

# CODICE ETICO

# CODICE ETICO

## LETTERA DEL PRESIDENTE

È con orgoglio che presento il Codice Etico di Illumia S.p.A., in cui sono definiti - in modo organico e unitario - i principi e i criteri di riferimento per regolare i comportamenti degli amministratori, dei dipendenti e di tutti coloro che collaborano con la nostra azienda.

Si fonda sul patrimonio comune di valori condivisi sui quali Illumia ha costruito e intende continuare a costruire il proprio sviluppo.

È una guida alle decisioni di tutti i giorni. Rispettare e far rispettare il Codice Etico in ogni attività aziendale genera fiducia in tutti i Portatori d'Interesse e contribuisce ad affermare la reputazione dell'impresa.

Il comportamento affidabile di ognuno di noi e la buona reputazione dell'impresa creano valore e costituiscono un indispensabile fattore di crescita e di sviluppo. Il mercato, infatti, sceglie Illumia per la capacità di mantenere gli impegni assunti in risposta alle richieste, di assicurare nel tempo livelli elevati di qualità dei prodotti e dei servizi, per l'affidabilità dei risultati.

Tutte le scelte dei nostri interlocutori si fondano sulla fiducia e sulla responsabilità: è per questo che il Codice Etico non rappresenta soltanto un adempimento formale ma una conquista di ogni giorno. Verrà calato nella pratica quotidiana e sarà aperto a ogni possibile miglioramento per valorizzare lo spirito di innovazione di Illumia e la sua voglia di crescere.

Il Presidente

# CODICE ETICO

## INDICE

### LETTERA DEL PRESIDENTE

#### Parte prima

#### CRITERI GENERALI ED AMBITO APPLICATIVO

1. PREMESSA
2. MISSIONE AZIENDALE E VISIONE ETICA
3. NATURA E FUNZIONE DEL CODICE ETICO
4. PORTATORI DI INTERESSE E DESTINATARI
5. AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CODICE
- 5.1 EFFICACIA DEL CODICE ETICO RISPETTO AD ALTRE FONTI
- 5.2 EFFICACIA TERRITORIALE DEL CODICE ETICO
- 5.3 DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO
- 5.4 APPROVAZIONE E MODIFICA DEL CODICE ETICO

#### Parte SECONDA

#### PRINCIPI

1. PRINCIPIO DI LEGALITÀ. RISPETTO DEL CODICE ETICO, DELLE NORME E DELLE PROCEDURE AZIENDALI
2. ONESTÀ E CORRETTEZZA
3. RISPETTO DEI DIRITTI INDIVIDUALI
4. IMPARZIALITÀ E PARI OPPORTUNITÀ
5. TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELLA INFORMAZIONE
6. FIDUCIA E COLLABORAZIONE
7. RISPETTO DELLE REGOLE DI LIBERA CONCORRENZA
8. DILIGENZA NELL'USO DELLE RISORSE AZIENDALI
9. TUTELA DI SALUTE, SICUREZZA E AMBIENTE
10. ABUSO DI INFORMAZIONI PRIVILEGIATE
11. ANTICORRUZIONE E RICICLAGGIO
12. RIPUDIO DEL TERRORISMO E DELL'EVERSIONE DELL'ORDINE DEMOCRATICO
13. RIPUDIO DELLE ORGANIZZAZIONI CRIMINALI
14. CORRETTO UTILIZZO DEL SISTEMA INFORMATICO E TUTELA DEL DIRITTO DI AUTORE
15. CONTRASTO AL RAZZISMO E ALLA XENOFOBIA
16. ATTENTA GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE, FORMAZIONE DEL BILANCIO, CONTRIBUZIONE FISCALE E ALTRE COMUNICAZIONI SOCIALI

# CODICE ETICO

## INDICE

17. PROTEZIONE DELLE PERSONE FISICHE CON RIGUARDO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
18. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI E TUTELA DELLA PROPRIETÀ INTELLETTUALE ED INDUSTRIALE
19. PREVENZIONE DEI CONFLITTI DI INTERESSE DEI PROPRI AMMINISTRATORI E DIPENDENTI
20. CORPORATE GOVERNANCE
21. INTEGRITÀ DELLA PERSONA E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE
22. RESPONSABILITÀ VERSO I CLIENTI
23. RESPONSABILITÀ VERSO I FORNITORI
24. DOVERE DI CORRETTEZZA NELLA NEGOZIAZIONE, REDAZIONE ED ESECUZIONE DEI CONTRATTI CON I TERZI
25. DISPOSIZIONI SANZIONATORIE

## **NORME DI COMPORTAMENTO E CRITERI DI CONDOTTA**

### **Parte TERZA**

1. OMAGGI OFFERTI, DATI E RICEVUTI
2. CONTRIBUTI, SPONSORIZZAZIONI, LIBERALITÀ, DONAZIONI, BORSE DI STUDIO
3. RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
4. RAPPORTI ISTITUZIONALI
5. RAPPORTI TRA SOGGETTI APPARTENENTI AL MEDESIMO GRUPPO O CHE OPERANO ALL'INTERNO DI ILLUMIA
6. RAPPORTI CON PROFESSIONISTI ISCRITTI IN ALBI O APPARTENENTI ALLA CATEGORIA DELLE PROFESSIONI NON REGOLAMENTATE
7. CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON DIPENDENTI E COLLABORATORI
8. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON GLI OPERATORI COMMERCIALI
9. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I CLIENTI
10. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I FORNITORI
11. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON LA COLLETTIVITÀ

# CODICE ETICO



## CRITERI GENERALI ED AMBITO APPLICATIVO

### 1. PREMESSA

Illumia S.p.A. (di seguito anche “Illumia” e/o la “Società” e/o “Azienda”) e tutte le Società del gruppo, al fine di definire con chiarezza e trasparenza l’insieme dei valori ai quali si ispira per raggiungere i propri obiettivi, ha predisposto questo Codice Etico.

Illumia riconosce l’importanza della responsabilità etico-sociale nella conduzione degli affari e delle attività aziendali e si impegna al rispetto dei legittimi interessi dei propri interlocutori e delle collettività in cui opera. Contestualmente richiede a tutti i dipendenti ed a tutti coloro che cooperano all’esercizio dell’attività di Illumia il rispetto delle regole aziendali e dei precetti stabiliti nel Codice.

Con il presente Codice Etico (di seguito “Codice”), Illumia intende formalmente adottare principi di legittimità, congruità, equità, trasparenza, diligenza, imparzialità e verificabilità cui uniformare il proprio comportamento.

Il presente Codice Etico è parte integrante del “Modello di organizzazione e di gestione adottato dalla Società” ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 e sarà visibile sul sito [www.illumia.it](http://www.illumia.it).

### 2. MISSIONE AZIENDALE E VISIONE ETICA

La missione aziendale di Illumia consiste nel fornire energia a tutte le tipologie di utenze, offrendo una gestione del cliente attenta e dedicata e proponendo al cliente le migliori soluzioni tecnologiche per ridurre la spesa energetica, coniugandole al supporto di iniziative sociali.

