CODICE ETICO

Semplice Gas & Luce S.p.A.

I) INTRODUZIONE

1. CODICE ETICO E VALORI AZIENDALI p.1
2. RISPETTO DELLE NORME p.2
3. COMPORTAMENTI NON ETICI p.3
4. VALORE DELLA REPUTAZIONE E DEI DOVERI FIDUCIARI p.3
5. IL VALORE DELLA RECIPROCITA' p.3

II) PRINCIPI GENERALI

1. IMPARZIALITA' p.4
2. CORRETTEZZA IN CASO DI POTENZIALI CONFLITTI DI INTERESSE p.4
3. RISERVATEZZA p.4
4. RELAZIONI CON I SOCI p.5
5. VALORE DELLE RISORSE p.5
6. EQUITA' DELL'AUTORITA' p.5
7. INTEGRITA' MORALE DELLA PERSONA p.5
8. TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI p.6
9. DILIGENZA E ACCURATEZZA NELL'ESECUZIONE DEI COMPITI E DEI CONTRATTI p.6
10. CORRETTEZZA ED EQUITA' NELLA GESTIONE DEI RAPPORTI CONTRATTUALI p.6
11. QUALITA' DEI SERVIZI E DEI PRODOTTI p.6
12. CONCORRENZA LEALE p.7
13. RESPONSABILITA' VERSO LA COLLETTIVITA' p.7
14. TUTELA AMBIENTALE p.7
15. UTILIZZO DELLE RISORSE FINANZIARIE p.7

III) CRITERI DI CONDOTTA

SEZIONE I: CRITERI DI CONDOTTA IN GENERALE

- TRATTAMENTO DELLE INFORMAZIONI p.8
- REGALI, OMAGGI, BENEFICI p.8
- COMUNICAZIONE ALL'ESTERNO p.9

SEZIONE II: CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I COLLABORATORI

- SELEZIONE DEL PERSONALE p.10
- COSTITUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO p.10

- GESTIONE DEL PERSONALE....p.11
- INTERVENTI SULLA RIORGANIZZAZIONE DEL LAVORO....p.12
- SICUREZZA, IGIENE, SALUTE....p.12
- PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI....p.13
- INTEGRITA' E TUTELA DELLA PERSONA....p.13
- DOVERI DEI DIPENDENTI E DEI COLLABORATORI....p.14

SEZIONE III: CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I CLIENTI

- IMPARZIALITA' E CORRETTEZZA NEI RAPPORTI CON I CLIENTI....p.16
- RAPPORTI CON I CLIENTI....p.16
- COMUNICAZIONI AI CLIENTI....p.16
- STILE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI E DEI COLLABORATORI....p.17
- CONTROLLO DELLA QUALITA'....p.17
- COINVOLGIMENTO DELLA CLIENTELA....p.17
- GESTIONE DELLE POSIZIONI CREDITORIE....p.17

SEZIONE IV: CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I FORNITORI

- SCELTA DEL FORNITORE....p.18
- INTEGRITA' ED INDIPENDENZA NEI RAPPORTI CON I FORNITORI....p.19

SEZIONE V: CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON LA COLLETTIVITA'

- RAPPORTI ECONOMICI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI ED ASSOCIAZIONI....p.20
- CONTRIBUTI E SPONSORIZZAZIONI....p.20
- RAPPORTI ISTITUZIONALI....p.21

IV) MODALITA' DI ATTUAZIONE

1. ORGANISMO DI VIGILANZA....p.21
2. COMPITI DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA IN MATERIA DI ATTUAZIONE E CONTROLLO DEL CODICE ETICO....p.22
3. COMUNICAZIONE E FORMAZIONE....p.22
4. SEGNALAZIONI E WHISTLEBLOWING....p.23
5. VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO....p.24

I) INTRODUZIONE

1. CODICE ETICO E VALORI AZIENDALI

Nel contesto dell'adozione di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi di quanto indicato dal D. Lgs. 231/2001, Semplice Gas & Luce S.p.A., per mezzo di apposita delibera degli amministratori, si è dotata di un "Codice Etico Comportamentale" (di seguito definito "Codice Etico" o "Codice"). Tale Codice, parte integrante del M.O.G., ha lo scopo di fornire indirizzi generali di carattere etico e comportamentale a dipendenti, soci, collaboratori, consulenti, fornitori e altri portatori di interesse, ai quali gli stessi dovranno conformarsi nell'esecuzione delle proprie attività, nonché al fine di contribuire alla prevenzione della realizzazione degli illeciti previsti dal D.Lgs. 231/2001.

