



**FLYENERGIA Spa**

**CODICE ETICO**

**Luglio 2010**

## Indice

1.	Introduzione e principi generali	2
	1.1 <i>La mission</i>	2
	1.2 <i>Gli obiettivi di Flyenergia</i>	2
	1.3 <i>Finalità e destinatari del Codice Etico</i>	2
	1.4 <i>Relazioni con gli stakeholders</i>	4
	1.5 <i>Principi generali</i>	5
2.	Sistema di governo di Flyenergia	7
	2.1 <i>Il sistema di corporate governance</i>	7
	2.2 <i>Ruolo, composizione e nomina del Consiglio di Amministrazione</i>	8
	2.3 <i>La remunerazione degli amministratori</i>	9
	2.4 <i>Il sistema di controllo interno</i>	9
	2.5 <i>Operazioni con parti correlate</i>	10
3.	Relazioni con il personale	11
	3.1 <i>Rapporti con le risorse umane</i>	11
	3.2 <i>Selezione del personale</i>	11
	3.3 <i>Costituzione del rapporto di lavoro</i>	11
	3.4 <i>Gestione del rapporto di lavoro</i>	12
	3.5 <i>Tutela della privacy</i>	12
	3.6 <i>Doveri del personale e dei collaboratori</i>	12
	3.7 <i>Utilizzo dei beni aziendali</i>	13
	3.8 <i>Omaggi, regali e altre liberalità</i>	14
	3.9 <i>Registrazioni contabili</i>	15
4.	Relazioni con i clienti	16
	4.1 <i>Imparzialità e qualità dell'informazione ai clienti</i>	16
	4.2 <i>Customer satisfaction</i>	16
	4.3 <i>Interazione con la clientela</i>	16
5.	Partecipazione a gare	17
6.	Relazione con i fornitori	18
	6.1 <i>Selezione del fornitore</i>	18
	6.2 <i>Trasparenza e correttezza nell'esecuzione dei contratti</i>	18
7.	Gestione della politica ambientale	19
	7.1 <i>La politica ambientale</i>	19
8.	Rapporti con enti, autorità di regolazione, amministrative e associazioni	20
	8.1 <i>Rapporti con enti locali e istituzioni pubbliche</i>	20
	8.2 <i>Contributi ad associazioni e sponsorizzazioni</i>	20
9.	Violazioni del Codice Etico	21

### 1. Introduzione e principi generali

#### 1.1 La mission

La missione di Flyenergia è produrre e sviluppare servizi nei settori dell'energia e del gas, operando con una costante attenzione alle attese dei clienti e all'evoluzione del mercato, mantenendo un elevato livello di competitività e di soddisfazione degli azionisti.

#### 1.2 Gli obiettivi di Flyenergia

Flyenergia costituisce uno dei principali operatori italiani nel settore energetico: in ragione delle sue dimensioni, degli obiettivi di crescita nel core business (energia, gas), del suo ruolo nel processo di consolidamento del mercato energetico, Flyenergia è consapevole dell'importanza di un approccio "etico" al mercato, contribuendo per tale via allo sviluppo socio-economico del territorio e dei cittadini attraverso l'organizzazione e l'erogazione dei propri servizi.

Flyenergia è consapevole che il perseguimento della propria *mission* non può tuttavia prescindere dal rispetto assoluto delle leggi e dei principi di lealtà, correttezza, onestà, integrità e buona fede che caratterizzano la propria azione. Tali principi devono pertanto ispirare i comportamenti da assumere nei confronti di tutti i portatori di interessi (*stakeholders*) verso Flyenergia: clienti, azionisti, dipendenti, fornitori, partners finanziari.

#### 1.3 Finalità e destinatari del Codice Etico

Il presente Codice Etico di Comportamento ("Codice Etico") contiene i principi generali e le regole comportamentali cui Flyenergia riconosce valore etico positivo.

Lo scopo del Codice consiste nel definire gli indirizzi eticamente accettabili nella conduzione dell'attività aziendale.

Il presente Codice Etico si applica a tutte le società appartenenti a Flyenergia ed è vincolante per i comportamenti di tutti gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori di Flyenergia.