Illumia intende mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con i propri collaboratori, clienti, consulenti e fornitori ed in generale con i propri interlocutori e perseguire i propri obiettivi ricercando il migliore temperamento degli interessi coinvolti, nel rispetto di tutte le disposizioni di legge e dei principi di onestà, imparzialità, affidabilità, lealtà, correttezza, trasparenza e buona fede.

# CODICE ETICO



## CRITERI GENERALI ED AMBITO APPLICATIVO

### 3. NATURA E FUNZIONE DEL CODICE ETICO

Illumia ha ritenuto opportuno e necessario adottare ed emanare un proprio Codice Etico, espressione della propria autonomia e autoregolamentazione, che orienti il comportamento aziendale ed espliciti i valori a cui tutti i propri amministratori, dipendenti e collaboratori a vario titolo, devono adeguarsi. Il Codice Etico ha quindi natura di atto volontario e non condizionato da obblighi di legge pur essendo formulato in stretta applicazione dei principi desumibili da norme vigenti che riguardano l'ambito di attività di Illumia.

Il Codice Etico costituisce altresì presupposto e riferimento - previa valutazione dei rischi-reato eventualmente connessi alle attività svolte - del modello di organizzazione, gestione e controllo, adottato dalla Società.

Inoltre, l'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti di Illumia ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile (diligenza del prestatore di lavoro, obbligo di fedeltà e sanzioni disciplinari). La violazione dei principi e delle norme del presente Codice lede il rapporto di fiducia instaurato con la Società e può portare ad azioni disciplinari e di risarcimento del danno, fermo restando, per i lavoratori dipendenti, il rispetto delle procedure previste dall'art. 7 della legge 20 maggio 1970 n. 300 (cd. Statuto dei Lavoratori), dai contratti collettivi di lavoro applicabili, dagli eventuali regolamenti aziendali e dal sistema disciplinare adottati dall'impresa.

### 4. PORTATORI DI INTERESSE E DESTINATARI

I "Portatori d'Interessi" sono coloro che hanno un interesse nella attività dell'Azienda non solo di tipo economico. Essi sono dunque tutti gli interlocutori con cui l'organizzazione interagisce nel corso della sua attività, in particolare soci, dipendenti, collaboratori, clienti, collettività, stato, amministrazioni locali, fornitori, associazioni sindacali, associazioni di categoria, associazioni ambientali.

I "Destinatari" sono, tutti coloro per cui i principi e le disposizioni del Codice Etico sono vincolanti, senza alcuna eccezione. I Destinatari sono gli amministratori, i sindaci, i dirigenti, i dipendenti e tutti coloro (inclusi gli operatori commerciali) che, anche se esterni alla società, instaurano - direttamente o indirettamente - un rapporto, stabile o

# CODICE ETICO

# 1

## CRITERI GENERALI ED AMBITO APPLICATIVO

temporaneo, con Illumia.

Si intende che il presente codice si applichi a tutte le Società appartenenti al medesimo gruppo di cui Illumia fa parte (Tremagi S.r.l.).

### **5. AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CODICE**

I principi e le disposizioni del Codice Etico sono vincolanti per gli amministratori, i dipendenti e tutti coloro che operano sulla base di un rapporto contrattuale, anche temporaneo, come sopra definiti “Destinatari”. I soggetti che già abbiano un proprio modello e/o una propria policy osserveranno comunque i principi della normativa di cui al D. Lgs. 231/2001. I Destinatari sono tenuti ad adeguare i propri comportamenti alle disposizioni del Codice o comunque ai principi della normativa di cui al D. Lgs. 231/2001.

#### **5.1 EFFICACIA DEL CODICE ETICO RISPETTO AD ALTRE FONTI**

Il presente documento e i documenti connessi e/o presupposti e/o attuativi, debbono essere letti, interpretati ed attuati in armonia a tutte le norme, disposizioni e/o codici applicabili, i quali sono da ritenersi prevalenti.

Nel caso di conflitto interpretativo o applicativo tra più documenti interni, i documenti redatti ai sensi del D.Lgs. 231/2001, avendo la finalità di prevenire la commissione di reati, sono prevalenti rispetto ad altri documenti societari e a procedure di terzi.

#### **5.2 EFFICACIA TERRITORIALE DEL CODICE ETICO**

Il Codice Etico si applica a tutte le operazioni economiche della Società, a prescindere dalla giurisdizione statale in cui esse siano condotte.

Il rinvio alle norme di legge ed agli eventuali codici deontologici e/o di comportamento si intende come rinvio alle norme applicabili.

# CODICE ETICO

## CRITERI GENERALI ED AMBITO APPLICATIVO

La Società - attraverso l'Organismo di Vigilanza (di seguito anche solo OdV) - si impegna a dare la più ampia diffusione alle prescrizioni del Codice Etico, affinché tutti i Destinatari siano a conoscenza dei comportamenti vietati, consigliati e prescritti.

Il Codice Etico sarà diffuso mediante la rete intranet aziendale, fermo restando che potrà essere esposto anche in formato cartaceo, così come previsto dall'articolo 7, comma 1, della legge n. 300/1970 e delle leggi speciali applicabili, mediante affissione in luogo accessibile a tutti i dipendenti.

Il Codice Etico inoltre sarà pubblicato in formato elettronico sul sito aziendale della Società per metterlo a disposizione di quanti possano a vario titolo essere tenuti o comunque interessati a conoscerlo.

Allo scopo, altresì, di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico, sono periodicamente predisposti e realizzati piani di comunicazione volti a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche contenuti nel Codice.

### 5.3 DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

La Società si impegna a garantire una puntuale diffusione interna ed esterna del presente Codice Etico mediante:

- la distribuzione a tutti gli Amministratori e a tutto il Personale;
- l'affissione in luogo accessibile a tutto il Personale e la pubblicazione nella rete aziendale e sul sito istituzionale;
- la messa a disposizione ai Terzi Destinatari e a qualunque altro interlocutore.

La Società, inoltre, promuove e monitora l'implementazione di periodiche iniziative di formazione sul Codice Etico, pianificate anche in considerazione dell'esigenza di differenziare le attività in base al ruolo e alla responsabilità delle risorse interessate, ovvero mediante la previsione di una formazione più intensa e approfondita per i soggetti qualificabili come "apicali" ai sensi del D.lgs. 231/2001, nonché per quelli operanti nelle aree qualificabili come "a rischio", ai sensi del Modello 231.

Il Personale può, comunque, rivolgersi in qualsiasi momento all'Organismo di Vigilanza ex D.lgs. 231/2001 (di seguito anche "Organismo di Vigilanza per richiedere delucidazioni e informazioni



# CODICE ETICO

# 1

## CRITERI GENERALI ED AMBITO APPLICATIVO

in merito a temi connessi al D.lgs. 231/2001.

### **5.4 APPROVAZIONE E MODIFICA DEL CODICE ETICO**

Il Codice, ricognitivo della prassi aziendale, è sottoposto alla valutazione del Consiglio di Amministrazione di Illumia che lo approva nel quadro dell'adozione del Modello Organizzativo. Ogni variazione e/o integrazione dello stesso sarà sottoposta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione della Società, sentito l'OdV, e successivamente diffusa ai Destinatari.