Semplice Gas & Luce S.p.A. crede nel valore del lavoro e considera la legalità, la trasparenza e la correttezza dell'agire presupposti imprescindibili per il raggiungimento dei propri obiettivi economici, produttivi e sociali. I principi e le norme di comportamento del Codice Etico arricchiscono i processi decisionali, la formazione professionale ed orientano i comportamenti della Società; tali norme e principi sono vincolanti, nell'ambito dello svolgimento delle attività aziendali, per i destinatari e per gli interlocutori esterni. Questi ultimi vengono definiti quali le categorie di individui, gruppi, associazioni o istituzioni private e pubbliche (ivi inclusi, senza limitazione, clienti e fornitori) il cui apporto in termini commerciali, amministrativi e finanziari è richiesto per realizzare l'oggetto sociale della Società o che hanno comunque un interesse nel suo perseguimento.

Il Codice Etico si compone:

- di principi generali sulle relazioni tra la Società ed i destinatari, tra i destinatari al loro interno, e nei rapporti con gli interlocutori esterni; tali principi definiscono i valori di riferimento nelle attività aziendali della Società;
- di criteri di condotta che forniscono nello specifico le linee guida e le norme alle quali la Società ed i destinatari sono tenuti ad attenersi per il rispetto dei principi generali e per

prevenire il rischio di comportamenti non etici;

- di meccanismi necessari ad attuare, monitorare e diffondere il rispetto e la conformità al Codice Etico ed indispensabili a garantire il suo continuo miglioramento.

2. RISPETTO DELLE NORME

La società Semplice Gas & Luce S.p.A. e tutti i destinatari si impegnano a rispettare:

- tutte le leggi e le norme vigenti in ciascun Paese o contesto ove la Società esercita le proprie attività aziendali;
- il Codice Etico;
- i regolamenti interni di volta in volta applicabili.

Qualsiasi comportamento posto in violazione di quanto sopra esposto, cui possa conseguire un rischio di coinvolgimento di Semplice Gas & Luce S.p.A., deve essere immediatamente interrotto e comunicato all'O.d.V.

Inoltre, il Codice Etico deve essere considerato parte integrante dei contratti di lavoro subordinati in essere e da stipulare. Ogni violazione delle sue disposizioni configura un illecito di natura disciplinare e, in base alla gravità, può legittimare il recesso da parte della Società dei rapporti contrattuali in essere, nonché può essere individuata *ex ante* come causa di risoluzione automatica del contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile ("Clausola risolutiva espressa").

3. COMPORTAMENTI NON ETICI

Nella condotta delle attività aziendali i comportamenti non etici compromettono il rapporto di fiducia tra Semplice Gas & Luce S.p.A. ed i destinatari, tra i destinatari al loro interno, e con gli interlocutori esterni della Società. I comportamenti di chiunque cerchi di appropriarsi dei benefici della collaborazione altrui, sfruttando posizioni di forza o posizioni dominanti, non sono etici e favoriscono l'assunzione di atteggiamenti ostili nei confronti della Società.

4. IL VALORE DELLA REPUTAZIONE E DEI DOVERI FIDUCIARI

La buona reputazione è una risorsa immateriale essenziale e all'esterno favorisce la fedeltà dei clienti, l'attrazione delle migliori risorse umane, la serenità dei fornitori, l'affidabilità verso i creditori e l'efficacia nei rapporti con gli interlocutori esterni. All'interno, essa consente di prendere e attuare le decisioni senza frizioni tra i destinatari e di organizzare il lavoro senza controlli burocratici ed esercizi eccessivi dell'autorità.

Il Codice Etico è uno degli elementi propedeutici alla buona reputazione di Semplice Gas & Luce S.p.A. e se ne propone pertanto la sua effettiva osservanza come uno dei termini essenziali di paragone in base al quale giudicare la reputazione della Società.

5. IL VALORE DELLA RECIPROCITA'

Questo Codice è improntato ad un ideale di cooperazione in vista di un reciproco vantaggio delle parti coinvolte, nel rispetto del ruolo di ciascuno. Per tali motivi, la Società richiede che ciascuno dei destinatari e degli interlocutori esterni agisca secondo principi e regole ispirate ad una medesima idea di condotta etica.

II) PRINCIPI GENERALI

1. IMPARZIALITA’

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i destinatari e con gli interlocutori esterni, incluse (senza limitazioni) la scelta dei clienti da servire, i rapporti con i soci, la gestione del personale, l'organizzazione del lavoro, la selezione e la gestione dei fornitori, i rapporti con la comunità circostante e le istituzioni, la Società evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose.

2. CORRETTEZZA IN CASO DI POTENZIALI CONFLITTI DI INTERESSE

Nella conduzione delle attività aziendali devono sempre evitarsi situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse. Con ciò si intende sia il caso in cui un destinatario persegua un interesse diverso dalle direttive della Società e dal bilanciamento degli interessi dei soci o si avvantaggi personalmente di opportunità d’affari della Società, sia il caso in cui i rappresentanti degli interlocutori esterni agiscano in contrasto con i doveri fiduciari o istituzionali legati alla loro posizione.