Flyenergia si impegna altresì a favorire la diffusione e la conoscenza del Codice presso tutte le società del Gruppo e presso tutti coloro che intrattengano relazioni d'affari con il Gruppo.

## CODICE ETICO

---

Tutti coloro che instaurino pertanto un qualunque rapporto di collaborazione con Flyenergia sono pertanto tenuti a osservare e fare osservare i principi contenuti nel presente Codice: in nessuna circostanza la pretesa di agire nell'interesse di Flyenergia giustifica l'adozione di comportamenti in contrasto con quelli enunciati nel Codice Etico di Flyenergia.

In particolare, i dipendenti di Flyenergia sono tenuti al rispetto assoluto delle regole e dei principi fissati dal presente Codice. Ogni comportamento contrario o difforme a quanto previsto dal presente Codice sarà sanzionato secondo quanto previsto dal Codice stesso.

Il Codice si applica anche alle attività svolte dal Gruppo all'estero, pur considerando le differenze esistenti sotto l'aspetto normativo, sociale, economico, culturale.

Il Codice si compone:

- Dei principi etici generali che individuano i valori di riferimento nelle attività aziendali;
- Dai criteri di condotta verso ciascun stakeholder, che forniscono le linee guida e le norme alle quali i soggetti destinatari del Codice sono tenuti ad attenersi;
- Dai meccanismi di attuazione che delineano il sistema di controllo per la corretta applicazione del Codice Etico e per il suo continuo miglioramento.

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti di Flyenergia ai sensi e per gli effetti delle disposizioni di cui all'art. 2104 e seguenti del Codice Civile.

La violazione delle norme del presente Codice lede il rapporto di fiducia instaurato con l'Azienda e può portare ad azioni disciplinari e di risarcimento del danno, fermo restando, per i lavoratori dipendenti, il rispetto delle procedure di cui all'art. 7 della legge 300/1970 (Statuto dei Lavoratori), dai contratti collettivi di lavoro e dai codici disciplinari adottati da Flyenergia.

Tale Codice costituisce applicazione delle disposizioni di cui all'art. 6 del d. lgs. 8 giugno 2001 n. 231, integrando il quadro normativo cui l'azienda è sottoposta.

### *1.4 Relazioni con gli stakeholders*

Il termine *stakeholder* (portatore di interesse) indica quei soggetti coinvolti direttamente o indirettamente nell'attività di Flyenergia, che hanno un qualche interesse (*stake*) in relazione alle decisioni, ai progetti ed alle possibili azioni svolte da Flyenergia.

Sono pertanto *stakeholders* i clienti, gli azionisti, i dipendenti, i fornitori, i partners finanziari, le istituzioni, le associazioni di categoria, le associazioni ambientali, e, più in generale, chiunque sia interessato dall'attività di Flyenergia.

Obiettivo primario di Flyenergia è di instaurare un clima positivo e corretto nei confronti di tutti gli *stakeholders*, di tutti coloro, pertanto, che contribuiscono alla realizzazione della *mission* aziendale e i cui interessi risentono dalle modalità con cui l'azienda persegue il raggiungimento della propria *mission*.

La ricerca di un rapporto corretto e trasparente con gli *stakeholders* risulta fondamentale per garantire e proteggere la reputazione e la credibilità che Flyenergia ha saputo conquistarsi negli ambiti locali, regionali e nazionali in cui opera.

La correttezza nei rapporti con gli *stakeholders* è obiettivo irrinunciabile in quanto idoneo a favorire gli investimenti degli azionisti, la fedeltà e la fiducia dei clienti nell'operato di Flyenergia, l'affidabilità dei fornitori ed il continuo miglioramento dei rapporti con le risorse umane che prestano la propria attività nel Gruppo.

Per tale ragione, i comportamenti dei dipendenti di Flyenergia verso gli *stakeholders* sono ispirati dalla massima correttezza, dalla completezza e trasparenza delle informazioni, dalla legittimità sotto l'aspetto sostanziale e formale, dalla rappresentazione veritiera e corretta dei bilanci, secondo quanto stabilito dalle procedure e dalle disposizioni interne.