### **1. PRINCIPIO DI LEGALITÀ. RISPETTO DEL CODICE ETICO, DELLE NORME E DELLE PROCEDURE AZIENDALI**

Ogni operazione eseguita nel quadro di ogni processo aziendale deve essere legittima, coerente, congrua, autorizzata, documentata e verificabile.

Sono censurati i comportamenti contrari alla legge ed al Codice Etico. È inoltre richiesta una politica aziendale orientata alla loro attenta prevenzione e severa repressione, sia che essi si instaurino nei rapporti interni, sia nei rapporti esterni.

### **2. ONESTÀ E CORRETTEZZA**

I rapporti con i clienti, i consulenti ed i fornitori, oltre che con ogni genere di interlocutore della Società, sono improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà, onestà e reciproco rispetto.

### **3. RISPETTO DEI DIRITTI INDIVIDUALI**

La Società promuove il rispetto dell'integrità psico-fisica e culturale della persona e garantisce condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri.

### **4. IMPARZIALITÀ E PARI OPPORTUNITÀ**

La Società si impegna ad evitare ogni discriminazione in base all'età, al sesso, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose, in tutte le decisioni che influiscono sulle relazioni con tutti i suoi interlocutori.

### **5. TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELLA INFORMAZIONE**

La Società si impegna ad informare in modo chiaro e trasparente tutti gli interlocutori circa la propria situazione ed il proprio andamento, senza favorire alcun gruppo d'interesse o singolo individuo.

### **6. FIDUCIA E COLLABORAZIONE**

La convinzione di agire a vantaggio dell'Azienda non giustifica l'adozione di comportamenti che siano in contrasto con i suddetti principi. Tutti coloro che operano in Illumia, senza distinzioni ed eccezioni, sono, pertanto, impegnati ad osservare e far osservare questi principi nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità.

### **7. RISPETTO DELLE REGOLE DI LIBERA CONCORRENZA**

Ferme le previsioni normative vigenti, la Società rispetta le regole della libera concorrenza come elemento essenziale del mercato in cui opera e condanna ogni condotta lesiva od elusiva di tali regole.

### **8. DILIGENZA NELL'USO DELLE RISORSE AZIENDALI**

È fatto obbligo ad ogni membro dell'organizzazione aziendale della Società di rispettare le istruzioni ricevute ed i criteri di diligenza, precauzione e buona fede nell'uso delle risorse aziendali assegnate in uso al medesimo.

Ogni guasto, danno o pericolo di danno per l'integrità e la funzionalità delle risorse assegnate in uso deve essere prontamente segnalato alle funzioni aventi competenza a provvedere, identificate secondo l'organigramma aziendale.

### **9. TUTELA DI SALUTE, SICUREZZA E AMBIENTE**

La Società si impegna a perseguire la tutela dell'ambiente, avendo come obiettivo il miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali e pone particolare attenzione alla creazione e gestione di ambienti e luoghi di lavoro adeguati dal punto di vista della sicurezza e della salute dei lavoratori, in conformità alle leggi e regolamenti vigenti in materia.

A questo fine gli impegni includono:

- il rispetto della legislazione e della normativa nazionale e comunitaria in materia di sicurezza e ambientale;
- la prevenzione degli infortuni nei luoghi di lavoro;
- la prevenzione degli inquinamenti;
- la sensibilizzazione dei soci, dei dipendenti e dei collaboratori alle tematiche sulla sicurezza e ambiente.

### **10. ABUSO DI INFORMAZIONI PRIVILEGIATE**

Gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori di Illumia che in funzione del ruolo ricoperto hanno accesso a informazioni "price sensitive" non disponibili al pubblico non le sfrutteranno né le diffonderanno all'interno e all'esterno del Gruppo. Illumia adotta inoltre tutte le procedure previste dalla legge in tema di Market Abuse al fine di garantire la massima trasparenza sulle operazioni effettuate su propri strumenti finanziari da persone fisiche e giuridiche con poteri di rilevanza strategica all'interno della Società.

### **11. ANTICORRUZIONE E RICICLAGGIO**

Gli Amministratori, il Collegio Sindacale, i Dirigenti, i Dipendenti e i Collaboratori si impegnano a rispettare tutte le norme e disposizioni, sia nazionali che internazionali, in tema di anticorruzione e antiriciclaggio.

Gli Amministratori, i Dirigenti, i Dipendenti e i Collaboratori non devono, in alcun modo e in alcuna circostanza, effettuare, ricevere o accettare la promessa di pagamenti in contanti o correre il rischio di

essere implicati in vicende relative al riciclaggio di denaro proveniente da attività illecite o criminali.

Prima di stabilire relazioni o stipulare contratti con fornitori o altri soggetti in relazioni d'affari di lungo periodo, i Dirigenti, i Dipendenti e i Collaboratori devono assicurarsi dell'integrità morale, della reputazione e del buon nome della controparte, anche attraverso l'acquisizione di idonee informative da parte di società specializzate.

La Società vieta a tutti i Destinatari, in maniera assoluta, di acquistare, sostituire o trasferire denaro, beni o altre utilità nella consapevolezza della provenienza delittuosa degli stessi; ovvero compiere in relazione ad essi altre operazioni, in modo da ostacolare l'identificazione della loro provenienza delittuosa.

La Società vieta di impiegare in attività economiche o finanziarie denaro, beni o altre utilità nella consapevolezza della provenienza delittuosa degli stessi.

## **12. RIPUDIO DEL TERRORISMO E DELL'EVERSIONE DELL'ORDINE DEMOCRATICO**

La società esige il rispetto di tutte le leggi e regolamenti che vietano lo svolgimento di attività terroristiche nonché di eversione dell'ordine democratico, pertanto vieta anche la semplice appartenenza ad associazioni con dette finalità.

La società condanna l'utilizzo delle proprie risorse per il finanziamento ed il compimento di qualsiasi attività destinata al raggiungimento di obiettivi terroristici o di eversione dell'ordine democratico.

È fatto inoltre espresso divieto a ciascun dipendente/collaboratore della Società, ovunque operante o dislocato al farsi coinvolgere in qualsiasi pratica o altra azione idonea ad integrare condotte terroristiche o di eversione dell'ordinamento. In caso di dubbio o qualora una situazione appaia equivoca ogni dipendente/collaboratore è chiamato a rivolgersi al proprio responsabile di funzione o ad un legale della Società.

### **13. RIPUDIO DELLE ORGANIZZAZIONI CRIMINALI**

La società è consapevole del rischio che organizzazioni criminali localmente insediate possano condizionare l'attività d'impresa, strumentalizzandola per il conseguimento di vantaggi illeciti ed è impegnata nella prevenzione e nel contrasto del rischio di infiltrazione criminale all'interno della propria organizzazione.

Al tal fine, tutti i Destinatari sono tenuti al rispetto delle regole stabilite dalla Società per la valutazione dell'affidabilità dei diversi soggetti che hanno rapporti con la stessa (personale, clienti e fornitori, ...).