3. RISERVATEZZA

Semplice Gas & Luce S.p.A. assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione e fermi comunque i limiti di legge. I destinatari sono inoltre tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività.

4. RELAZIONI CON I SOCI

Semplice Gas & Luce S.p.A. crea le condizioni affinché la partecipazione dei soci alle decisioni di loro competenza sia diffusa e consapevole e promuove la parità di informazione e tutela degli stessi.

La Società si adopera, inoltre, affinché le prestazioni economico-finanziarie siano tali da salvaguardare ed accrescere il valore dell'impresa al fine di remunerare adeguatamente il rischio che i soci assumono con l'investimento dei propri capitali.

5. VALORE DELLE RISORSE

Semplice Gas & Luce S.p.A. si impegna a valorizzare le proprie risorse necessarie per il raggiungimento dell'oggetto sociale ed in funzione di tale scopo promuove il valore delle risorse per migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute.

6. EQUITA' DELL'AUTORITA'

Nei rapporti contrattuali ed organizzativi che implicano l'instaurarsi di relazioni gerarchiche all'interno della Società, chiunque si trovi in posizione gerarchicamente superiore si impegna a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza evitando ogni abuso. In particolare, Semplice Gas & Luce S.p.A. garantisce che l'autorità non si trasformi in esercizio del potere lesivo della dignità e autonomia del collaboratore e che le scelte di organizzazione del lavoro salvaguardino il valore dei collaboratori.

7. INTEGRITA' MORALE DELLA PERSONA

Semplice Gas & Luce S.p.A. si impegna a tutelare l'integrità morale dei destinatari, offrendo condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri; non sono pertanto in alcun modo tollerate richieste o minacce volte ad indurre le persone ad agire

contro la legge e il Codice Etico, o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno.

8. TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI

I destinatari sono tenuti a dare informazioni complete, corrette, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale che, nell'impostare i rapporti con l'azienda, gli interlocutori, di qualsivoglia genere, siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti. Nella formulazione dei rapporti contrattuali, Semplice Gas & Luce S.p.A. ha cura di specificare al contraente i comportamenti da tenere in tutte le circostanze previste, in modo chiaro e comprensibile.

9. DILIGENZA E ACCURATEZZA NELL'ESECUZIONE DEI COMPITI E DEI CONTRATTI

I contratti e gli incarichi di lavoro devono essere eseguiti secondo quanto stabilito consapevolmente dalle parti; Semplice Gas & Luce S.p.A. si impegna a non sfruttare condizioni di ignoranza o di incapacità delle proprie controparti.

10. CORRETTEZZA ED EQUITA' NELLA GESTIONE DEI RAPPORTI CONTRATTUALI

È da evitare che chiunque operi in nome e per conto di Semplice Gas & Luce S.p.A. cerchi di approfittare di lacune contrattuali, o di eventi imprevisti, per rinegoziare il contratto al solo scopo di sfruttare la posizione di dipendenza o di debolezza nelle quali l'interlocutore si sia venuto a trovare.

11. QUALITA' DEI SERVIZI E DEI PRODOTTI

Semplice Gas & Luce S.p.A. orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri clienti dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi. In tal senso, la Società indirizza le proprie attività di ricerca, sviluppo e

commercializzazione ad elevati standard di qualità dei propri servizi e prodotti.

12. CONCORRENZA LEALE

Semplice Gas & Luce S.p.A. intende tutelare il valore della concorrenza leale, astenendosi da comportamenti collusivi, predatori e di abuso di posizione dominante e si impegna a denunciare agli organi competenti, mediante adeguati strumenti di prospetto, tutte le pratiche volte a ridurre la libera concorrenza nel mercato.

13. RESPONSABILITA' VERSO LA COLLETTIVITA'

Semplice Gas & Luce S.p.A. è consapevole dell'influenza che le proprie attività possono avere sulle condizioni e sul benessere generale della collettività ed in tal senso opera attraverso un rigoroso programma di autocontrollo e di rispetto del Codice Etico.

14. TUTELA AMBIENTALE

Semplice Gas & Luce S.p.A. si impegna a rispettare le leggi e i regolamenti vigenti, in materia ambientale, in ogni Paese ove svolga la sua attività.

15. UTILIZZO DELLE RISORSE FINANZIARIE

Semplice Gas & Luce S.p.A. richiede a tutti i soggetti che utilizzino risorse finanziarie della Società stessa di agire secondo criteri improntati a legalità e correttezza e ad informare, quando necessario o ragionevolmente opportuno, l'O.d.V. sull'uso di esse.

III) CRITERI DI CONDOTTA

SEZIONE I: CRITERI DI CONDOTTA IN GENERALE

- TRATTAMENTO DELLE INFORMAZIONI

Qualsiasi informazione afferente l'attività aziendale, i destinatari e gli interlocutori esterni deve essere trattata nel pieno rispetto della riservatezza e della privacy degli interessati a quel livello di protezione previsto per ciascuna dalle norme di legge ed a tal fine sono applicate e costantemente aggiornate politiche e procedure specifiche per la protezione delle informazioni.

