





## INDICE

- I. PREMESSA:
- II. PRINCIPI ETICI GENERALI DELL'AZIENDA
- III. CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDERS: PRINCIPI GENERALI
- IV. IMPEGNI ETICI DEGLI AMMINISTRATORI E DEI DIPENDENTI
- V. RAPPORTI CON I FORNITORI
- VI. RAPPORTI CON I CLIENTI
- VII. RAPPORTI CON I SOCI
- VIII. RAPPORTI CON PARTITI, RAPPRESENTANZE SINDACALI E ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA
- IX. CONTRIBUTI LIBERALITA' SPONSORIZZAZIONI
- X. RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ED ORGANISMI DI CONTROLLO E VIGILANZA E AUTORITÀ GIUDIZIARIA
- XI. RAPPORTI CON L'AMBIENTE

## INHALT

- I. VORWORT
- II. ALLGEMEINE ETHIKGRUND-SÄTZE DES UNTERNEHMENS
- III. VERHALTENSREGELN IM UMGANG MIT ANSPRUCHSGRUPPEN: ALLGEMEINE GRUNDSÄTZE
- IV. ETHISCHE VERPFLICHTUNGEN DER GESCHÄFTSFÜHRER UND MITARBEITER
- V. BEZIEHUNGEN ZU LIEFERANTEN
- VI. BEZIEHUNGEN ZU KUNDEN
- VII. BEZIEHUNGEN ZU GESELLSCHAFTERN
- VIII. BEZIEHUNGEN ZU PARTEIEN, GEWERKSCHAFTEN UND BERUFSVERBÄNDEN
- IX. ZUSCHÜSSE, UNENTGELTLICHE ZUWENDUNGEN, SPONSORING
- X. BEZIEHUNGEN ZUR ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG, ZU KONTROLL- UND AUFSICHTSORGANEN UND ZUR GERICHTSBEHÖRDE
- XI. BEZIEHUNGEN ZUR UMWELT
- XII. BEZIEHUNGEN ZU DEN MEDIEN

<p>XII. RAPPORTI CON I MEDIA</p> <p>XIII. GESTIONE CONTABILITA', SCRITTURE CONTABILI E CONTROLLI INTERNI</p> <p>XIV. MODALITÀ DI ATTUAZIONE, CONTROLLO E MODIFICA DEL CODICE ETICO</p> <p>XV. VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO: SEGNALAZIONE E SANZIONI</p>	<p>XIII. RECHNUNGSWESEN, GESELLSCHAFTSBEZOGENE MITTEILUNGEN UND INTERNE KONTROLLEN</p> <p>XIV. VERFAHREN ZUR UMSETZUNG, KONTROLLE UND ÄNDERUNG DES ETHIKKODEX</p> <p>XV. VERSTÖSSE GEGEN DEN ETHIKKODEX: MELDUNG UND STRAFEN</p>
<p><b>I. PREMESSA</b></p>	<p><b>I. VORWORT</b></p>
<p><b>1. La mission di ASM Merano</b>  ASM Merano è “società in house” interamente partecipata dal Comune di Merano che svolge le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- servizio acqua (fornitura di acqua potabile e smaltimento acque reflue);</li> <li>- servizio igiene urbana (raccolta rifiuti, spazzamento delle strade e servizi complementari, sgombero neve).</li> </ul> <p>ASM Merano è altresì proprietaria della rete gas metano del territorio di Merano ma la gestione del servizio di distribuzione e vendita del gas è stato interamente affidato a terzi (Azienda Energetica spa).</p> <p>In tal contesto, la mission e l’obiettivo generale dell’ASM di Merano S.p.A. è, pertanto, di fornire i servizi di pubblica utilità sopra indicati (distribuzione di acqua potabile, di smaltimento delle acque reflue, di raccolta rifiuti e di spazzamento delle strade e sgombero neve) in conformità alle richieste del Cliente e nel rispetto della normativa cogente applicabile e delle Autorità di Vigilanza di settore.</p> <p>ASM Merano S.p.A. è un’azienda operante prevalentemente nel Comune di Merano ma ha aspirazione di espandersi anche all’esterno di tale territorio, eventualmente diversificando le attività svolte.</p> <p><b>2. Le finalità, i contenuti ed i destinatari</b></p>	<p><b>1. Der Auftrag der Stadtwerke Meran</b>  Die Stadtwerke Meran sind ein 100-prozentiger „In-House-Betrieb“ der Gemeinde Meran und mit folgenden Aufgaben betraut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trinkwasserdienst (Trinkwasserversorgung und Abwasserentsorgung);</li> <li>- Stadtreinigung (Müllabfuhr, Straßenreinigung und Zusatzdienste, Schneeräumdienst).</li> </ul> <p>Die Stadtwerke Meran sind zudem Eigentümer des Methangasnetzes im Raum Meran. Die Dienste für die Gasversorgung einschließlich Vertrieb werden jedoch vollständig von Dritten erbracht (Etschwerke AG).</p> <p>In diesem Zusammenhang liegen der Hauptauftrag und das wesentliche Anliegen der Stadtwerke Meran AG daher in der Bereitstellung der oben genannten Leistungen eines öffentlichen Versorgungsunternehmens (Trinkwasserversorgung und Abwasserentsorgung, Müllabfuhr, Straßenreinigung und Schneeräumdienst) nach Wunsch unserer Kunden sowie in Einklang mit den geltenden Vorschriften und den zuständigen Aufsichtsbehörden.</p> <p>Die Stadtwerke Meran AG ist derzeit vorwiegend im Gemeindegebiet Meran tätig, plant jedoch eine räumliche Ausweitung über dieses Gebiet hinaus sowie eventuell weitere Dienste.</p> <p><b>2. Zweck, Inhalt und Adressaten des Ethikkodex</b></p>

## del Codice Etico

ASM Merano è consapevole che il perseguimento del proprio obiettivo non può prescindere dal rispetto assoluto delle leggi e dei principi di lealtà, correttezza ed imparzialità che caratterizzano la propria azione. Tali principi devono pertanto ispirare i comportamenti che l'Azienda intende assumere nei confronti di tutti i portatori di interesse.

Il presente Codice Etico ha lo scopo di indirizzare l'agire dell'azienda verso comportamenti etici e mira a rendere effettivi i principi ed i valori dell'azienda, attraverso l'introduzione di un complesso di regole comportamentali il cui rispetto costituisce condizione imprescindibile per il conseguimento della propria missione aziendale.

Il presente Codice Etico é pertanto un documento ufficiale di ASM Merano, redatto nel rispetto delle Linee Guida emanate dalla Confservizi e in conformità alle disposizioni contenute nel D. Lgs. n.231/2001, che contiene i principi generali e le regole comportamentali a cui devono conformarsi la società, gli amministratori della società, i suoi dirigenti, il management, i dipendenti, fornitori, i consulenti, i clienti, gli azionisti, la Pubblica Amministrazione, etc. nell'ambito delle proprie funzioni o della propria attività lavorativa e chiunque instauri, a qualunque titolo, un rapporto di collaborazione contrattuale con ASM Merano (stakeholders) nonché i diritti, i doveri, le responsabilità della società nei confronti degli stessi ed i valori etici cui essa si ispira.

Destinatari del presente Codice, pertanto, sono:

- la società, gli azionisti, gli amministratori, i dirigenti ed i quadri, il management in genere e tutti i dipendenti;
- i fornitori, i clienti, i consulenti, i collaboratori, controparti contrattuali
- chiunque instauri, a qualsiasi titolo,

Den Stadtwerken Meran ist bewusst, dass bei der Verfolgung ihrer Ziele eine lückenlose Einhaltung der Gesetze sowie der Grundsätze von Redlichkeit, Korrektheit und Unparteilichkeit ihr Handeln bestimmen muss. Diese Grundsätze müssen daher das Verhalten des Unternehmens gegenüber allen Anspruchsgruppen bestimmen.

Der vorliegende Ethikkodex soll das Vorgehen des Unternehmens nach ethischen Verhaltensweisen ausrichten. Mit Hilfe der Einführung eines umfassenden Regelwerks zum Verhalten, dessen Einhaltung eine unabdingbare Voraussetzung bei der Erfüllung unseres Auftrags ist, sollen die Grundsätze und Werte des Unternehmens umgesetzt werden.

Es handelt sich hierbei um ein offizielles Dokument der Stadtwerke Meran, das in Einklang mit den von der Confservizi herausgegebenen Leitlinien und den Vorgaben des Gesetzesdekrets 231/01 erstellt wurde. Es enthält die allgemeinen Grundsätze und Verhaltensregeln, die für das Unternehmen, die Geschäftsführer, Führungskräfte, das Management, Mitarbeiter, Lieferanten, Berater, Kunden, Aktionäre, die öffentliche Verwaltung usw. in Bezug auf deren jeweilige Aufgabengebiete oder Arbeitsbereiche sowie für jegliche sonstigen Beteiligten gelten, die mit den Stadtwerken Meran im Rahmen eines Vertragsverhältnisses jeglicher Art zusammenarbeiten (Anspruchsgruppen). Es werden außerdem die Rechte, Pflichten und Aufgaben festgelegt, die das Unternehmen gegenüber diesen Anspruchsgruppen hat, sowie die ethischen Werte umrissen, die sein Verhalten bestimmen.

Adressaten dieses Ethikkodex sind daher:

- Das Unternehmen, die Aktionäre, die Geschäftsführer, die Führungskräfte und Vorgesetzten, das Management allgemein sowie alle Mitarbeiter;
- die Lieferanten, Kunden, Berater, Partner und Vertragsparteien;
- alle, die mittelbar oder unmittelbar, zeitlich begrenzt oder unbegrenzt eine Zusammenarbeit, Partnerschaft oder Vertragsbeziehung jeglicher Art mit den Stadtwerken Meran eingehen.

direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, rapporti di collaborazione o di partnership o contrattuali o di qualsiasi altro tipo con ASM Merano.

### 3. Efficacia del Codice Etico

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, costituendo dette prescrizioni parte essenziale delle obbligazioni contrattuali sottoscritte con i destinatari stessi.

L'osservanza delle disposizioni contenute nel presente Codice da parte dei dirigenti, dipendenti, collaboratori e fornitori di servizi dell'Azienda è richiesta anche ai fini del rispetto degli obblighi di fedeltà e diligenza e di buona fede di cui agli artt. 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile.

L'inosservanza dei comportamenti inseriti nel Codice Etico, ledendo il rapporto di fiducia con ASM Merano, è proporzionalmente sanzionata, ricorrendone gli estremi, sotto il profilo civile, penale e disciplinare nonché come grave inadempimento contrattuale e possibile causa di risarcimento del danno.

L'azienda si impegna a richiamare l'osservanza delle disposizioni del presente Codice in tutti i rapporti economici da essa instaurati ed a fornire al medesimo la maggior diffusione possibile. A tal fine, il Codice è messo a disposizione di qualunque interlocutore dell'Azienda e copia dello stesso è consegnata a tutti i dipendenti.

### 4. Attuazione ed aggiornamenti del Codice Etico.

Il Codice è adottato dalla società mediante delibera del proprio Consiglio di Amministrazione e potrà essere modificato e integrato anche sulla scorta dei suggerimenti, delle indicazioni e delle proposte che potranno essere formulate dall'Organismo di Vigilanza nominato ai sensi del d.lgs. 231/01.

## II. PRINCIPI ETICI GENERALI

### 3. Geltungsbereich des Ethikkodex

Die Adressaten der Vorgaben des Ethikkodex sind zur Einhaltung der darin enthaltenen Vorschriften verpflichtet. Sie richten ihr Verhalten und ihre Handlungen auf die durch den Ethikkodex vorgegebenen Grundsätze aus, da diese Vorschriften einen wesentlichen Bestandteil der Vertragsverpflichtungen bilden, die mit den Adressaten eingegangen wurden.

Die Einhaltung der im vorliegenden Ethikkodex enthaltenen Vorgaben seitens der Führungskräfte, Mitarbeiter, Partner und Dienstleister des Unternehmens ist auch zur Erfüllung der Verpflichtungen zu Treue, Sorgfalt und Redlichkeit gemäß Art. 2104, 2105 und 2106 des Zivilgesetzbuchs erforderlich.

Ein Nichteinhalten der im Ethikkodex vorgegebenen Verhaltensweisen stellt eine Verletzung des Vertrauensverhältnisses gegenüber den Stadtwerken Meran dar und wird angemessen zivil- und strafrechtlich sowie disziplinarisch bestraft und gilt als schwere Vertragsverletzung, die Schadenersatzleistungen nach sich ziehen kann.

Das Unternehmen verpflichtet sich, auf die Einhaltung der Vorschriften dieses Ethikkodex bei allen von ihm unterhaltenen wirtschaftlichen Verhältnissen hinzuweisen und den Ethikkodex möglichst weit zu verbreiten. Zu diesem Zweck wird der Ethikkodex allen Ansprechpartnern des Unternehmens bereitgestellt und jeder Mitarbeiter erhält eine Kopie des Ethikkodex.

### 4. Umsetzung und Aktualisierung des Ethikkodex

Der Ethikkodex wird vom Unternehmen durch Beschluss seines Verwaltungsrats eingeführt und kann auch durch Vorschläge, Erkenntnisse und Empfehlungen ergänzt und geändert werden, die durch das gemäß Gesetzesdekret 231/01 ernannte Aufsichtsorgan vorgebracht werden können.

## II. ALLGEMEINE ETHIKGRUNDSÄTZE DES



<b>DELL'AZIENDA</b>	<b>UNTERNEHMENS</b>
<p>ASM si impegna nei confronti di tutti gli interlocutori a rispettare i principi etici che seguono.</p> <p><b>1. Equità ed imparzialità</b> ASM si impegna ad operare in modo equo ed imparziale, adottando le stesse modalità operative e lo stesso comportamento verso tutti gli interlocutori con cui entra in contatto. ASM disconosce e ripudia ogni principio di discriminazione basato sul sesso, sulla nazionalità, sulla religione, sulle opinioni personali e politiche, sull'età, sulla salute e sulle condizioni economiche dei propri interlocutori.</p> <p><b>2. Correttezza ed assenza di Conflitto di Interesse</b> 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 normativa vigente e del contratto di lavoro. ASM si impegna pertanto a comportarsi in modo corretto nei confronti di tutti i propri interlocutori (dipendenti, Clienti, fornitori, P.A., banche ecc ...). Il principio di correttezza implica altresì il rispetto dei diritti, anche sotto i profili della Privacy e delle opportunità, nonché delle leggi vigenti, volti a tutelare la personalità individuale dei soggetti coinvolti nell'attività di ASM. Ciò impone anche il rifiuto di qualsiasi situazione che crei discriminazione nei confronti del personale o possibili conflitti di interesse tra l'Azienda e coloro che prestano la propria attività nell'interesse della medesima.</p> <p><b>3. Trasparenza</b> Il principio della Trasparenza si fonda sulla veridicità, chiarezza e completezza dell'informazione e sulla messa a conoscenza</p>	<p>Die Stadtwerke Meran verpflichten sich, die folgenden ethischen Grundsätze im Umgang mit allen ihren Ansprechpartnern einzuhalten.</p> <p><b>1. Gerechtigkeit und Unparteilichkeit</b> Die Stadtwerke Meran verpflichten sich zur Gerechtigkeit und Unparteilichkeit im Handeln, indem sie alle ihre Ansprechpartner gleich behandeln. Die Stadtwerke Meran weisen diskriminierende Einstellungen zu Geschlecht, Nationalität, Religion, persönlicher und politischer Meinung, Alter, Gesundheit und wirtschaftlichen Verhältnissen gegenüber ihren Ansprechpartnern zurück und nehmen Abstand davon.</p> <p><b>2. Redliches Verhalten</b> Die Grundsätze des redlichen Verhaltens beinhalten, dass jeder bei seiner Berufsausübung und Arbeitstätigkeit die Rechte anderer beteiligter Personen respektiert. Dies geht über die bloße Einhaltung von geltenden Vorschriften sowie des Arbeitsvertrags hinaus. Die Stadtwerke Meran verpflichten sich daher zum redlichen Verhalten im Umgang mit allen ihren Ansprechpartnern (Mitarbeiter, Kunden, Lieferanten, öffentliche Verwaltung, Banken usw.). Der Grundsatz des redlichen Verhaltenseinschließlich beinhaltet zudem auch die Einhaltung der Rechte in Hinblick auf Privatsphäre und Gleichbehandlung sowie der geltenden gesetzlichen Vorgaben zum Schutz der Persönlichkeitsrechte aller Beteiligter im Rahmen der Tätigkeit der Stadtwerke Meran. Dies bedeutet auch, dass jegliche Situationen vermieden werden, die gegenüber dem Personal diskriminierend wirken oder mögliche Interessenkonflikte zwischen dem Unternehmen und denjenigen Personen hervorrufen könnten, die Leistungen im Interesse des Unternehmens erbringen.</p> <p><b>3. Transparenz</b> Der Grundsatz der Transparenz basiert auf wahrheitsgetreuen, eindeutigen und vollständigen</p>



della stessa al pubblico .

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

ASM pertanto si impegna a fornire informazioni chiare, veritiere e corrette sia all'interno che all'esterno dell'Azienda, assicurando sempre il mantenimento di condizioni paritetiche.

Relativamente ai clienti, in particolare, il sistema di gestione dei reclami adottato da ASM assicura che l'Azienda fornisca risposte in modo preciso, chiaro e tempestivo.

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

ASM si è adeguata altresì alle norme vigenti in materia di trasparenza che prevedono la pubblicazione sul sito internet istituzionale delle informazioni relative ai principali provvedimenti/atti amministrativi, contratti, struttura aziendale, predisponendo un apposito sistema organizzativo e di controllo per l'inserimento e l'aggiornamento di tali informazioni (Programma per la Trasparenza).

#### **4. Efficacia, efficienza, economicità ed Innovazione tecnologica.**

I principi di efficacia, efficienza ed economicità implicano la necessità che ciascuna attività lavorativa sia volta al raggiungimento degli obiettivi aziendali, attraverso la migliore qualità professionale secondo gli standard più avanzati di ciascun settore, nel rispetto dei tempi e dei costi definiti.

Nelle prestazioni e nell'erogazione dei servizi, pertanto, dovranno essere sempre perseguiti l'impegno ad offrire un servizio

Informationen.

Zur Einhaltung dieses Grundsatzes gehört es, die erforderlichen Informationen sowohl nach außen als auch intern im Unternehmen vollständig und verständlich bereitzustellen. Dafür sollte die mündliche oder schriftliche Kommunikation einfach und sofort verständlich gehalten werden und der Informationsgehalt selbst vorher geprüft worden sein. Die Stadtwerke Meran verpflichten sich daher, unter stetiger Einhaltung des Gleichheitsprinzips nach außen oder für den internen Gebrauch Informationeneinschließlichbereitzustellen, die eindeutig, wahrheitsgetreu und richtig sind.

Insbesondere in Bezug auf die Kunden gewährleistet das von Stadtwerke Meran eingesetzte Beschwerdemanagementsystem, dass die Beantwortung durch das Unternehmen eindeutig, genau und schnell erfolgt.

Verträge mit den Verbrauchern werden durch die Stadtwerke Meran verständlich und mit klaren Bedingungen unter stetiger Einhaltung der Gleichbehandlung der Kunden aufgesetzt.

#### **4. Wirksamkeit, Effizienz, Wirtschaftlichkeit und technologische Innovation**

Die Grundsätze der Wirksamkeit, Effizienz und Wirtschaftlichkeit beinhalten, dass jede einzelne Arbeitstätigkeit darauf ausgerichtet sein muss, die Ziele des Unternehmens unter Einsatz der bestmöglichen professionellen Fähigkeiten nach modernsten Standards der jeweiligen Branche sowie unter Einhaltung der vorgegebenen Fristen und Kosten zu erreichen.

Bei den Leistungen und der Erbringung der Dienste ist daher stets darauf zu achten, einen an die Anforderungen des Kunden angepassten Dienst

adeguato alle esigenze del cliente e gli standard qualitativi più avanzati di economicità nella gestione delle risorse impiegate

ASM si impegna pertanto a gestire i processi aziendali secondo i principi di:

- efficacia, cioè ai fini del perseguimento degli obiettivi aziendali;
- efficienza, cioè nel rispetto degli standard qualitativi di settore, dei tempi e dei costi definiti;
- economicità: perseguendo, senza discriminare i precedenti principi, l'ottimizzazione del Conto Economico.

Al fine di una maggior correttezza, trasparenza, efficacia, efficienza ed economicità dei processi, ASM si impegna ad applicare ed adottare le migliori tecnologie e le più innovative tecniche gestionali disponibili sul mercato.

## 5. Spirito di Servizio

Il principio dello spirito di servizio implica che ciascun destinatario del Codice Etico sia sempre orientato, nei propri comportamenti, alla fondamentale condivisione della mission aziendale, volta a fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività.

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.

## 6. Gestione del Personale: 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, l'azienda ne tutela e ne promuove la crescita professionale allo scopo di accrescere il patrimonio di competenze

sowie modernste Qualitätsstandards in Hinblick auf die Wirtschaftlichkeit der Handhabung der eingesetzten Ressourcen zu bieten.

Die Stadtwerke Meran verpflichten sich daher, die betrieblichen Abläufe nach den folgenden Grundsätzen zu leiten:

- Wirksamkeit in Bezug auf die Verfolgung der Unternehmensziele;
- Effizienz in Bezug auf die Qualitätsstandards der Branche sowie die vorgegebenen Fristen und Kosten;
- Wirtschaftlichkeit in Bezug auf die Gewinn- und Verlustrechnung unter Einhaltung der vorgenannten Grundsätze.

Im Bestreben um höhere Genauigkeit, Transparenz, Wirksamkeit, Effizienz und Wirtschaftlichkeit der Abläufe verpflichten sich die Stadtwerke Meran zur Anwendung der besten Technologien und innovativsten Verwaltungsverfahren, die auf dem Markt verfügbar sind.

## 5. Dienstleistungsorientiertes Verhalten

Die Grundsätze des dienstleistungsorientierten Verhaltens beinhalten, dass jeder Adressat des Ethikkodex sein Verhalten an dem grundlegenden Auftrag des Unternehmens ausrichtet, der darauf abzielt, einen sozial wertvollen Dienst mit hohem Nutzwert für die Allgemeinheit zu liefern.

