



vela
Gruppo Actv



HELLOVENEZIA
OLTRE LA RETE, L'ESPERIENZA.

CODICE ETICO



CODICE ETICO

Hellovenezia è il marchio che commercializza tutti i servizi offerti da Ve.La., la società che dal 1998 sviluppa l'attività commerciale di Actv, l'azienda di trasporto pubblico locale. Creata per gestire titoli di viaggio, Ve.La. ha intensificato la sua naturale vocazione all'accoglienza, per rispondere alle aspettative degli operatori turistici, dei residenti e dei milioni di visitatori che vogliono muoversi nella Venezia delle calli, dei campielli, dell'arte e dei musei, ma anche in quella degli spettacoli, dello sport, del divertimento.

INDICE

Premessa

1. Introduzione

1.1	Finalità e contenuti del Codice Etico	4
1.2	Destinatari e diffusione del Codice	4
1.3	Efficacia del Codice	5
1.4	Attuazione e aggiornamenti del Codice	5

2. Principi etici generali

2.1.	Definizione	5
2.2.	Trasparenza	5
2.3.	Correttezza	6
2.4.	Efficienza	6
2.5.	Spirito di servizio	6
2.6.	Valorizzazione professionale e collaborazione tra colleghi	6
2.7.	Concorrenza	6

3. Criteri di condotta nei rapporti con gli stakeholder

3.1	Principi generali	7
3.2	Rapporti con i Clienti	7
3.3	Rapporti con i Committenti	8
3.4	Rapporti con i Fornitori: scelta del fornitore	8
3.5	Politiche del Personale	9
3.6	Tutela degli Azionisti	11
3.7	Informativa contabile e societaria	11
3.8	Rapporti Istituzionali	12
3.9	Contributi e Sponsorizzazioni	12

4. Modalità di attuazione e di controllo del Codice Etico

4.1	Sanzioni	13
-----	----------	----

Premessa

Il Codice Etico

L'adozione di principi etici rilevanti ai fini della prevenzione dei reati ex D.Lgs. 231/01 costituisce un elemento essenziale del sistema di controllo preventivo.

Il Codice Etico individua le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo.

Esso costituisce, inoltre, uno strumento tramite il quale Vela S.p.A. si impegna a contribuire, nel compimento della propria missione e conformemente alle leggi e ai principi di lealtà e correttezza, allo sviluppo socio-economico del territorio e dei cittadini attraverso l'organizzazione e l'erogazione dei servizi ad essa affidati.

1. Introduzione

1.1 Finalità e contenuti del Codice Etico

Il presente Codice Etico (di seguito Codice) individua i principi generali e le regole di comportamento cui viene riconosciuto un valore etico positivo, il cui rispetto costituisce condizione imprescindibile per il conseguimento della propria missione aziendale.

Il Codice disciplina le condotte rilevanti, sotto il profilo etico, con lo scopo di rendere trasparente l'attività di Vela S.p.A. e di indirizzarne lo svolgimento, in considerazione anche dell'impegno della Società a contribuire allo sviluppo socio economico del territorio in cui opera per mezzo dell'organizzazione e dell'erogazione di servizi ad essa affidati.

1.2 Destinatari e diffusione del Codice

Le disposizioni del Codice sono vincolanti per i comportamenti di tutti gli amministratori della Società, dei suoi dirigenti, dipendenti, consulenti e collaboratori.

I destinatari delle norme del Codice sono tenuti ad osservare le prescrizioni in esso contenute e ad adeguare i propri comportamenti e le proprie azioni ai principi espressi.

La Società si impegna a richiamare l'osservanza delle disposizioni del presente Codice in tutti i rapporti economici da essa instaurati e a dare al medesimo la maggiore diffusione possibile.

A tal fine, il Codice è messo a disposizione di qualunque interlocutore della Società e copia dello stesso è consegnata a tutti i suoi destinatari come sopra definiti.