In particolare, la Società:

- definisce un'organizzazione per il trattamento delle informazioni che assicuri la corretta separazione dei ruoli e delle responsabilità;
- classifica le informazioni per livelli di criticità crescenti e adotta opportune contromisure in ciascuna fase del trattamento;
- sottopone i soggetti terzi che intervengono nel trattamento delle informazioni alla sottoscrizione di patti di riservatezza.

- REGALI, OMAGGI, BENEFICI

Non è ammessa alcuna forma di regalo, omaggio o beneficio che possa anche solo essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Società ed in particolare è vietata qualsiasi forma di regalo, omaggio o beneficio a funzionari pubblici italiani ed esteri, o a loro familiari, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio.

Tale norma, che non ammette deroghe nemmeno in quei Paesi dove offrire doni di valore a *partner* commerciali è consuetudine, concerne sia i regali promessi o offerti sia quelli ricevuti; si precisa che per regalo si intende qualsiasi tipo di beneficio. In ogni caso la Società si astiene da pratiche non consentite dalla legge, dagli usi commerciali o dai codici etici (se noti) delle aziende o degli enti con cui ha rapporti.

I regali offerti, salvo quelli di modico valore, devono essere documentati in modo adeguato, al fine di consentire verifiche e autorizzati dal responsabile di funzione.

I destinatari che ricevono omaggi o benefici non previsti dalle fattispecie consentite sono tenuti, secondo le procedure stabilite, a darne comunicazione all'O.d.V. che ne valuta l'appropriatezza e provvede, se lo ritiene necessario, a far notificare al mittente la politica della Società in materia.

- COMUNICAZIONE ALL'ESTERNO

La comunicazione di Semplice Gas & Luce S.p.A. verso l'esterno è improntata al rispetto del diritto all'informazione ed in nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi; ogni attività di comunicazione rispetta le leggi, le regole, le pratiche professionale ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando, tra le altre, le informazioni *price sensitive* ed i segreti industriali. E' evitata ogni forma di pressione o di acquisizione di atteggiamenti di favore da parte dei mezzi di comunicazione.

SEZIONE II: CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I COLLABORATORI

- SELEZIONE DEL PERSONALE

La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi ed alle esigenze aziendali, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati; le informazioni richieste sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psico-attitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato. La direzione del personale, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo nelle fasi di selezione ed assunzione.

- COSTITUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro. Pertanto, non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare così come l'impiego di cittadini il cui soggiorno sul territorio nazionale sia irregolare. Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni collaboratore riceve accurate e chiare informazioni relative a:

- caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere;
- elementi normativi e retributivi, come regolati dal contratto collettivo di lavoro applicabile;
- norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute associati all'attività lavorativa;
- un estratto del Codice Etico della Società;
- un estratto del Modello Organizzativo di Gestione e Controllo;
- Regolamento Aziendale e Codice Disciplinare.

- GESTIONE DEL PERSONALE

Con riferimento alla gestione del personale, trovano, senza pregiudizio per l'applicazione delle regole generali poste dal presente Codice Etico, i seguenti principi:

- la Società evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei dipendenti e nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo del personale, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai dipendenti e/o su considerazioni di merito;
- l'accesso a ruoli e incarichi è anch'esso stabilito in considerazione delle competenze e delle capacità;
- la valutazione dei dipendenti è effettuata in maniera allargata coinvolgendo i responsabili, la direzione del personale e, per quanto possibile, i soggetti che sono entrati in relazione con il valutato;
- nei limiti delle informazioni disponibili e della tutela della privacy, la direzione del personale opera per impedire forme di nepotismo;
- i responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura mediante l'attivazione delle leve disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita dei propri dipendenti ed in quest'ambito, riveste particolare importanza la comunicazione da parte dei responsabili dei punti di forza e di debolezza del collaboratore, in modo che quest'ultimo possa tendere al miglioramento delle proprie competenze anche attraverso una formazione mirata;
- la Società mette a disposizione di tutti i dipendenti strumenti informativi e formativi, con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze;
- ogni responsabile è tenuto a valorizzare il tempo di lavoro dei dipendenti richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani di organizzazione del lavoro;
- costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, come atto dovuto al superiore gerarchico, prestazioni, favori personali o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice Etico;

- è assicurato il coinvolgimento dei dipendenti nello svolgimento del lavoro, anche prevedendo momenti di partecipazione a discussioni e decisioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi aziendali e ciascun collaboratore deve partecipare a tali momenti con spirito di collaborazione ed indipendenza di giudizio;
- l'ascolto dei vari punti di vista, compatibilmente con le esigenze aziendali, consente al responsabile di formulare le decisioni finali; il collaboratore deve, comunque, concorrere sempre all'attuazione delle attività stabilite.