Das bedeutet, dass jeder Adressat der Vorgaben dieses Ethikkodex sein Verhalten fortwährend an diesem Endziel der Lieferung einer sozial wertvollen Dienstleistung mit hohem Nutzwert für die Allgemeinheit ausrichtet, für welche die besten Qualitätsstandards zu den günstigsten finanziellen und rechtlichen Konditionen ohne jegliche willkürliche Diskriminierung bereitzustellen sind.

## 6. Personalmanagement: berufliche Förderung und Zusammenarbeit unter Mitarbeitern

Humanressourcen sind die Grundvoraussetzung für das Wachstum und die Weiterentwicklung der betrieblichen Tätigkeiten. Unter diesem Gesichtspunkt dient die berufliche Förderung durch das Unternehmen dem Ausbau des Bestandes an vorhandenen Kompetenzen.

Das Verhalten der Mitarbeiter aller Ebenen und

possedute.

I comportamenti tra i dipendenti, a tutti i livelli e gradi di responsabilità, e tra questi ultimi ed i collaboratori, sono costantemente e reciprocamente mirati ad agevolare la migliore prestazione possibile.

## **7. Concorrenza.**

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

## **8. Rapporti con la collettività e tutela ambientale.**

La società è consapevole dell'incidenza delle proprie attività, afferenti ad un servizio pubblico essenziale come il servizio acque e servizi ambientali, sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento.

Per questa ragione, la società, nello svolgimento della propria attività si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio, in particolare nel rispetto delle politiche ambientali vigenti nel territorio e degli indirizzi fissati dalle Autorità di controllo.

## **9. Correttezza delle procedure organizzative e delle scritture contabili - Affidabilità del sistema amministrativo-contabile -**

### **Documenti fiscali e tributari**

ASM si impegna al rispetto delle normative vigenti dotandosi di specifiche procedure e documenti che devono essere adottati da tutti i dipendenti e da tutti coloro che hanno rapporti con l'Azienda, nello svolgimento della propria attività.

Al fine di garantire l'affidabilità del sistema amministrativo-contabile e la corretta rappresentazione della situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società nei

Verantwortungsbereiche untereinander sowie gegenüber externen Partnern zielt stets im gegenseitigen Austausch auf die Verbesserung der Leistungen ab.

## **7. Wettbewerb**

Das Unternehmen möchte den Wert des Wettbewerbs fördern, indem es seine Geschäfte nach den Grundsätzen des redlichen Verhaltens, des ehrlichen Wettbewerbs und der Transparenz gegenüber allen Marktakteuren führt.

## **8. Verhältnis zur Gemeinschaft und Umweltschutz**

Das Unternehmen ist sich der Auswirkungen seiner Tätigkeiten im Zusammenhang mit einem öffentlichen Grundversorgungsdienst wie der Wasserversorgung sowie der Abwasser- und Abfallentsorgung auf die ökonomische und soziale Entwicklung sowie die Lebensqualität im Einzugsgebiet bewusst.

Daher verpflichtet sich das Unternehmen bei der Ausübung seiner Tätigkeiten zum Schutz der Umwelt und zur nachhaltigen Förderung des lokalen Raums. Dabei gilt es insbesondere die vor Ort geltenden Umweltschutzrichtlinien und die durch die Aufsichtsorgane festgelegten Vorgaben einzuhalten.

## **9. Korrekte Verwaltungsabläufe und Buchungseinträge - Zuverlässigkeit des Verwaltungs- und Buchhaltungssystems**

Die Stadtwerke Meran verpflichten sich zur Einhaltung der geltenden Vorschriften, indem bestimmte Abläufe und Dokumente eingeführt werden, die von allen Mitarbeitern und Personen, die in einer Beziehung zum Unternehmen stehen, bei der Ausübung ihrer jeweiligen Tätigkeiteneinschließlich angewandt werden.

Damit die Zuverlässigkeit des Verwaltungs- und Buchhaltungssystems sowie die richtige Darstellung der wirtschaftlichen, Vermögens- und Ertragslage des Unternehmens in internen Dokumenten, Bilanzen und sonstigen betrieblichen Mitteilungen, aber auch in Informationen für Aktionäre, die Öffentlichkeit

documenti interni, nei bilanci e nelle altre comunicazioni sociali, nonché nelle informazioni rivolte ai soci, al pubblico o alle Autorità di Vigilanza, le registrazioni contabili e i documenti fiscali e tributari devono essere trasparenti e basarsi su informazioni veritiere, accurate e complete.

Il bilancio, le scritture contabili e i documenti fiscali e tributari vengono redatti secondo i principi di correttezza, veridicità e trasparenza ed in conformità ai principi contabili vigenti.

Eventuali valutazioni e stime delle partite economico-patrimoniali avvengono nel rispetto delle procedure contabili e secondo i principi di ragionevolezza e prudenza e con chiara illustrazione dei criteri utilizzati.

In tal modo è possibile, in ogni momento, verificare le motivazioni delle scelte effettuate.

## **10. Tutela della sicurezza e della salute**

L'Azienda ha implementato un Sistema di Gestione della Sicurezza conforme alla normativa vigente in materia, al fine di garantire e tutelare la salute e l'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, assicurando condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri.

L'Azienda si impegna a diffondere e a consolidare una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi, del rispetto della normativa vigente e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutto il personale.

## **11. Tutela della Privacy**

L'azienda si impegna al rispetto della normativa privacy e della tutela dei dati personali di amministratori, dipendenti, clienti, fornitori, terzi, adottando procedure specifiche organizzative, di gestione dei documenti aziendali e misure di sicurezza informatiche, nell'ottica di evitare la comunicazione o la diffusione di dati

oder das Aufsichtsorgan gewährleistet ist, müssen Buchungen transparent sein und auf wahrheitsgetreuen, genauen und vollständigen Angaben basieren.

Die Bilanz und Buchungseinträge werden nach den Grundsätzen des redlichen Verhaltens, der Wahrheit und der Transparenz nach den geltenden Rechnungslegungsgrundsätzen erstellt.

Etwaige Prognosen oder Bewertungen von vermögenswirtschaftlichen Posten erfolgen nach Rechnungslegungsverfahren und gemäß den Grundsätzen der Zweckmäßigkeit und des umsichtigen Handelns, unter klarer Angabe der verwendeten Kriterien.

Auf diese Weise kann jederzeit die Begründung der getroffenen Entscheidungen überprüft werden.

## **10. Sorgfalt für Sicherheit und Gesundheit**

Das Unternehmen hat ein Sicherheitsmanagement eingeführt, das den diesbezüglich geltenden Vorschriften entspricht, um die Gesundheit und körperliche Unversehrtheit sowie die moralische Integrität der Mitarbeiter zu schützen und zu gewährleisten, indem ein sicheres und gesundes Arbeitsumfeld sowie Arbeitsbedingungen sichergestellt werden, die die Würde des Einzelnen respektieren.

Das Unternehmen verpflichtet sich, eine Sicherheitskultur voranzutreiben und zu etablieren, die durch Gefahrenbewusstsein, Einhaltung geltender Vorschriften und Förderung verantwortungsvollen Handelns seitens des gesamten Personals charakterisiert ist.

## **11. Datenschutz**

Das Unternehmen verpflichtet sich zur Einhaltung der Datenschutzbestimmungen und zum Schutz der personenbezogenen Daten der Verwaltungsratsmitglieder, Mitarbeiter, Kunden, Lieferanten und sonstigen Dritten. Hierzu werden spezielle Verwaltungsabläufe, ein spezielles Dokumentenmanagement im Betrieb sowie IT-Sicherheitsmaßnahmen umgesetzt, die eine Wahrung der Rechte an personenbezogenen Daten gewährleisten und verhindern, dass diese ohne das Einverständnis des Betroffenen offen gelegt oder

<p>personali in assenza del consenso dell'interessato e nel rispetto dei diritti di quest'ultimo.</p> <p>L'acquisizione, il trattamento e la conservazione delle informazioni e dei dati avviene nel rispetto di specifiche procedure volte a garantire che persone non autorizzate possano venire a conoscenza. Tali procedure sono disponibili nel Sistema di Gestione Aziendale e sono conformi alle normative vigenti.</p>	<p>weitergegeben werden.</p> <p>Die Sammlung, Verarbeitung und Speicherung von Informationen und Daten erfolgt unter Einhaltung besonderer Verfahren zum Schutz vor einer Offenlegung an nicht befugte Dritte. Diese Verfahren werden über das Managementsystem des Unternehmens bereitgestellt und entsprechen geltenden Vorschriften.</p>
<p><b>III. CRITERI DI CONDOTTA NEI CONFRONTI DEGLI STAKEHOLDERS: PRINCIPI GENERALI.</b></p>	<p><b>III. VERHALTENSREGELN IM UMGANG MIT ANSPRUCHSGRUPPEN: ALLGEMEINE GRUNDSÄTZE</b></p>
<p>L'azienda, nello svolgimento delle proprie attività, agisce nel rispetto della normativa vigente.</p> <p>L'azienda esige dai propri amministratori, manager, dipendenti, partner ed in genere da chiunque svolga a qualsiasi titolo funzioni di rappresentanza, anche di fatto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il rispetto delle normative vigenti, nonché dei principi e delle procedure a tale scopo preordinate;</li> <li>- comportamenti corretti, tali da non pregiudicare l'affidabilità morale e professionale.</li> </ul> <p>L'azienda, 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.</p>	<p>Das Unternehmen handelt bei der Ausübung seiner Tätigkeit nach geltenden Vorschriften.</p> <p>Das Unternehmen fordert von seinen Verwaltungsratsmitgliedern, Geschäftsführern, Mitarbeitern, Partnern und allen sonstigen Personen, die das Unternehmen in jedweder Form vertreten, zudem Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Einhaltung der geltenden Vorschriften sowie der zu diesem Zweck vorgegebenen Grundsätze und Abläufe;</li> <li>- Redliches Verhalten, das die moralische und professionelle Integrität nicht beeinträchtigt.</li> </ul> <p>Das Unternehmen ergreift daher alle erforderlichen Maßnahmen, damit die geltenden Vorschriften sowie die dafür vorgegebenen Grundsätze und Abläufe seitens der Geschäftsführer, Führungskräfte, Mitarbeiter, Partner, Lieferanten, Kunden und aller sonstigen Personen, zu denen Beziehungen bestehen, tatsächlich eingehalten und befolgt werden.</p>
<p><b>IV. AMMINISTRATORI, DIRIGENTI E DIPENDENTI</b></p>	<p><b>IV. GESCHÄFTSFÜHRER, FÜHRUNGSKRÄFTE UND MITARBEITER</b></p>
<p><b>1. Doveri generali.</b></p> <p>Ai Consiglieri di Amministrazione, al Presidente, al Direttore e, in genere, ai componenti degli organi sociali (in seguito anche indistintamente "gli Amministratori") nonché a tutti i dipendenti, è richiesto il rispetto della normativa vigente e dei principi contenuti nel Codice Etico.</p>	<p><b>1. Allgemeine Pflichten</b></p> <p>Die Verwaltungsräte, der Präsident, der Direktor und allgemein die Mitglieder der Gesellschaftsorgane (im Folgenden auch kurz „die Geschäftsführer“ genannt) sowie alle Mitarbeiter sind zur Einhaltung der geltenden Vorschriften und der im Ethikkodex festgelegten Grundsätze verpflichtet.</p> <p>Die Geschäftsführer und Mitarbeiter sind zudem verpflichtet, die festgelegte Hierarchie der Aufgaben und die Funktions- und Kompetenzaufteilung zu respektieren.</p>



E' fatto altresì obbligo agli Amministratori ed ai dipendenti di agire nell'assoluto rispetto della suddivisione gerarchica dei ruoli e della ripartizione di funzioni e competenze.

Gli amministratori ed i dipendenti devono uniformare la propria attività ai principi di correttezza ed integrità, astenendosi dall'agire in situazioni di conflitto di interesse nell'ambito dell'attività da loro svolta nella società.

In particolare agli Amministratori è altresì richiesto di assumere un comportamento ispirato ai principi di autonomia, di indipendenza e di rispetto nelle linee di indirizzo che ASM Merano fornisce e di agire, in quanto tali, nell'esclusivo interesse della società.

E' richiesta agli Amministratori ed ai Dipendenti una partecipazione assidua ed informata all'attività della società, con obbligo di tutelare, in ogni circostanza, la riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza per ragioni di Ufficio.

Ogni attività di comunicazione deve rispettare le leggi e le pratiche di condotta e deve essere volta a salvaguardare le informazioni sensibili e i segreti industriali.

E' in particolare fatto divieto assoluto agli Amministratori ed ai Dipendenti di avvalersi della propria posizione per ottenere vantaggi personali, diretti o indiretti, ovvero di terzi (Enti, Istituzioni, etc.).

Gli obblighi di fedeltà e riservatezza vincolano gli Amministratori ed i Dipendenti anche successivamente alla cessazione del rapporto con ASM Merano.

Gli amministratori ed i dipendenti devono agire in modo informato ed adempiere i doveri ad essi imposti dalla legge e dallo statuto (amministratori) e dal contratto di lavoro (dipendenti) con la diligenza richiesta dalla natura dell'incarico e dalle proprie specifiche competenze, risultandone responsabili, in conformità alla legge, in caso di inosservanza.

Geschäftsführer und Mitarbeiter müssen ihre Tätigkeiten nach den Grundsätzen der Redlichkeit und Integrität ausrichten und dürfen im Rahmen ihrer Tätigkeiten für das Unternehmen nicht bei Interessenkonflikten tätig werden.

Insbesondere von den Geschäftsführern wird zudem gefordert, dass ihr Verhalten den Grundsätzen der Selbstständigkeit und Unabhängigkeit entspricht und im Einklang mit den von den Stadtwerken Meran vorgegebenen Leitlinien steht. Ihr Handeln darf daher ausschließlich dem Interesse des Unternehmens dienen.

Von den Geschäftsführern und Mitarbeitern wird erwartet, dass sie in beständiger und informierter Weise zur den Tätigkeiten des Unternehmens beitragen. Dabei sind sie verpflichtet, unter allen Umständen die Vertraulichkeit der Informationen zu wahren, die ihnen im Rahmen ihrer Arbeit bekannt werden.

Bei jeder Form der Kommunikation sind die gesetzlichen Bestimmungen und die Verhaltensregeln einzuhalten. Sensible Daten und Branchengeheimnisse müssen geschützt werden.

Insbesondere ist es den Geschäftsführern und Mitarbeitern strengstens untersagt, aus ihrer Stellung unmittelbar oder mittelbar einen persönlichen Nutzen zu ziehen oder einen Nutzen für Dritte (Körperschaften, Institutionen usw.) zu erlangen.

Die Treue- und Verschwiegenheitspflicht ist auch nach dem Ende der Beziehungen zu den Stadtwerken Meran für Geschäftsführer und Mitarbeiter noch bindend.

Geschäftsführer und Mitarbeiter müssen informiert handeln und die ihnen per Gesetz und Satzung (Geschäftsführer) bzw. per Arbeitsvertrag (Mitarbeiter) erteilten Aufgaben mit der Sorgfalt erfüllen, die für die Aufgaben sowie für die jeweiligen besonderen Kompetenzen erforderlich ist. Sie haften gemäß gesetzlichen Vorgaben für Verstöße.

## 2. Pflichten der Mitarbeiter

Von jedem Mitarbeiter wird die Kenntnis des Ethikkodex und der Bezugsnormen gefordert, die die

## 2. 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 dell'azienda 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. Doveri dei Dirigenti e Responsabili di Funzione

Il dirigente ed i responsabili di funzione sono tenuti ad osservare, come tutti i dipendenti, la normativa vigente ed il presente Codice.

Sono tenuti, altresì, a vigilare sull'osservanza della normativa e del Codice da parte dei dipendenti di cui sono responsabili, 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.

Il dirigente ed i responsabili di funzione collaborano attivamente ad ogni controllo effettuato dall'azienda, da autorità amministrative o giudiziarie.

## 4. Principi comportamentali specifici:

### i. Onestà

Nell'ambito della loro attività professionale, gli amministratori ed i dipendenti di ASM rispettano con diligenza la normativa vigente

Tätigkeiten innerhalb seiner Funktion regeln.

Die Mitarbeiter des Unternehmens sind verpflichtet, ein gegen diese Normen verstoßendes Verhalten zu unterlassen und sich bei Unklarheiten bezüglich deren Anwendung an den jeweiligen Vorgesetzten zu wenden. Sie müssen potentielle Verstöße gegen die Normen oder Anstiftung zur Zuwiderhandlung umgehend ihren Vorgesetzten melden. Der Vorgesetzte, bei dem eine solche Meldung eingeht, ist zur Verschwiegenheit über die Identität des anzeigenden Mitarbeiters verpflichtet.

Jeder Leiter einer Einheit bzw. eines Funktionsbereichs hat durch sein eigenes Verhalten Vorbild für die ihm unterstellten Mitarbeiter zu sein und so zu vermeiden, dass er unter Druck gesetzt werden kann.

## 3. Pflichten der Führungskräfte und Leiter von Funktionsbereichen

Führungskräfte sowie Leiter von Funktionsbereichen sind, wie alle Mitarbeiter, verpflichtet, geltende Vorschriften sowie den vorliegenden Ethikkodex zu befolgen.

Zudem müssen sie die Einhaltung der Vorschriften und des Ethikkodex durch die ihnen unterstellten Mitarbeiter überwachen. Diesbezüglich führen sie erforderliche Maßnahmen und Kontrollen durch.

Die Kontrollen erfolgen auch unmittelbar und mit angemessener Regelmäßigkeit, je nach Art der zu prüfenden Tätigkeit.

Führungskräfte und die Leiter von Funktionsbereichen kooperieren aktiv bei von dem Unternehmen, der öffentlichen Verwaltung oder den Justizbehörden durchgeführten Kontrollen.

## 4. Besondere Verhaltensgrundsätze

### i. Ehrlichkeit

Im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeiten halten die Geschäftsführer und Mitarbeiter der Stadtwerke Meran mit Sorgfalt die geltenden Vorschriften (z. B. Straßenverkehrsordnung, Datenschutzgesetz, Gesetze zum Ausschreibungswesen, Gesetze zur Auszahlung von Finanzierungen usw.), den Ethikkodex sowie die



(es. Codice della Strada, legge sulla Privacy, leggi sugli appalti, leggi sull'erogazione di finanziamenti, ecc...), il Codice Etico, i Regolamenti e le disposizioni aziendali interne. In nessun caso il perseguimento dell'interesse proprio o dell'azienda può giustificare una condotta non onesta (che viola la legge).

## ii. Correttezza

Il personale e gli amministratori di ASM devono agire correttamente, in modo da non far incorrere l'azienda in alcun tipo di reato. In particolare:

- devono 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 gli obiettivi dell'azienda.
- devono evitare situazioni da cui potrebbero trarre un vantaggio e/o un profitto indebito a causa di informazioni conosciute durante lo svolgimento della propria attività;
- non devono commettere reati in nome dell'Azienda, nemmeno nell'interesse di quest'ultima;
- devono astenersi dallo svolgere attività in concorrenza con quelle di ASM.

## iii. Trasparenza

Nei confronti dell'esterno il personale di ASM si impegna a fornire informazioni conformi a quanto contenuto nella documentazione aziendale (brochure, sito internet, comunicati).

A tal fine l'Azienda si impegna a formare il personale rispetto al contenuto della stessa.

Il personale si impegna a comunicare al proprio responsabile qualsiasi criticità (es: violazioni di norma di legge o del Codice Etico, conflitti con il Cliente, situazioni di rischio per la sicurezza dei lavoratori, ecc...) verificatasi nello svolgimento dell'attività

betriebsinternen Regeln und Vorgaben ein. Ein unehrliches Verhalten (das gegen ein Gesetz verstößt) lässt sich keinesfalls durch eigene Interessen oder das Wohl des Unternehmens rechtfertigen.

## ii. Redliches Verhalten

Vom Personal und den Geschäftsführern der Stadtwerke Meran wird redliches Verhalten erwartet, damit das Unternehmen in keinerlei Straftatbestände verwickelt wird. Insbesondere:

- müssen sie Situationen meiden, aus denen sich Interessenkonflikte ergeben können, d. h. Situationen, in denen die Verfolgung der eigenen Interessen im Gegensatz zu den Interessen und Zielen des Unternehmens steht.
- müssen sie Situationen meiden, aus denen sie einen unrechtmäßigen Vorteil bzw. Nutzen aufgrund von Informationen ziehen könnten, die ihnen bei der Ausführung ihrer Arbeit bekannt geworden sind.
- dürfen sie keine Straftaten im Namen oder im Interesse des Unternehmens begehen.
- dürfen sie keine Tätigkeiten ausüben, die in Konkurrenz zu denen der Stadtwerke Meran stehen.

## iii. Transparenz

Das Personal der Stadtwerke Meran verpflichtet sich, nach außen Informationen zu erteilen, die dem Inhalt der Unterlagen des Unternehmens entsprechen (Broschüren, Internetportal, Mitteilungen).

Das Unternehmen verpflichtet sich daher, das Personal zum Inhalt dieser Unterlagen zu schulen.

Das Personal verpflichtet sich, den jeweiligen Vorgesetzten jegliche Problemstellungen zu melden, die bei der Ausübung der Arbeitstätigkeiten auftreten (z. B. Verstöße gegen Rechtsvorschriften oder den Ethikkodex, Konflikte mit Kunden, Situationen, die die Sicherheit von Mitarbeitern gefährden, usw.).

## iv. Wirksamkeit, Effizienz und Wirtschaftlichkeit

lavorativa.

#### **iv. Efficacia, efficienza ed economicità**

Il principio dell'efficacia richiede che il personale operi nel rispetto dei processi aziendali definiti nel Sistema di Gestione Aziendale.

Il personale tecnico garantisce l'efficacia completando quanto stabilito nell'ordine di servizio giornaliero. Qualora ciò non sia possibile, il dipendente comunica al responsabile i motivi dell'impedimento affinché vengano attuate azioni correttive.