1.3 Efficacia del Codice

I comportamenti prescritti dal presente Codice integrano, sotto il profilo etico, la condotta rilevante degli amministratori ai fini del corretto assolvimento dell'obbligo di diligenza richiesto dalla natura del loro incarico nell'adempimento dei doveri loro imposti dalla legge e dallo statuto; integrano inoltre la condotta rilevante ai fini del corretto assolvimento degli obblighi di fedeltà e diligenza attesi da dirigenti e dipendenti, nonché del generale obbligo di buona fede esigibile dai collaboratori a qualunque titolo e dai fornitori di prestazioni di servizi.

L'inosservanza dei comportamenti cui la Società attribuisce esplicitamente valore etico è proporzionalmente sanzionata, ricorrendone gli estremi, sotto il profilo civile, penale e disciplinare.

1.4 Attuazione e aggiornamenti del Codice

Il Codice è adottato dalla Società mediante delibera del proprio Consiglio di Amministrazione, potrà essere modificato e integrato, anche sulla scorta dei suggerimenti, delle indicazioni e delle proposte che potranno essere formulate dagli stessi componenti.

Il Codice approvato dal Consiglio di Amministrazione dovrà essere trasmesso al Comune di Venezia presso il Servizio Controllo Società Partecipate.

2. Principi etici generali

2.1 Definizione

Costituiscono principi etici generali della Società i principi di trasparenza, correttezza, efficienza, spirito di servizio, collaborazione tra colleghi e valorizzazione professionale, concorrenza.

I principi etici generali informano l'operato di tutti i destinatari delle disposizioni del Codice.

2.2 Trasparenza

Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, chiarezza e completezza dell'informazione.

L'osservanza di tale principio implica l'impegno a fornire le dovute informazioni, sia all'esterno che all'interno della Società, in modo chiaro e completo, adottando una comunicazione verbale o scritta, di facile e immediata comprensione e previa verifica dei requisiti dell'informazione stessa.

Nelle informazioni rese nei confronti dei clienti, così come nella formulazione dei contratti, la Società comunica in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento di condizioni paritetiche.

2.3 Correttezza

Il principio di correttezza implica il rispetto da parte di tutti, nell'espletamento della propria attività lavorativa e professionale, dei diritti di ciascun soggetto coinvolto, al di là della mera osservanza della Legge e del Contratto di Lavoro. Tale rispetto è da intendersi anche sotto il profilo della privacy. Ciò impone anche il rifiuto di qualsiasi situazione che crei discriminazione nei confronti del personale, o possibili conflitti di interesse tra la Società e coloro che prestano la propria attività nell'interesse della medesima.

2.4 Efficienza

Il principio dell'efficienza richiede che in ciascuna attività lavorativa sia posta la migliore qualità professionale secondo gli standard più avanzati di ciascun settore e profilo di attività. Nelle prestazioni e nell'erogazione dei servizi dovranno sempre essere perseguiti l'impegno ad offrire un servizio adeguato alle esigenze del cliente e gli standard più avanzati di economicità nella gestione delle risorse impiegate.

2.5 Spirito di servizio

Il principio dello spirito di servizio implica la fondamentale condivisione della missione aziendale. Ciò comporta che ciascun destinatario delle disposizioni del Codice si ispiri costantemente, nei propri comportamenti, all'obiettivo ultimo di fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività, la quale deve beneficiare dei migliori standard di qualità, alle più eque condizioni economiche e normative, senza alcuna arbitraria discriminazione.

2.6 Valorizzazione professionale e collaborazione tra colleghi

Le risorse umane costituiscono il fattore fondamentale per lo sviluppo e la crescita delle attività aziendali e, su questo presupposto, la Società ne tutela e ne promuove la crescita professionale allo scopo di accrescere il patrimonio di competenze possedute. I comportamenti tra i dipendenti, a tutti i livelli e gradi di responsabilità, e tra questi ultimi e i collaboratori, sono costantemente e reciprocamente mirati ad agevolare la migliore prestazione possibile.

2.7 Concorrenza

La Società intende sviluppare il valore della concorrenza operando secondo principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato.