• INTERVENTI SULLA RIORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Nel caso di riorganizzazione del lavoro è salvaguardato il valore delle risorse umane, prevedendo, ove necessario, azioni di formazione e/o di riqualificazione professionale, attenendosi la Società ai seguenti criteri generali:

- gli oneri delle riorganizzazioni del lavoro devono essere distribuiti il più uniformemente possibile tra tutti i dipendenti, coerentemente con l'esercizio efficace ed efficiente dell'attività d'impresa;
- in caso di eventi nuovi o imprevisti, che devono essere comunque esplicitati, il dipendente può essere assegnato a incarichi diversi a rispetto a quelli svolti in precedenza, avendo cura di salvaguardare le sue competenze professionali.

• SICUREZZA, IGIENE, SALUTE

Semplice Gas & Luce S.p.A. si impegna a rispettare la normativa vigente in tema di sicurezza igiene e salute sul luogo di lavoro e, per realizzare tale obiettivo, si impegna a diffondere e a consolidare una cultura della sicurezza, igiene e salute sviluppando la consapevolezza dei pericoli e rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti e interlocutori esterni. La Società, inoltre, opera per preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute, l'igiene e la sicurezza dei lavoratori.

- PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Semplice Gas & Luce S.p.A. raccoglie, tratta e conserva in maniera corretta e accurata i dati personali di clienti, dipendenti, collaboratori ed altri soggetti, persone sia fisiche che giuridiche, di cui entra in possesso. In tale ambito, la Società si impegna a trattare tali dati nei limiti ed in conformità a quanto previsto dalla normativa nazionale ed europea vigente in materia di *privacy*, con specifico riferimento al D.Lgs. 196/2003 (codice *privacy*) e al Regolamento Europeo 679/16 (*General Data Protection Regulation* - GDPR).

La privacy è tutelata adottando standard che specificano le informazioni che Semplice Gas & Luce S.p.A. richiede ai Destinatari e le relative modalità di trattamento e conservazione, essendo esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e la vita privata dei dipendenti, collaboratori ed altri soggetti. Tali *standard* prevedono, inoltre, il divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di comunicare/diffondere i dati personali senza previo consenso dell'interessato e stabiliscono le regole per il controllo, da parte di ciascun destinatario, delle norme a protezione della privacy.

Tutto il personale di Semplice Gas & Luce S.p.A. che si trova, nell'ambito delle proprie mansioni lavorative, a trattare dati, sensibili e non, deve procedere sempre nel rispetto della predetta normativa, delle procedure e delle istruzioni operative impartite dall'azienda.

Semplice Gas & Luce S.p.A. adotta misure idonee ad assicurare che l'accesso ai dati telematici ed informatici avvenga nell'assoluto rispetto delle normative vigenti e della *privacy* dei soggetti eventualmente coinvolti in modo da garantire la sicurezza e riservatezza delle informazioni e far sì che il loro trattamento avvenga a cura di soggetti a ciò espressamente autorizzati, impedendo indebite intromissioni.

- INTEGRITA' E TUTELA DELLA PERSONA

Semplice Gas & Luce S.p.A. si impegna a tutelare l'integrità morale dei dipendenti garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona; per questo motivo, essa salvaguarda i lavoratori da atti di violenza psicologica e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze. Non sono ammesse molestie sessuali e devono essere evitati comportamenti o

discorsi che possano turbare la sensibilità della persona.

Il dipendente o il collaboratore che ritiene di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per motivi legati all'età, al sesso, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose, può segnalare l'accaduto all'O.d.V. per la valutazione dell'effettiva violazione del Codice Etico. Le disparità, non motivate dalle ragioni di cui sopra, non sono tuttavia considerate discriminazione se giustificate o giustificabili sulla base di criteri oggettivi.

- DOVERI DEI DIPENDENTI E DEI COLLABORATORI

Senza pregiudizio per l'osservanza della generalità delle regole contenute nel presente Codice Etico, i doveri dei dipendenti di Semplice Gas & Luce S.p.A. si conformano ai seguenti principi:

- il collaboratore deve agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro e quanto previsto dal Codice Etico, assicurando le prestazioni richieste;
- il collaboratore deve conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza, delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità ed è tenuto ad elaborare i propri documenti utilizzando un linguaggio chiaro, oggettivo ed esaustivo, consentendo le eventuali verifiche da parte di colleghi, responsabili o soggetti esterni autorizzati a farne richiesta;
- i collaboratori sono tenuti ad evitare le situazioni in cui si possono manifestare conflitti di interessi e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni; a titolo esemplificativo e non esaustivo, possono determinare conflitto di interessi le seguenti situazioni: a) svolgere una funzione di vertice e avere interessi economici con fornitori, clienti, o concorrenti anche attraverso i familiari; b) curare i rapporti con i fornitori e svolgere attività lavorativa, anche da parte di un familiare, presso fornitori; c) accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con la Società;
- nel caso in cui si manifesti anche solo l'apparenza di un conflitto di interessi, il collaboratore è tenuto a darne comunicazione all'O.d.V., che ne valuta caso per caso

l’effettiva presenza;