In termini di efficienza, ogni attività aziendale viene svolta nel rispetto dei tempi e delle risorse assegnate e vengono offerti servizi adeguati rispetto alle esigenze del Cliente, secondo le procedure e nei tempi definiti.

Il personale si impegna inoltre a perseguire l'economicità nella gestione delle risorse impiegate, al fine di raggiungere un risultato economico positivo.

#### **v. Qualità**

Il personale si impegna a rispettare i tempi e gli standard di Qualità definiti nella carta dei servizi.

#### **vi. Flessibilità e puntualità**

La flessibilità verso la quale si impegna il personale è duplice:

- flessibilità nell'orario di lavoro: consiste nella possibilità di variare l'orario secondo le esigenze produttive dell'azienda, compatibilmente con la normativa in vigore;
- flessibilità funzionale: consiste nella disponibilità del personale a svolgere attività analoghe in funzione delle mutate esigenze aziendali e in conformità a quanto previsto dal CCNL o da accordo aziendale firmato dalle RSU.

Il personale si impegna a rispettare l'accordo

Der Grundsatz der Wirksamkeit erfordert, dass vom Personal bei der Arbeit die durch das Managementsystem des Unternehmens vorgegebenen betrieblichen Abläufe eingehalten werden.

Das technische Personal gewährleistet die Wirksamkeit, indem es die im täglichen Dienstauftrag aufgeführten Punkte abhandelt. Falls dies nicht möglich ist, informiert der Mitarbeiter den Vorgesetzten mit Angaben von Gründen über das Problem, so dass Korrekturmaßnahmen eingeleitet werden können.

Unter dem Aspekt der Effizienz wird jede betriebliche Tätigkeit unter Einhaltung der ihr zugewiesenen Fristen und Ressourcen durchgeführt, und es werden auf die Kundenanforderungen zugeschnittene Dienste angeboten, die die vorgegebenen Abläufe und Fristen einhalten.

Zudem verpflichtet sich das Personal beim Ressourcenmanagement die Wirtschaftlichkeit zu beachten, damit das wirtschaftliche Ergebnis positiv ist.

#### **v. Qualität**

Das Personal verpflichtet sich zur Einhaltung der unter der Dienstleistungscharta festgelegten Qualitätsstandards und Fristen.

#### **vi. Flexibilität und Pünktlichkeit**

Das Personal verpflichtet sich in puncto Flexibilität in zweierlei Hinsicht:

- Zu flexiblen Arbeitszeiten, d. h. die Arbeitszeiten können je nach dem betrieblichen Bedarf des Unternehmens in Einklang mit geltenden Vorschriften variieren;
- Zu flexiblem Arbeitseinsatz, d. h. das Personal erklärt sich bereit, bei veränderten betriebswirtschaftlichen Anforderungen gleichwertige Arbeitsaufgaben auszuführen, sofern dies mit den Vorgaben des Kollektivvertrags oder der durch die EGV unterzeichneten Betriebsvereinbarung vereinbar ist.

Das Personal verpflichtet sich zur Einhaltung der Betriebsvereinbarung, in der Arbeitsbeginn und -ende sowie Zeiten und Vorgaben für Pausen während der Arbeitszeit festgelegt sind.



sindacale, che definisce l'orario di inizio e di fine lavoro nonché i tempi e le modalità di effettuazione delle pause durante l'orario di servizio.

## **vii. Comportamento appropriato**

Il personale, anche al di fuori dell'orario lavorativo, non può pronunciare frasi che possano in qualche modo danneggiare o diffamare l'immagine di ASM in quanto anche quest'ultima rappresenta un bene dell'azienda da tutelare.

In particolare, al fine di evitare giudizi che possano incidere negativamente sull'immagine aziendale e ai fini del rispetto delle norme igieniche:

- il personale indossa un abbigliamento pulito e adeguato al proprio ruolo;
- il personale tecnico indossa i capi di abbigliamento forniti dall'Azienda esclusivamente durante l'orario di lavoro

Infine, il personale non può pronunciare frasi offensive ed ingiuriose nei confronti del Cliente o di altri colleghi.

## **5. Rapporti con il personale.**

ASM Merano riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività di impresa.

La gestione dei rapporti di lavoro e di collaborazione è improntata al rispetto dei diritti dei lavoratori e della professionalità di ciascuno di essi.

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

Non sono tollerate condizioni di lavoro di sfruttamento o in violazione delle normative vigenti, lavoro minorile o lavoratori irregolari.

## **vii. Angemessenes Verhalten**

Das Personal darf sich auch außerhalb seiner Dienstzeiten nicht abfällig oder abwertend über die Stadtwerke Meran äußern, wodurch das Image des Unternehmens beschädigt werden könnte. Das Ansehen des Unternehmens stellt ein schützenswertes Gut dar.

Um keine Eindrücke zu erwecken, die sich negativ auf das Ansehen des Unternehmens auswirken können, sowie zur Einhaltung der hygienischen Vorschriften, gilt insbesondere:

- das Personal trägt saubere und auf die Funktion angepasste Kleidung;
- das technische Personal trägt die durch das Unternehmen bereitgestellte Bekleidung ausschließlich während der Dienstzeiten.

Ferner sind beleidigende und anstößige Äußerungen des Personals gegenüber Kunden oder Kollegen verboten.

## **5. Verhältnis zum Personal**

Die Stadtwerke Meran erkennen den Wert von Humanressourcen an und wissen, wie wichtig es ist, deren Selbstständigkeit zu respektieren, und wie wichtig deren Beitrag zur Tätigkeit Unternehmens ist.

Die Handhabung von Arbeits- und Kooperationsbeziehungen ist geprägt von der Anerkennung der Rechte der Mitarbeiter und der Professionalität des Einzelnen.

Diskriminierungen aufgrund von Rasse, Geschlecht, Nationalität, Religion, Sprache, Gewerkschafts- oder Parteizugehörigkeit bei Anstellung, Bezahlung, Beförderung oder Entlassung sowie jegliche Form der Bevorzugung sind verboten.

Nicht zulässig sind solche Arbeitsbedingungen, die sich durch Ausbeutung oder durch Zuwiderhandlung der geltenden Vorschriften, durch Kinderarbeit oder irreguläre Arbeitskräfte auszeichnen.

## **6. Schutz der Einzelperson**

Das Unternehmen trägt Sorge für die moralische

## 6. Tutela della persona

L'azienda 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.

L'azienda 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 o attività che possono integrare il reato di mobbing.

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

In nessun caso possono essere richieste ai collaboratori prestazioni contrarie alla dignità della persona o costituenti fonte di rischio non accettabile per la sicurezza e la salute.

I dipendenti che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto all'Organismo di Vigilanza e/o al proprio responsabile che procederà ad accertare l'effettiva violazione del Codice Etico.

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

## 7. Ricerca e selezione del personale

La ricerca e la selezione del personale avviene nel rispetto degli obblighi derivanti dalle disposizioni vigenti ed è subordinata alla verifica della piena rispondenza dei candidati ad una sostanziale aderenza ai profili professionali richiesti dall'azienda, nel rispetto delle pari opportunità.

La politica aziendale di assunzione del personale è altresì improntata al rispetto delle

Integrità der Mitarbeiter, indem ihnen das Recht auf menschenwürdige Arbeitsbedingungen garantiert wird. Sexuelle Belästigung ist nicht zulässig und Verhaltensweisen oder Äußerungen, die eine andere Person peinlich berühren könnten, sind zu vermeiden. Diskriminierungen aufgrund von Alter, Geschlecht, sexueller Ausrichtung, Rasse, Gesundheitszustand, Nationalität, politischer Überzeugung und Glauben werden nicht toleriert.

Das Unternehmen schützt die Mitarbeiter vor Übergriffen psychischer Gewalt und geht gegen jegliche Verhaltensweisen oder Einstellungen vor, durch die eine Person geschädigt wird oder ihre Überzeugungen, Vorlieben oder Handlungen diskriminiert werden. Dies schließt auch den Tatbestand des Mobbing ein.

Um ein Klima des gegenseitigen Respekts und der Würdigung des anderen zu schaffen, sind wir auf die Mithilfe aller angewiesen.

Von externen Mitarbeitern können keinesfalls Leistungen gefordert werden, die die Würde des Menschen verletzen oder ein nicht akzeptables Risiko für Sicherheit und Gesundheit darstellen.

Mitarbeiter, die sich diskriminiert fühlen, können den Vorfall beim Aufsichtsorgan bzw. bei ihrem Vorgesetzten melden, das/der das Vorliegen einer Verletzung des Ethikkodex überprüft.

Unterschiede, die sich objektiv begründen lassen, stellen keine Diskriminierung dar.

## 7. Personalsuche und -auswahl

Die Suche und die Auswahl von Personal erfolgt nach den Vorgaben durch geltende Vorschriften. Es wird geprüft, ob ein Bewerber das vom Unternehmen geforderte Berufsprofil umfassend erfüllt. Die Chancengleichheit wird hierbei gewahrt.

Die Unternehmenspolitik bei der Einstellung ist ferner dadurch gekennzeichnet, dass die Chancengleichheit aller Bewerber ohne Diskriminierung auf privater Ebene und in Bezug auf persönliche Entscheidungen und Meinungen gewahrt wird. Es werden spezielle Maßnahmen umgesetzt, die

pari opportunità per tutti i soggetti interessati, senza alcuna discriminazione sia in ordine alla sfera privata che alle scelte e opinioni personali e l'adozione di specifiche 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.

Per le assunzioni del personale, la composizione del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, ASM tiene conto della proporzionale linguistica, così come richiesto dall'amministrazione provinciale. Nel caso in cui i posti riservati ad un gruppo linguistico rimangano vacanti per mancanza di aspiranti idonei, ASM può, in caso di improrogabile necessità, assumere aspiranti di altro gruppo linguistico dichiarati idonei (art. 31 dello statuto aziendale).

## 8. Assunzione

L'assunzione del personale avviene sulla base di regolari contratti di lavoro, con controllo preventivo dei documenti identificativi e verifica dei permessi di soggiorno ove necessario, non essendo ammessa alcuna forma di lavoro irregolare e di sfruttamento o lavoro minorile.

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

Bevorzungen, Vetternwirtschaft oder sonstige Formen von Protektionswirtschaft bei der Auswahl und Einstellung verhindern. Dazu zählt insbesondere, dass die Person, die über die Einstellung entscheidet, mit dem Bewerber nicht verwandt oder verschwägert sein darf. Die am Einstellungsprozess beteiligten Mitarbeiter müssen melden, wenn sie mit einem der Bewerber verwandt oder verschwägert sind, und sich dann am jeweiligen Verfahren nicht beteiligen.

Bei den Einstellungen von Personal sowie der Zusammensetzung des Verwaltungsrats und Aufsichtsrats berücksichtigen die Stadtwerke Meran das Sprachgruppenverhältnis, das von der Landesregierung vorgegeben ist. Wenn für eine Sprachgruppe reservierte Posten mangels geeigneter Bewerber frei bleiben, können die Stadtwerke Meran diese im Falle eines dringlichen Bedarfs mit Bewerbern aus anderen Sprachgruppen besetzen, die für geeignet erklärt werden (Art. 31 der Satzung des Unternehmens).

## 8. Einstellung

Die Personaleinstellung erfolgt auf der Grundlage regulärer Arbeitsverträge mit Vorabkontrolle der Identitätsnachweise und erforderlichenfalls der Überprüfung der Aufenthaltstitel, da keinerlei Form von Ausbeutung und irregulärer Beschäftigung oder keinerlei Form von Kinderarbeit gestattet ist.

Zu Beginn des Arbeitsverhältnisses erhält jeder Mitarbeiter genaue Angaben zu Folgendem:

- Überblick über die eigenen Aufgaben und Funktionen;
- Angaben zu Bedingungen und Vergütung gemäß dem Kollektivvertrag und den Betriebsvereinbarungen;
- zu beachtende Normen und Verfahren (für die jeweilige Arbeitstätigkeit) zur Vermeidung von möglichen Gefahren für die Gesundheit.

Diese Angaben werden dem Arbeitgeber so übermittelt, dass die Annahme des Postens nur nach vollständigem Verstehen der Angaben erfolgen kann.

collaboratore in modo che l'accettazione dell'incarico sia basata su un'effettiva comprensione.

## 9. Gestione del personale

L'azienda evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori.

Nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo del personale, così come in fase di selezione,

le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra i profili attesi e profili posseduti dai collaboratori (per esempio, in caso di promozione o trasferimento) e/o su considerazioni di merito (per esempio, assegnazione degli incentivi in base ai risultati raggiunti).

L'accesso ai ruoli e agli incarichi è stabilito in considerazione delle competenze e delle capacità; inoltre, compatibilmente con l'efficienza generale del lavoro, sono favorite quelle flessibilità nell'organizzazione del lavoro che agevolano la gestione la cura dei figli.

La valutazione dei collaboratori è effettuata in maniera allargata coinvolgendo i responsabili e la funzione del Personale.

Nei limiti delle informazioni disponibili e della tutela della privacy, la funzione personale opera per impedire forme di nepotismo (per esempio, escludendo rapporti di dipendenza gerarchica tra collaboratori legati da vincoli di parentela).

## 10. Flessibilità

L'Azienda promuove un'organizzazione del lavoro che favorisce la conciliazione famiglia & lavoro dei dipendenti.

L'Azienda tiene conto delle esigenze personali dei dipendenti attraverso una flessibilità giornaliera e settimanale dell'orario di lavoro e concedendo un orario di lavoro ridotto (part-time) alle donne o agli uomini con figli che ne facciano richiesta.

## 9. Personalmanagement

Das Unternehmen meidet alle Formen von Diskriminierungen gegenüber seinen Mitarbeitern.

Bei den Abläufen in Personalmanagement und -förderung sowie während des Einstellungsverfahrens werden die Entscheidungen aufgrund der Übereinstimmung zwischen den erwarteten Profilen und den von den Mitarbeitern gebotenen Profilen (z. B. bei der Beförderung oder Versetzung) und/oder aufgrund von Verdiensten (z. B. Erhalt von Bonusleistungen aufgrund erzielter Ergebnisse) getroffen.

Der Zugang zu Funktionen und Aufgaben erfolgt unter Berücksichtigung von Kompetenzen und Fähigkeiten; zudem wird – soweit mit der allgemeinen Arbeitseffizienz vereinbar – eine flexible Arbeitsorganisation begünstigt, die eine Betreuung von Kindern erleichtert.

Die Mitarbeiterbeurteilung erfolgt unter Beteiligung der Vorgesetzten und Personalfunktion.

Im Rahmen der verfügbaren Informationen und des Datenschutzes hat die Personalfunktion die Aufgabe, jede Form von Vetternwirtschaft zu verhindern (z. B. durch Ausschluss von Abhängigkeitsverhältnissen in der Hierarchieebene zwischen verwandten Mitarbeitern).

## 10. Flexibilität

Das Unternehmen fördert eine Arbeitsorganisation, die die Vereinbarkeit von Familie und Arbeit für die Mitarbeiter erleichtert.

Das Unternehmen berücksichtigt die persönlichen Bedürfnisse der Mitarbeiter, indem es eine flexible tägliche und wöchentliche Arbeitszeit bietet und auf Anfrage Eltern von Kindern eine Teilzeitbeschäftigung ermöglicht.

## 11. Ressourcenförderung und Schulung

Die Leiter des Funktionsbereichs nutzen die im

## 11. Valorizzazione e formazione delle risorse.

I responsabili di funzione 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 (ad esempio, la job rotation, affiancamento a personale esperto, esperienze finalizzate alla copertura di incarichi di maggiore responsabilità).

In quest'ambito, riveste particolare importanza la comunicazione da parte dei responsabili di funzione 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.

L'Azienda riconosce un ruolo centrale allo sviluppo delle risorse umane, all'accrescimento delle loro competenze e all'importanza del loro coinvolgimento nell'attività d'impresa, per raggiungere gli obiettivi aziendali. A tal fine promuove attività di formazione e addestramento.

L'azienda mette a disposizione di tutti i collaboratori strumenti informativi e formativi, con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze e la professionalità del personale.

La formazione è somministrata a gruppi o a singoli collaboratori sulla base di specifiche esigenze di sviluppo professionale.

E' prevista una formazione istituzionale erogata in determinati momenti della vita aziendale del collaboratore (es. al momento dell'assunzione e nel caso di specifica richiesta e/o di cambiamenti organizzativi, legislativi, informatici, operativi) e una formazione ricorrente al personale operativo.

Il percorso formativo di ciascun dipendente è presente sul sistema informativo del responsabile della qualità al fine di rilevare il grado di fruizione della formazione e per disegnare i successivi percorsi formativi.

Unternehmen vorhandenen beruflichen Kompetenzen in vollem Umfang, indem sie miteinschließlich allen verfügbaren Mitteln die Entwicklung ihrer Mitarbeiter fördern (z. B. Arbeitsplatzrotation, Begleitung durch erfahrenes Personal, Praxiserfahrungen zur Hinführung auf Posten mit mehr Verantwortung).

Hierbei spielt eine Beurteilung durch die Leiter der Funktionsbereiche eine wichtige Rolle. Indem der Mitarbeiter über seine Schwachpunkte und Stärken unterrichtet wird, hat er die Möglichkeit, seine Fähigkeiten zu verbessern, auch durch gezielte Weiterbildungsmaßnahmen.

Das Unternehmen legt einen Schwerpunkt auf die Förderung von Humanressourcen und auf die Erweiterung der Fähigkeiten seiner Mitarbeiter. Zur Umsetzung der Unternehmensziele ist es wichtig, alle in die Tätigkeiten des Unternehmens einzubeziehen. Aus diesem Grund werden Schulungs- und Ausbildungsmaßnahmen gefördert.

Das Unternehmen stellt allen Mitarbeitern Werkzeuge zur Informationsbeschaffung und Weiterbildung zur Verfügung, um deren besondere Fähigkeiten und berufliche Kompetenzen bestmöglich einzusetzen.

Die Weiterbildung wird an Mitarbeitergruppen oder einzelne Mitarbeiter je nach ihrem besonderen beruflichen Entwicklungsbedarf bereitgestellt.

Eine institutionelle Fortbildung ist für bestimmte Phasen des Anstellungsverhältnisses vorgesehen (z. B. bei der Einstellung, bei besonderen Anforderungen bzw. Änderungen in Organisation, Rechtslage, IT-Struktur, Betrieb), ebenso wie eine wiederkehrende Schulung für das Betriebspersonal.

Der Ausbildungsverlauf des einzelnen Mitarbeiters kann vom Qualitätsbeauftragten über das EDV-System abgerufen werden, um festzustellen, inwieweit das Weiterbildungsangebot genutzt wird sowie um weitere Schulungsmaßnahmen zu planen.

## 12. Geheimhaltung und Informationsmanagement

Jeder Mitarbeiter muss die Vorgaben der

## 12. Riservatezza e gestione delle informazioni

Ciascun dipendente deve conoscere e attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di tutela dei dati personali, privacy e 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.

L'azienda 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.

Il personale è tenuto a mantenere riservate le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni in conformità alla legge.

Il personale deve osservare tale dovere di riservatezza anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro adoperandosi affinché vengano rispettati gli adempimenti previsti dalle vigenti normative sulla privacy; egli deve altresì custodire con cura gli atti affidatigli.

Il personale evita di fornire a chiunque indicazioni o nozioni tecniche che non siano state preventivamente autorizzate. Evita inoltre di mostrare o di fornire copia di qualsiasi documento aziendale interno.

In particolare il personale non può rilasciare interviste agli organi di stampa o divulgare informazioni aziendali per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività.

Nel caso in cui il personale sia destinatario di

betrieblichen Richtlinien in Bezug auf den Schutz von personenbezogenen Daten, Datenschutz und -sicherheit kennen und befolgen, so dass die Vollständigkeit, Vertraulichkeit und Verfügbarkeit der Daten gewährleistet ist.

Jeder ist verpflichtet, seine Unterlagen in verständlicher, objektiver und vollständiger Weise zu erstellen, so dass diese ggf. durch Kollegen, Vorgesetzte oder externe, abrufberechtigte Dritte prüfbar sind.

Das Unternehmen schützt zudem die Privatsphäre aller Mitarbeiter gemäß den gesetzlichen Vorgaben. Es wendet Standards an, die gewährleisten, dass abgesehen von den gesetzlich vorgeschriebenen Ausnahmen die Mitteilung und Weiterleitung von personenbezogenen Daten ohne Zustimmung des Betroffenen untersagt ist, und die ferner die Regeln festlegen, wie die Handhabung des Datenschutzes geprüft werden kann.

Befragungen zu Meinungen und zum Privatleben des Einzelnen im Allgemeinen sind unzulässig.

Das Personal ist verpflichtet, Informationen, die ihm im Rahmen seiner beruflichen Tätigkeit bekannt werden, gemäß den gesetzlichen Bestimmungen geheim zu halten.

Diese Geheimhaltungspflicht ist auch nach der Beendigung des Arbeitsverhältnisses für die Mitarbeiter bindend, die weiter dafür Sorge zu tragen haben, dass die gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz erfüllt werden; sie müssen zudem sorgfältig die Vertraulichkeit der ihnen anvertrauten Vorgänge wahren.

Das Personal gibt keine technischen Angaben oder Hinweise heraus, die nicht vorher genehmigt wurden. Außerdem darf das Personal keine Kopien von internen betrieblichen Unterlagen herausgeben oder vorlegen.

Insbesondere darf das Personal keine Interviews gegenüber der Presse abgeben oder betriebliche Informationen für Zwecke verbreiten, die nicht in Verbindung mit den beruflichen Tätigkeiten stehen.

Wenn das Personal Anfragen für Informationen oder Rückfragen durch Informationsorgane erhält, ist umgehend der Vorgesetzte zu informieren.

richieste di informazioni o chiarimenti da parte di organi di informazione ne informa tempestivamente il responsabile.

### 13. Tutela della sicurezza e della salute

L'Azienda ha implementato un Sistema di Gestione della Sicurezza conforme alla normativa vigente, al fine di garantire e tutelare la salute e l'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, assicurando condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri.