I pagamenti e altre transazioni finanziarie devono essere effettuati tramite intermediari autorizzati, in modo che ne sia garantita la tracciabilità, sulla base di idonea documentazione.

È fatto divieto a tutti i Destinatari del presente Codice di sottostare a richieste estorsive di qualsiasi tipo da chiunque formulate; ciascun Destinatario è in ogni caso tenuto ad informarne l'Organismo di Vigilanza e l'Autorità di Polizia.

### **14. CORRETTO UTILIZZO DEL SISTEMA INFORMATICO E TUTELA DEL DIRITTO DI AUTORE**

Nell'utilizzo delle risorse informatiche e telematiche i Destinatari si ispirano al principio della diligenza e della correttezza e rispettano le regole di sicurezza interne. I Destinatari dovranno utilizzare gli strumenti informatici aziendali - quali ad esempio personal computer, apparecchi telefonici ed altri strumenti di comunicazione - in conformità con le procedure e policies aziendali, evitando qualsiasi comportamento che possa compromettere la funzionalità e la protezione del sistema informatico aziendale.

I Destinatari devono astenersi da quelle attività dirette a danneggiare illecitamente un sistema informatico o telematico, della Società, di società terze, dello Stato o di altro Ente Pubblico o comunque di pubblica utilità.

In nessun modo la convinzione di agire a vantaggio della Società può giustificare il danneggiamento d'informazioni, dati e programmi informatici della Società stessa o di terzi.

La Società si impegna a non riprodurre, utilizzare, detenere o diffondere

opere dell'ingegno in violazione dei diritti di proprietà intellettuale dei legittimi titolari e rifiuta ogni modifica o aggiornamento di sistemi operativi o di programmi applicativi con violazione delle condizioni di licenza d'uso contrattualmente definite con i fornitori.

### **15. CONTRASTO AL RAZZISMO E ALLA XENOFOBIA**

La Società ha come valore imprescindibile il contrasto ad ogni forma ed espressione di razzismo e xenofobia e, pertanto, ne ripudia qualsiasi forma.

In particolare, ripudia qualunque attività che possa comportare la propaganda di idee fondate sulla superiorità o sull'odio razziale o etnico e la commissione di atti di discriminazione e di violenza, o anche solo l'istigazione a tali atti, per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi.

Fenomeni quali il razzismo, la xenofobia, la negazione di crimini contro l'umanità, in qualsiasi forma essi vengano manifestati, ivi compresa la diffusione mediante stampa o social media, vengono condannati nel modo più assoluto.

A tal fine, la Società vigila affinché non siano posti in essere da parte dei Destinatari del presente Codice Etico atti dispregiativi o irrispettosi riguardanti la nazionalità, la provenienza etnica, il credo religioso, i gusti sessuali, le caratteristiche fisiche, l'ideologia politica e il colore della pelle.

### **16. ATTENTA GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE, FORMAZIONE DEL BILANCIO, CONTRIBUZIONE FISCALE E ALTRE COMUNICAZIONI SOCIALI**

La società individua specifiche modalità di gestione delle risorse finanziarie, con particolare riferimento ai processi di pagamento, anche al fine di impedire la commissione di reati. La gestione delle risorse finanziarie avviene nel rispetto delle predette modalità e in coerenza con le competenze gestionali e le responsabilità organizzative di ciascuno.

Nella predisposizione e nel procedimento di approvazione del bilancio d'esercizio nonché nella formazione e nella diffusione delle comunicazioni sociali in genere, gli organi sociali assicurano il rispetto delle disposizioni legislative e statutarie nonché la documentazione e corretta imputazione degli atti e delle decisioni assunte.

Gli organi sociali garantiscono, nello svolgimento delle attività di cui sopra, un comportamento corretto e trasparente, impegnandosi a fornire la massima collaborazione nonché, nel rispetto dei limiti di legge o statutari, informazioni, dati, stime ed elaborazioni accurate e chiare, al fine di consentire la predisposizione di documenti contabili, relazioni o altre comunicazioni sociali veritiere, complete ed idonee ad indurre in errore i Destinatari.

Analoga condotta è tenuta dagli organi sociali, in relazione alle attività di competenza del soggetto che esercita il controllo contabile e degli altri soggetti tenuti a rendere - per volontà di legge o in virtù di una decisione della Società - pareri, relazioni, stime o altri giudizi in ordine a documenti, atti od operazioni inerenti la Società stessa.

La società, infine, ritiene essenziale il rispetto del principio di partecipazione alle spese pubbliche a fondamento delle normative nazionale ed europea, impegnandosi perciò ad adottare, in ogni situazione e contesto, un comportamento ispirato al presente valore. In particolare, garantisce un attento rispetto della legislazione fiscal-tributaria emanata dagli organismi nazionali e sovranazionali competenti e, pertanto, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'esecuzione di tutti gli adempimenti di natura contributiva richiesti - nelle forme, nei modi e nelle misure previste ex lege - nonché una partecipazione attiva e collaborativa con le Autorità di Settore e gli organismi giudiziari.

### **17. PROTEZIONE DELLE PERSONE FISICHE CON RIGUARDO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

La società assicura di trattare i dati personali dei propri dipendenti, dei fornitori, collaboratori e dei terzi che le vengono conferiti o comunicati nell'ambito delle proprie attività nel pieno rispetto della normativa in materia di tutela dei dati personali e, in particolare, del Decreto Legislativo n. 196 del 2003 come modificato dal D.lgs.



101/2018 recante disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679.

### **18. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI E TUTELA DELLA PROPRIETÀ INTELLETTUALE ED INDUSTRIALE**

La Società assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e l'osservanza della normativa in materia di dati personali.

Tutte le informazioni a disposizione della Società vengono trattate nel rispetto della riservatezza dei soggetti interessati.

A tal riguardo ogni dipendente dovrà:

- acquisire e trattare solamente i dati necessari e direttamente connessi alle sue funzioni, in ogni caso nel rispetto delle norme vigenti;
- conservare detti dati in modo tale da impedire a terzi estranei, o soggetti non autorizzati, di prenderne conoscenza;
- determinare la natura confidenziale e riservata delle informazioni;
- verificare la sussistenza di eventuali ulteriori vincoli di confidenzialità in virtù di rapporti di qualsiasi natura con i terzi.

I dipendenti devono osservare regole di speciale prudenza nel comunicare ad altri dipendenti o consulenti tali informazioni riservate tramite il telefono, il telefax, il telex e/o la posta elettronica e/o altro strumento, ed in generale porre in essere tutte le altre cautele, anche qui non espressamente previste, ma che siano comunque opportune al fine di impedire la divulgazione non autorizzata e la conseguente caduta in pubblico dominio.

È fatto divieto assoluto di divulgare informazioni riservate a terzi esterni all'organizzazione aziendale della Società che non abbiano sottoscritto un impegno di riservatezza, salvo siano già soggetti a regole di segreto professionale.

È fatto obbligo, in caso di dubbi sull'interpretazione delle leggi che tutelano tali diritti nei vari Stati del mondo o dell'estensione dei titoli (brevetti, marchi, etc.), di chiedere la consulenza a soggetti qualificati prima di prendere qualsiasi iniziativa che possa costituire violazione

di tali leggi.

