'informazione completa a sostegno delle

decisioni dell'assemblea, nel rispetto delle norme di legge e delle disposizioni dello statuto.

41. Informazioni

MMS garantisce un'informazione trasparente e puntuale agli azionisti, affinché le loro decisioni siano basate sulla piena conoscenza delle linee strategiche aziendali, dei risultati della gestione, della creazione di valore condiviso e degli aspetti ambientali, sociali e di governo societario.

MMS adotta un sistema di controllo e gestione interno orientato a garantire la veridicità e correttezza delle comunicazioni societarie al fine di prevenire reati societari, tra cui l'aggiotaggio, che ledano gli interessi degli azionisti.

La comunicazione delle informazioni è svolta in attuazione e nel rispetto delle procedure interne in materia.

42. Tutela e parità degli azionisti

MMS garantisce la parità di informazione e di trattamento a tutti gli azionisti e li tutela nel loro complesso.



5 | Fornitori

43. Definizione di fornitore

I 'fornitori' sono le persone e le imprese che, singolarmente o come parte di una catena che comprende anche tutti i subcontraenti, forniscono beni e servizi necessari alla realizzazione delle attività concorrendo al raggiungimento degli obiettivi di MMS.

44. I fornitori e l'immagine e la reputazione di MMS

I fornitori concorrono a costruire l'immagine e la reputazione di MMS.

La qualità delle relazioni di MMS con gli *stakeholder* è dunque dipendente anche dal comportamento dei fornitori e dei loro lavoratori, a cui è richiesto un comportamento coerente con il presente Codice.

45. Rapporto coi fornitori e responsabilità sociale negli appalti

Amministratori e lavoratori di MMS agiscono verso i fornitori effettivi e potenziali con integrità.

La condotta di MMS nell'approvvigionamento di beni, servizi e lavori è improntata al riconoscimento di pari opportunità per ogni fornitore, alla ricerca

della economicità, della qualità e della sostenibilità della prestazione.

MMS si impegna a sviluppare con i fornitori rapporti di cooperazione attraverso lo scambio reciproco di competenze e informazioni, affiancandoli nel processo di creazione di valore condiviso.

Sono da evitare situazioni di dipendenza, sia per MMS sia per il fornitore.

MMS si impegna ad attuare e a promuovere specifiche iniziative di responsabilità sociale negli appalti di fornitura.

46. Politiche di sostenibilità dei fornitori

MMS, nell'individuazione dei criteri di selezione, valorizza le politiche di sostenibilità dei fornitori tenendo in considerazione il purpose.

I fornitori devono essere in grado di fornire a MMS le informazioni su tali politiche e sugli esiti delle stesse in relazione agli affidamenti ricevuti.

47. Condizioni di lavoro, salute e sicurezza dei lavoratori dei fornitori

MMS vigila - nelle forme e nei modi previsti dai contratti - sulle condizioni in cui si svolge il lavoro dei fornitori e per preservare la salute e la sicurezza dei loro lavoratori.

MMS accerta che i requisiti delle aziende fornitrici corrispondano a quelli richiesti dalla legge, dalle politiche e dalle procedure aziendali.

48. Criteri di qualificazione

La qualificazione dei fornitori è improntata ad equità ed è svolta secondo specifica procedura.

La qualificazione si basa su elementi oggettivi di:

- solidità finanziaria,
- idoneità tecnico-professionale,
- sostenibilità ambientale e sociale,
- la disponibilità ad accettare e facilitare l'acquisizione delle informazioni da parte di MMS.

L'accettazione sottoscritta del presente Codice da parte del fornitore rappresenta uno dei criteri di qualificazione e diviene parte integrante del rapporto contrattuale.

49. Criteri di valutazione

La valutazione dei fornitori è improntata a equità ed è svolta secondo specifica procedura.

La valutazione si basa sul monitoraggio dei seguenti elementi oggettivi:

- il costante rispetto delle prestazioni contrattualizzate,
- l'adeguatezza dei comportamenti adottati,
- le effettive competenze,
- l'impatto ambientale e sociale delle attività svolte,
- la salute e la sicurezza dei lavoratori e in generale le condizioni di lavoro.

50. Criteri di selezione e gare

L'impegno di MMS è di conciliare la ricerca dell'offerta economicamente più vantaggiosa con le giuste attese di redditività del fornitore.