L'azienda 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 dell'azienda è proteggere le risorse umane, patrimoniali e finanziarie dell'azienda, ricercando costantemente le sinergie necessarie non solo all'interno della Società, ma anche con i fornitori, le imprese e i clienti coinvolti nelle attività dell'azienda.

A tal fine, una capillare struttura interna, attenta all'evoluzione degli scenari di riferimento e al conseguente mutamento delle minacce, realizza interventi di natura tecnica e organizzativa, attraverso:

- l'introduzione di un sistema integrato di gestione dei rischi e della sicurezza;
- una continua analisi del rischio, della criticità dei processi e delle risorse da proteggere;
- l'adozione delle migliori tecnologie;
- il controllo e l'aggiornamento delle metodologie di lavoro;
- l'apporto di interventi formativi e di comunicazione.

L'azienda si adopera per il miglioramento continuo dell'efficienza delle strutture aziendali e dei processi che contribuiscono

### 13. Sorgfalt für Sicherheit und Gesundheit

Das Unternehmen hat ein Sicherheitsmanagement eingeführt, das den geltenden Vorschriften entspricht, um die Gesundheit und körperliche Unversehrtheit sowie die moralische Integrität der Mitarbeiter zu schützen und zu gewährleisten, indem ein sicheres und gesundes Arbeitsumfeld sowie Arbeitsbedingungen sichergestellt werden, die die Würde des Einzelnen respektieren.

Das Unternehmen verpflichtet sich, eine Sicherheitskultur voranzutreiben und zu etablieren, die durch Gefahrenbewusstsein und Förderung verantwortungsvollen Handelns seitens des gesamten Personals charakterisiert ist. Das Unternehmen setzt sich ferner insbesondere mittels Präventivmaßnahmen für den Schutz der Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter sowie der Interessen der anderen Anspruchsgruppen ein.

Ziel des Unternehmens ist der Schutz der Human-, Vermögens- und Finanzressourcen des Unternehmens, indem kontinuierlich Synergieeffekte innerhalb des Unternehmens, aber auch gegenüber Lieferanten, Unternehmen und Kunden gesucht werden, die an den Tätigkeiten des Unternehmens beteiligt sind.

Zu diesem Zweck setzt eine engmaschige interne Struktur, die sich auf die Weiterentwicklung der Referenzszenarien und die daraus resultierende Minderung von Risiken konzentriert, technische und organisatorische Maßnahmen wie folgt um:

- durch Einführung eines integrierten Risiko- und Sicherheitsmanagements;
- durch ständige Bewertung der Gefahren, der Systemrelevanz der Prozesse und der zu schützenden Ressourcen;
- durch Anwendung bester Technologien;
- durch Überwachung und Aktualisierung von Arbeitsverfahren;
- durch die Durchführung von Schulungs- und Kommunikationsmaßnahmen.

Das Unternehmen strebt eine stetige Verbesserung der Effizienz der Unternehmensstrukturen und der Prozesse an, die dazu beitragen, dass die Dienste ohne Unterbrechungen bereitgestellt werden.

Alle Mitarbeiter sind aufgefordert, sich innerhalb

alla continuità dei servizi erogati.

Tutti i dipendenti sono tenuti, nell'ambito delle proprie funzioni, a partecipare al processo di prevenzione dei rischi di commissione reati in materia di tutela della salute e sicurezza.

Tutti i dipendenti si impegnano altresì a rispettare il Sistema di Gestione della Sicurezza adottato da ASM.

#### **14. Consumo di alcool durante l'orario di lavoro**

Ai fini di garantire la sicurezza e la salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro, l'Azienda adotta un'apposita procedura che vieta a tutti i dipendenti il consumo di bevande alcoliche durante l'orario di servizio.

L'Azienda si impegna ad applicare le azioni sociali in materia previste dalla legislazione vigente.

#### **15. 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 l'azienda.

Nel caso in cui si manifesti, anche solo all'apparenza, un caso di conflitto di interessi, il dipendente è tenuto a darne comunicazione

ai loro funzionari nel processo di prevenzione dei rischi di commissione reati in materia di tutela della salute e sicurezza.

Alle Mitarbeiter verpflichten sich ferner zur Einhaltung der Vorgaben des Sicherheitsmanagements der Stadtwerke Meran.

#### **14. Genuss von Alkohol während der Arbeitszeiten**

Um die Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeiter am Arbeitsplatz zu schützen, führt das Unternehmen ein gesondertes Verfahren ein, das allen Mitarbeitern den Genuss von alkoholischen Getränken im Dienst verbietet.

Das Unternehmen verpflichtet sich, die einschlägig gesetzlich geforderten sozialen Maßnahmen anzuwenden.

#### **15. Interessenkonflikt**

Jeder ist verpflichtet, Situationen zu meiden, die einen Interessenkonflikt darstellen könnten, und keine persönlichen Vorteile aus Geschäftsmöglichkeiten zu ziehen, die ihm im Verlauf seiner beruflichen Tätigkeiten bekannt geworden sind.

Folgende Situationen könnten potentielle Interessenkonflikte darstellen:

- wenn eine gehobene Funktion (Geschäftsführer, Mitglied des Verwaltungsrats, Leiter eines Funktionsbereichs) wirtschaftliche Interessen gegenüber Lieferanten, Kunden oder der Konkurrenz besitzt (Besitz von Aktien, berufliche Aufträge), auch über Familie oder Verwandtschaft;
- wenn Beziehungen zu Lieferanten und Auftraggebern gepflegt werden, bei denen berufliche Tätigkeiten ausgeübt werden, auch durch Verwandte oder Schwägerer;
- wenn von Personen oder Unternehmen, die Geschäftsbeziehungen zu den Stadtwerke Meran unterhalten bzw. anstreben, Gelder oder Gefälligkeiten angenommen werden.

Der Mitarbeiter ist verpflichtet das – auch mutmaßliche – Vorliegen eines Interessenkonflikts bei seinem Vorgesetzten anzuzeigen. Dieser informiert nach den festgelegten Verfahren das Aufsichtsorgan, das wiederum eine entsprechende



al proprio responsabile, il quale, secondo le modalità previste, informa l'Organismo di Vigilanza 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 l'azienda.

## 16. Utilizzo delle risorse aziendali.

Il personale è tenuto ad operare nel rispetto di tutte le risorse aziendali (materiali e immateriali), evitando utilizzi impropri che possano esserne causa di danno o di riduzione dell'efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'azienda.

Parimenti, è cura del personale non solo proteggere tali beni, ma anche impedirne l'uso fraudolento o improprio, a vantaggio loro o di terzi.

Ciascuno è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate e ha inoltre il dovere di informare tempestivamente i ruoli preposti di eventuali anomalie o eventi dannosi per l'ASM (es. malfunzionamenti o rotture dell'automezzo, ecc...).

Costituiscono risorse aziendali tutti i beni fisici materiali e immateriali di ASM.

I beni fisici materiali includono principalmente:

- automezzi;
- attrezzature (computer, sistemi informatici e informativi, mobilio, telefoni e cellulari, cassonetti, campane, container, soffiatori, armadietti);
- locali (spogliatoi, uffici, autorimesse, officina, magazzino)
- materiali di consumo (vestiario, dispositivi di protezione individuale);
- impianti (rete idrica, reflue, gas)
- atti e documenti

Sono invece risorse immateriali di ASM il know how, le informazioni riservate, le competenze e le conoscenze tecniche acquisite durante lo svolgimento delle attività

Einzelfallbewertung durchführt.

Der Mitarbeiter ist verpflichtet seine Nebentätigkeiten zu melden, wenn diese einen Interessenkonflikt mit dem Unternehmen darstellen können.

## 16. Einsatz der betrieblichen Ressourcen

Das Personal ist verpflichtet, bei der Arbeit alle betrieblichen (materiellen und immateriellen) Ressourcen zu schonen, indem ein nicht ordnungsgemäßer Einsatz vermieden wird, durch den Schäden entstehen könnten oder die Effizienz gemindert werden könnte oder der im Gegensatz zu den Interessen des Unternehmens steht.

Es ist ebenfalls Aufgabe des Personals, diese Güter zu schützen und ihren unsachgemäßen oder missbräuchlichen Einsatz durch das Personal oder Dritte zu unterbinden.

Jeder Einzelne ist für die ihm anvertrauten Ressourcen verantwortlich und ist verpflichtet, die Vorgesetzten umgehend über Abweichungen bzw. Schadensereignisse zu informieren (z. B. Störungen oder Defekte am Fahrzeug usw.).

Alle materiellen und immateriellen Güter der Stadtwerke Meran stellen betriebliche Ressourcen dar.

Zu den materiellen Gütern zählen im Wesentlichen:

- Fahrzeuge;
- Ausstattung (Computer, Informatik- und Informationssysteme, Mobiliar, Telefone und Handys, Container, Glocken, Tonnen, Laubbläser, Spinde);
- Räume (Umkleiden, Büros, Depots, Werkstatt, Lager);
- Verbrauchsmaterialien (Arbeitskleidung, persönliche Schutzausrüstung);
- Anlagen (Wasser-, Abwasser-, Gasnetze)
- Urkunden und Unterlagen.

Zu den immateriellen Gütern der Stadtwerke Meran hingegen zählen Know-how, vertrauliche Informationen, technische Kompetenzen und Kenntnisse, die bei der Ausübung der betrieblichen Tätigkeiten erworben wurden.

In Bezug auf Informatikanwendungen ist jeder Mitarbeiter angehalten:

- diese gemäß den Anweisungen und für die

aziendali.

Per quanto riguarda le applicazioni informatiche, ciascun dipendente è tenuto a:

- utilizzarle secondo le indicazioni e per gli scopi per i quali vengono messe a disposizione;
- adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici;
- non inviare messaggi di posta elettronica minatori o ingiuriosi, non incorrere in linguaggi di basso livello, non esprimere commenti inappropriati che possano recare offesa alla persona e/o danno all'immagine aziendale;
- non navigare su siti internet con contenuti indecorosi o offensivi o vietati o contrari alla legge (es. siti pornografici) e/o scaricare immagini, file, testi o altri documenti con tali contenuti o immetterli sugli strumenti informatici;
- non immettere in rete opere documenti, testi, dichiarazioni o quant'altro senza l'approvazione dei responsabili ed il rispetto delle procedure;
- non modificare o alterare documenti informatici facenti prova, non accedere abusivamente i sistemi informatici o telematici; non detenere o diffondere codici di accesso a sistemi informatici o telematici; non danneggiare informazioni, dati e programmi informatici;
- non duplicare abusivamente programmi informatici o banche dati
- non scaricarle da internet o installare banche dati o programmi che non siano pertinenti per l'attività lavorativa e senza autorizzazione del Responsabile sistemi informativi;
- non utilizzare installare programmi o sistemi non originali
- rispettare le ulteriori prescrizioni e istruzioni aziendali previste nella lettera di incarico e nel regolamento aziendale per l'accesso ai dati, strumenti elettronici e/o impartite dall'azienda, anche tramite la rete

vorgesehen Zwecke zu benutzen;

- die betrieblichen Sicherheitsrichtlinien genau einzuhalten, damit die Funktion und der Schutz der Informatiksysteme nicht gefährdet werden;
- keine beleidigenden oder anstößigen E-Mails zu versenden, keine niveaulose Sprache zu verwenden, keine unangemessenen Äußerungen von sich zu geben, die jemanden beleidigen bzw. das Ansehen des Unternehmens schädigen könnten;
- keine Internetseiten mit ungebührlichen, beleidigenden oder verbotenen Inhalten aufzurufen (beispielsweise pornografische Seiten) bzw. Bilder, Dateien, Texte oder andere Dokumente mit solchen Inhalten herunterladen oder den Informatikwerkzeugen zuzuführen;
- keine Dokumente, Texte, Erklärungen oder Ähnliches ohne vorherige Genehmigung der Vorgesetzten und ohne Einhaltung der Verfahrensvorgaben im Netz zu verbreiten;
- keine elektronischen Dokumente mit Beweiskraft zu ändern oder zu verfälschen, sich nicht rechtswidrig Zugang zu den Informatik- oder Telematiksystemen zu verschaffen; keine Zugangscodes zu Informatik- und Telematiksystemen mit sich zu führen oder zu verbreiten; keine Informationen, Daten und Computerprogramme zu beschädigen;
- nicht missbräuchlich Computerprogramme oder Datenbanken zu kopieren
- solche nicht aus dem Internet herunterladen oder auch keine Datenbanken oder Programme herunterladen oder zu installieren, die nicht zur Arbeitstätigkeit gehörig sind und ohne die Genehmigung des Verantwortlichen der Informatiksysteme eingeholt zu haben;
- keine nicht originalen Programme oder Systeme zu verwenden oder zu installieren;
- keine Dokumente, Texte, Erklärungen oder Ähnliches ohne vorherige Genehmigung der Vorgesetzten und ohne Einhaltung der Verfahrensvorgaben im Netz zu verbreiten;
- die aktuellen Bestimmungen und Vorgaben des Unternehmens einzuhalten, wie sie aus dem Ernennungsschreiben, der Betriebsordnung bzw. aus Mitteilungen des Unternehmens (auch in dessen Intranet) hervorgehen;

intranet aziendale.

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

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

## **17. Regali, Omaggi, Donazioni ed altre liberalità.**

Il personale e gli amministratori non sollecitano né accettano, per sé o per altri, alcun dono o altra utilità da parte di soggetti interessati all'attività di ASM (Cliente o fornitore o P.A.) o che intendano entrare in rapporto con essa, con eccezione per i regali di modico valore, come descritti nelle procedure aziendali adottate.

Il personale e gli amministratori non possono altresì offrire regali, omaggi o altre utilità a tutti quei soggetti da cui possa acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile ad ASM.

Non possono altresì essere attribuiti vantaggi illeciti a clienti o fornitori pubblici e privati.

Nel caso in cui amministratori o dipendenti ricevano pressioni illegittime o vengano loro offerti regali, benefici o altre utilità eccedenti un modico valore, o nel caso si venga a conoscenza di tali situazioni riguardanti altri amministratori o dipendenti o di offerte di denaro, regali, altro effettuato da amministratori o dipendenti, ciascuno è tenuto a darne tempestiva comunicazione al proprio responsabile ed all'Organismo di Vigilanza.

## **18. Scritture contabili e registrazioni**

Il personale impiegatizio, secondo la propria funzione e responsabilità, deve fornire tutte le informazioni affinché le scritture contabili e

• die Bestimmungen dieses Ethikkodex einzuhalten. Unbeschadet der zivil- und strafrechtlichen Bestimmungen fallen unter die missbräuchliche Nutzung von Gütern und Ressourcen des Unternehmens die Internetnutzung, wenn diese nicht im Zusammenhang mit dem Arbeitsverhältnis steht, und das Versenden von beleidigenden Nachrichten bzw. von Nachrichten, die dem Unternehmen oder Dritten Schaden zufügen können.

Jeder Mitarbeiter ist insbesondere angehalten, sich angemessen dafür einzusetzen, dass keine Strafhandlungen durch die Nutzung von Informatikwerkzeugen erfolgen.

## **17. Geschenke, Spenden oder sonstige Zuwendungen**

Weder das Personal noch die Geschäftsführer nehmen von Personen, die an den Tätigkeiten der Stadtwerke Meran ein Interesse haben (Kunden, Lieferanten oder öffentliche Verwaltung) oder die Aufnahme eines Geschäftsverhältnisses mit den Stadtwerken Meran anstreben, für sich oder andere Geschenke oder sonstige Vorteile an bzw. fordern diese ein. Ausgenommen sind Geschenke mit geringem Wert, die in den geltenden betrieblichen Verfahren beschrieben werden.

Dem Personal und den Geschäftsführern ist es zudem untersagt, Geschenke oder Vorteile an Personen zu offerieren, von denen eine Vorteilsnahme bei der Ausübung von Tätigkeiten entstehen könnte, die mit den Stadtwerken Meran in Verbindung stehen.

An Kunden oder Lieferanten aus der Wirtschaft oder öffentlichen Hand dürfen keine rechtswidrigen Vorteile gewährt werden.

Für den Fall, dass auf Geschäftsführer oder Mitarbeiter ungehöriger Druck ausgeübt wird oder ihnen Geschenke, Vorteile oder sonstige Zuwendungen angeboten werden, die nicht unter die Kategorie geringwertig fallen, bzw. jemand Kenntnis darüber erlangt, dass dies bei anderen Mitarbeitern oder Geschäftsführern vorgefallen ist oder Geld, Geschenke oder anderes von Geschäftsführern oder Mitarbeitern geboten wurde, ist jeder verpflichtet, dies umgehend bei seinem Vorgesetzten und dem



le registrazioni avvengano in modo veritiero, corretto e tempestivo (sul punto vedere anche capitolo XIII Contabilità e Controlli interni).

## 19. Obblighi di informazione

Tutti i dipendenti sono tenuti a riferire con tempestività e riservatezza all'Organismo di Vigilanza ogni notizia di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle proprie attività lavorative, circa violazioni di norme giuridiche, del Codice Etico o altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, coinvolgere ASM Merano. I responsabili di funzione devono vigilare sull'operato dei propri dipendenti e devono informare l'Organismo di Vigilanza di ogni possibile violazione delle predette norme.

## 20. Lotta contro il riciclaggio e autoriciclaggio

ASM Merano e tutti i suoi Collaboratori non devono mai svolgere o essere coinvolti in attività tali da implicare il riciclaggio (cioè l'accettazione o il trattamento), anche indiretto, di introiti o fondi provenienti da attività delittuose in qualsivoglia forma o modo.

ASM Merano e tutti i suoi Collaboratori devono verificare in via preventiva le informazioni disponibili (includere le informazioni finanziarie) sulle controparti contrattuali, sui fornitori e sui terzi in genere, al fine di appurare la loro rispettabilità e la legittimità della loro attività prima di instaurare con questi rapporti d'affari.

## 21. Dichiarazioni all'Autorità Giudiziaria

E' fatto espresso divieto di indurre dipendenti o collaboratori o terzi, in un procedimento in cui è coinvolto l'Ente o i propri rappresentanti, a non rendere o a rendere dichiarazioni mendaci all'Autorità Giudiziaria.

E' dovere di chiunque abbia avuto "indebite pressioni" a non rendere o a rendere

Aufsichtsorgan zu melden.

## 18. Buchungseinträge und Aufzeichnungen

Die Mitarbeiter stellen gemäß ihren Funktionen und Verantwortungsbereichen alle Informationen bereit, damit die Buchungseinträge und Aufzeichnungen wahrheitsgetreu, ordnungsgemäß und fristgerecht erfolgen (siehe diesbezüglich Kapitel XIII Buchhaltung und interne Kontrollen).

## 19. Unterrichtungspflicht

Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, dem Aufsichtsorgan umgehend und vertraulich Meldung über die Verletzung von Rechtsnormen, des Ethikkodex oder sonstigen betrieblichen Bestimmungen zu erstatten, wenn diese Verletzung in irgendeiner Form die Stadwerke Meran involvieren könnte und ihnen die Verletzung im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit bekannt geworden ist.

Die Leiter des Funktionsbereichs müssen die Handlungen ihrer Mitarbeiter überwachen und das Aufsichtsorgan über jede mögliche Verletzung der vorgenannten Normen unterrichten.

## 20. Maßnahmen gegen Geldwäsche

Die Stadwerke Meran sowie alle Mitarbeiter des Unternehmens dürfen keinesfalls Tätigkeiten ausüben oder daran beteiligt sein, die Geldwäsche implizieren, d. h. eine, auch indirekte, Annahme oder Weiterleitung von Einnahmen oder Mitteln aus kriminellen Handlungen, gleich welcher Form und Art.

Die Stadwerke Meran und alle ihre Mitarbeiter müssen im Vorfeld die über die Vertragspartei, den Lieferanten und Dritte allgemein verfügbaren Informationen (einschließlich der Finanzdaten) prüfen. Die Rechtmäßigkeit und Ehrbarkeit von deren Tätigkeiten muss vor Aufnahme von geschäftlichen Beziehungen eindeutig geklärt sein.

## 21. Erklärungen gegenüber der Gerichtsbehörde

Es ist ausdrücklich untersagt, Mitarbeiter oder Partner oder sonstige Dritte im Rahmen eines Verfahrens, in das die Körperschaft oder die eigenen Vertreter eingebunden sind, zur Verweigerung der Abgabe von Erklärungen oder zu Falscherklärungen

<p>dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria, di contattare ed informare l'Organo di Vigilanza</p>	<p>gegenüber der Gerichtsbehörde zu verleiten. Es ist die Pflicht eines jeden, der „unzulässigem Druck“ dahingehen ausgesetzt war, keine Erklärungen oder Falscherklärungen gegenüber der Gerichtsbehörde abzugeben, das Aufsichtsorgan zu kontaktieren und in Kenntnis zu setzen.</p>
<p><b>V. RAPPORTI CON I FORNITORI</b></p>	<p><b>V. BEZIEHUNGEN ZU LIEFERANTEN</b></p>
<p><b>1. Selezione del fornitore e modalità di acquisto</b></p> <p>La scelta del fornitore e l'acquisto di beni materiali e immateriali, lavori, servizi e consulenze devono avvenire secondo i principi etici generali descritti nel presente Codice nonché sulla base dei criteri oggettivi e modalità operative individuati nella procedura acquisti e appalti e nel regolamento nonché nel rispetto della normativa in vigore ed idonea a garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del contraente e di acquisto di lavori, forniture e servizi, la scelta del contraente, l'affidamento di lavori e l'acquisto di beni e servizi di qualsiasi tipo devono avvenire, sulla base di valutazioni obiettive relative alla competitività, alla qualità, all'utilità e al prezzo, nel rispetto dei principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità e pubblicità e del rispetto delle normative vigenti.</p> <p>Nella scelta e successiva gestione del rapporto contrattuale con i Fornitori, la Società, laddove tenuta, applica il Codice Appalti.</p> <p>Nei confronti dei fornitori, l'Azienda si impegna a mantenere un comportamento corretto e collaborativo e a rispettare gli impegni contrattuali.</p> <p>Nella procedura di selezione dei fornitori previste nella procedura acquisti e appalti. l'azienda 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.</p> <p>Nella selezione del fornitore, l'azienda tiene altresì conto della capacità di garantire l'attuazione di sistemi di qualità aziendali</p>	<p><b>1. Auswahl des Lieferanten und Kaufmodalitäten</b></p> <p>Die Auswahl des Lieferanten und der Erwerb von materiellen und immateriellen Gütern, Arbeiten, Dienste und Beratung, erfolgt nach den allgemeinen ethischen Grundsätzen, die in diesem Ethikkodex beschrieben werden (Grundsätze der Transparenz, des Wettbewerbs, der gleichen Bedingungen der Anbieter und auf Grundlage objektiver Bewertungen der Wettbewerbsfähigkeit, der Qualität, des Nutzens und des Preises der Lieferung), auf Grundlage objektiver Kriterien und nach Betriebsabläufen, die im Verfahren für Einkauf und Ausschreibung und in der Ordnung festgelegt sind, und in Einklang mit geltenden gesetzlichen Vorschriften, die eine optimale Transparenz der Verfahren zur Auswahl zwischen den Anbietern und zum Einkauf von Arbeitsleistungen, Materiallieferungen und Dienstleistungen gewährleisten. Die Auswahl des Anbieters, die Beauftragung von Leistungen und der Erwerb von Gütern und Dienstleistungen jedweder Art hat auf Grundlage objektiver Bewertungen der Wettbewerbsfähigkeit, der Qualität, des Nutzens und des Preises zu erfolgen, unter Einhaltung der Grundsätze des freien Wettbewerbs, der Gleichbehandlung, der Nichtdiskriminierung, der Transparenz, der Verhältnismäßigkeit und der Offenlegung.</p> <p>Die Stadtwerke Meran verpflichten sich gegenüber den Lieferanten zu redlichem und kooperativem Handeln und zur Einhaltung der Vertragsverpflichtungen.</p> <p>Bei dem im Verfahrensablauf für Einkauf und Ausschreibung festgelegten Verfahren zur Auswahl der Lieferanten wendet das Unternehmen objektive und transparente Auswahlkriterien nach geltenden Vorschriften an. Es wird kein Lieferant vom Auswahlverfahren ausgeschlossen, der die Anforderungen erfüllt.</p>

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.