- il collaboratore è tenuto, inoltre, a dare informazioni circa le attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano concretamente apparire in conflitto di interessi con la Società;
- ogni collaboratore è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro impiego. In particolare, ogni collaboratore deve:
- utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni a lui affidati, prestando particolare attenzione alla gestione delle risorse finanziarie della Società di cui sia in possesso;
- evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l’interesse dell'azienda;
- ogni dipendente è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente le unità preposte di eventuali rischi o eventi dannosi per la Società;
- Semplice Gas & Luce S.p.A. si riserva il diritto di impedire utilizzi distorti dei propri beni ed infrastrutture attraverso l'impiego di sistemi contabili, di controllo finanziario e di analisi e prevenzione dei rischi, fermo restando il rispetto di quanto previsto dalle leggi vigenti;
- per quanto riguarda le applicazioni informatiche, ogni dipendente è tenuto a: a) adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici; b) utilizzare i mezzi informatici della Società allo scopo di migliorare le proprie conoscenze tecniche; c) evitare l'uso dei mezzi informatici della Società per visitare i siti internet dal basso contenuto morale, o usare tali mezzi per diffondere informazioni personali, riservate e qualsiasi altro materiale della Società.

SEZIONE III: CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I CLIENTI

- IMPARZIALITA' E CORRETTEZZA NEI RAPPORTI CON I CLIENTI

Semplice Gas & Luce S.p.A. si impegna a non discriminare arbitrariamente i propri clienti. La contrattazione con i clienti avviene in linea con il principio normativo della buona fede contrattuale e della corretta esecuzione delle obbligazioni reciproche e nella pronta comunicazione di eventuali modifiche alle condizioni generali di contratto poste dalla Società, ivi incluse, senza limitazione, le eventuali variazioni economiche e tecniche dell'oggetto della prestazione derivanti da qualsiasi causa; sono peraltro ed in ogni caso da evitare pratiche elusive o comunque scorrette.

- RAPPORTI CON I CLIENTI

La Società persegue l'obiettivo di soddisfare pienamente le aspettative e i bisogni dei propri clienti; in questo senso, essa si impegna a costruire rapporti duraturi e proficui con tutta la clientela, alle esigenze specifiche dei singoli clienti, a operare quotidianamente ispirandosi ai principi di correttezza e professionalità, ponendo la massima attenzione a disponibilità e tempestività delle comunicazione di volta in volta necessarie o richieste.

- COMUNICAZIONI AI CLIENTI

Le comunicazioni ai clienti di Semplice Gas & Luce S.p.A., compresi i messaggi pubblicitari ed il contenuto del sito internet aziendale, sono:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori;
- conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette;
- complete, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente;

- veri e non ingannevoli quanto al contenuto ed allo strumento di comunicazione.

• STILE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI E DEI COLLABORATORI

Lo stile di comportamento di Semplice Gas & Luce S.p.A. e dei propri dipendenti e dei collaboratori nei confronti della clientela o del personale esterno con cui viene in contatto durante il normale svolgimento delle attività lavorative è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

• CONTROLLO DELLA QUALITA'

Semplice Gas & Luce S.p.A. si impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi/ prodotti offerti sulla base di livelli predefiniti e a monitorare periodicamente la qualità percepita tramite l'attuazione del sistema di gestione aziendale presente.

• COINVOLGIMENTO DELLA CLIENTELA

Semplice Gas & Luce S.p.A. si impegna a dare sempre riscontro ai suggerimenti e ai reclami da parte dei clienti e delle associazioni a loro tutela, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi ed è cura della Società informare i clienti del ricevimento delle loro comunicazioni e dei tempi necessari per le risposte che, comunque, dovranno essere brevi.

• GESTIONE DELLE POSIZIONI CREDITORIE

Semplice Gas & Luce S.p.A. si impegna a non abusare delle proprie posizioni creditorie verso i propri clienti, al fine di trame vantaggio o qualsiasi altra utilità.

Nel recupero del credito, la Società agisce secondo criteri oggettivi e documentabili applicando i seguenti principi:

- avviamento di procedure di recupero a partire dalle posizioni creditorie più risalenti;

- informazione preventiva al debitore sulla posizione e sull'ammontare del credito vantato.

Nella misura massima compatibile con gli interessi aziendali, favorisce la risoluzione amichevole di eventuali controversie.