MMS dà facoltà a chiunque sia in possesso dei requisiti previsti in fase di qualifica di partecipare alle gare di appalto, creando adeguate condizioni di concorrenza, trasparenza ed economicità. MMS garantisce la rotazione dei fornitori qualificati nelle trattative private anche in funzione della valutazione delle prestazioni.

51. Correttezza nella gestione dei contratti

La gestione dei contratti con i fornitori è fondata sulla correttezza, evitando ogni possibile forma di abuso.

MMS informa i fornitori, in fase di stipula del contratto, relativamente alle caratteristiche e ai rischi della produzione, alle modalità e ai tempi di pagamento e a ogni altro aspetto di maggior rilievo per il fornitore. A tal fine MMS utilizza una informazione completa, chiara e comprensibile, che elimini possibili interpretazioni ambigue.

Nella relazione con i fornitori MMS non sfrutta eventuali proprie posizioni di forza o di vantaggio.

52. Regali e benefici

Amministratori e lavoratori di MMS evitano di dare e ricevere regali che possano essere interpretati come eccedenti le normali pratiche di cortesia commerciale.

Coloro che ricevono regali o altre utilità al di fuori di quelle di modico valore e nell'ambito di una prassi di ordinaria cortesia commerciale, devono informare i propri responsabili di riferimento che provvederanno a restituirli o a devolverli in beneficenza in coerenza con le specifiche disposizioni aziendali in materia.

6 Ambiente, territorio e istituzioni



53. Definizioni di ambiente, territorio e istituzioni

Col termine 'ambiente' si intende la natura come luogo più o meno circoscritto in cui si svolge la vita dell'uomo, degli animali, delle piante e come patrimonio da conservare proteggendolo dalla distruzione, dalla degradazione, dall'inquinamento.

Col termine 'territorio' si intende un determinato spazio fisico con il suo paesaggio, le sue comunità insediate e le sue caratteristiche: emergenze naturali e storiche, tradizioni e culture, organizzazioni economiche e sociali pubbliche e private. Col termine 'istituzioni' ci si riferisce a quelle pubbliche.

54. Azioni per l'ambiente

In coerenza con il purpose e gli indirizzi generali del presente Codice, MMS si impegna a:

- contribuire al raggiungimento della neutralità di carbonio attraverso la promozione dell'efficienza energetica e la diffusione delle energie rinnovabili,
- rigenerare le risorse, anche attraverso iniziative di economia circolare,
- prevenire i rischi ambientali,
- minimizzare gli impatti negativi sull'ambiente,
- adottare sistemi di gestione ambientale e dell'energia.

55. Educazione ambientale

MMS realizza iniziative di carattere informativo, educativo e didattico volte ad accrescere l'impegno per l'ambiente e le generazioni future da parte di tutti i suoi interlocutori, al fine di favorire la transizione ecologica.

56. Integrità e collaborazione nei rapporti con le istituzioni

MMS sviluppa con le istituzioni rapporti di collaborazione e comunicazione riguardanti esclusivamente:

- la situazione e l'evoluzione delle norme,
- l'attività di MMS.

Gli amministratori e i lavoratori di MMS agiscono verso le istituzioni con integrità e rifiutano qualsiasi indebita forma di pressione atta a procurare vantaggi all'azienda. MMS adotta un modello organizzativo specifico per la prevenzione dei reati nei confronti della pubblica amministrazione.

Si impegna, inoltre, a collaborare con le istituzioni per disporre di normative che mirando al benessere territoriale garantiscano la sostenibilità dei servizi gestiti.

57. Integrità nei rapporti con le autorità regolatrici

Gli amministratori e i lavoratori di MMS agiscono verso le autorità regolatrici con integrità e rifiutano qualsiasi indebita forma di pressione atta a procurare vantaggi all'azienda. MMS fornisce alle autorità nazionali e locali deputate al controllo e regolazione dei servizi tutte le informazioni richieste, in maniera completa, corretta, adeguata e tempestiva e mette a disposizione la propria competenza ed esperienza al fine di migliorare la regolazione dei servizi gestiti.