## **2. Trasparenza ed Integrità**

Le relazioni con i fornitori sono regolate da opportune procedure predisposte dalla Società (procedura acquisti e appalti) e dalle norme del presente Codice, per garantire la massima trasparenza. Tali relazioni comprendono anche i contratti finanziari e di consulenza, regolati, inoltre, dalle disposizioni vigenti in materia.

La stipula di un contratto con un fornitore deve basarsi sempre su rapporti di estrema chiarezza, evitando forme di dipendenza.

L'azienda provvede a monitorare la congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito.

## **3. Tutela degli aspetti etici/ambientali/sicurezza sul lavoro nelle forniture**

L'azienda si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto delle condizioni ambientali ed etiche e ad assicurare che esse siano svolte in modo conforme ai principi etici e di legge, richiedendo per particolari forniture e servizi requisiti di rilevanza sociale, conformi alle normative ambientali, di sicurezza, di rispetto dei diritti di terzi e di legge in generale.

A tal fine, nei contratti con fornitori, sono introdotte clausole contrattuali che prevedono:

- un'autocertificazione da parte del fornitore dell'adesione a specifici obblighi sociali, ambientali, di sicurezza (per esempio, misure

Bei der Auswahl des Lieferanten berücksichtigt das Unternehmen zudem die Fähigkeit, die Anwendung geeigneter betrieblicher QM-Systeme zu gewährleisten, sowie ob angemessene Organisationsstrukturen und Mittel verfügbar sind und ob die Vertraulichkeitsverpflichtungen umgesetzt werden können.

Jedes Auswahlverfahren erfolgt unter Einhaltung möglichst breit gefasster Wettbewerbsbedingungen. Abweichungen von diesem Grundsatz müssen unter Angabe einer Begründung und Einhaltung geltender Vorschriften genehmigt werden.

## **2. Transparenz und Integrität**

Die Lieferantenbeziehungen werden über entsprechende durch das Unternehmen vorgegebene Verfahren (Verfahren für Einkauf und Ausschreibung) sowie die Vorgaben dieses Ethikkodex geregelt, um eine optimale Transparenz zu gewährleisten. Diese Beziehungen schließen auch Finanz- und Beratungsverträge mit ein, die zudem durch die einschlägig geltenden Vorschriften geregelt werden.

Eine vertragliche Beziehung mit einem Lieferanten wird klar und ohne Formen der Abhängigkeit festgelegt.

Das Unternehmen überwacht die Übereinstimmung der erbrachten Leistungen oder gelieferten Güter mit den jeweiligen Vereinbarungen.

## **3. Schutz der ethischen Aspekte/ Umweltaspekte/ Sicherheit am Arbeitsplatz bei Lieferleistungen**

Das Unternehmen verpflichtet sich, bei der Beschaffung die Einhaltung der Umweltbedingungen zu fördern und sicherzustellen, dass die Beschaffungsvorgänge nach ethischen Grundsätzen und gesetzeskonform ausgeführt werden, wobei es bei bestimmten Lieferungen und Diensten Vorgaben sozialer Art stellt, die im Einklang mit den Bestimmungen zu Umwelt, Sicherheit, Einhaltung der Rechte Dritter und allgemein mit den Gesetzen steht.



che garantiscano ai lavoratori il rispetto dei diritti fondamentali, i principi di parità di trattamento e di non discriminazione, la tutela del lavoro minorile o irregolare, la conformità alle normative in materia di sicurezza sul lavoro, ambientale e di privativa industriale ed intellettuale);

- la possibilità di avvalersi di azioni di controllo presso le unità produttive o le sedi operative dell'Azienda fornitrice, al fine di verificare il soddisfacimento di tali requisiti.

#### **4. Impegni dei fornitori**

I fornitori devono comportarsi correttamente, rispettare i contratti sottoscritti, non divulgare le informazioni di cui vengono a conoscenza durante il rapporto di lavoro con ASM, non divulgare il know-how che dovessero acquisire da ASM e devono rispettare le procedure aziendali.

I fornitori dovranno altresì sottoscrivere una dichiarazione di piena e incondizionata accettazione del presente Codice, sottoscritta dal titolare o dal legale rappresentante dell'impresa.

Detta dichiarazione dovrà essere allegata ai documenti prodotti in sede di offerta delle singole gare, a pena di esclusione dalle stesse e per gli acquisti diretti, alla conferma d'ordine o contratto sottoscritto.

#### **5. Obblighi per il personale che cura gli approvvigionamenti.**

##### **i. Imparzialità**

Il dipendente garantisce la parità di trattamento delle imprese che vengano in contatto con l'azienda. Egli si astiene dal compimento di qualsiasi atto arbitrario che possa produrre effetti negativi sulle imprese nonché da qualsiasi trattamento preferenziale; inoltre non rifiuta e non accorda ad alcuna prestazioni o trattamenti che siano normalmente rifiutati o accordati ad altri.

Zu diesem Zweck enthalten Verträge mit Lieferanten folgende Bestimmungen:

- eine Eigenerklärung durch den Lieferanten zur Übernahme besonderer sozialer Verpflichtungen (z. B. Maßnahmen, die den Mitarbeitern die Einhaltung von Grundrechten, von Grundsätzen der Gleichbehandlung und Nichtdiskriminierung oder den Schutz vor Kinderarbeit zusichern);
- die Möglichkeit zur Durchführung von Kontrollen an den Produktionsstätten oder am Verwaltungssitz des Lieferunternehmens bezüglich der Einhaltung dieser Vorgaben.

#### **4. Verpflichtungen der Lieferanten**

Von Lieferanten wird ein redliches Verhalten und die Erfüllung der eingegangenen Verträge erwartet. Sie dürfen Informationen, die ihnen während des Arbeitsverhältnisses mit den Stadtwerken Meran bekannt geworden sind, oder das von den Stadtwerken Meran erhaltene Know-how nicht verbreiten und müssen die betrieblichen Verfahren befolgen.

Ferner müssen die Lieferanten eine Erklärung unterzeichnen, in der sie diesen Ethikkodex vorbehaltlos und vollständig akzeptieren. Die Unterschrift ist vom Inhaber bzw. dem gesetzlichen Vertreter des Unternehmens zu leisten.

Diese Erklärung ist den Angebotsunterlagen bei den Ausschreibungen bzw. bei Direktkäufen der Auftragsbestätigung oder dem unterzeichneten Vertrag beizufügen. Die Nichteinreichung kann zum Ausschluss von Ausschreibungsverfahren führen.

#### **5. Verpflichtungen des für die Beschaffung zuständigen Personals**

##### **i. Unparteilichkeit**

Der Mitarbeiter gewährleistet die Gleichbehandlung der Unternehmen, die mit den Stadtwerken Meran in Verbindung treten. Er distanziert sich von jeglicher Bevorzugung und Willkür, durch die negative Auswirkungen auf die Unternehmen entstehen

## ii. Riservatezza

Il dipendente, al fine di tutelare la riservatezza delle informazioni comunicate dalle imprese che entrano in contatto con l'azienda:

- si astiene dal diffondere e dall'utilizzare, a scopo personale, le informazioni di cui dispone per ragioni d'ufficio, fermo restando il rispetto delle norme e dei regolamenti posti a tutela del diritto di informazione e di accesso;
- mantiene con cura la riservatezza circa l'intera procedura di gara e sui nominativi dei concorrenti fino all'aggiudicazione;
- non incontra, se non espressamente autorizzato in tal senso, le imprese partecipanti durante lo svolgimento della gara. Eventuali richieste di informazioni dovranno essere inoltrate per iscritto e verranno forniti, secondo lo stesso mezzo, i chiarimenti all'Azienda richiedente e alle altre imprese partecipanti.

## iii. Indipendenza e dovere di astensione

Il dipendente non svolge alcuna attività contrastante con il corretto adempimento dei compiti d'ufficio ed evita ogni coinvolgimento in situazioni che possano nuocere agli interessati o all'immagine dell'azienda.

Il dipendente rende nota al dirigente la propria partecipazione ad organizzazioni o ad altri organismi le cui attività si intersechino con lo svolgimento dell'attività negoziale propria dell'ufficio.

Il dipendente opera in posizione di autonomia ed evita di prendere decisioni o svolgere attività inerenti alle sue mansioni in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi.

## iv. Regali ed altre utilità

Il dipendente non chiede né accetta, per sé o per altri, regali o altre utilità offerti da fornitori, appaltatori o ditte concorrenti o

können. Er wird keine Leistungen oder Behandlungen gegenüber jemandem ablehnen bzw. bewilligen, die normalerweise gegenüber anderen bewilligt oder abgelehnt werden.

## ii. Vertraulichkeit

Zur Gewährleistung der Geheimhaltung der von den Unternehmen erhaltenen Informationen, die mit den Stadtwerken Meran in Verbindung treten:

- vermeidet der Mitarbeiter die Verbreitung und Nutzung der Informationen, die er aus dienstlichen Gründen erhält, zu persönlichen Zwecken; hiervon unbeschadet bleiben Normen und Verordnungen zum Schutz des Informations- und Zugriffsrechts;
- wahrt der Mitarbeiter sorgfältig die Vertraulichkeit über das gesamte Ausschreibungsverfahren und die Namenslisten der Mitbewerber bis zur Auftragserteilung;
- trifft sich der Mitarbeiter während des Ausschreibungsverfahrens nicht mit den Teilnehmern, sofern er dazu nicht explizit ermächtigt wurde. Anfragen zu Informationen sind schriftlich einzureichen. Sie werden ebenfalls schriftlich in Form von Erläuterungen an das anfragende Unternehmen sowie an alle anderen Teilnehmer beantwortet.

## iii. Unabhängigkeit und Enthaltung

Der Mitarbeiter übt keine Tätigkeiten aus, die der ordentlichen Erfüllung seiner dienstlichen Aufgaben entgegenstehen, und meidet Situationen, die den Betroffenen oder dem Ansehen der Stadtwerke Meran schaden können.

Der Mitarbeiter teilt dem Vorgesetzten mit, wenn er an anderen Organisationen oder Organen beteiligt ist, deren Tätigkeiten sich mit der Ausübung der Verhandlungstätigkeit im Rahmen seiner Aufgaben überschneiden.

Der Mitarbeiter ist unabhängig und enthält sich jeglicher Entscheidungen oder Tätigkeiten im Zusammenhang mit seinen Aufgaben in Situationen, die einen möglichen Interessenkonflikt darstellen.



comunque interessate alle forniture e agli appalti indetti dall'azienda.

Il dipendente non accetta dai fornitori, dagli appaltatori e da qualsivoglia contraente dell'Azienda, per uso e/o vantaggio personale o di terzi, utilità spettanti all'acquirente in relazione all'acquisto di beni e servizi per ragioni di ufficio.

E' fatto espresso divieto a tutti i Destinatari del Codice di svolgere o essere coinvolti in attività tali da implicare il riciclaggio (cioè l'accettazione o il trattamento), la ricettazione, o impiego anche indiretto, di introiti o fondi o beni provenienti da attività delittuose in qualsivoglia forma o modo.

Tutti i Destinatari, pertanto, devono verificare in via preventiva le informazioni disponibili (incluse le informazioni finanziarie) sulle controparti contrattuali, sui fornitori e sui terzi in genere, al fine di appurare la loro rispettabilità e la legittimità della loro attività prima di instaurare con questi rapporti d'affari

#### **v. Attività collaterali**

Il dipendente non accetta da soggetti diversi dall'azienda retribuzioni o altre prestazioni in denaro o in natura, né incarichi di collaborazione in qualsivoglia forma e/o modalità.

Il dipendente che intende stipulare contratti a titolo privato con imprese con le quali ha concluso contratti di appalto per conto dell'azienda, ne dà preventiva comunicazione scritta al dirigente.

#### **vi. Esecuzione del contratto**

La valutazione del rispetto delle condizioni contrattuali è effettuata in modo oggettivo e deve risultare da documentazione scritta.

La relativa contabilizzazione sarà conclusa nei tempi stabiliti.

#### **6. Rapporti con collaboratori o consulenti esterni.**

Nel caso in cui i fornitori siano costituiti da

#### **iv. Geschenke und sonstige Zuwendungen**

Der Mitarbeiter nimmt weder für sich selbst noch für Dritte Geschenke oder sonstige Zuwendungen von Lieferanten, Auftragnehmern, konkurrierenden Unternehmen oder sonstigen Dritten an, die ein Interesse an Lieferungen und Ausschreibungen durch die Stadtwerke Meran haben, noch fordert er solche ein.

Der Mitarbeiter nimmt von Lieferanten, Auftragnehmern und sonstigen Vertragsparteien der Stadtwerke Meran zum persönlichen Nutzen oder Vorteil bzw. Nutzen oder Vorteil Dritter keine Zuwendungen an, die beim dienstlichen Kauf von Gütern und Dienstleistungen für den Käufer bestimmt sind.

Den Adressaten des Kodexes ist es ausdrücklich untersagt, Tätigkeiten auszuüben oder daran beteiligt zu sein, die Geldwäsche implizieren (d. h. Annahme oder Weiterleitung), Hehlerei, oder auch indirekte Verwendung von Einnahmen oder Mitteln aus kriminellen Handlungen, gleich welcher Form und Art.

Alle Empfänger müssen dementsprechend im Vorfeld die über die Vertragspartei, den Lieferanten und Dritte allgemein verfügbaren Informationen (einschließlich der Finanzdaten) prüfen. Die Rechtmäßigkeit und Ehrbarkeit von deren Tätigkeiten muss vor Aufnahme von geschäftlichen Beziehungen eindeutig geklärt sein.

#### **v. Nebentätigkeiten**

Der Mitarbeiter nimmt von Dritten, die nicht die Stadtwerke Meran sind, keine Vergütungen oder sonstigen Geldmittel oder Naturalien an und nimmt keine Aufträge zur freien Mitarbeit jedweder Form an.

Sollte ein Mitarbeiter planen, mit Unternehmen private Vertragsbeziehungen einzugehen, mit denen er im Auftrag der Stadtwerke Meran Lieferaufträge abgeschlossen hat, unterrichtet er im Vorfeld die Führungskraft schriftlich darüber.

#### **vi. Vertragserfüllung**

Die Bewertung der Einhaltung der Vertragsbedingungen erfolgt objektiv und muss schriftlich dokumentiert sein.

Die entsprechenden Buchungsvorgänge erfolgen

<p>collaboratori o consulenti esterni, oltre a quanto sopra detto, dovranno essere osservati gli ulteriori principi di seguito indicati. Ai collaboratori e consulenti esterni è richiesto di osservare i principi contenuti nel presente Codice.</p> <p>Gli amministratori ed i dipendenti di ASM Merano, in relazione alle proprie mansioni, devono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- valutare attentamente l'opportunità di avvalersi di collaboratori esterni;</li> <li>- selezionare solo controparti di adeguata qualificazione professionale e reputazione, adottando inoltre dei criteri di rotazione nell'affidamento degli incarichi professionali;</li> <li>- ottenere dal collaboratore e consulente esterno l'assicurazione di un costante soddisfacimento del più conveniente rapporto tra livello di prestazione, qualità, costo e tempi;</li> <li>- operare nell'ambito delle leggi e normative vigenti;</li> <li>- richiedere ai collaboratori e consulenti esterni di attenersi ai principi del presente Codice e includere nei contratti l'obbligazione espressa di attenersi;</li> <li>- segnalare tempestivamente al proprio superiore o all'Organo di Vigilanza qualsiasi comportamento del collaboratore esterno che appaia contrario ai principi etici del Codice.</li> </ul>	<p>nach den festgelegten Fristen.</p> <p><b>6. Beziehungen zu freien Mitarbeitern und externen Beratern</b></p> <p>Wenn es sich bei den Lieferanten um freie Mitarbeiter oder externe Berater handelt, sind neben dem Vorgenannten zusätzlich folgende Grundsätze zu berücksichtigen:</p> <p>Von den freien Mitarbeitern und externen Beratern wird die Einhaltung der Vorgaben dieses Ethikkodex verlangt.</p> <p>Die Geschäftsführer und Mitarbeiter der Stadtwerke Meran müssen im Rahmen ihrer jeweiligen Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Opportunität der Beauftragung von freien Mitarbeitern genau bewerten;</li> <li>- nur Vertragspartner mit entsprechender beruflicher Qualifikation und gutem Ruf auswählen und dabei zudem die Rotationskriterien bei der Beauftragung von Freiberuflern anwenden;</li> <li>- vom freien Mitarbeiter und externen Berater die Versicherungserklärung einholen, dass stets ein möglichst günstiges Verhältnis zwischen Leistung, Qualität, Preis und Zeit gewahrt ist;</li> <li>- sich innerhalb der geltenden gesetzlichen Vorschriften bewegen;</li> <li>- von den freien Mitarbeitern und externen Beratern die Einhaltung der Grundsätze aus diesem Ethikkodex fordern; hierzu ist die ausdrückliche Verpflichtung zur Einhaltung in die Verträge zu übernehmen;</li> <li>- dem eigenen Vorgesetzten oder dem Aufsichtsorgan umgehend melden, wenn sich der freie Mitarbeiter so verhält, dass er offenkundig gegen die ethischen Grundsätze des Ethikkodex verstößt.</li> </ul>
<p><b>VI. RAPPORTI CON I CLIENTI</b></p> <p><b>1. Valore del Cliente-Uguaglianza e Imparzialità</b></p> <p>Il Cliente rappresenta per ASM Merano un valore da tutelare poiché è imprescindibile per il perseguimento della mission aziendale. ASM Merano instaura con i Clienti un rapporto caratterizzato da elevata competenza, professionalità, trasparenza, correttezza ed imparzialità ed è improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.</p> <p>ASM Merano si impegna nei confronti dei propri Clienti ad adempiere agli obblighi</p>	<p><b>VI. BEZIEHUNGEN ZU KUNDEN</b></p> <p><b>1. Wert des Kunden – Gleichheit und Unparteilichkeit</b></p> <p>Der Kunde stellt für die Stadtwerke Meran ein schützenswertes Gut dar, da er für die Erfüllung des Auftrags des Unternehmens entscheidend ist.</p> <p>Der Umgang der Stadtwerke Meran mit den Kunden ist charakterisiert durch hohe Kompetenz, Professionalität, Transparenz, Redlichkeit und Unparteilichkeit und wird geprägt durch</p>

fissati dai contratti di servizio, dai contratti di fornitura, dai regolamenti e dalle carte dei servizi, facendo in modo che le aspettative dei Clienti siano soddisfatte al massimo.

L'azienda 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.

## 2. Disponibilità e ascolto

Lo stile di comportamento del personale nei confronti della clientela è improntato alla disponibilità e all'ascolto delle esigenze del Cliente, con la finalità di risolvere i suoi problemi.

Il personale si impegna a trattare il Cliente con rispetto e cortesia (es. salutare la persona che lo interpella o a cui si rivolge), nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

## 3. Contratti e Comunicazioni - Trasparenza

Con riguardo ai contratti ed alle comunicazioni intercorrenti con i Clienti, ASM si impegna ad utilizzare termini chiari e semplici, così da favorirne la comprensione da parte dei destinatari, nonché clausole conformi alle normative vigenti.

I contratti e le comunicazioni con i Clienti devono essere pertanto:

- formulati in maniera chiara, semplice e con un linguaggio comprensibile da tutta la clientela;
- conformi alle normative vigenti e alle indicazioni delle Autorità di indirizzo e controllo, senza ricorrere a pratiche elusive e scorrette;
- completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente.
- disponibili sui siti internet aziendali o presso i punti ASM aperti al pubblico.

ASM Merano si impegna a comunicare

Hilfsbereitschaft, Respekt, Höflichkeit sowie ein Höchstmaß an Kollaborationsbereitschaft.

Die Stadtwerke Meran verpflichten sich gegenüber ihren Kunden zur Einhaltung der in den Service- und Lieferverträgen, den Verordnungen und im Leistungskatalog festgehaltenen Verpflichtungen, so dass die Kundenerwartungen optimal erfüllt werden.

Das Unternehmen verpflichtet sich zudem, seine Kunden nicht zu diskriminieren und einen Umgang zu pflegen, der durch hohe Professionalität gekennzeichnet ist und auf Hilfsbereitschaft, Respekt, Höflichkeit sowie ein Höchstmaß an Kollaborationsbereitschaft abzielt.