3. Criteri di condotta nei rapporti con gli stakeholder

3.1 Principi generali

La Società esige dai propri amministratori, manager, dipendenti, partner e in genere da chiunque svolga a qualsiasi titolo funzioni di rappresentanza, anche di fatto:

- il rispetto delle norme vigenti, nonché dei principi e delle procedure a tale scopo preordinate;
- comportamenti corretti, tali da non pregiudicare l'affidabilità morale e professionale.

Vela S.p.A., pertanto, adotta misure necessarie affinché il vincolo del rispetto della normativa vigente, nonché dei principi e delle procedure a tale scopo preordinate, sia fatto proprio e praticato da amministratori, dirigenti e dipendenti, nonché da partner, fornitori, clienti e da ogni altro soggetto nell'ambito dei rapporti intrattenuti.

3.2 Rapporti con i Clienti

3.2a Uguaglianza ed imparzialità

La Società si impegna a soddisfare i propri clienti in adempimento agli obblighi fissati dalla normativa vigente, dal Contratto e dagli standard di qualità prefissati.

Vela S.p.A. si impegna altresì a non discriminare i propri clienti, ad instaurare un rapporto caratterizzato da elevata professionalità, orientato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca e all'offerta della massima collaborazione.

3.2b Contratti e comunicazioni con i clienti

I contratti e le comunicazioni con i clienti devono essere:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori (ad esempio, per la clientela diffusa, evitando clausole comprensibili soltanto agli esperti e illustrando in modo chiaro ogni voce di costo);
- conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette;
- completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente;
- disponibili sui siti internet aziendali.

Scopi e destinatari delle comunicazioni determinano, di volta in volta, la scelta dei canali di contatto (bolletta, telefono, quotidiani, e-mail) più idonei alla trasmissione dei contenuti, che avverrà senza eccessive pressioni e sollecitazioni e con l'impegno di non utilizzare strumenti pubblicitari ingannevoli o non veritieri.

3.2c *Qualità e customer satisfaction*

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

Vela S.p.A., al fine di realizzare un ascolto sistematico del cliente, predispone indagini a cadenza definita di customer satisfaction per verificare il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento del servizio prestato.

3.2d *Interazione con i clienti*

Vela 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, con particolare riguardo anche ai clienti diversamente abili.

E' cura di Vela S.p.A. informare i clienti del ricevimento delle loro comunicazioni e dei tempi necessari per le risposte (che dovranno essere fornite nel minor tempo possibile).

Per garantire il rispetto di tali standard di comportamento, Vela S.p.A. si impegna a controllare le procedure che regolano il rapporto con i clienti.

3.3 *Rapporti con i Committenti*

Vela S.p.A. valuta attentamente la congruità e la fattibilità delle prestazioni richieste, con particolare riguardo alle condizioni normative, tecniche ed economiche, in modo da rilevare tempestivamente le anomalie e in nessun caso assumendo impegni contrattuali che possano mettere la Società nelle condizioni di dover ricorrere ad inammissibili risparmi sulla qualità della prestazione, sui costi del personale o sulla sicurezza del lavoro.

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

3.4 *Rapporti con i Fornitori: scelta del fornitore*

Le modalità di scelta del fornitore sono regolate da principi comuni a tutte le società controllate del Comune di Venezia in conformità alle norme vigenti. La scelta del fornitore e l'acquisto di beni e servizi materiali e immateriali devono avvenire nel rispetto dei principi di trasparenza, di concorrenza, di parità delle condizioni dei presentatori delle offerte e sulla base di valutazioni obbiettive, in merito alla competitività, alla qualità, all'utilità e al prezzo della fornitura.

Vela S.p.A. adotta criteri di selezione oggettivi e trasparenti previsti dalla normativa vigente e non preclude a nessun fornitore, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere per l'aggiudicazione di un contratto.

Nella selezione del fornitore, Vela S.p.A. dovrà tenere conto della capacità di garantire l'attuazione di sistemi di qualità aziendali adeguati, della disponibilità di mezzi e strutture organizzative e della capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza.