### **19. PREVENZIONE DEI CONFLITTI DI INTERESSE DEI PROPRI AMMINISTRATORI E DIPENDENTI**

La Società opera al fine di evitare situazioni ove i propri amministratori e dipendenti siano, o possano apparire, in conflitto con gli interessi della stessa.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, costituiscono - per i dipendenti - conflitto di interessi:

- la cointeressenza - palese od occulta - del dipendente in attività di fornitori, clienti, concorrenti;
- l'accettazione da parte dei dipendenti, a titolo di compenso od a qualunque altro titolo, dell'offerta di denaro o altre utilità o benefici da parte di concorrenti, clienti o fornitori;
- la strumentalizzazione della propria posizione funzionale per la realizzazione di interessi contrastanti con quelli dell'Azienda;
- l'utilizzazione di informazioni acquisite nello svolgimento di attività lavorative a vantaggio proprio o di terzi e comunque in contrasto con gli interessi dell'Azienda;
- lo svolgimento di attività lavorative di qualunque genere (prestazioni d'opere, prestazioni intellettuali) presso clienti, fornitori, concorrenti e/o presso terzi in contrasto con gli interessi dell'Azienda e/o i patti in vigore con l'Azienda, salvo i casi ammessi dalla legge e/o autorizzati dall'Azienda;
- qualsiasi situazione che pregiudichi o possa pregiudicare l'obiettività, la fedeltà alla Società od il rendimento nell'esercizio delle mansioni.

In tale prospettiva gli amministratori e i dipendenti di Illumia devono evitare ogni situazione ed astenersi da ogni attività che possa contrapporre un interesse personale a quelli dell'Azienda o che possa interferire ed intralciare la capacità di assumere, in modo imparziale ed obiettivo, decisioni nell'interesse dell'impresa.

Gli amministratori e i dipendenti devono quindi escludere ogni possibilità di sovrapporre o comunque incrociare, strumentalizzando la propria posizione funzionale, le attività economiche rispondenti

ad una logica di interesse personale e/o familiare e le mansioni che ricoprono all'interno della società.

Prima di accettare un incarico di consulenza, di direzione, amministrazione o altro incarico in favore di altro soggetto, oppure nel caso in cui si verifichi una situazione di conflitto, anche potenziale, di interessi, ciascun Dirigente o Dipendente è tenuto a darne comunicazione al proprio responsabile e all'Organismo di Vigilanza per una verifica della effettiva rilevanza del conflitto di interesse.

## 20. CORPORATE GOVERNANCE

Il sistema di Corporate Governance adottato dalla Società è conforme a quanto previsto dalla legge ed è principalmente indirizzato a:

- assicurare la regolarità delle operazioni di gestione;
- controllare i rischi;
- realizzare la massima trasparenza nei confronti degli interlocutori dell'impresa;
- rispondere alle aspettative legittime della proprietà;
- evitare qualsiasi tipo di operazione in pregiudizio dei creditori e degli altri interlocutori;
- valorizzare l'operato delle risorse umane.

## 21. INTEGRITÀ DELLA PERSONA E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Le risorse umane sono un elemento indispensabile per l'esistenza dell'Azienda ed un fattore critico per competere con successo sul mercato.

La società tutela e promuove il valore delle risorse umane al fine di accrescere il patrimonio di competenze di ciascun Dirigente, Dipendente e Collaboratore e promuove il rispetto dell'integrità fisica, morale e culturale della persona che è il presupposto unilateralmente riconosciuto dell'affermazione di regole e principi etici.

La gestione dei rapporti di lavoro e di collaborazione si ispira al rispetto dei diritti dei lavoratori ed alla piena valorizzazione del loro apporto nell'ottica di favorirne lo sviluppo e la crescita professionale.

A tutti i dipendenti e collaboratori della Società si richiede di impegnarsi ad agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi assunti con il contratto di lavoro e quanto previsto dal presente Codice Etico, assicurando le prestazioni dovute e il rispetto degli impegni assunti nei confronti della Società.

## **22. RESPONSABILITÀ VERSO I CLIENTI**

Lo stile di comportamento nei confronti della clientela è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

Coerentemente con i principi di imparzialità e pari opportunità la Società si impegna a non discriminare arbitrariamente i propri clienti, a fornire servizi di alta qualità che soddisfino le ragionevoli aspettative del cliente e ne tutelino la sicurezza e l'incolumità; ad attenersi a verità nelle comunicazioni commerciali o di qualsiasi altro genere.

## **23. RESPONSABILITÀ VERSO I FORNITORI**

I processi di acquisto sono improntati alla massima lealtà.

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto sono basate su una valutazione obiettiva della qualità e della capacità di fornire e garantire servizi di livello adeguato.

Il dipendente che riceva omaggi, o altra forma di beneficio, non direttamente ascrivibili a normali relazioni di cortesia dovrà assumere ogni opportuna iniziativa al fine di rifiutare detto omaggio, o altra forma di beneficio, ed informarne il proprio superiore.

### **24. DOVERE DI CORRETTEZZA NELLA NEGOZIAZIONE, REDAZIONE ED ESECUZIONE DEI CONTRATTI CON I TERZI**

I membri dell'organizzazione aziendale della Società sono tenuti a comportarsi secondo buona fede e correttezza verso la controparte.

### **25. DISPOSIZIONI SANZIONATORIE**

In ogni caso in cui la Società si relazioni con professionisti iscritti in albi è sempre fatta salva la loro autonomia e indipendenza professionale, nonché - in armonia ad ogni norma pertinente - il loro segreto professionale.

### **1. OMAGGI OFFERTI, DATI E RICEVUTI**

È fatto esplicito divieto ai Destinatari delle presenti norme di offrire, chiedere o ricevere a/da chiunque (tanto direttamente, quanto tramite terzi) alcuna regalia, compenso o altra utilità, anche sotto forma di sconto, che possa anche solo essere interpretata come eccedente le normali relazioni di cortesia, ovvero essere intesa come rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Società.

Qualora un Destinatario delle presenti norme riceva offerte e/o richieste di regali o benefici - salvo omaggi di cortesia e comunque di modico valore - è tenuto ad informarne immediatamente il proprio responsabile, al quale è demandata la responsabilità di valutare - ove opportuno con il coinvolgimento del Presidente del CdA e sentito l'OdV - le direttive ed i parametri da adottarsi.

### **2. CONTRIBUTI, SPONSORIZZAZIONI, LIBERALITÀ, DONAZIONI, BORSE DI STUDIO**

Le eventuali liberalità, donazioni, borse di studio, nonché le attività di contribuzione e sponsorizzazione sono (nella loro somma totale) ricomprese nel budget approvato a tal fine dal consiglio di amministrazione della Società (d'ora innanzi anche solo CdA) e devono rispettare ogni norma pertinente, anche deontologica e/o di comportamento.