I dipendenti, i collaboratori e gli amministratori di Flyenergia si impegnano pertanto a svolgere la propria attività secondo il rigore professionale e le regole deontologiche di riferimento, allo scopo di tutelare e sviluppare il prestigio e la reputazione di Flyenergia.

### *1.5 Principi generali*

### *Correttezza*

I dipendenti, i collaboratori e gli amministratori di Flyenergia devono agire correttamente al fine di evitare situazioni di conflitto di interessi, intendendosi, genericamente, tutte le situazioni in cui il perseguimento del proprio interesse sia in contrasto con gli interessi e la *mission* di Flyenergia. In particolare, sono da evitare situazioni attraverso le quali un dipendente, collaboratore, amministratore di Flyenergia possa trarre un vantaggio e/o un profitto da opportunità conosciute durante lo svolgimento della propria attività.

### *Imparzialità*

I dipendenti, i collaboratori e gli amministratori di Flyenergia devono garantire l'eliminazione di ogni fattore discriminatorio fra gli *stakeholders*: pertanto, Flyenergia evita e disconosce ogni principio di discriminazione basato sul sesso, sulla nazionalità, sulla religione, sulle opinioni personali e politiche, sull'età, sulla salute, sulle condizioni economiche dei suoi *stakeholders*.

### *Onestà*

I dipendenti, i collaboratori e gli amministratori di Flyenergia devono sviluppare la propria azione secondo i requisiti di onestà imposti dalla legge, dai regolamenti e dal presente Codice Etico. Il mero perseguimento di interessi e vantaggi per Flyenergia, se ottenuto mediante metodi disonesti, non è mai giustificato.

### *Integrità*

Flyenergia riconosce importanza centrale al rispetto dell'integrità fisica e morale: azioni o minacce finalizzate all'ottenimento di comportamenti contrari alla legge o al Codice Etico non sono mai giustificati.

### *Trasparenza*

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

Il sistema di verifica e risoluzione dei reclami attuato nei confronti dei clienti deve permettere che le informazioni siano fornite attraverso una comunicazione, sia verbale che scritta, costante e tempestiva.

Nella formulazione dei contratti di utenza l'azienda elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità con i clienti.

### *Efficienza*

Il principio dell'efficienza richiede che in ogni attività lavorativa sia perseguita 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, secondo gli standard qualitativi più avanzati.

### *Spirito di servizio*

Il principio dello spirito di servizio comporta che ciascun destinatario del Codice sia sempre orientato, nei propri comportamenti, alla condivisione della *mission*.

### *Concorrenza*

Flyenergia riconosce l'importanza del valore della concorrenza quando ispirato dai principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti degli operatori presenti nel mercato.

Flyenergia disconosce comportamenti derivanti dal mero abuso di una posizione dominante.

### *Relazioni con gli Azionisti*

Flyenergia si impegna a garantire le condizioni per una partecipazione consapevole degli azionisti alle decisioni aziendali.

Flyenergia si impegna a porre in essere tutti gli strumenti opportuni per contenere il rischio assunto dagli azionisti con la partecipazione al capitale di S.c.p.A.

### *Valore delle risorse umane*

Le risorse umane rappresentano il fattore fondamentale di sviluppo di Flyenergia il quale ne tutela la crescita e lo sviluppo professionale anche allo scopo di accrescere il patrimonio delle competenze possedute da ciascun collaboratore.

### **2. Sistema di governo di Flyenergia**

#### *2.1 Il sistema di corporate governance*

Flyenergia S.p.A. adotta un sistema di corporate governance coerente alle norme di legge e alle migliori pratiche internazionali.

Esso è volto a garantire la massima e più equilibrata collaborazione tra le sue componenti attraverso un temperamento armonico dei diversi ruoli di gestione, indirizzo e controllo.

Obiettivo di tale sistema è di garantire una gestione responsabile dell'impresa e trasparente nei confronti del mercato, nella prospettiva della creazione di valore per i soci e del perseguimento delle finalità sociali e ambientali.

I componenti degli organi aziendali devono informare la propria attività ai principi di correttezza e integrità, astenendosi dal compiere atti in situazioni di conflitto di interessi nell'ambito dell'attività da loro svolta nel Gruppo.