Ciascuna procedura di selezione deve essere espletata nel rispetto delle più ampie condizioni di concorrenza ed ogni eventuale deroga a tale principio deve essere autorizzata e motivata, nel rispetto della normativa vigente.

Vela S.p.A. si riserva la possibilità di adottare un albo dei fornitori i cui criteri di qualificazione non costituiscano barriere all'entrata.

3.5 Politiche del Personale

3.5.a Doveri dei dipendenti

A ciascun dipendente viene chiesta la conoscenza del Codice e delle norme di riferimento che regolano l'attività, nell'ambito della sua funzione.

I dipendenti di Vela S.p.A. hanno l'obbligo di astenersi dai comportamenti contrari a tali norme, di rivolgersi ai propri superiori in caso di necessità di chiarimenti sulle modalità di applicazione delle stesse e di riferire tempestivamente ai superiori qualsiasi notizia relativa a possibili violazioni e qualsiasi richiesta sia stata loro rivolta di agire in violazione delle norme; obbligo di chi riceve tali notizie è quello di mantenere la riservatezza circa l'identità del denunciante.

E' compito di ciascun Responsabile di Unità/Funzione aziendale, rappresentare con il proprio comportamento un esempio per i propri dipendenti e impedire qualunque tipo di ritorsione.

3.5.b Doveri dei dirigenti

Il dirigente è tenuto ad osservare, come tutti i dipendenti, la normativa vigente e il presente Codice. Egli è tenuto, altresì, a vigilare sull'osservanza della normativa e del Codice da parte dei dipendenti, adottando a tal fine i provvedimenti e i controlli necessari. I controlli sono effettuati anche in forma diretta e con cadenza temporale, adeguati alla tipologia di attività da verificare.

3.5.c Selezione del personale ed assunzione

La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi e alle esigenze aziendali, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

La funzione del personale, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo nelle fasi di selezione e assunzione, evitando, in particolare, che il selezionatore sia legato da vincoli di parentela o consanguineità con il candidato; il personale addetto alle selezioni è tenuto a dichiarare la presenza, tra i candidati, di propri parenti o consanguinei e astenersi dall'attività.

Il personale è assunto con regolare contratto e non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare né alcuno sfruttamento di forme di collaborazione particolari.

Alla costituzione del rapporto di lavoro ciascun collaboratore riceve accurate informazioni relative a:

- caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere;
- elementi normativi e retributivi, come regolati dal contratto collettivo nazionale di lavoro e dai contratti aziendali;

- norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute, associati all'attività lavorativa.

Tali informazioni sono presentate al collaboratore in modo che l'accettazione dell'incarico sia basata su un'effettiva comprensione.

3.5.d Valorizzazione e formazione delle risorse

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 collaboratori.

3.5.e Sicurezza e salute

Vela S.p.A. si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori; essa opera, inoltre, per tutelare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori, nonché l'interesse degli altri stakeholder.

Obiettivo di Vela S.p.A. è proteggere le proprie risorse umane, patrimoniali e finanziarie, ricercando costantemente le sinergie necessarie non solo all'interno della Società, ma anche con i fornitori, le imprese e i clienti coinvolti nelle proprie attività.

3.5.f Tutela della persona

Vela S.p.A. tutela l'integrità morale dei dipendenti garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona. Non sono ammesse molestie sessuali e devono essere evitati comportamenti o discorsi che possano turbare la sensibilità della persona.

Non sono tollerate discriminazioni legate all'età, al sesso, alla sessualità, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose.

Vela S.p.A. tutela 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.

3.5.g Gestione delle informazioni

Ciascun dipendente deve conoscere e attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità.

Ciascuno 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.

Vela S.p.A. tutela altresì la privacy di ciascun dipendente, in conformità a quanto previsto dalla legge, e adotta standard che prevedono il divieto, fatte salve le eccezioni previste dalla legge, di comunicare e diffondere i dati personali senza previo consenso dell'interessato e stabiliscono le regole per il controllo delle norme a protezione della privacy.