### **3. RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

I rapporti della Società con le pubbliche amministrazioni saranno tenuti solo dai soggetti espressamente designati con specifico atto di preposizione secondo le procedure aziendali, nel rispetto delle specifiche disposizioni del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, delle procedure interne per le attività regolate con apposita procedura interna.

Nei rapporti con dipendenti e rappresentanti di enti pubblici, occorre tenere un comportamento ispirato a principi di trasparenza, onestà

e correttezza.

#### **4. RAPPORTI ISTITUZIONALI**

Nei rapporti con rappresentanti di istituzioni, enti, autorità indipendenti e comunque con i soggetti che operano all'interno di strutture pubbliche, i Destinatari del Codice Etico devono osservare le norme, anche deontologiche, pertinenti, fermo restando che Illumia adotta specifici modelli organizzativi per la prevenzione dei reati nei confronti della pubblica amministrazione e nei rapporti con enti pubblici.

#### **5. RAPPORTI TRA SOGGETTI APPARTENENTI AL MEDESIMO GRUPPO O CHE OPERANO ALL'INTERNO DI ILLUMIA**

I rapporti tra i soggetti appartenenti al medesimo gruppo o che operano all'interno di Illumia si ispirano ai principi di veridicità, lealtà, correttezza, completezza, chiarezza, trasparenza, prudenza, nel rispetto dell'autonomia e dei ruoli di ciascuno e degli specifici ambiti di attività, astenendosi dal porre in essere attività che rientrino nelle funzioni di altro soggetto.

#### **6. RAPPORTI CON PROFESSIONISTI ISCRITTI IN ALBI O APPARTENENTI ALLA CATEGORIA DELLE PROFESSIONI NON REGOLAMENTATE**

In ogni caso in cui la Società si relazioni con professionisti iscritti in albi è sempre fatta salva la loro autonomia e indipendenza professionale, nonché - in armonia ad ogni norma pertinente - il loro segreto professionale.

### **7. CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON DIPENDENTI E COLLABORATORI**

#### **Definizione**

È Dipendente o Collaboratore ogni persona che, al di là della qualificazione giuridica del rapporto, intrattenga con Illumia una relazione di lavoro finalizzata al raggiungimento degli scopi della Società.

#### **7.a) SERVIZIO AL CLIENTE**

Illumia riconosce la centralità del ruolo del Cliente in tutte le proprie attività e promuove nei propri dipendenti e collaboratori l'assunzione di comportamenti orientati a servire il Cliente.

Servire il Cliente (esterno e interno) significa ascoltarlo, comprenderne i problemi, supportarlo nella loro risoluzione e verificare (feedback) se le risposte fornite hanno soddisfatto il suo bisogno, il tutto mantenendo sempre un atteggiamento cortese e professionale.

#### **7.b) PROPOSITIVITÀ E PROATTIVITÀ**

Illumia valorizza un approccio concreto sulla attività svolta e da svolgere, con particolare riferimento al proprio Personale, che permetta di introdurre miglioramenti e di prevenire eventuali problemi, elaborando proposte o mettendo in atto azioni specifiche di miglioramento e prevenzione.

#### **7.c) GESTIONE RAPPORTI INTERPERSONALI**

Illumia promuove ed incoraggia l'instaurazione di rapporti collaborativi, la gestione di eventuali conflitti in maniera chiara e trasparente, la ricerca di soluzioni consensuali valorizzando il punto di vista altrui.

#### **7.d) ELEVATE COMPETENZE DI SETTORE**

Il possesso di elevate competenze di settore significa per Illumia essere competenti nel proprio settore, tenersi aggiornati (es. normative, logiche di mercato, innovazione ecc...) ed essere interessati ad incrementare e approfondire le proprie conoscenze nel settore in cui si opera.

#### **7.e) PROFESSIONALITÀ**

Essere professionali, per Illumia, significa essere attenti non solo al contenuto, ma anche alla forma del proprio lavoro: ad esempio l'immagine, la precisione, il rispetto dei modi e dei tempi prefissati



(accordi o procedure), la completezza del lavoro svolto, la capacità di ottenere risultati sincronizzandosi al meglio con colleghi e collaboratori.

### **7.f) SELEZIONE DEI COLLABORATORI**

La valutazione del Collaboratore da assumere e/o contrattualizzare è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi e alle esigenze aziendali, assicurando pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

### **7.g) COSTITUZIONE DEL RAPPORTO**

I Collaboratori sono assunti con regolare contratto di lavoro; non è tollerata alcuna forma di lavoro non conforme o comunque elusiva delle disposizioni vigenti.

### **7.h) GESTIONE DEI COLLABORATORI**

Illumia evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti del Collaboratore.

L'accesso a ruoli e 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 dello stato di maternità e in generale della cura dei figli. A tal proposito è previsto un orario flessibile per le lavoratrici madri usufruibile dalle lavoratrici fino al compimento del decimo anno di età dei figli.

### **7.i) DIFFUSIONE DELLE POLITICHE DEI COLLABORATORI**

Le politiche di gestione dei Collaboratori sono rese disponibili, ove possibile, agli stessi attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale.

### **7.l) VALORIZZAZIONE E FORMAZIONE DEI COLLABORATORI**

I responsabili operano nella prospettiva di valorizzare tutte le professionalità presenti all'interno di Illumia, attivandosi al fine di favorire lo sviluppo e la crescita dei propri Collaboratori.

Illumia realizza un piano di formazione pluriennale, nonché un piano di adeguamento retributivo al fine di retribuire con equità e giustizia il lavoro dei propri Collaboratori.

### **7.m) GESTIONE DEL TEMPO DI LAVORO DEI COLLABORATORI**

Ogni Responsabile è tenuto a valorizzare il tempo di lavoro dei Collaboratori a lui sottoposti, considerata fonte di ricchezza e di

sviluppo dell'Azienda, richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani di organizzazione del lavoro.

### **7.n) COINVOLGIMENTO DEI COLLABORATORI**

È favorito il coinvolgimento di tutti i Collaboratori, qualunque sia il loro ruolo, nello svolgimento del lavoro, anche prevedendo momenti di partecipazione a discussioni e decisioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi aziendali.

### **7.o) INTERVENTI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO**

Nel caso di riorganizzazione del lavoro, è salvaguardato il valore delle risorse umane prevedendo, ove necessario, azioni di formazione e/o di riqualificazione professionale.

### **7.p) SICUREZZA E SALUTE**

Illumia 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.

Inoltre, opera per preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori e di tutti coloro che abbiano accesso alle sedi e ai locali della Società.

### **7.q) INTEGRITÀ E TUTELA DELLA PERSONA**

L'integrità morale dei Collaboratori è tutelata garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona.

### **7.r) TUTELA DEL DIRITTO ALLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

La protezione dei dati personali dei Collaboratori è tutelata adottando standard che specificano le informazioni che l'impresa richiede loro e le relative modalità di trattamento e conservazione.

### **7.s) DOVERI DEI COLLABORATORI**

Il Collaboratore deve agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro e quanto previsto dal Codice Etico, assicurando le prestazioni richieste.