58. Impegno per la sostenibilità insieme alle comunità

MMS intende contribuire alla transizione ecologica dei territori serviti e si impegna a prestare attenzione alle comunità in cui opera e ad ascoltare le sollecitazioni da esse provenienti. A questo scopo realizza:

- iniziative di informazione, ascolto, consultazione e coinvolgimento, adottando appositi strumenti, con particolare riguardo per le comunità insediate nei pressi dei propri impianti, attuali e futuri,
- collaborazioni capaci di generare benefici ambientali, sociali e culturali concreti.

MMS ricerca la collaborazione dei cittadini e promuove i loro comportamenti positivi.

59. Sostegno a iniziative sociali e culturali

Nel sostegno di iniziative sociali e culturali e in genere nelle sponsorizzazioni, MMS si attiene a una apposita procedura e tiene in considerazione unicamente iniziative coerenti con i propri obiettivi strategici, con i principi di responsabilità ambientale e sociale e con gli indirizzi assunti dal Consiglio di Amministrazione.

MMS non eroga contributi di alcun genere a politici e partiti politici. Inoltre, rendiconta annualmente nel proprio bilancio di sostenibilità quanto erogato e verso quali principali iniziative.

60. Donazioni e liberalità

Nelle donazioni e nelle liberalità MMS si attiene ad una apposita procedura e privilegia iniziative che offrono una garanzia di qualità, che si distinguono per il messaggio etico trasmesso e che, in coerenza con il purpose e la missione, contribuiscono allo sviluppo sociale, culturale e ambientale delle comunità.

MMS, inoltre, rendiconta annualmente nel proprio bilancio di sostenibilità quanto donato e verso quali principali iniziative.

7 Promozione della diffusione e attuazione del Codice



61. Comitato etico e sostenibilità

Tutte le attribuzioni in tema di promozione della diffusione e dell'attuazione del presente Codice sono riservate al Consiglio di Amministrazione, che nomina un apposito Comitato composto da almeno un Consigliere indipendente di MMS S.p.A., e almeno un componente esterno esperto in materia di responsabilità sociale e sostenibilità.

Il Comitato rimane in carica tre anni e i suoi membri sono rieleggibili.

Nella sua prima seduta il Comitato elegge tra i suoi membri il Presidente.

62. Promozione della diffusione e dell'attuazione del Codice

Il Comitato, assieme ai Responsabili di Funzione di MMS, promuove la diffusione e l'attuazione del Codice a tutti i livelli dell'organizzazione.

63. Interpretazione del Codice

Possono essere richiesti anche a un solo membro del Comitato pareri riguardanti i contenuti e il rispetto del Codice.

64. Funzionamento del Comitato

Il funzionamento del Comitato è definito dal Comitato stesso attraverso un apposito Regolamento che viene sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione.

Ogni volta che il Comitato ravviserà l'esigenza di modifiche o aggiornamenti, una volta deliberati, essi saranno sottoposti all'approvazione del Consiglio.

Il Comitato può nominare un Segretario con il compito di redigere i verbali delle sedute.

Il Presidente può affidare al Segretario il compito della conservazione di atti, documenti e verbali e di supportare le indagini.

65. Competenza del Comitato e rapporti con le Funzioni

Nel caso il Comitato individui fattispecie che ricadono sotto la competenza di leggi, contratti e regolamenti, esso deferisce il caso e la sua trattazione alle Funzioni competenti.

Il Comitato non si sostituisce alle strutture organizzative che hanno la responsabilità della gestione dei reclami.

66. Rapporti tra Comitato e organi esecutivi e di controllo

Il Comitato relaziona periodicamente sulle proprie attività al Consiglio di Amministrazione e annualmente si svolgerà una specifica seduta del Consiglio in cui si compirà una valutazione generale della condizione etica di MMS e si definiranno le prossime linee d'attività.

Il Comitato può intrattenere rapporti con istituzioni di controllo, quale il Collegio sindacale. I rapporti con l'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs 231/01 saranno garantiti dal Presidente del Comitato.

67. Procedimento d'ufficio

I membri del Comitato, qualora vengano direttamente o indirettamente a conoscenza di violazioni del Codice o di indizi di violazione del Codice, hanno l'obbligo di darne comunicazione al Presidente del Comitato che, a sua volta, ha l'obbligo di sottoporre l'argomento al Comitato nella prima riunione.