## 2. Hilfsbereitschaft und Eingehen auf den Kunden

Im Umgang mit dem Kunden ist das Verhalten der Mitarbeiter geprägt durch Hilfsbereitschaft und das Eingehen auf die Bedürfnisse des Kunden, mit dem Ziel, dessen Probleme zu lösen.

Das Personal verpflichtet sich, den Kunden respektvoll und höflich zu behandeln (z. B. Begrüßung des Gesprächspartners), um eine von Kollaborationsbereitschaft und höchster Professionalität geprägte Beziehung aufzubauen.

## 3. Verträge und Mitteilungen – Transparenz

Die Stadtwerke Meran verpflichten sich in Bezug auf die Verträge mit ihren Kunden sowie die Mitteilungen an diese, sich klar und deutlich auszudrücken, um das Verständnis durch den Empfänger zu erleichtern. Sie verpflichten sich zudem zur Verwendung von Bestimmungen, die den geltenden Vorschriften entsprechen.

Daher gilt für Verträge mit den Kunden und Mitteilungen an die Kunden Folgendes:

- Verwendung von klaren, einfachen und für alle Kunden verständlichen Formulierungen;
- Übereinstimmung mit geltenden Vorschriften und Vorgaben der für Weisung und Aufsicht zuständigen Behörden und Ausschluss von unfairen und nicht festgelegten Vorgängen;

tempestivamente e attraverso i canali e le modalità più appropriati non solo ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio, ma anche tutte quelle notizie atte a qualificare il rapporto con i Clienti.

Scopi e destinatari delle comunicazioni determinano, di volta in volta, la scelta dei canali di contatto (bolletta, telefono, quotidiani, email) più idonei alla trasmissione dei contenuti..

Infine, è cura dell'AZIENDA comunicare in maniera tempestiva ogni informazione relativa a:

- eventuali modifiche al contratto;
- eventuali variazioni delle condizioni economiche e tecniche di erogazione del servizio e/o vendita;
- esiti di verifiche compiute nel rispetto degli standard richiesti dalle Autorità di controllo.

#### **4. Qualità e Customer Satisfaction**

ASM Merano si impegna a garantire il raggiungimento degli standards di qualità e sicurezza previsti e a monitorare periodicamente la qualità del servizio prestato al Cliente.

In particolare ASM Merano, al fine di realizzare un ascolto sistematico del Cliente, predispone a cadenza definita indagini di customer satisfaction, come fonte di informazione per verificare obiettivi di miglioramento del servizio.

#### **5. Interazione con i Clienti**

ASM Merano 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.

E' cura dell'AZIENDA informare i clienti del ricevimento delle loro comunicazioni e dei tempi necessari per le risposte (che dovranno essere brevi).

ASM Merano si impegna a favorire l'interazione con i Clienti attraverso la

**Vollständigkeit**, d. h. alle wesentlichen Elemente zur Entscheidungsfindung des Kunden liegen vor;

**Verfügbarkeit** auf den Internetseiten der Stadtwerke Meran oder an für Publikumsverkehr geöffneten Einrichtungen der Stadtwerke Meran.

Die Stadtwerke Meran verpflichten sich, alle Änderungen und Ergänzungen zu den Dienstleistungen rechtzeitig und mittels geeigneter Kanäle und Verfahren mitzuteilen, sowie über alles zu informieren, was das Verhältnis zum Kunden verbessern kann.

Welche Kanäle (Rechnung, Telefon, Tageszeitungen, E-Mail) für die Übermittlung der Mitteilungen am besten geeignet sind, ist abhängig vom Zweck und Empfänger der Mitteilung und wird von Fall zu Fall festgelegt.

Es obliegt den Stadtwerken, Informationen zu folgenden Punkten rechtzeitig mitzuteilen:

- zu möglichen Vertragsänderungen;
- zu möglichen Änderungen der wirtschaftlichen und technischen Bedingungen bei der Erbringung von Diensten bzw. dem Verkauf;
- zum Ausgang von durchgeführten Prüfungen zu von Aufsichtsbehörden geforderten Standards.

#### **4. Qualität und Kundenzufriedenheit**

Die Stadtwerke Meran verpflichten sich zur Einhaltung der vorgegebenen Qualitäts- und Sicherheitsstandards und zur regelmäßigen Überwachung der gegenüber dem Kunden gelieferten Servicequalität.

Um die Meinung des Kunden systematisch einzubeziehen, führen die Stadtwerke Meran insbesondere zu festen Terminen Befragungen zur Kundenzufriedenheit durch. Die so gewonnenen Informationen dienen der Überprüfung von Zielsetzungen einer Verbesserung der Dienste.

#### **5. Umgang mit dem Kunden**

Die Stadtwerke Meran verpflichten sich, auf Hinweise und Reklamationen durch Kunden und Kundenverbände bzw. Verbraucherzentralen unter Verwendung von geeigneten Kommunikationsmitteln zeitnah einzugehen.

Die Stadtwerke Meran müssen den Erhalt von

gestione e la risoluzione rapida e qualificata di ogni tipo di richiesta e eventuale reclamo avvalendosi di modalità di azione e comunicazione diversificate e confacenti al tipo di esigenza e di interlocutore.

ASM Merano ripudia il contenzioso come strumento volto ad ottenere indebiti vantaggi e vi ricorre di propria iniziativa esclusivamente quando le sue legittime pretese non trovino nell'interlocutore la dovuta soddisfazione.

ASM Merano tutela la privacy dei propri Clienti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare, né diffondere, i relativi dati personali, economici e di consumo, fatti salvi gli obblighi di legge.

## 6. Impegni dei Clienti

Al fine di svolgere al meglio la propria attività, ASM punta su una collaborazione fattiva con i propri Clienti, chiedendo loro di non danneggiare i beni aziendali (in particolare cassonetti e contatori).

I Clienti si impegnano a rispettare la normativa vigente e a fare la raccolta differenziata secondo le informazioni fornite da ASM e contenute nelle brochure aziendali. In caso di violazioni, ASM applica le sanzioni previste dalla normativa, secondo i principi di equità e correttezza.

Kundenmitteilungen bestätigen und dem Kunden die vorgesehene (kurze) Bearbeitungszeit mitteilen.

Die Stadtwerke Meran verpflichten sich, die Interaktion mit dem Kunden zu fördern, indem Anträge, Anfragen und ggf. Reklamationen schnell und qualifiziert bearbeitet werden. Dabei werden zugeschnitten auf den Gesprächspartner und dessen Bedürfnisse unterschiedliche Verfahrens- und Kommunikationsweisen eingesetzt.

Die Stadtwerke Meran lehnen Streitverfahren als Mittel zur Erlangung ungerechtfertigter Vorteile ab und leiten solche nur dann selbst ein, wenn ihre gerechtfertigten Ansprüche von der Gegenpartei nicht angemessen erfüllt werden.

Die Stadtwerke Meran halten die geltenden Vorschriften zum Schutz der Kundendaten ein. Sie verpflichten sich, die persönlichen Daten ihrer Kunden sowie Daten über deren Finanzen und deren Verbrauch nicht bekannt zu geben und zu verbreiten, sofern sie hierzu nicht gesetzlich verpflichtet sind.

## 6. Verpflichtungen seitens der Kunden

Um ihre Tätigkeiten optimal ausführen zu können, setzen die Stadtwerke Meran auf eine effektive Zusammenarbeit mit den Kunden und fordern von diesen, das Eigentum der Stadtwerke Meran nicht zu beschädigen (insbesondere Zähler und Container).

Die Kunden verpflichten sich, die geltenden Vorschriften einzuhalten und die Wertstoff- und Mülltrennung nach den Vorgaben der Stadtwerke Meran durchzuführen, die in den Broschüren des Unternehmens enthalten sind.

Bei Verstößen wenden die Stadtwerke Meran nach den Gleichheits- und Redlichkeitsprinzip die nach gesetzlichen Vorschriften vorgesehen Sanktionen an.

## VII. RAPPORTI CON I SOCI

### 1. Informativa in generale.

ASM Merano è società partecipata dal Comune di Merano, il quale esercita sulla società uno specifico controllo, previsto dalla normativa vigente.

ASM Merano si impegna pertanto a fornire al socio unico ( Comune di Merano) informazioni accurate, veritiere e tempestive, e a migliorare le condizioni della loro partecipazione alle decisioni societarie.

L'Azienda si impegna altresì a mantenere e ad accrescere il valore aziendale, ai fini della tutela del socio unico e della collettività, attraverso una gestione efficiente ed

## VII. BEZIEHUNGEN ZU GESELLSCHAFTERN

### 1. Berichterstattung allgemein

Die Gemeinde Meran ist an der Stadtwerke Meran AG beteiligt und übt eine durch geltende Vorschriften festgelegte Kontrolle über das Unternehmen aus.

Die Stadtwerke Meran verpflichten sich daher, dem Alleingeschafter (Gemeinde Meran) wahrheitsgetreue, genaue und fristgerechte Informationen zu übermitteln und günstige

economica delle risorse aziendali, il perseguimento di elevati standard negli impieghi produttivi e della solidità del patrimonio.

L'Azienda si impegna altresì a rispettare quanto riportato nel contratto di servizio e a salvaguardare e custodire con diligenza le risorse e i beni aziendali.

## 2. 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.

I dipendenti che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni, trascuratezze della contabilità o della documentazione su cui le registrazioni contabili si fondano sono tenuti a

referire i fatti al proprio superiore.

## VIII. RAPPORTI CON PARTITI, RAPPRESENTANZE SINDACALI E ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

ASM Merano non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, dei movimenti, dei comitati e delle organizzazioni politiche e sindacali, dei loro rappresentanti e candidati.

Voraussetzungen zu schaffen, um dessen Beteiligung an den gesellschaftlichen Entscheidungen zu gewährleisten.

Die Stadtwerke Meran verpflichten sich ferner, den Wert des Unternehmens zum Wohle des Alleingeschafters und der Allgemeinheit zu bewahren und zu steigern. Dafür werden die betrieblichen Ressourcen effizient und wirtschaftlich verwaltet, gehobene Standards bei den produktiven Aufgaben eingehalten und eine solide Vermögenslage angestrebt.

Die Stadtwerke Meran verpflichten sich außerdem zur Einhaltung und Erfüllung des Dienstvertrags sowie zum Schutz und zur sorgfältigen Nutzung der betrieblichen Ressourcen und der Güter des Unternehmens.

## 2. Rechnungs- und Unternehmensinformationen

Die Transparenz der Rechnungslegung basiert auf wahrheitsgetreuen, genauen und vollständigen Grundangaben für die jeweiligen Buchungseinträge. Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet dazu beizutragen, dass die Geschäftsvorgänge korrekt und fristgerecht in die Buchführung eingehen.

Für jeden Vorgang wird in den Akten eine geeignete Begleitdokumentation geführt, damit:

- die Verbuchung erleichtert wird;
- die verschiedenen Zuständigkeitsebenen erkennbar sind;
- der Vorgang genau zurückverfolgt werden kann, auch um Auslegungsfehler zu vermeiden.

Jede Buchung muss genau das widerspiegeln, was aus der Begleitdokumentation hervorgeht. Es ist Aufgabe eines jeden Mitarbeiters dafür zu sorgen, dass die Dokumentation leicht auffindbar und nach logischen Kriterien unterteilt ist.

Mitarbeiter, denen Auslassungen, falsche Angaben oder Ungenauigkeiten in der Buchhaltung oder der Dokumentation, auf der die Buchungen beruhen, bekannt werden, haben diese ihrem Vorgesetzten zu melden.

## VIII. BEZIEHUNGEN ZU PARTEIEN, GEWERKSCHAFTEN UND



<p>L'Azienda, in ogni caso, si impegna ad improntare e mantenere una costante collaborazione con le Organizzazioni Sindacali e le Rappresentanze Interne dei Lavoratori, in base ai principi di correttezza e trasparenza, nell'ambito delle disposizioni legislative e di quelle contenute nei CCNL. Non eroga contributi ad organizzazioni con le quali può ravvisarsi un conflitto d'interessi.</p>	<b>BERUFSVERBÄNDEN</b>
<b>IX. CONTRIBUTI, LIBERALITA' E SPONSORIZZAZIONI</b>	<p>Die Stadtwerke Meran sind in keiner Weise an der Finanzierung von Parteien, politischen oder gewerkschaftlichen Bewegungen, Ausschüssen oder Organisationen sowie von deren Vertretern oder Kandidaten beteiligt.</p> <p>Die Stadtwerke Meran verpflichten sich jedoch auf Grundlage der Grundsätze des redlichen Verhaltens und der Transparenz sowie im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen sowie der Bestimmungen laut Kollektivvertrag zur stetigen Kollaboration mit Gewerkschaftsorganisationen und betrieblichen Mitarbeitervertretungen.</p> <p>Es erfolgen keine Spenden oder Zuschüsse an Organisationen, mit denen es zu einem Interessenkonflikt kommen könnte.</p>
<p>L'azienda, in conformità alle procedure aziendali, può aderire alle richieste di contributi e liberalità 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, sportivo, sociale o benefico.</p> <p>Le attività di sponsorizzazione, che possono riguardare i temi dello sport e della cultura, sono destinate solo ad eventi che offrano garanzia di qualità o per i quali l'azienda può collaborare alla progettazione, in modo da garantirne originalità ed efficacia.</p> <p>In ogni caso, nella scelta delle proposte cui aderire, l'azienda 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 dell'Ente).</p> <p>Per garantire coerenza ai contributi e alle sponsorizzazioni, la gestione è regolata da un'apposita procedura.</p> <p>L'azienda potrà cooperare anche finanziariamente con associazioni non politiche per specifici progetti, secondo le procedure aziendali, in base ai seguenti criteri:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• finalità riconducibile alla missione aziendale;</li><li>• destinazione chiara e documentabile delle risorse;</li><li>• espressa autorizzazione da parte delle</li></ul>	<b>IX. ZUSCHÜSSE, UNENTGELTLICHE ZUWENDUNGEN UND SPONSORING</b>
	<p>Die Stadtwerke Meran können in Einklang mit den betrieblichen Verfahren ausschließlich Zuschüsse und unentgeltliche Zuwendungen für Initiativen von Körperschaften und Verbänden leisten, die erklärtermaßen gemeinnützig sind, über eine formelle Satzung und einen Gründungsvertrag verfügen und unter sozialen, kulturellen oder karitativen Aspekten einen besonderen Wert aufweisen.</p> <p>Das Sponsoring von sportlichen und kulturellen Veranstaltungen beschränkt sich auf solche, die eine Qualitätsgarantie bieten bzw. an deren Planung die Stadtwerke Meran mitwirken können, damit Originalität und Wirksamkeit gewährleistet sind.</p> <p>Bei der Auswahl der Initiativen, die von den Stadtwerken Meran unterstützt werden, wird in jedem Fall auf die Vermeidung von möglichen Interessenkonflikten persönlicher oder geschäftlicher Art geachtet (z. B. Verwandtschaftsverhältnisse zu Beteiligten oder Verbindungen zu Organen, die aufgrund ihrer Aufgabenbereiche zu einer Begünstigung der Tätigkeit der Körperschaft führen können).</p> <p>Um die Kohärenz von Zuwendungen und Sponsoring zu gewährleisten, wird deren Verwaltung durch ein gesondertes Verfahren geregelt.</p> <p>Auf Grundlage der folgenden Kriterien kann das Unternehmen im Rahmen von speziellen Projekten</p>

<p>funzioni preposte alla gestione di tali rapporti nell'ambito aziendale.</p>	<p>auch finanziell mit nicht politischen Verbänden kooperieren:</p>
<p><b>X. RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ED ORGANISMI DI CONTROLLO E VIGILANZA E AUTORITA' GIUDIZIARIA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zweckbestimmung deckt sich mit dem Auftrag des Unternehmens;</li> <li>• eindeutige und dokumentierte Zuweisung der Ressourcen;</li> </ul>
<p><b>1. Integrità e indipendenza nei rapporti</b> L'assunzione di impegni verso la Pubblica Amministrazione e le Istituzioni Pubbliche nonché Autorità/Enti di Vigilanza è riservata esclusivamente alle funzioni aziendali preposte e autorizzate, nel rispetto della più rigorosa osservanza delle disposizioni normative e dei regolamenti applicabili e non può in alcun modo compromettere l'integrità e la reputazione di ASM. Per questo motivo è necessario che venga tracciata e raccolta la documentazione relativa a tutti i contatti occorsi con la Pubblica Amministrazione ed Autorità/Enti di Vigilanza. Nei confronti di dipendenti della Pubblica Amministrazione Autorità/Enti di Vigilanza o di funzionari che agiscono per conto della Pubblica Amministrazione Autorità/Enti di Vigilanza, vale quanto segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• non sono ammesse pratiche di corruzione attiva o passiva o comportamenti collusivi di qualsiasi natura o in qualsiasi forma.</li> <li>• non è consentito offrire denaro o compiere atti di cortesia commerciale o vantaggi di qualsiasi natura (come offrire omaggi o regali o forme di ospitalità o promesse di assunzione, ecc...) a dirigenti, funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione Autorità/Enti di Vigilanza o loro parenti o affini o amici, salvo che si tratti di utilità d'uso di modico valore, che non possono essere in alcun modo interpretate come strumento per ricevere favori illegittimi, e comunque nel rispetto delle procedure aziendali a ciò preordinate.</li> <li>• è proibito effettuare pagamenti, anche indiretti, a funzionari pubblici e a terzi in genere per ottenere trattamenti più favorevoli o influenzare un atto d'ufficio a determinare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ausdrückliche Genehmigung seitens der Funktionen, die im Unternehmen für die Verwaltung solcher Beziehungen zuständig sind.</li> </ul> <p><b>X. BEZIEHUNGEN ZUR ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG, ZU KONTROLL- UND AUFSICHTSORGANEN UND ZUR GERICHTSBEHÖRDE</b></p> <p><b>1. Integrität und Unabhängigkeit der Beziehungen</b> Die Übernahme von Verpflichtungen gegenüber der öffentlichen Verwaltung und öffentlichen Einrichtungen sowie Behörden/Aufsichtsorganen ist auf die übergeordneten und dafür ermächtigten betrieblichen Funktionen beschränkt. Dabei sind die Rechtsvorschriften und geltenden Richtlinien streng einzuhalten. Eine solche Übernahme darf keinesfalls die Integrität oder das Ansehen der Stadtwerke Meran schädigen. Daher ist es erforderlich, dass alle Unterlagen zu Kontakten mit der öffentlichen Verwaltung und Behörden /Aufsichtsorganen aufgezeichnet und aufbewahrt werden. Gegenüber Mitarbeitern der öffentlichen Verwaltung und Behörden / Aufsichtsorganen oder in deren Auftrag handelnden Vertretern gilt Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktive oder passive Bestechungen oder geheime Absprachen jedweder Form oder Art sind verboten.</li> <li>• Es ist untersagt, Zahlungen oder kommerzielle Gefälligkeiten oder Vorteile jedweder Natur (Geschenke, Einladungen, Anstellungsversprechen usw.) an Führungskräfte, Vertreter oder Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung, Behörden /Aufsichtsorgane oder an deren Verwandte, Schwägerte oder Freunde anzubieten bzw. zu leisten. Davon ausgenommen sind Zuwendungen mit geringem Wert, deren Erhalt nicht als Mittel zur Erlangung von rechtswidrigen Gefälligkeiten ausgelegt werden kann, bei denen die dafür vorgegebenen betrieblichen Verfahren eingehalten werden.</li> </ul>

favori illegittimi (si considerano atti di corruzione sia i pagamenti illeciti ad enti o a loro dipendenti, sia i pagamenti illeciti fatti tramite persone che agiscono per conto di tali enti);

- effettuare pagamenti o promettere utilità o vantaggi per favorire una parte in processo civile, penale, amministrativo;
- indurre taluno a non rendere o a rendere dichiarazioni mendaci all' autorità giudiziaria;
- è vietato inoltre promettere opportunità d'impiego, vantaggi o altre utilità e/o promettere od offrire a rappresentanti della Pubblica Amministrazione (o loro parenti, affini, amici, ecc.) e/o agli Enti indicati la prestazione di consulenze e/o altri servizi che possano avvantaggiarli a titolo personale.

E' vietato infine:

- effettuare prestazioni in favore dei Consulenti, dei Partner e dei Fornitori che non trovino adeguata giustificazione nel contesto del rapporto contrattuale costituito con gli stessi;
- riconoscere compensi in favore dei Consulenti, dei Partner e dei Fornitori che non trovino adeguata giustificazione in relazione al tipo di incarico da svolgere e alle prassi vigenti in ambito locale.
- presentare dichiarazioni o documentazioni non veritiere ad organismi pubblici nazionali o comunitari al fine di conseguire erogazioni pubbliche, contributi o finanziamenti agevolati;
- utilizzare erogazioni pubbliche ottenute per finalità diverse da quelle per le quali sono state ricevute;
- in sede di trattativa d'affari o rapporto con la Pubblica Amministrazione, il personale incaricato non deve cercare di influenzare impropriamente le decisioni della controparte, comprese quelle dei funzionari che trattano o prendono decisioni per conto della Pubblica Amministrazione.
- nel caso specifico di gare con la Pubblica Amministrazione, si dovrà operare nel

• Es ist untersagt, Zahlungen (auch mittelbar) an öffentliche Vertreter oder Dritte allgemein mit dem Zweck zu leisten, Vergünstigungen zu erhalten oder den Ausgang einer Amtshandlung so zu beeinflussen, dass eine rechtswidrige Gefälligkeit entsteht (als Bestechung gelten unerlaubte Zahlungen an Körperschaften und deren Mitarbeiter sowie unerlaubte Zahlungen durch Personen, die im Auftrag dieser Körperschaften tätig sind).