E' richiesta ai componenti degli organi una partecipazione assidua e informata all'attività dell'impresa: essi sono tenuti a fare un uso riservato delle informazioni cui vengono a conoscenza per ragioni d'ufficio e non possono avvalersi della loro posizione per ottenere vantaggi personali, sia diretti che indiretti. Ogni attività di comunicazione verso l'esterno deve rispettare le leggi e le pratiche di condotta e deve essere atta a salvaguardare il segreto industriale.

Ai componenti degli organi dell'impresa è richiesto il rispetto integrale della normativa vigente e dei principi contenuti nel presente Codice.

Gli obblighi di lealtà e riservatezza vincolano tali soggetti anche successivamente alla cessazione del rapporto con la Società e il Gruppo.

Flyenergia S.p.A. e il Gruppo adottano un sistema di deleghe di poteri e funzioni che preveda, in termini espliciti e specifici, l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità e competenza.

### *2.2 Ruolo, composizione e nomina del Consiglio di Amministrazione*

Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per l'amministrazione delle società costituenti Flyenergia. Al Consiglio di Amministrazione competono la definizione degli indirizzi strategici, nonché la verifica dell'esistenza dei controlli necessari per monitorare l'andamento delle Società del Gruppo.

In particolare, il Consiglio di Amministrazione di Flyenergia S.p.A., in base alla legge ed alla normativa statutaria:

- o nomina, qualora non vi abbia provveduto l'assemblea, il Presidente e può nominare tra i suoi membri un Vice Presidente;
- o può nominare, tra i suoi membri, uno o più Amministratori Delegati fissandone, con le limitazioni di cui all'art. 2381 c.c., le funzioni ed i poteri.
- o Gli organi delegati devono riferire periodicamente e con cadenza almeno semestrale al Consiglio circa l'attività svolta nell'esercizio delle deleghe conferite e, comunque, ogni qualvolta ne sia fatta richiesta dal Consiglio di Amministrazione;
- o gli Amministratori riferiscono periodicamente e con cadenza almeno trimestrale ai Sindaci, in occasione delle riunioni del Consiglio di Amministrazione, ovvero anche direttamente su richiesta del Collegio Sindacale stesso sull'attività svolta e sulle operazioni di maggiore rilievo economico, effettuate dalla Società o dalle società controllate e, in particolare, sulle operazioni in potenziale conflitto di interesse.

In base alle deleghe vigenti all'Amministratore Delegato sono stati assegnati dal Consiglio di Amministrazione i poteri per l'amministrazione di Flyenergia S.p.A., ad eccezione di quelli diversamente attribuiti dalla legge, dallo statuto sociale ovvero riservati al Consiglio di Amministrazione.

Gli amministratori svolgono le funzioni con cognizione di causa, perseguendo l'obiettivo della creazione del valore per gli azionisti.

Fatta eccezione per l'Amministratore Delegato, in quanto provvisto di deleghe operative, gli altri consiglieri di amministrazione devono ritenersi tutti non esecutivi garantendo, in questo modo, per numero ed autorevolezza, che il loro giudizio svolga un peso significativo nell'assunzione delle decisioni consiliari ed arricchendo le discussioni con competenze di carattere strategico generale e tecnico particolare.

### *2.3 La remunerazione degli amministratori*

L'Amministratore Delegato e ciascun membro del Consiglio di Amministrazione ricevono un compenso fisso annuale deliberato dall'assemblea.

Ad oggi, non sono stati adottati piani di stock option né a favore di Amministratori né a favore di dipendenti.

### *2.4 Il sistema di controllo interno*

Ai fini del controllo interno Flyenergia ha attuato un apposito sistema cui è affidata la funzione di accertare e monitorare l'adeguatezza dei processi aziendali, garantire l'affidabilità e la correttezza dell'informazione finanziaria e della salvaguardia dei beni aziendali, assicurare la conformità degli adempimenti operativi alle normative, alle direttive ed agli indirizzi societari con lo scopo di garantire una efficiente gestione.

Inoltre, Flyenergia attua modelli di organizzazione, gestione e controllo che prevedono misure idonee a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento del presente Codice ed a scoprire ed eliminare tempestivamente le situazioni di rischio.