Il Comitato potrà deliberare di avviare delle indagini.

68. Segnalazioni

Chiunque è tenuto a rilevare e segnalare possibili comportamenti non conformi al Codice etico.

Le segnalazioni di violazione possono essere avanzate al Comitato nel suo complesso o a ognuno dei suoi membri. Possono essere avanzate verbalmente o per iscritto. Se presentata in modo verbale, la segnalazione sarà formalizzata per iscritto nel corso della prima seduta del Comitato.

69. Tempi

Il segnalante ha il diritto a essere informato tempestivamente della ricezione della segnalazione e della sua presa in carico da parte del Comitato, ed entro 60 giorni della decisione del Comitato di avviare delle indagini o di archiviare la segnalazione.

La comunicazione al segnalante sarà effettuata con le medesime modalità che sono state da lui adottate.

70. Indagini

Nel caso il Comitato deliberi per l'avvio di indagini, esso può congiuntamente o disgiuntamente, interpellare i testimoni e i soggetti coinvolti tra cui i presunti responsabili delle violazioni - in modo da permettere l'emissione di un giudizio motivato.

71. Esiti delle indagini

Il Comitato, al termine delle indagini può emettere una dichiarazione di violazione o di non violazione del Codice. Sulla base dell'esito delle indagini, il Comitato può emettere una comunicazione rivolta a promuovere soluzioni e comportamenti positivi instaurando, se ritenuto necessario, un dialogo con le persone e strutture organizzative interessate per ricercare le soluzioni più idonee.

72. Dichiarazione di violazione

Nel caso il Comitato emetta una dichiarazione di violazione, questa potrà avere forma scritta o orale e potrà riguardare singoli lavoratori o ambiti organizzativi di MMS.

Il Comitato potrà decidere sia la forma sia il grado di pubblicità della dichiarazione di violazione.

Nel caso in cui il Comitato ravvisi nella violazione del Codice fattispecie che ricadono sotto la competenza di leggi, contratti e regolamenti, ne fa segnalazione alle Direzioni e società competenti che interverranno con sanzioni e azioni correttive.

73. Riservatezza

Il Comitato tutela la riservatezza dell'identità del segnalante. Il segnalante e i testimoni devono essere informati sul fatto che notizie e testimonianze rese potranno, dietro loro consenso e valutazione del Comitato, non rimanere riservate ai fini dello svolgimento delle indagini. Tutti i soggetti coinvolti nell'indagine sono tenuti alla riservatezza.

Sono vietati atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante. Tali atti sono sanzionati in coerenza con le specifiche procedure aziendali in materia.

74. Comunicazione agli interessati

Il Comitato deve comunicare ai segnalanti, ai responsabili della violazione e ai soggetti più direttamente coinvolti dagli esiti delle indagini, il suo giudizio debitamente motivato.

Sulla base dell'esito delle indagini, i soggetti identificati come responsabili di una violazione del Codice, hanno il diritto di essere ascoltati dal Comitato prima dell'emissione della dichiarazione di violazione.

Il Comitato non è obbligato a rendere pubblici gli atti d'indagine.

Il Consiglio di Amministrazione di Marche Multi-servizi S.p.A. ha nominato un Comitato etico per garantire la diffusione e l'attuazione del Codice. È compito del Comitato etico divulgare il regolamento e le modalità di funzionamento del Comitato stesso. Segnalazioni e richieste di informazioni possono essere indirizzate a:

Comitato etico
Marche Multiservizi S.p.A.
Via dei Canonici, 144
61121 - Pesaro
comitatoetico@gruppomarchemultiservizi.it

Ideazione e coordinamento del progetto editoriale:

Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità

Direzione Centrale Relazioni Esterne – Relazioni Esterne Marche Multiservizi S.p.A.

Progetto grafico:

Koan multimedia

Fotografie:

Klaus Tiedge © 2022 All Rights Reserved

Per la realizzazione di questo Codice sono state utilizzate carta Fedrigoni Life Eco100, riciclata al 100% e certificata FSC®, e fotografie digitali.

Finito di stampare nel mese di giugno 2023



Marche Multiservizi S.p.A.

Via dei Canonici, 144 - 61121 Pesaro

comitatoetico@gruppomarchemultiservizi.it