SEZIONE IV: CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I FORNITORI

- SCELTA DEL FORNITORE

Ferma la applicazione delle regole generali poste nel presente Codice Etico, i processi di acquisto sono improntati in linea con i seguenti criteri:

- la ricerca del massimo vantaggio competitivo per la Società, la concessione delle pari opportunità per ogni fornitore, la lealtà e l'imparzialità;
- in particolare, i collaboratori addetti a tali processi sono tenuti a: a) non precludere ad alcuno in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere alla stipula di contratti, adottando nella scelta della rosa dei candidati criteri oggettivi e documentabili; b) assicurare una concorrenza sufficiente;
- per alcune categorie merceologiche, la Società dispone di un albo fornitori i cui criteri di qualificazione non costituiscono barriera di accesso;
- sono requisiti di riferimento: a) la disponibilità opportunamente documentata di mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità e risorse progettuali, *know- how*; b) l'esistenza ed effettiva attuazione, nei casi in cui le specifiche della Società lo prevedano, di sistemi di qualità aziendali adeguati;
- la Società si riserva il diritto, senza pregiudizio nei confronti di altri possibili fornitori, di instaurare rapporti privilegiati con tutti soggetti che adottino degli impegni e delle responsabilità etiche in sintonia con quelli adottati dalla Società nel presente Codice Etico.

- INTEGRITA’ ED INDIPENDENZA NEI RAPPORTI CON I FORNITORI

Semplice Gas & Luce S.p.A. si impegna a non discriminare arbitrariamente i propri fornitori. La contrattazione con i fornitori avviene in linea con il principio normativo della buona fede contrattuale e della corretta esecuzione delle obbligazioni reciproche e nella pronta comunicazione di eventuali modifiche alle condizioni generali di contratto poste dalla Società, ivi incluse, senza limitazione, le eventuali variazioni economiche e tecniche dell’oggetto della prestazione derivanti da qualsiasi causa; sono peraltro ed in ogni caso da evitare pratiche elusive o comunque scorrette.

Le relazioni con i fornitori sono oggetto di un costante monitoraggio da parte della Società e dei suoi organi preposti e la stipula di un contratto con un fornitore deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando - ove possibile - forme di dipendenza.

All’atto dell’acquisto si prevedono rigorose operazioni di verifica preventive, tra cui in particolare:

- la verifica della validità della Partita IVA del fornitore.
- la verifica della validità del Codice Fiscale del fornitore.

I dettagli di queste procedure sono descritti per esteso nella Parte Speciale del presente Modello e l’esito negativo anche parziale di una di esse comporta l’impossibilità di effettuare l’acquisto, senza alcuna possibilità di deroga o eccezione.

SEZIONE V: CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON LA COLLETTIVITA'

- RAPPORTI ECONOMICI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI ED ASSOCIAZIONI

Semplice Gas & Luce S.p.A. non finanzia partiti o associazioni con finalità politiche sia in Italia sia all'estero, i loro rappresentanti o candidati, né effettua sponsorizzazioni di congressi o feste che abbiano un fine esclusivo di propaganda politica. Si astiene da qualsiasi pressione diretta o indiretta ad esponenti politici.

La Società non eroga contributi ad organizzazioni con le quali può ravvisarsi un conflitto di interessi.

E' tuttavia possibile cooperare, anche finanziariamente, con tali organizzazioni per specifici progetti in base ai seguenti criteri:

- finalità riconducibile all'oggetto sociale della Società;
- destinazione chiara e documentabile delle risorse;
- l'espressa autorizzazione da parte delle funzioni preposte alla gestione di tali rapporti nell'ambito della Società.

- CONTRIBUTI E SPONSORIZZAZIONI

Semplice Gas & Luce S.p.A. può aderire alle richieste di contributi limitatamente alle proposte provenienti da enti e associazioni dichiaratamente senza fini di lucro e con regolari statuti e atti costitutivi, che siano di elevato valore culturale o benefico e che abbiano respiro nazionale o, in ogni caso, che coinvolgano un notevole numero di cittadini.

Le attività di sponsorizzazione, che possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte, sono destinate solo ad eventi che offrano garanzia di qualità o per i quali la Società può collaborare alla progettazione, in modo da garantirne originalità ed efficacia.

In ogni caso, nella scelta delle proposte cui aderire, la Società presta particolare attenzione verso ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale.

- RAPPORTI ISTITUZIONALI

Ogni rapporto con le istituzioni anche internazionali è riconducibile esclusivamente a forme di comunicazione volte a valutare le implicazioni dell'attività legislativa e amministrativa nei confronti di Semplice Gas & Luce S.p.A., a rispondere a richieste informali e ad atti di sindacato ispettivo o comunque a rendere nota la posizione su temi rilevanti per la Società.