### **7.t) GESTIONE DELLE INFORMAZIONI**

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

### **7.u) CONFLITTO DI INTERESSI**

Tutti i Collaboratori di Illumia sono tenuti ad evitare le situazioni

ed attività in cui si possono manifestare conflitti di interessi e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

Qualora un Collaboratore si trovi in una situazione che, anche potenzialmente, può costituire o determinare un conflitto di interessi è tenuto a darne comunicazione al proprio responsabile, il quale, nè da informativa all'ODV che ne valuta caso per caso l'effettiva presenza.

### **7.v) UTILIZZO DEI BENI AZIENDALI**

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

Ognuno è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente le unità aziendali preposte di eventuali minacce o eventi dannosi per Illumia.

### **7.z) RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI E DELLE CONOSCENZE**

I Collaboratori sono tenuti ad assicurare la riservatezza per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa.

Essi non devono divulgare informazioni riservate o segreti industriali a terzi non autorizzati, anche successivamente alla risoluzione del rispettivo contratto di lavoro. Inoltre, è fatto divieto di utilizzare direttamente o indirettamente informazioni aziendali riservate a proprio vantaggio o a vantaggio di terze parti, oppure a discapito di Illumia, anche successivamente alla risoluzione del rispettivo contratto di lavoro. Allo stesso modo è fatto divieto espresso di acquisire informazioni e dati per un utilizzo difforme dagli scopi aziendali, o per un utilizzo successivo alla risoluzione del rapporto di lavoro.

## **8. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON GLI OPERATORI COMMERCIALI**

### **Definizione**

È Operatore Commerciale ogni persona che, al di là della qualificazione giuridica del rapporto (Agenzia, Procacceria o Collaborazione),

svolga per ILLUMIA attività di promozione e commercializzazione di Prodotti e Servizi.

La rete commerciale di Illumia è composta da due tipologie:

Rete diretta: Illumia ha creato, al suo interno, una rete diretta (facente capo ad una società del Gruppo) al fine di fornire un servizio quanto più dedicato possibile;

Rete indiretta o cd. Illumia Partner: Illumia si avvale altresì di una consolidata rete indiretta, costituita in parte da agenzie la cui collaborazione risale agli inizi dell'attività della società e in parte da nuove agenzie, con una diffusione quanto più possibile capillare nel territorio.

### **8.a) FORMAZIONE SPECIFICA E MONITORAGGIO DELLA RETE COMMERCIALE**

Illumia, riconoscendo la delicatezza dell'attività svolta dagli Operatori Commerciali, dedica tempo e risorse alla formazione degli stessi, al fine di renderli competitivi, ma leali nel mercato, nel rispetto degli obblighi formativi imposti dall'autorità di settore.

Inoltre, cosciente delle potenziali criticità che l'operatività della rete vendita implica, monitora le segnalazioni pervenute in relazione agli Operatori Commerciali, reprimendo, fino alla cessazione definitiva del rapporto, condotte che per gravità e recidiva dovessero manifestarsi come contrarie alle regole di correttezza e buona fede, oltre che alle norme vigenti e alle prescrizioni del presente Codice Etico.

### **8.b) CONFLITTO DI INTERESSI**

Tutti gli Operatori Commerciali di Illumia sono tenuti ad evitare le situazioni ed attività in cui si possono manifestare conflitti di interessi e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

### **8.c) UTILIZZO DEI BENI AZIENDALI**

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

### **8.d) RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI E DELLE CONOSCENZE**

Gli Operatori Commerciali sono tenuti ad assicurare la riservatezza per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione

lavorativa.

### 9. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I CLIENTI

#### Definizione

È Cliente chi fruisce di prodotti o di servizi della Società a qualunque titolo.

#### 9.a) CONTRATTI E LE COMUNICAZIONI AI CLIENTI

I contratti e le comunicazioni ai Clienti di Illumia (compresi i messaggi pubblicitari) sono:

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

Scopi e destinatari delle comunicazioni determinano, di volta in volta, la scelta dei canali di contatto più idonei alla trasmissione dei contenuti senza avvalersi di eccessive pressioni e sollecitazioni, e impegnandosi a non utilizzare strumenti pubblicitari ingannevoli o non veritieri.

Illumia si impegna ad informare il Cliente in modo completo e tempestivo sulle caratteristiche, funzioni, costi e rischi del servizio offerto.

Illumia ha uno staff dedicato alla ricerca di soluzioni combinate per avvicinarsi ai desiderata della clientela, con particolare riferimento al risparmio energetico.

#### 9.b) STILE DI COMPORTAMENTO DEI COLLABORATORI

Lo stile di comportamento di Illumia nei confronti della clientela è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità, nonché di trasparenza e correttezza.

Ciascun Collaboratore e ciascun Operatore Commerciale, pertanto, dovrà:

- osservare le procedure interne per la gestione dei rapporti con i Clienti;
- fornire, con efficienza e cortesia, nei limiti delle previsioni contrattuali, prodotti e servizi di livello tale che possano soddisfare le aspettative e necessità del Cliente;
- fornire accurate ed esaurienti informazioni circa prodotti e servizi in modo che il Cliente possa assumere decisioni consapevoli.

### **9.c) GESTIONE DELLA QUALITÀ**

Illumia s’impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi e prodotti offerti sulla base di livelli predefiniti e a monitorare periodicamente la qualità percepita.

Illumia si è munita di un protocollo volontario di autoregolamentazione alla luce della normativa ARERA ai sensi della Deliberazione ARERA n.153/2012/R/COM del 19 Aprile 2012 e successive modifiche al fine di fornire ulteriori misure per la gestione di sottoscrizioni di forniture non volute dai Clienti.

La Società cura la soddisfazione dei propri Clienti, le loro richieste e problematiche, con l’obiettivo di fornire soluzioni quanto più vicine alle loro aspettative.

### **9.d) COINVOLGIMENTO DELLA CLIENTELA**

Illumia 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 (ad esempio, servizi di call center, indirizzi di posta elettronica).

È cura di Illumia informare i Clienti del ricevimento delle loro comunicazioni e dei tempi necessari per le risposte che, comunque, dovranno essere brevi e conformi agli standard di qualità fissati dall’ARERA.

### **9.e) PREVENZIONE DEL CONTENZIOSO**

Illumia favorisce il dialogo e la collaborazione con i Clienti e privilegia la risoluzione in via non giudiziale dei possibili contrasti, promuovendo procedure conciliative per prevenire le controversie giudiziali tra l’Azienda e il Cliente.

### 10. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I FORNITORI

#### Definizione

Sono Fornitori coloro che forniscono beni, servizi, prestazioni e risorse necessari alla realizzazione delle attività e all'erogazione dei servizi.

#### 10.a) SCELTA DEL FORNITORE

I processi di approvvigionamento di beni e servizi sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per Illumia e alla concessione delle pari opportunità per ogni Fornitore; sono inoltre fondati su comportamenti precontrattuali e contrattuali tenuti nell'ottica di un'indispensabile e reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione.