Il Consiglio di Amministrazione ha la responsabilità del sistema di controllo interno del quale fissa le linee d'indirizzo e ne verifica il funzionamento.

L'Amministratore Delegato ha individuato il responsabile in materia di sicurezza ed ambiente. In relazione all'applicazione della legge n.196/03 (cd "legge privacy") sono stati nominati i "responsabili del trattamento" dei dati nelle diverse aree e Società. A loro compete, pertanto, la responsabilità di adeguare la gestione dei dati di competenza ai dettati imposti dalla normativa.

Per quanto attiene alle attività inerenti il controllo e la verifica delle disposizioni e delle procedure societarie e di Gruppo, sono presenti funzioni istituzionalmente preposte alla mappatura dei processi e delle procedure societarie, all'accertamento ed al monitoraggio della loro adeguatezza ai fini di assicurare la conformità degli adempimenti operativi alle normative e garantire adeguata efficienza gestionale.

### *2.5 Operazioni con parti correlate*

A presidio del rispetto dei criteri di correttezza nella gestione delle operazioni con parti correlate, le delibere di Flyenergia prevede esplicitamente che siano riservate al Consiglio di Amministrazione le deliberazioni relative ad operazioni in possibile conflitto di interesse

### 3. Relazioni con il personale

#### 3.1 *Rapporti con le risorse umane*

Flyenergia, come indicato nei principi generali, riconosce un ruolo centrale allo sviluppo delle risorse umane, al rispetto della loro autonomia e all'importanza della loro partecipazione al perseguimento della *mission* aziendale.

Flyenergia ribadisce il proprio impegno a combattere qualunque tipo di discriminazione sul luogo di lavoro a causa del sesso, della nazionalità, della religione, delle opinioni politiche, sindacali e personali, delle condizione economiche.

I dipendenti che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto al proprio responsabile e/o direttamente all'Amministratore Delegato, che procederà a verificare l'effettiva violazione del Codice Etico.

Flyenergia ribadisce l'impegno a preservare l'integrità morale e fisica dei propri dipendenti, collaboratori e, in generale, di tutti gli *stakeholders*. Per tale ragione, Flyenergia si impegna a adottare tutte le misure di sicurezza per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione.

#### 3.2 *Selezione del personale*

La valutazione del personale ai fini dell'assunzione è gestita in base alla verifica della corrispondenza dei profili dei candidati rispetto alle esigenze espresse da Flyenergia, nel rispetto delle pari opportunità fra i candidati.

Le informazioni richieste ai candidati sono collegate unicamente alla verifica della rispondenza del profilo ricercato rispetto alla candidatura avanzata.

Flyenergia si impegna a non favorire forme di clientelismo e nepotismo.

#### 3.3 *Costituzione del rapporto di lavoro*

L'assunzione del personale è svolta unicamente in base a regolari contratti di lavoro.

Il candidato deve essere reso edotto di tutte le caratteristiche attinenti il rapporto di lavoro con specifico riferimento alle caratteristiche della funzione e del lavoro da svolgere e alle sue caratteristiche, agli elementi retributivi e normativi, alle norme e procedure da adottare in ambito lavorativo.

### *3.4 Gestione del rapporto di lavoro*

L'accesso a ruoli e incarichi superiori (promozioni) è legato, oltre alle norme stabilite dalla legge e dal contratto collettivo di lavoro, ai meriti individuali dei dipendenti.

Anche nei riconoscimenti e nelle promozioni individuali, Flyenergia combatte e rifiuta qualunque ipotesi di discriminazione a causa del sesso, della nazionalità, della religione, delle opinioni politiche, sindacali e personali, delle condizioni economiche.

### *3.5 Tutela della privacy*

Flyenergia si impegna a tutelare la privacy del collaboratore nel rispetto delle normative vigenti.

L'acquisizione e il trattamento, nonché la conservazione delle informazioni e dei dati personali dei propri dipendenti avviene all'interno di specifiche procedure volte a garantire che persone e enti non autorizzati possano venirne a conoscenza. Tali procedure sono conformi alle normative vigenti.

### *3.6 Doveri del personale e dei collaboratori*

E' obbligo di ciascun dipendente e di ciascun collaboratore agire con lealtà, correttezza e integrità nei confronti di Flyenergia, secondo quanto previsto dalle norme vigenti e nel pieno rispetto del presente Codice Etico.