A tal fine, la Società si impegna a:

- instaurare, senza alcun tipo di discriminazione, canali stabili di comunicazione con tutti gli interlocutori istituzionali a livello internazionale, comunitario e territoriale;
- rappresentare gli interessi e le posizioni della Società, in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva.

Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti, i contatti con gli interlocutori istituzionali avvengono esclusivamente tramite referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dal vertice della Società.

IV) MODALITA' DI ATTUAZIONE

1. ORGANISMO DI VIGILANZA

Con la approvazione del Modello di cui il Codice Etico è parte integrante, è stato istituito l'O.D.V., organo della Società a cui è affidato il compito di vigilare sul funzionamento del Modello e promuovere l'aggiornamento.

2. COMPITI DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA IN MATERIA DI ATTUAZIONE E CONTROLLO DEL CODICE ETICO

Tra compiti dell'O.D.V., le cui funzioni ed attribuzioni specifiche sono elencate nel Modello, vi sono i seguenti:

- vigilanza dell'effettività del Modello (e quindi del Codice Etico) con verifica della coerenza tra i comportamenti concreti ed il Modello istituito;
- disamina in merito alla adeguatezza del Modello (e quindi del Codice Etico), ossia delle sue reali capacità di prevenire, in linea di massima, comportamenti contrari alle disposizioni del Modello (e quindi del Codice Etico);
- analisi circa il mantenimento nel tempo dei requisiti di solidità e funzionalità del Modello (e quindi del Codice Etico);
- promuovere l'aggiornamento ed adeguamento del Modello (e quindi del Codice Etico) in ragione dello sviluppo della disciplina normativa applicabile con riferimento alla conduzione delle attività aziendali;
- verifica delle situazioni di violazione del Modello (e quindi del Codice Etico) e verifica con conseguente validazione del sistema di misure sanzionatorie da adottarsi da parte della Società;
- esprimere pareri vincolanti per la Società in merito alla revisione delle più rilevanti politiche e procedure aziendali allo scopo di garantirne la coerenza con il Modello (e quindi con il Codice Etico).

3. COMUNICAZIONE E FORMAZIONE

E' compito dell'O.d.V. assicurarsi che il Codice Etico sia portato alla conoscenza di tutti i destinatari e nella misura massima possibile degli interlocutori esterni. In tal senso Semplice Gas & Luce S.p.A. predispone apposite ed idonee attività di comunicazione (tra le quali, ad esempio, consegna di una copia del Codice Etico a tutti i destinatari, predisposizione di un'apposita sezione del sito internet, inserimento di apposite clausole contrattuali che fanno riferimento al Codice Etico). Allo scopo di favorire la corretta comprensione del Codice Etico, la funzione del

personale della Società organizza un piano di formazione ed informazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme del Codice Etico.

4. SEGNALAZIONI E WHISTLEBLOWING

Qualora un soggetto tenuto al rispetto del presente Codice Etico venga a conoscenza, in ragione delle funzioni svolte, di violazioni, anche potenziali, del Codice Etico deve, a tutela dell'integrità di Semplice Gas & Luce S.p.A., farne tempestiva segnalazione circostanziata, anche in forma anonima, all'Organismo di Vigilanza o ai propri superiori.

Nei confronti dell'Organismo di Vigilanza la segnalazione, fondata su elementi di fatto precisi e concordanti, può essere effettuata con le modalità di seguito sintetizzate e meglio disciplinate da specifica procedura interna:

- tramite apposita casella di posta elettronica accessibile ai soli membri dell'Organismo di Vigilanza;
- tramite lettera da inviare alla c.a. del Presidente dell'OdV
- tramite apposito tool informatico, ove disponibile.

Detti canali sono in grado di garantire la riservatezza dell'identità del segnalante nelle attività di gestione della segnalazione.

Semplice Gas & Luce S.p.A. e il suo Organismo di Vigilanza si adoperano affinché coloro che hanno effettuato le segnalazioni non siano oggetto di ritorsioni, discriminazioni o, comunque, penalizzazioni, dirette o indirette, per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione, assicurando, quindi, l'adeguata riservatezza di tali soggetti.

L'adozione di misure discriminatorie nei confronti di soggetti che effettuano le segnalazioni può essere denunciata all'Ispettorato Nazionale del Lavoro, per i provvedimenti di propria competenza, sia dal segnalante che dall'organizzazione sindacale indicata dal medesimo.

Il licenziamento ritorsivo o discriminatorio del soggetto segnalante è nullo. Sono, altresì, nulli il mutamento di mansioni ai sensi dell'art. 2103 del codice civile, nonché qualsiasi altra misura ritorsiva o discriminatoria adottata nei confronti del segnalante.

5. VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO

L'O.d.V. accerta le violazioni del Codice Etico e comunica, con sufficiente dettaglio di informazioni, le proprie risultanze all'organo direttivo di Semplice Gas & Luce S.p.A. per l'adozione dei provvedimenti o delle sanzioni del caso.