E' esclusa qualsiasi forma di indagine sulle idee e, in generale, sulla vita privata di ciascuno.

3.5.h Conflitto di interessi

Tutti sono tenuti ad evitare situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interesse e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

Possono determinare conflitto di interesse le seguenti situazioni:

- svolgere una funzione di vertice (amministratore delegato, consigliere, responsabile di funzione) ed avere interessi economici con fornitori, clienti, o concorrenti (possessione di azioni, incarichi professionali) anche attraverso familiari o parenti;
- curare i rapporti con i fornitori e con i committenti e svolgere attività lavorativa, anche da parte di parenti e affini, presso gli stessi;
- accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con Vela S.p.A.

Nel caso in cui si manifesti, anche solo all'apparenza, un caso di conflitto di interessi, il dipendente è tenuto a darne comunicazione al proprio responsabile, il quale, informa il CdA che ne valuta, caso per caso, l'effettiva esistenza. Il dipendente è tenuto a dare informazioni circa le attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano apparire in conflitto di interessi con Vela S.p.A.

3.5.i Utilizzo dei beni Aziendali

Ciascuno è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili e in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro impiego.

3.5.l Tutela degli Azionisti

Vela S.p.A. si impegna a fornire agli azionisti, consapevole dell'importanza del loro ruolo, informazioni accurate, veritiere e tempestive, e a migliorare le condizioni della loro partecipazione alle decisioni societarie.

Costituisce impegno della Società tutelare e accrescere il valore della propria attività, a fronte dell'impegno posto dagli azionisti con i loro investimenti, attraverso la valorizzazione della gestione, il perseguimento di elevati standard negli impieghi produttivi e la tutela del patrimonio. Vela S.p.A. garantisce parità di trattamento a tutte le categorie di azionisti, evitando comportamenti preferenziali.

3.5.m Informativa contabile e societaria

La trasparenza contabile si fonda sulla verità, accuratezza e completezza dell'informazione di base per le relative registrazioni contabili. Ciascun dipendente è tenuto a collaborare affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità.

Per ogni operazione è conservata agli atti un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta, in modo da consentire:

- l'agevole registrazione contabile;
- l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità;
- la ricostruzione accurata dell'operazione, anche per ridurre la probabilità di errori interpretativi.

Ciascuna registrazione deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto. E' compito di ogni dipendente far sì che la documentazione sia facilmente rintracciabile e ordinata secondo criteri logici.

3.5.n Rapporti istituzionali

Vela S.p.A. si impegna a:

- instaurare, senza alcun tipo di discriminazione, canali stabili di comunicazione con tutti gli interlocutori istituzionali a livello nazionale, comunitario e territoriale;
- rappresentare i propri interessi e posizioni 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 di Vela S.p.A..

3.5.o Contributi e sponsorizzazioni

Vela 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, sociale o benefico o, in ogni caso, che coinvolgano un significativo 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 Vela S.p.A. può collaborare alla progettazione, in modo da garantirne originalità ed efficacia.

In ogni caso, nella scelta delle proposte cui aderire, Vela S.p.A. presta particolare attenzione verso ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale (ad esempio, rapporti di parentela con i soggetti interessati o legami con organismi che possano, per i compiti che svolgono, favorire in qualche modo l'attività della società).

4. Modalità di attuazione e di controllo del Codice Etico

4.1 Sanzioni

La violazione dei principi contenuti nel presente Codice, ove configuri altresì illecito disciplinare, dà luogo al procedimento disciplinare immediato, a prescindere dall'eventuale instaurazione di un giudizio penale nei casi in cui il comportamento stesso costituisca anche reato.

Nell'ambito dei contratti di collaborazione professionale e fornitura di beni, servizi e lavoro, saranno inserite clausole risolutive espresse in relazione ai comportamenti che siano risultati contrari ai principi del presente Codice.