• Zahlungen zu leisten oder Zuwendungen oder Vorteile entgegenzunehmen, um eine Partei in einem Zivil-, Straf - oder Verwaltungsverfahren zu begünstigen;

• jemanden zur Verweigerung der Abgabe von Erklärungen oder zu Falscherklärungen gegenüber der Gerichtsbehörde zu verleiten;

• Es ist zudem untersagt, eine Einstellung in Aussicht zu stellen, Vorteile und andere Zuwendungen zu versprechen bzw. an Vertreter der öffentlichen Verwaltung (oder deren Verwandte, Verschwägte, Freunde usw.) bzw. der zuständigen Körperschaften Beratungsleistungen bzw. sonstige Dienstleistungen anzubieten, aus denen diese einen persönlichen Nutzen ziehen können.

Schließlich ist verboten:

• zu Gunsten von Beratern, Partnern und Lieferanten Leistungen auszuführen, die sich aus dem mit diesen bestehenden Vertragsverhältnis nicht rechtfertigen lassen.

• zu Gunsten von Beratern, Partnern und Lieferanten Vergütungen anzuerkennen, die sich mit Hinblick auf die Art des durchzuführenden Auftrags sowie die geltende Praxis vor Ort nicht hinreichend begründen lassen.

• bei öffentlichen Einrichtungen auf Landes- oder EU-Ebene falsche Erklärungen oder Unterlagen mit dem Zweck einzureichen, staatliche Beihilfen, finanzielle Unterstützung oder Zuschüsse zu erhalten;

• öffentliche Mittel nicht zweckgebunden zu verwenden;

• bei Geschäftsverhandlungen oder Beziehungen mit der öffentlichen Verwaltung die Entscheidungen der Vertragspartei ungebührlich zu beeinflussen. Dies bezieht sich auch auf die Vertreter, die diese Entscheidungen im Auftrag der öffentlichen Verwaltung bearbeiten oder treffen.

rispetto della legge e della corretta pratica commerciale.

- ASM Merano non dovrà farsi rappresentare, nei confronti della Pubblica Amministrazione, da un consulente o da un soggetto terzo, quando si possano creare conflitti d'interesse.

In tutte le fasi del rapporto con la Pubblica Amministrazione, Enti, Autorità Indipendenti, Organismi di Controllo e Vigilanza, ecc... ed in particolare nelle seguenti attività, è fatto inoltre divieto a tutti i soggetti coinvolti nelle operazioni indicate, comprese i consulenti, di tenere comportamenti che:

- in sede di incontri informali con gli Enti indicati, volti alla definizione e rappresentazione della posizione della Società, possano essere utilizzati per indurre a favorire indebitamente gli interessi della Società, in particolare anche mediante la fornitura di dati/informazioni non veritieri;
- nel corso della fase istruttoria promossa dagli Enti indicati a fronte di domande e istanze per il conseguimento di puntuali autorizzazioni/licenze/provvedimenti amministrativi in genere, possano essere mirati al superamento di vincoli o criticità ai fini del rilascio delle stesse;
- in sede di predisposizione di delibere o di atti normativi, regolamentari o amministrativi in genere, possano essere finalizzati ad agevolare indebitamente gli interessi della Società;
- nell'esercizio delle attività oggetto delle autorizzazioni/licenze/provvedimenti amministrativi in genere, possano essere finalizzati ad evitare, anche in parte, l'osservanza degli adempimenti di legge/amministrativi o, comunque, a poter disporre di indebiti privilegi;
- in sede di adempimenti conseguenti agli obblighi di legge/normativi/amministrativi e di attività di gestione in genere, possano essere diretti a rappresentare agli Enti indicati e/o alla Pubblica Amministrazione in genere,

- Im Sonderfall von öffentlichen Ausschreibungen muss unter Einhaltung der Gesetze und Handelsbräuche vorgegangen werden.

- Die Stadtwerke Meran lassen sich gegenüber der öffentlichen Verwaltung nicht durch Berater oder sonstige Dritte vertreten, bei denen der Verdacht auf das Vorliegen eines Interessenkonflikts besteht.

In allen Phasen des Verhältnisses zur öffentlichen Verwaltung, zu Körperschaften, unabhängigen Behörden, Kontroll- und Aufsichtsorganen usw. und insbesondere bei den nachfolgenden Tätigkeiten ist es allen an den besagten Vorgängen Beteiligten, einschließlich der Berater, untersagt:

- anlässlich informeller Treffen mit den genannten Körperschaften, die die Position der Stadtwerke Meran umreißen und verdeutlichen sollen, zu versuchen, die Interessen des Unternehmens ungebührlich zu begünstigen, insbesondere durch die Bereitstellung von falschen Angaben/Informationen;
- im Verlauf der Sachverhaltsermittlung seitens der genannten Körperschaften bei Fragen und Anträgen zur Erlangung spezieller Genehmigungen/Lizenzen/Verwaltungsmaßnahmen im Allgemeinen darauf abzielen, Hindernisse oder Probleme zwecks der Erteilung aus dem Weg räumen;
- anlässlich der Vorbereitung von Beschlüssen oder Erlassen, Verordnungen oder amtlichen Dokumenten im Allgemeinen den Eindruck zu erwecken, die Interessen der Stadtwerke Meran ungebührlich fördern zu wollen;
- bei der Ausübung von Tätigkeiten, die Genehmigungen/Lizenzen/Verwaltungsmaßnahmen im Allgemeinen unterliegen, den Eindruck zu erwecken, die Einhaltung der gesetzlichen/behördlichen Vorgaben (teilweise) umgehen und somit in den Genuss von unrechtmäßigen Privilegien gelangen zu wollen;
- anlässlich von Maßnahmen, die sich aus gesetzlichen, regulatorischen und administrativen Pflichten ergeben, sowie von allgemeinen Verwaltungstätigkeiten zu versuchen, den zuständigen Körperschaften bzw. der öffentlichen Verwaltung im Allgemeinen unwahre Angaben/Informationen mit dem Zweck bereitzustellen, im Interesse der Stadtwerke Meran

<p>dati/informazioni non corretti, con la finalità di perseguire “posizioni privilegiate” nell’interesse della Società o di eludere obblighi di legge/normativi;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in sede di ispezioni/controlli/verifiche da parte degli Enti indicati, possano essere finalizzati a influenzare indebitamente, nell’interesse della Società, il giudizio/parere di tali Organismi;</li> </ul> <p>Qualsiasi violazione, ovvero il semplice tentativo commesso da ASM Merano o da terzi, va segnalata tempestivamente alle funzioni interne competenti ed all’Organismo di Vigilanza.</p>	<p>eine „bevorzugte Stellung“ zu erhalten oder gesetzliche und regulatorische Pflichten zu umgehen;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• anlässlich von Kontrollen/Prüfungen/Revisionen seitens der zuständigen Körperschaften den Eindruck zu erwecken, im Interesse der Stadtwerke Meran die Entscheidungen/Meinungen dieser Organe unrechtmäßig beeinflussen zu wollen.</li> </ul> <p>Alle Verstöße bzw. der bloße Versuch eines Verstoßes seitens der Stadtwerke Meran oder Dritter werden unverzüglich an die internen zuständigen Funktionen und an das Aufsichtsorgan gemeldet.</p>
<p><b>XI. RAPPORTI CON L’AMBIENTE</b></p>	<p><b>XI. BEZIEHUNGEN ZUR UMWELT</b></p>
<p>La politica ambientale di ASM Merano nasce dalla consapevolezza del carattere primario ed essenziale per l’ambiente rivestito dai servizi forniti e del conseguente ruolo strategico che la propria missione ha nello sviluppo sostenibile del territorio e, a propria volta, del ruolo strategico che ha l’ambiente per la valorizzazione aziendale stessa.</p> <p>ASM Merano, pertanto, è attenta alle problematiche ambientali e si impegna nell’adozione di strategie volte al miglioramento continuativo dei risultati nel campo della protezione e gestione dell’ambiente, concentrando gli sforzi sulla prevenzione dell’inquinamento e la minimizzazione dei rischi ambientali, e operando in linea con i seguenti principi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestire in modo sostenibile le risorse naturali e l’energia valorizzandone l’impiego, prestando particolare attenzione alla riduzione degli sprechi e all’uso razionale da parte del consumatore.</li> <li>• progettare e implementare i processi produttivi e le attività aziendali con criteri atti a prevenire l’inquinamento, ridurre gli impatti ambientali, prevenire possibili eventi accidentali, salvaguardare la salute e la sicurezza dei dipendenti e della popolazione, adottando a tal fine le migliori tecniche disponibili sul mercato</li> <li>• mantenere e sostenere l’impegno al</li> </ul>	<p>Die Umweltpolitik der Stadtwerke Meran basiert auf dem Bewusstsein für die grundlegende und wichtige Bedeutung, die die Umwelt bei den geleisteten Diensten einnimmt, sowie für die daraus folgende strategische Rolle, die der Auftrag des Unternehmens bei der nachhaltigen Entwicklung des Raums hat, sowie im Gegenzug die strategische Rolle, die die Umwelt für die Wertsteigerung des Unternehmens hat.</p> <p>Die Stadtwerke Meran gehen daher sorgfältig auf Umweltproblematiken ein und verpflichten sich zur Einführung von Strategien zur kontinuierlichen Verbesserung der Ergebnisse im Bereich Umweltschutz und -management, wobei der Schwerpunkt auf der Vorbeugung von Umweltverschmutzung und der Minimierung von Umweltrisiken liegt. Folgende Grundsätze werden befolgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nachhaltiges Management von natürlichen Ressourcen und Energie durch deren effiziente Nutzung, insbesondere durch die Reduzierung von Verschwendung und die Förderung eines sparsamen Umgangs durch den Verbraucher.</li> <li>• Planung und Einführung von Produktionsprozessen und betrieblichen Tätigkeiten unter Verwendung der modernsten, am Markt verfügbaren Techniken, nach Kriterien, die einer Umweltverschmutzung sowie möglichen Unfällen vorbeugen, die Auswirkungen auf die Umwelt reduzieren und die Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeiter und der Bevölkerung</li> </ul>

miglioramento continuo dei risultati nel campo della protezione e gestione dell'ambiente, definendo obiettivi ambientali e adottando programmi di miglioramento volti, in modo particolare, all'ottimizzazione dell'efficienza nella distribuzione e depurazione della risorsa idrica, al controllo e alla riduzione delle emissioni atmosferiche ed elettromagnetiche, al contenimento degli sprechi nella rete di distribuzione elettrica e alla minimizzazione dell'impatto visivo e acustico causato dagli impianti aziendali, alla riduzione, recupero e riutilizzo dei rifiuti prodotti.

- utilizzare adeguati strumenti di controllo e sistemi di monitoraggio sui principali aspetti ambientali generati dalle attività dell'Azienda e sui programmi di miglioramento adottati.
- operare attraverso un sistema il più possibile integrato di gestione della sicurezza, qualità e dell'ambiente
- garantire il rispetto della legislazione ambientale e di sicurezza vigente e il costante aggiornamento sugli sviluppi del panorama legislativo e normativo ambientale.
- sensibilizzare, formare e addestrare opportunamente i vari livelli del personale, per ottenere il coinvolgimento di tutte le risorse umane, al fine di raggiungere elevati tenori di professionalità e qualità delle prestazioni sulle tematiche di sicurezza, ambiente e salute, perseguendo la crescita della consapevolezza e del senso di responsabilità dell'intera Azienda.
- instaurare e mantenere un dialogo, sostenuto dall'impegno alla massima collaborazione, con le realtà locali, con gli enti rappresentativi, con le strutture societarie e con qualunque altra parte interessata, sia interna che esterna, attraverso una reportistica informativa e una comunicazione periodica, chiara e trasparente delle strategie aziendali e dei risultati conseguiti in materia di sicurezza, salute e tutela dell'ambiente.

L'Azienda si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa

schützen.

• Einhaltung und Förderung der Verpflichtung zur kontinuierlichen Verbesserung der Ergebnisse im Bereich Umweltschutz und -management durch Festlegung von Umweltzielvorgaben und Einführung von Optimierungsprogrammen insbesondere zur Verbesserung der Effizienz bei der Verteilung und Klärung der Ressource Wasser, zur Überwachung und Reduzierung der atmosphärischen und elektromagnetischen Emissionen, zur Eingrenzung der Verluste im Stromnetz und zur Minimierung der optischen und akustischen Beeinträchtigungen durch Anlagen der Stadtwerke Meran sowie zur Reduzierung, Verwertung und Wiederverwendung der anfallenden Abfälle.

• Einsatz geeigneter Kontrollmechanismen und Überwachungssysteme für die wesentlichen durch die Tätigkeiten des Unternehmens hervorgerufenen Umwelteinflüsse und für die eingeführten Optimierungsprogramme.

• Anwendung eines Systems, das Sicherheits-, Qualitäts- und Umweltmanagement so weit wie möglich integriert.

• Gewährleistung der Einhaltung der geltenden Gesetzgebung im Bereich Umwelt und Sicherheit sowie laufende Fortbildung über die neuesten Entwicklungen im Bereich gesetzlicher und regulatorischer Umweltvorgaben.

• Geeignete Sensibilisierung, Ausbildung und Schulung der unterschiedlichen Personalebene, damit unter Beteiligung aller Humanressourcen ein hohes Maß an Professionalität und Qualität bei den Leistungen in den Bereichen Sicherheit, Umwelt und Gesundheit erzielt werden kann, wobei die Sensibilisierung und das Verantwortungsbewusstsein innerhalb der Stadtwerke Meran gefördert werden.

• Einführung und Aufrechterhaltung eines Dialogs in Kombination mit der Verpflichtung zur weitestmöglichen Zusammenarbeit mit örtlichen Einrichtungen, mit Vertretungsorganen, mit gesellschaftlichen Strukturen und allen sonstigen Beteiligten (extern oder intern), mittels informativer Berichterstattung und regelmäßiger Mitteilungen, in denen die Strategien der Stadtwerke Meran sowie die in den Bereichen Sicherheit, Gesundheit und Umweltschutz erzielten Ergebnisse klar und

vigente in materia di protezione ambientale e altresì a promuovere, nell'ambito delle attività di esecuzione dei lavori e di approvvigionamento di beni e servizi, il miglioramento degli impatti ambientali, a ciò conformando i propri capitolati. Si assicura inoltre che beni e servizi non siano forniti in modo non conforme ai principi etici di rispetto della persona. Pertanto, costituiscono regole di comportamento e principi etici:

- Conformarsi integralmente con le previsioni poste a tutela dell'ambiente da leggi, regolamenti ed autorizzazioni.
- Reagire prontamente o rimediare a qualsiasi rischio ambientale o sanitario di cui si viene a conoscenza o a situazioni di inadempimento per le quali ASM possa essere considerata responsabile
- Conformarsi integralmente agli obblighi di comunicazione ambientale.
- Gestire, negoziare o smaltire adeguatamente i rifiuti pericolosi e/o regolamentati per i quali la società è responsabile e prevenire il rilascio di sostanze pericolose e/o regolamentate nell'ambiente.
- Ottenere tutti i permessi e autorizzazioni ambientali necessarie e/o i certificati di formazione professionale necessari per la costruzione, la modifica o l'utilizzazione delle attrezzature, dei sistemi o dei processi produttivi.
- Compilare ed archiviare la documentazione necessaria e rendere disponibile alle autorità ambientali tutte le informazioni richieste.
- Richiedere ed ottenere le attestazioni necessarie presso le agenzie ambientali competenti.
- Promuovere l'adozione di corretti comportamenti da parte dei fornitori di beni e servizi e delle imprese appaltatrici di lavori.

Il senso di responsabilità, il comportamento e gli atteggiamenti assunti nei confronti degli aspetti aziendali relativi alla corretta gestione

transparent vermittelt werden.

Die Stadtwerke Meran verpflichten sich, ihren Tätigkeiten unter voller Einhaltung der geltenden Vorschriften im Bereich Umweltschutz nachzukommen und im Rahmen der Ausübung der Tätigkeiten und der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen, die Verbesserung der Auswirkungen auf die Umwelt zu fördern und die eigenen Vertragsbedingungen entsprechend anzupassen.

Desgleichen wird darüber hinaus sichergestellt, dass im Rahmen der Lieferung der Güter und der Erbringung der Dienstleistungen die ethischen Grundsätze des Schutzes der Person eingehalten werden. Dementsprechend sind Verhaltensregeln und ethische Grundsätze:

- im vollen Umfang der Prognose zum Schutz der Umwelt durch Gesetze, Regeln und Genehmigungen nachkommen;
- umgehend reagieren oder jedes Umweltrisiko oder jegliches Gesundheitsrisiko oder solche Verletzungen beheben, von dem man Kenntnis erlangt und für welche die Stadtwerke Meran als verantwortlich erachtet werden können;
- im vollen Umfang den Pflichten zur Mitteilung in Umweltfragen nachkommen;
- angemessenes Management der gefährlichen Abfälle bzw. reglementierten Abfälle, für die das Unternehmen verantwortlich ist, betreiben, diese in angemessener Art und Weise behandeln und entsorgen und dem Ausbringen gefährlicher bzw. reglementierter Stoffe in die Umwelt vorbeugen;
- alle erforderlichen umweltrelevanten Erlaubnisse und Genehmigungen erwirken, bzw. die Berufsausbildungsnachweise, die für die Errichtung, die Änderung oder die Nutzung der Ausrüstungen, der Systeme oder der Produktionsprozesse erforderlich sind;
- die notwendigen Dokumentationen verfassen und archivieren, den Umweltbehörden alle angeforderten Informationen zugänglich machen;
- die erforderlichen Bescheinigungen bei den zuständigen Umweltagenturen erwirken;
- die Annahme der korrekten Verhaltensweisen

<p>delle problematiche ambientali, di salute e di sicurezza costituiscono parte integrante della mansione di ciascun dipendente e sono, pertanto, elemento significativo di giudizio sulle prestazioni di ciascun dipendente e sulla qualità di quelle rese da terzi.</p> <p>Nel caso in cui si presenti una qualsiasi di tali situazioni ed in caso di sospetto che siano state violate le leggi e i regolamenti ambientali, si richiede di darne comunicazione il prima possibile al responsabile gerarchico, all'RQA e, in via confidenziale, anche all'Organismo di Vigilanza.</p>	<p>seitens der Lieferanten für Güter und Dienstleistungen und der Auftragnehmern der Arbeiten fördern.</p> <p>Verantwortungsbewusstsein sowie das Verhalten und die Einstellung in Hinblick auf Unternehmensaspekte im Zusammenhang mit einem korrekten Umwelt-, Gesundheits- und Sicherheitsmanagement sind wesentlicher Bestandteil der Arbeitsaufgaben eines jeden Mitarbeiters. Hieran werden die Leistungen des Einzelnen sowie die durch Dritte erbrachte Servicequalität gemessen.</p> <p>Sollte irgendeine dieser Situationen zum Tragen kommen, und sollte der Verdacht bestehen, dass die Umweltgesetze und -regelungen verletzt worden sind, so wird um schnellstmögliche Mitteilung an den Vorgesetzten, an den Bereichsleiter für Qualität, Sicherheit und Umwelt, und vertraulich an das Aufsichtsorgane gebeten.</p>
<p><b>XII. RAPPORTI CON I MEDIA</b></p>	<p><b>XII. BEZIEHUNGEN ZU DEN MEDIEN</b></p>
<p>I rapporti con i mass media sono riservati esclusivamente ai soggetti responsabili delle funzioni aziendali a ciò delegate.</p> <p>I dipendenti non possono fornire informazioni ai rappresentanti dei mass media, né impegnarsi a fornirle senza l'autorizzazione della funzione aziendale competente.</p> <p>I dipendenti chiamati a fornire all'esterno notizie riguardanti obiettivi, attività, risultati aziendali, sono tenuti ad ottenere l'autorizzazione del Presidente o del Direttore circa i testi, le relazioni predisposte e le linee di comunicazione, concordando e verificando i contenuti con la funzione aziendale competente per la comunicazione esterna.</p> <p>L'informazione verso l'esterno deve essere in ogni caso veritiera, chiara e trasparente.</p>	<p>Beziehungen zu den Massenmedien sind ausschließlich denjenigen vorbehalten, die von den Stadwerken Meran hierfür beauftragt wurden.</p> <p>Mitarbeiter dürfen weder Informationen an Vertreter der Massenmedien weitergeben, noch sich zur Beschaffung von Informationen verpflichtet, wenn dies nicht durch den zuständigen Funktionsbereich genehmigt wurde.</p> <p>Mitarbeiter, die auf Anfrage Mitteilungen bezüglich der Zielvorgaben und Tätigkeiten des Unternehmens oder Betriebsergebnisse nach außen geben, müssen diese Texte, die vorbereiteten Erklärungen und die Kommunikationswege durch den Präsidenten oder Direktor genehmigen lassen. Die Inhalte sind mit dem für die externe Kommunikation zuständigen Funktionsbereich abzustimmen.</p> <p>Nach außen erteilte Informationen müssen in jedem Fall wahrheitsgetreu, klar und transparent sein.</p>
<p><b>XIII. GESTIONE CONTABILITA', COMUNICAZIONI SOCIALI, DOCUMENTI FISCALI E TRIBUTARI E CONTROLLI INTERNI</b></p>	<p><b>XIII. RECHNUNGSWESEN, GESELLSCHAFTSBEZOGENE MITTEILUNGEN UND INTERNE KONTROLLEN</b></p>
<p><b>1. Affidabilità del sistema amministrativo-contabile</b></p> <p>Al fine di garantire l'affidabilità del sistema amministrativo-contabile e la corretta</p>	<p><b>1. Zuverlässigkeit des Verwaltungs- und Buchhaltungssystems</b></p> <p>Damit die Zuverlässigkeit des Verwaltungs- und</p>



rappresentazione della situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società nei documenti interni, nei bilanci, nelle altre comunicazioni sociali e nei documenti fiscali e tributari, nonché nelle informazioni rivolte ai soci, al pubblico o alle Autorità di Vigilanza, le registrazioni contabili devono essere trasparenti e basarsi su informazioni veritiere, accurate e complete.

Tutti i dipendenti sono tenuti a collaborare affinché i dati di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità.

Ogni registrazione contabile deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto.

Tutte le scritture contabili ed ogni altro documento concernente informazioni economiche, patrimoniali e finanziarie di ASM Merano, pertanto, devono:

- fondarsi sui principi di veridicità, accuratezza e completezza dei relativi dati risultanti dalla documentazione di supporto la quale, a sua volta, deve essere completa ed assoggettabile a verifica;
- essere tenute secondo le prescrizioni della normativa vigente e delle procedure aziendali;
- essere ordinate secondo criteri che ne consentano un agevole ritrovamento e consultazione, una puntuale ricostruzione dell'operazione cui si riferiscono, nonché l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità.