In particolare, il dipendente e il collaboratore devono evitare situazioni in cui si possono manifestare conflitti di interesse e devono astenersi da opportunità di affari conosciute nell'ambito dei doveri di ufficio ovvero devono astenersi da altre attività che consentano al dipendente e al collaboratore di trarre un vantaggio ingiusto rispetto agli altri *stakeholders*, vantaggio derivante dall'utilizzo illecito o comunque scorretto di informazioni o notizie conosciute in ambito lavorativo.

Costituiscono situazioni di conflitto di interesse:

- Svolgere una funzione di vertice (Presidente, Amministratore Delegato, Consigliere, Dirigente) e avere cointeressenze con clienti, fornitori, concorrenti quando da tale cointeressenza sia possibile recare un danno a Flyenergia ovvero avvantaggiarsi in modo scorretto da tale situazione;
- Curare rapporti con i fornitori e svolgere attività lavorative o consulenziali presso i fornitori stessi, anche per il tramite di familiari;
- Accettare denaro, favorire persone e aziende che intendono entrare in contatto con Flyenergia.

Tale elenco è solo rappresentativo e non esaustivo.

Ogni situazione di conflitto di interessi, anche solo potenziale, deve essere comunicata da ciascun dipendente al proprio responsabile che, vagliata la presenza, anche solo potenziale, del conflitto di interessi informerà il Consiglio di Amministrazione.

E' fatto altresì obbligo al dipendente e al collaboratore di trattare in maniera riservata le informazioni ottenute nell'ambito del rapporto di lavoro. Tale dovere alla riservatezza prosegue anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro.

E' fatto obbligo al dipendente e al collaboratore di segnalare al proprio responsabile ogni notizia conosciuta relativa a violazioni di norme di legge, del Codice Etico e altre situazioni che possano coinvolgere negativamente Flyenergia.

### *3.7 Utilizzo di beni aziendali*

E' compito di ogni dipendente custodire con cura e rispetto i beni aziendali evitando usi impropri dei beni di cui dispone per ragioni d'ufficio.

Non è ammesso l'uso difforme dei beni e delle risorse di proprietà dell'azienda e fornite in dotazione al personale e ai collaboratori in ragione dei doveri dei propri uffici.

Ciascun dipendente e collaboratore è individualmente responsabile della protezione e dell'utilizzo legittimo dei beni e delle risorse a lui affidate per lo svolgimento delle proprie funzioni.

Al fine di evitare utilizzi impropri dei beni aziendali, nel rispetto delle norme vigenti, Flyenergia utilizzerà sistemi di controllo per impedire un uso distorto dei beni di proprietà del Gruppo.

In particolare, per quanto attiene ai sistemi informatici, è compito del dipendente:

- o Adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di protezione dei mezzi e sistemi informatici, al fine di garantirne la massima efficienza e funzionalità;
- o Evitare di navigare in siti internet il cui contenuto non è ritenuto in linea con gli obiettivi di perseguimento della *mission* aziendale (per quei dipendenti cui è consentito l'accesso a siti internet);
- o Utilizzare in modo responsabile il sistema di posta elettronica aziendale, evitando inutili utilizzi dello strumento o utilizzi non coerenti con il perseguimento della *mission* aziendale.

### *3.8 Omaggi, regali e altre liberalità*

E' fatto divieto per ogni dipendente e collaboratore di richiedere o accettare per sé o per altri, omaggi, regali e altre liberalità da chiunque possa trarre o abbia tratto vantaggio dall'attività di Flyenergia o che intenda entrare in contatto con Flyenergia (in particolare, fornitori e candidati all'assunzione).

Fanno eccezione a tale regola, gli omaggi, i regali e le altre liberalità di modico valore, conformi agli usi e alle pratiche commerciali e sociali.

Gli omaggi, i regali e le altre liberalità che eccedano il valore modico offerti al dipendente e al collaboratore devono essere segnalati dallo stesso al proprio responsabile e da questo, valutata la circostanza, al Consiglio di Amministrazione.

E' fatto divieto per ogni dipendente e collaboratore di offrire o proporre omaggi, regali o altre liberalità a qualunque soggetto da cui possa ottenere trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile a Flyenergia.

E' fatto divieto di offrire vantaggi e benefici illeciti ad amministrazioni pubbliche al fine di agevolare l'attività di impresa.

### *3.9 Registrazioni contabili*

Tutte le funzioni aziendali coinvolte nella tenuta della contabilità di Flyenergia devono garantire il rispetto dei requisiti di accuratezza, precisione, completezza e trasparenza nelle proprie registrazioni contabili.

Tali registrazioni devono fondarsi su informazioni precise e verificabili e devono essere gestite in modo coerente con le procedure aziendali e con le norme tecniche necessarie.

Tutte le registrazioni contabili devono essere documentate.

Tutti i dipendenti di Flyenergia che dovessero venire a conoscenza di falsificazioni, omissioni, alterazioni della contabilità e della documentazione di supporto alla contabilità devono segnalare il fatto al proprio responsabile che, valutata la situazione, informa il Consiglio di Amministrazione.

### 4. Relazioni con i clienti

#### 4.1 Imparzialità e qualità dell'informazione ai clienti

Flyenergia, nel fornire ai propri clienti prodotti e servizi secondo i migliori standard qualitativi, si impegna a non porre in essere alcuna pratica discriminatoria verso la propria clientela.

E' fatto obbligo ai dipendenti e collaboratori di Flyenergia di:

- o Osservare scrupolosamente tutte le procedure interne relative ai rapporti con la clientela;
- o Fornire informazioni precise, esaurienti, chiare, univoche in merito al contenuto dei prodotti e servizi offerti, di modo che la clientela possa adottare scelte consapevoli. In particolare, i contratti con la clientela, fermo restando gli obblighi imposti dalle norme vigenti e dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, devono essere redatti con semplicità, in un linguaggio accessibile all'interlocutore;
- o Fornire comunicazioni pubblicitarie veritiere.

#### 4.2 Customer satisfaction

Flyenergia si impegna a fornire standard di qualità elevati relativamente ai beni e servizi offerti sulla base di livelli concordati e a monitorare periodicamente la qualità percepita dalla clientela.

#### 4.3 Interazione con la clientela

Flyenergia si impegna a dare risoluzione rapida a eventuali reclami avvalendosi dei mezzi di comunicazione ritenuti più idonei nel raggiungere l'obiettivo.

Flyenergia si impegna a ricorrere al contenzioso unicamente quando le sue legittime pretese non trovino nel cliente la dovuta soddisfazione.

Flyenergia si impegna a tutelare la privacy dei propri clienti, secondo quanto previsto dalle vigenti norme in materia, non comunicando, né diffondendo i dati personali, economici, di consumo, fatto salvo quanto previsto dalle norme vigenti.

### **5. Partecipazioni a gare**

Flyenergia nel partecipare a procedure di confronto concorrenziale valuta la congruità e l'eseguibilità delle prestazioni richieste, con particolare riguardo alle condizioni normative, tecniche e economiche, facendo rilevare, ove possibile, tempestivamente le eventuali anomalie e in nessun caso assumendo impegni contrattuali che possano mettere l'impresa nelle condizioni di dover ricorrere ad inaccettabili risparmi sulla qualità della prestazione e sulla sicurezza sul lavoro.

Nei rapporti con la committenza Flyenergia si impegna a garantire lo svolgimento della trattativa commerciale in modo chiaro e corretto, nonché il fedele e diligente adempimento dei vincoli contrattuali.

### **6. Relazioni con i fornitori**

#### *6.1 Selezione del fornitore*

Flyenergia si impegna a selezionare i propri fornitori in modo da garantire agli stessi parità di trattamento e imparzialità.

Flyenergia dispone di criteri oggettivi e trasparenti per la scelta dei fornitori. Tale scelta, nel rispetto delle norme vigenti e delle procedure interne, deve avvenire in base a valutazioni oggettive relative alla competitività, alla qualità, all'utilità e alle condizioni economiche praticate.