Al fine di consentire o agevolare lo svolgimento di dette attività, è compito di ciascun soggetto coinvolto, nei limiti delle proprie competenze ed attribuzioni, prestare la piena collaborazione.

Con particolare riguardo alla redazione del bilancio, delle altre scritture contabili e dei documenti concernenti la situazione economica, patrimoniale e finanziaria di ASM Merano è fatto divieto di inserire voci ingannevoli o false.

I dipendenti che venissero a conoscenza di

Buchhaltungssysteme sowie die richtige Darstellung der wirtschaftlichen, Vermögens- und Ertragslage des Unternehmens in internen Dokumenten, Bilanzen und sonstigen gesellschaftsbezogenen Mitteilungen, aber auch in Informationen für Aktionäre, die Öffentlichkeit oder das Aufsichtsorgan gewährleistet ist, müssen Buchungen transparent sein und auf wahrheitsgetreuen, genauen und vollständigen Angaben basieren.

Jeder Mitarbeiter muss dazu beitragen, dass das Geschäftsgebaren korrekt und fristgerecht in die Buchführung eingeht.

Jede Buchung muss genau das widerspiegeln, was aus der Begleitdokumentation hervorgeht.

Alle Buchungseinträge und sonstigen Unterlagen zu der wirtschaftlichen, Vermögens- und Ertragslage der Stadtwerke Meran müssen daher:

- auf wahrheitsgetreuen, genauen und vollständigen Daten basieren, die aus der Begleitdokumentation hervorgehen und vollständig und überprüfbar sind;
- nach den Vorgaben geltender Standards und den Verfahren des Unternehmens geführt werden;
- so geordnet sein, dass sie leicht auffindbar und abrufbar sind und sich der Vorgang, auf den sie sich beziehen, genau und unter Aufführung der einzelnen beteiligten Verantwortungsebenen rekonstruieren lässt.

Um diese Maßnahmen zu ermöglichen und zu erleichtern, ist jeder Beteiligte im Rahmen seiner Zuständigkeiten zur vollen Mitarbeit verpflichtet.

Insbesondere bei der Erstellung der Bilanz, sonstiger Buchungseinträge und von Unterlagen zur wirtschaftlichen, Vermögens- und Ertragslage der Stadtwerke Meran ist die Angabe von falschen oder irreführenden Daten verboten.

Mitarbeiter, denen Auslassungen, falsche Angaben oder Ungenauigkeiten bei Buchungseinträgen oder der Begleitdokumentation bekannt werden, haben dies umgehend ihrem Vorgesetzten und dem Aufsichtsorgan zu melden.

omissioni, falsificazioni o trascuratezze nelle delle registrazioni contabili o nella documentazione di supporto, devono darne immediata comunicazione al proprio superiore. ed all'Organismo di Vigilanza

## 2. Sistema di controlli interni

L'esistenza di un adeguato sistema di controlli interni è un valore riconosciuto da ASM Merano per il contributo che i controlli danno al miglioramento dell'efficienza aziendale.

Per controlli interni si intendono tutti gli strumenti volti a indirizzare, gestire e verificare le attività aziendali, per assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, il raggiungimento degli interessi aziendali e per fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

Tutti i dipendenti, nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili della definizione e del corretto funzionamento del sistema aziendale di controllo.

L'internal auditing ed il Collegio Sindacale hanno libero accesso ai dati, alla documentazione e alle informazioni utili per lo svolgimento dell'attività di controllo e di revisione.

## 3. Comportamenti specifici

Ciascun Destinatario (per quanto applicabile):

- non deve, con l'intenzione di ingannare i soci o il pubblico al fine di conseguire per sé o per altri un ingiusto profitto, nei bilanci, nelle relazioni o nelle altre comunicazioni sociali previste dalla legge, dirette ai soci o al pubblico, esporre fatti materiali non rispondenti al vero ancorché oggetto di valutazioni ovvero omettere informazioni la cui comunicazione è imposta dalla legge sulla situazione economica, patrimoniale, o finanziaria della società o del gruppo al quale essa appartiene (anche se le informazioni riguardino beni posseduti od amministrati dalla società per conto di terzi), in modo idoneo ad indurre in errore i destinatari sulla

## 2. Internes Kontrollsystem

Die Stadtwerke Meran schätzen den Beitrag, den ein funktionierendes internes Kontrollsystem für die Effizienzsteigerung des Unternehmens leistet.

Unter interne Kontrollen fallen alle Werkzeuge, mit denen betriebliche Tätigkeiten adressiert, verwaltet und überprüft werden, um die Einhaltung von Gesetzen und betrieblichen Verfahren sowie die Umsetzung der Interessen des Unternehmens zu gewährleisten und genaue und vollständige Finanz- und Buchungsdaten zu erhalten.

Alle Mitarbeiter tragen im Rahmen ihrer ausgeübten Funktionen Verantwortung für die Definition des betrieblichen Kontrollsystems und dessen ordnungsgemäße Funktion.

Interne Auditoren und der Aufsichtsrat haben freien Zugriff auf die Daten, die Unterlagen und Informationen zur Durchführung von Kontroll- und Revisionsmaßnahmen.

predetta situazione;

- non deve, con l'intenzione di ingannare i soci o il pubblico e al fine di conseguire per sé o per altri un ingiusto profitto, nei bilanci, nelle relazioni o nelle altre comunicazioni sociali previste dalla legge, dirette ai soci o al pubblico, esponendo fatti materiali non rispondenti al vero ancorché oggetto di valutazioni, ovvero omettendo informazioni la cui comunicazione è imposta dalla legge sulla situazione economica, patrimoniale o finanziaria della società o del gruppo al quale essa appartiene (anche se le informazioni riguardino beni posseduti o amministrati dalla società per conto terzi), in modo idoneo ad indurre i destinatari sulla predetta situazione, cagionare un danno patrimoniale ai soci o ai creditori;

- non deve, allo scopo di conseguire per sé o per altri un ingiusto profitto, nei prospetti ai fini della sollecitazione all'investimento o dell'ammissione alla quotazione nei mercati regolamentati, ovvero nei documenti da pubblicare in occasione delle offerte pubbliche di acquisto o di scambio, con la consapevolezza della falsità e l'intenzione di ingannare i destinatari del prospetto, esporre false informazioni od occultare dati o notizie in modo idoneo ad indurre in errore i suddetti destinatari;

- non deve, occultando documenti o con altri idonei artifici, impedire o comunque ostacolare lo svolgimento delle attività di controllo o di revisione legalmente attribuite ai soci, o ad altri organi sociali o alle società di revisione;

- non deve, fuori dai casi di legittima riduzione del capitale sociale, restituire, anche simultaneamente, i conferimenti ai soci o liberarli dall'obbligo di eseguirli,

- non deve ripartire utili o acconti su utili non effettivamente conseguiti o destinati per legge a riserva, ovvero ripartire riserve, anche non costituite con utili, che non possono per legge essere distribuite;

- non deve, fuori dai casi consentiti dalla



legge, acquistare o sottoscrivere azioni o quote sociali, o azioni o quote emesse dalla società controllante, cagionando una lesione del capitale sociale o delle riserve non distribuibili per legge;

- non deve, in violazione delle disposizioni di legge a tutela dei creditori, effettuare riduzioni o del capitale sociale o fusioni con altra società o scissioni, cagionando danno ai creditori,

- non deve, neanche in parte, formare o aumentare fittiziamente il capitale della società mediante attribuzione di azioni o quote sociali per somma inferiore al loro valore nominale, sottoscrizione reciproca di azioni o quote, sopravvalutazione rilevante dei conferimenti di beni in natura o di crediti ovvero del patrimonio della società nel caso di trasformazione;

- non deve, ripartendo i beni sociali tra i soci prima del pagamento dei creditori sociali o dell'accantonamento delle somme necessario a soddisfarli, cagionare danno ai creditori;

- non deve, con atti simulati o fraudolenti, determinare la maggioranza in assemblea, allo scopo di procurare a sé o ad altri un ingiusto profitto;

- non deve diffondere notizie false, ovvero porre in essere operazioni simulate o altri artifici concretamente idonei a provocare una sensibile alterazione del prezzo di strumenti finanziari, quotati o non quotati, ovvero ad incidere in modo significativo sull'affidamento che il pubblico ripone nella stabilità patrimoniale di banche o di gruppi bancari;

- non deve, in concorso con i responsabili della revisione, al fine di conseguire per sé o per altri un ingiusto profitto, nelle relazioni o in altre comunicazioni, con la consapevolezza della falsità e l'intenzione di ingannare i destinatari delle comunicazioni, attestare il falso o occultare informazioni concernenti la situazione economica, patrimoniale o finanziaria della società, ente o soggetto sottoposto a revisione, in modo idoneo ad

<p>indurre in errore i destinatari delle comunicazioni sulla predetta situazione;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- non deve, occultando documenti o con altri idonei artifici impedire o comunque ostacolare lo svolgimento delle attività di controllo o di revisione legalmente attribuite ai soci , ad altri organi sociali o alla società di revisione;</li> <li>- non deve, nelle comunicazioni alle autorità di vigilanza previste in base alla legge, al fine di ostacolare l'esercizio delle funzioni di vigilanza, esporre fatti materiali non rispondenti al vero, ancorché oggetto di valutazioni, sulla situazione economica, patrimoniale o finanziaria dei sottoposti alla vigilanza ovvero, allo stesso fine, occultare con altri mezzi fraudolenti, in tutto o in parte, fatti che avrebbero dovuto comunicare, concernenti la situazione medesima (anche se le informazioni riguardino beni posseduti o amministrati dalla società per conto di terzi);</li> <li>- non deve, in qualsiasi forma, anche omettendo le comunicazioni dovute alle predette autorità, consapevolmente ostacolarne le funzioni.</li> </ul>	
<p><b>XIV. MODALITÀ DI ATTUAZIONE, CONTROLLO E MODIFICA DEL CODICE ETICO</b></p>	<p><b>XIV. VERFAHREN ZUR UMSETZUNG, KONTROLLE UND ÄNDERUNG DES ETHIKKODEX</b></p>
<p><b>1. Istituzione dell'Organismo di Vigilanza e del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza</b></p> <p>ASM Merano istituisce, mediante delibera del Consiglio di Amministrazione, l'Organismo di Vigilanza, cui compete il compito di vigilare sull'attuazione ed il rispetto del presente Codice Etico e sul Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs 231 (il "Modello").</p> <p>L'Organismo di Vigilanza è un organo di ASM Merano dotato di indipendenza, di piena autonomia di azione e di controllo, la cui attività è caratterizzata da professionalità ed imparzialità.</p>	<p><b>1. Einsetzung des Aufsichtsorgans</b></p> <p>Die Stadtwerke Meran setzen mittels Beschluss des Verwaltungsrats das Aufsichtsorgan ein, dessen Aufgabe darin besteht, die Umsetzung und Einhaltung dieses Ethikkodex sowie das Organisations-, Führungs- und Kontrollmodell gemäß Gesetzesdekret 231 (das „Modell“) zu beaufsichtigen.</p> <p>Das Aufsichtsorgan ist innerhalb der Stadtwerke Meran unabhängig und verfügt über vollständige Handlungs- und Kontrollfreiheit. Sein Handeln wird durch Professionalität und Unparteilichkeit gekennzeichnet.</p> <p>Es besteht aus zwei Mitgliedern, von denen eines</p>

E' composto da 2 membri esterni.

I componenti dell'Organismo di vigilanza potranno essere revocati in caso di giusta causa con deliberazione del Consiglio di Amministrazione, sentito il Collegio Sindacale.

Il Consiglio di Amministrazione delibera in merito al compenso spettante ai componenti ed assegna all'Organismo di Vigilanza le risorse finanziarie idonee per l'espletamento delle sue funzioni.

In particolare, all'Organismo di Vigilanza sono attribuiti i seguenti compiti:

- verificare periodicamente l'applicazione e il rispetto del Codice Etico e del Modello;
- ricevere le segnalazioni di violazione del Codice Etico e del Modello e svolgere indagini in merito;
- svolgere funzioni consultive relativamente all'adozione di provvedimenti sanzionatori;
- intraprendere iniziative per la diffusione del Codice Etico e del Modello;
- proporre all'organo amministrativo modifiche e/o integrazioni al Codice Etico e al Modello;
- qualora lo ritenga opportuno, in qualsiasi momento, riferire in merito alla propria attività al Consiglio di Amministrazione e/o al Collegio Sindacale

Nell'ambito della sua attività l'Organismo di Vigilanza verrà assistito dalle risorse necessarie di volta in volta individuate fra il personale di ASM Merano.

Compito di vigilare sull'osservanza, adeguatezza ed aggiornamento del Codice Etico, relativamente ai comportamenti che possono causare fatti di corruzione, viene affidato altresì al Responsabile della Prevenzione della Corruzione, soggetto nominato dal Consiglio di Amministrazione come da normativa vigente, incaricato altresì di ricevere e gestire eventuali segnalazioni di fatti corruttivi o violazione delle misure aziendali di prevenzione della corruzione.

Il medesimo soggetto in ASM assume altresì

permanent im Unternehmen anzutreffen ist.

Die Mitglieder des Aufsichtsorgans können aus gerechtfertigtem Grund mit Beschluss des Verwaltungsrats nach Anhörung des Aufsichtsrats einberufen werden.

Der Verwaltungsrat beschließt die Vergütung der Aufsichtsorganmitglieder und weist dem Aufsichtsorgan die für die Ausübung seiner Funktionen erforderlichen Mittel zu.

Das Aufsichtsorgan übt insbesondere folgende Aufgaben aus:

- regelmäßige Überprüfung der Anwendung und Einhaltung des Ethikkodex und des Modells;
- Entgegennahme von Meldungen über Verstöße gegen den Ethikkodex und das Modell und Aufnahme der entsprechenden Untersuchungen;
- Ausübung von beratenden Funktionen bezüglich der Einsetzung von Strafverfahren;
- Durchführung von Initiativen zur Verteilung und Bekanntmachung des Ethikkodex und des Modells;
- Unterbreitung von Änderungs- bzw. Ergänzungsvorschlägen zum Ethikkodex und Modell an den Verwaltungsrat;
- bei Bedarf die jederzeitige Berichterstattung der eigenen Tätigkeiten an den Verwaltungsrat bzw. den Aufsichtsrat.

Im Rahmen seiner Tätigkeit wird das Aufsichtsorgan bei Bedarf durch das jeweils ernannte Personal innerhalb der Stadtwerke Meran unterstützt.

il ruolo di Responsabile della Trasparenza, con il compito di vigilare sull'osservanza, adeguatezza ed aggiornamento del Programma della Trasparenza e delle misure adottate per il mantenimento della trasparenza delle informazioni aziendali.

## 2. Diffusione

Le disposizioni contenute nel presente codice si applicano a tutti gli interlocutori dell'Azienda.

La diffusione del presente Codice è garantita, internamente, mediante:

- distribuzione di copia dello stesso a tutti i dipendenti di ASM Merano;
- archiviazione del documento nella directory del Sistema di Gestione Aziendale, accessibile a tutti i dipendenti;
- affissione alla bacheca aziendale
- pubblicazione sul sito internet aziendale
- attività formativa ai dipendenti.

Per gli interlocutori esterni il Codice è pubblicato sul sito internet e consegnato a tutti i fornitori e a chiunque ne faccia richiesta.

A seguito della propria costituzione, l'Organismo di Vigilanza dovrà verificare se la diffusione del Codice Etico e del Modello è stata effettuata dall'azienda e, in caso negativo, adottare gli opportuni provvedimenti e segnalazioni affinché si provveda.

Il Codice Etico può essere modificato e integrato con delibera del Consiglio di Amministrazione.

## XV. VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO: SEGNALAZIONI E SANZIONI-WHISTLEBLOWING.

Qualora un destinatario del Codice venga a conoscenza di una violazione del Codice stesso, deve darne tempestiva comunicazione per iscritto al proprio responsabile ed all'Organismo di Vigilanza e, qualora comprenda possibile integrazione di fatti di corruzione, anche al Responsabile della

## 2. Verteilung

Die Bestimmungen des Ethikkodex gelten für alle Kontakte der Stadtwerke Meran.

Die interne Verteilung des Ethikkodex erfolgt durch:

- Aushändigung einer Kopie an alle Mitarbeiter der Stadtwerke Meran;
- Speicherung des Dokuments im Verzeichnis des Managementsystems des Unternehmens, auf das alle Mitarbeiter Zugriff haben;
- Aushang am schwarzen Brett;
- Veröffentlichung auf dem Internetportal der Stadtwerke Meran;
- Schulungsmaßnahmen der Mitarbeiter.

Für externe Kontakte steht der Ethikkodex auf dem Internetportal zur Verfügung und wird allen Lieferanten sowie auf Anfrage ausgehändigt.

Nach seiner Einsetzung prüft das Aufsichtsorgan die Verbreitung des Ethikkodex und des Modells durch das Unternehmen und leitet entsprechende Maßnahmen und Meldungen ein, falls eine ungenügende Verbreitung festgestellt wird.

Änderungen und Ergänzungen des Ethikkodex sind mit Beschluss des Verwaltungsrats möglich.

## XV. VERSTÖSSE GEGEN DEN ETHIKKODEX: MELDUNG UND STRAFEN

Erlangt ein Adressat des Ethikkodex Kenntnis über einen Verstoß gegen diesen Ethikkodex, ist er verpflichtet, dies unverzüglich schriftlich seinem Vorgesetzten und dem Aufsichtsorgan anzuzeigen.



## Prevenzione della Corruzione.

Il Responsabile della Prevenzione della Corruzione ed l'Organismo di Vigilanza dovranno coordinarsi per eventuali violazioni/non conformità rilevate e segnalazioni ricevute che coinvolgono misure anticorruzione o condotte idonee a determinare fatti/reati di corruzione.

ASM Merano tutela gli autori delle segnalazioni contro eventuali ritorsioni, cui possono andare incontro per aver riferito di comportamenti non corretti e assicura di mantenere riservata l'identità degli stessi, fatti salvi gli obblighi di legge.

In particolare, al fine di incoraggiare la denuncia di illeciti è previsto:

- il divieto di adozione di ritorsioni, licenziamenti, sottoposizione a misure discriminatorie a carico di chi denuncia l'illecito/violazione, salvo il caso di calunnia;
- la segretezza e riservatezza del nominativo del whistleblower (colui che segnala la violazione) ed il divieto di rivelare nell'ambito del procedimento disciplinare o di accertamento, l'identità del segnalante, senza il suo consenso, salvo la sua conoscenza sia assolutamente indispensabile per la difesa dell'incolpato.

Rispetto ai lavoratori dipendenti l'osservanza delle norme del Codice Etico e del Modello è parte essenziale delle obbligazioni contrattuali ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del codice civile. La violazione delle disposizioni contenute nel presente Codice può portare pertanto a provvedimenti disciplinari, secondo quanto previsto nei contratti collettivi nazionali di lavoro, dai codici disciplinari aziendali, dalla normativa specifica di settore e della l. n. 300/1970.

In caso di violazione da parte dei Dirigenti, si provvederà ad applicare le misure più idonee in conformità a quanto previsto dal Contratto

Die Stadtwerke Meran schützen die Anonymität der anzeigenden Personen, damit diese wegen der Meldung von nicht ordnungsgemäßen Verhalten keine Repressalien erleiden. Die Identität wird lediglich offen gelegt, soweit dies gesetzlich gefordert ist.

Für die Beschäftigten der Stadtwerke Meran ist die Einhaltung der Bestimmungen des Ethikkodex und des Modells gemäß Art. 2104, 2105 und 2106 Zivilgesetzbuch wesentlicher Bestandteil ihres Arbeitsvertrags. Verstöße gegen die Vorgaben des vorliegenden Ethikkodex können daher gemäß nationalen Kollektivverträgen, Disziplinar kodizes des Unternehmens, einschlägiger Verordnungen für die Branche sowie Gesetz Nr. 300/1970 mit Disziplinarmaßnahmen geahndet werden.

Bei Verstößen durch Führungskräfte werden die am besten geeigneten Maßnahmen nach geltendem nationalen Kollektivvertrag für Führungskräfte angewandt.

Wird der Ethikkodex oder das Modell hingegen

Collettivo Nazionale Dirigenti applicabile e dal Modello Organizzativo.

Qualora, invece, la violazione del presente Codice o del Modello sia compiuta da uno o più amministratori, l'Organismo di vigilanza dovrà darne immediata comunicazione al Collegio Sindacale, esprimendo un parere sulla gravità dell'infrazione. Il Collegio Sindacale provvederà ad adottare le opportune iniziative.

La violazione dei principi del Codice da parte degli altri interlocutori (Clienti, fornitori, ecc ...) può comportare il diritto alla risoluzione del contratto e, nei casi più gravi, al risarcimento del danno causato all'Azienda.

durch Mitglieder des Verwaltungsrats verletzt, muss das Aufsichtsorgan dies mit einer Stellungnahme zur Schwere des Verstoßes umgehend dem Aufsichtsrat melden. Der Aufsichtsrat leitet dann angemessene Maßnahmen ein.

Verstöße gegen die Grundsätze des Ethikkodex seitens sonstiger Kontakte (Kunden, Lieferanten usw.) können zur Vertragsauflösung führen sowie in schweren Fällen zu Schadenersatzforderungen.

Neben seiner speziellen Funktion, das Verhalten der Adressaten im Geschäftsleben ethisch korrekt auszurichten, bildet der vorliegende Ethikkodex eine grundlegende Komponente des Organisations-, Führungs- und Kontrollmodells der Stadtwerke Meran gemäß Art. 6 und 7 des Gesetzesdekrets Nr. 231.

Zusätzlich zur Aufstellung der vorgenannten besonderen Regelungen und Verhaltensrichtlinien halten es die Stadtwerke Meran daher für erforderlich, ausdrücklich kriminelle Handlungen zu untersagen, für die das Unternehmen laut Gesetzesdekret 231/01 strafrechtlich haftbar gemacht werden kann.