In particolare, è fatto obbligo ai dipendenti di Flyenergia di:

- o Osservare in modo scrupoloso le procedure adottate dal Gruppo in tema di acquisti e selezione dei fornitori;
- o Non precludere alle aziende dotate dei requisiti richiesti la possibilità di competere, adottando criteri oggettivi, documentabili e misurabili per la scelta del fornitore, ove possibile;
- o Procedere agli acquisti seguendo le indicazioni fornite dalla legge e in ogni caso sulla base di un albo fornitori, la cui gestione è assicurata da idonee procedure.

#### *6.2 Trasparenza e correttezza nell'esecuzione dei contratti*

Flyenergia si impegna a mantenere al proprio interno una rigida separazione di ruoli fra coloro che avanzano richieste di acquisto e coloro che sono deputati alla stipula e gestione del contratto di fornitura.

Flyenergia dispone di procedure per la gestione degli acquisti che garantiscono la massima trasparenza nelle operazioni di valutazione e scelta del fornitore.

Flyenergia assieme ai suoi fornitori operano al fine di instaurare un rapporto collaborativo e di reciproca soddisfazione. Tale rapporto deve essere basato sulla stima e sulla fiducia fra le parti.

### **7. Gestione della politica ambientale**

#### *7.1 La politica ambientale*

Flyenergia si impegna a sviluppare la propria *mission* in termini compatibili con la salvaguardia e la tutela dell'ambiente.

Per tale ragione, Flyenergia contribuisce alla promozione e allo sviluppo tecnico e scientifico nella ricerca delle soluzioni industriali di minore impatto ambientale.

Tutte le attività di Flyenergia devono essere svolte in modo da essere conformi a quanto previsto dalle norme in materia ambientale.

La ricerca di vantaggi per Flyenergia che rechi offesa, dolosa o colposa, alle norme in tema ambientale non è mai giustificata.

### **8. Rapporti con enti, autorità di regolazione, amministrative e associazioni**

#### *8.1 Rapporti con enti locali e istituzioni pubbliche*

Flyenergia persegue l'obiettivo della massima integrità nei rapporti con le istituzioni pubbliche e in generale la Pubblica Amministrazione al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti istituzionali.

I rapporti con interlocutori istituzionali sono mantenuti unicamente tramite referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dagli organi aziendali ovvero che ricoprano funzioni per le quali sia istituzionalmente previsto, anche a livello di job description, un interscambio con pubbliche amministrazioni, e non presentino posizioni di conflitto di interessi o tali da compromettere l'indipendenza delle parti.

Omaggi e atti di cortesia verso pubblici ufficiali o pubblici dipendenti sono consentiti solo quando di modico valore, non compromettano in alcun modo l'integrità e l'indipendenza delle parti e non possano essere interpretati come strumento per ottenere vantaggi in modo improprio. In ogni caso tale tipo di spese deve essere opportunamente autorizzato e documentato.

Flyenergia collabora con correttezza e trasparenza con le Autorità di regolazione e controllo.

#### *8.2 Contributi ad associazioni e sponsorizzazioni*

Flyenergia S.p.A., anche al fine di rafforzare il legame con il territorio in cui opera la società, può riconoscere contributi e liberalità a favore di soggetti aventi finalità sociali, morali, scientifiche e culturali.

### **9. Violazione del Codice Etico**

Le violazioni al Codice Etico possono essere segnalate da qualunque soggetto interessato, interno e esterno, che verrà opportunamente tutelato. Le diverse funzioni raccolgono e riportano le violazioni segnalate al Consiglio di Amministrazione.

Rispetto ai lavoratori dipendenti l'osservanza delle norme del Codice Etico è parte essenziale degli obblighi contrattuali ai sensi dell'art. 2104 e seguenti del Codice Civile; il sistema sanzionatorio deve essere conforme con la legge n. 300/1970, con le norme di settore, con le norme della contrattazione collettiva e le regole aziendali in tema di azioni disciplinari.

E' da sottolineare che la grave e persistente violazione delle norme del Codice Etico lede il rapporto di fiducia fra Flyenergia e il dipendente e può comportare l'irrogazione di sanzioni disciplinari, il risarcimento del danno e nei casi di ripetuti comportamenti di violazione dalle quali derivino sanzioni a carico del Gruppo, la risoluzione del rapporto di lavoro.