In particolare, i Collaboratori di Illumia addetti a tali processi sono tenuti a:

- non precludere ad alcuno, in possesso dei requisiti indicati, la possibilità di competere alla stipula di contratti, adottando nella scelta della rosa dei candidati criteri oggettivi e documentabili;
- assicurare in fase di selezione del Fornitore una concorrenza sufficiente considerando una rosa adeguata di candidati; eventuali deroghe devono essere autorizzate e documentate.

In ogni caso, nell'ipotesi che il Fornitore, nello svolgimento della propria attività per Illumia, adotti comportamenti non in linea con i principi generali del presente Codice, Illumia è legittimata a prendere opportuni provvedimenti fino a precludere eventuali altre occasioni di collaborazione.

#### 10.b) INTEGRITÀ E INDIPENDENZA NEI RAPPORTI

La stipula di un contratto con un Fornitore deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando ove possibile forma di dipendenza.

Per garantire la massima trasparenza ed efficienza del processo di acquisto, Illumia predispone:

- la separazione dei ruoli tra l'unità richiedente la fornitura (unità tecnica) e l'unità stipulante il contratto (ufficio acquisti);
- un'adeguata ricostruibilità delle scelte adottate;
- la conservazione delle informazioni nonché dei documenti

contrattuali per i periodi stabiliti dalle normative vigenti.

Infine, per garantire trasparenza nei rapporti, Illumia predispone un sistema di monitoraggio degli assetti proprietari dei propri fornitori.

### **10.c) CORRETTEZZA NELLA GESTIONE DEI CONTRATTI**

La gestione dei contratti con i fornitori è fondata sulla correttezza, evitando ogni possibile forma di abuso. Illumia informa in maniera corretta e tempestiva il Fornitore riguardo alle caratteristiche dell'attività, alle forme e ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti, nonché delle aspettative della controparte, date le circostanze, le trattative ed il contenuto del contratto.

L'adempimento delle prestazioni contrattuali da parte del Fornitore dovrà essere conforme ai principi di equità, correttezza, diligenza e buona fede e dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente.

### **10.d) TUTELA DEGLI ASPETTI ETICI NELLE FORNITURE**

Le violazioni dei principi generali del Codice Etico comportano meccanismi sanzionatori, tesi anche ad evitare la commissione di reati riconducibili alle attività di Illumia.

A tal fine, nei singoli contratti sono predisposte apposite clausole.

## **11. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON LA COLLETTIVITÀ**

### **Definizione**

Con il termine Collettività si fa riferimento al sistema composto da territorio, comunità e istituzioni.

Per territorio si intende un determinato spazio fisico, con le sue esigenze naturali e storiche.

Comunità è l'insieme di persone che vivono e operano sul territorio.

Le Istituzioni sono gli enti che rendono possibile il funzionamento della comunità e le altre forme di organizzazione sociale.

### **11.a) COESIONE E INTERESSE ALLA COLLETTIVITÀ**

Illumia contempla il supporto di iniziative e progetti sociali, declinate nella partecipazione e/o nell'organizzazione di numerosi eventi, che vengono promossi dalla società come strumento di coesione e interesse alla Collettività.



### **11.b) POLITICA AMBIENTALE**

Illumia gestisce le proprie attività perseguendo il miglioramento continuo in relazione agli impatti ambientali della stessa.

In materia di tutela ambientale, Illumia definisce le politiche ambientali e di sviluppo sostenibile, promuovendo i seguenti strumenti di politica ambientale:

- rispettare la legislazione in materia ambientale;
- assicurare la corretta applicazione delle tecnologie utilizzate per il contenimento degli impatti ambientali, e, ove possibile, perseguire il miglioramento di tali tecnologie o l'adozione di tecnologie più avanzate;
- assicurare il coinvolgimento, la partecipazione e la sensibilizzazione di tutto il personale per la piena condivisione della politica e degli obiettivi aziendali, per lo sviluppo di una cultura ambientale orientata alla prevenzione;
- assicurare che tutto il personale riceva adeguata informazione e formazione sui requisiti ambientali applicabili al proprio ruolo nell'Azienda e che raggiunga la consapevolezza che un improprio comportamento può determinare impatti negativi sul sistema di gestione ambientale;
- sottoporre a periodico riesame la politica e l'applicazione del sistema ambientale per valutarne la correttezza e l'efficacia, nell'ottica del miglioramento continuo.

Illumia ha nell'ambito dei propri obiettivi aziendali, compatibilmente con l'offerta del mercato energetico, la vendita di energia "verde" unitamente a prodotti per il risparmio energetico e a servizi di informazione sul risparmio energetico, che promuovono l'adozione di buone prassi di gestione energetica, favoriscono la sostenibilità, incentivano la formazione e l'orientamento all'efficienza energetica.

### **11.c) RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI PUBBLICHE**

I rapporti con le Istituzioni pubbliche, locali, nazionali ed internazionali, volti al presidio degli interessi complessivi di Illumia e collegati all'attuazione dei suoi programmi, sono riservati esclusivamente alle funzioni ed alle responsabilità a ciò delegate.

Illumia adotta uno specifico modello organizzativo per la prevenzione dei reati nei confronti della pubblica amministrazione.

### **11.d) RAPPORTI CON L'AUTORITÀ REGOLATRICE E LE AUTORITÀ DI CONTROLLO**

Illumia si impegna a fornire all'autorità deputata alla regolazione dei servizi e alle autorità deputate al controllo (in senso lato) tutte le informazioni richieste, in maniera completa, corretta, adeguata e tempestiva.

### **11.e) RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DI SETTORE**

Illumia considera di grande importanza intrattenere rapporti collaborativi con le associazioni di settore, contribuendo alla redazione di documenti di consultazione e/o sottoponendo le problematiche emerse dall'interpretazione delle norme di settore.

### **11.f) RAPPORTI ECONOMICI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI ED ASSOCIAZIONI**

Qualora, per ragioni strettamente connesse alla presenza di Illumia sul Territorio, si ravvisi l'opportunità di effettuare sponsorizzazioni di congressi, feste che abbiano il fine esclusivo di propaganda politica e/o finanziamento ai partiti, loro rappresentanti o candidati, la funzione competente, deve richiedere autorizzazione al Cda che ne dà informativa all'OdV.

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

### **11.g) CONTRIBUTI, SPONSORIZZAZIONI, DONAZIONI E LIBERALITÀ**

Illumia può aderire alle richieste di contributi e/o proporsi in sponsorizzazioni relativamente ad enti e associazioni dichiaratamente senza fini di lucro e con regolari statuti e atti costitutivi, che siano di valore culturale, sociale o benefico coerenti ai propri obiettivi strategici.

I contributi e/o le sponsorizzazioni verranno posti in essere con gli indirizzi assunti dal Consiglio di Amministrazione, evitando ogni conflitto di interessi.

Nelle eventuali donazioni e nella concessione di liberalità Illumia privilegia gli enti / associazioni / fondazioni che si distinguono per il messaggio etico trasmesso e che - in coerenza alla sua missione - contribuiscono allo sviluppo sociale.

# ILLUMIA



**Sito Web**  
[www.illumia.it](http://www.illumia.it)



**Telefono**  
800.046.640



**Indirizzo**  
Via de' Carracci, 69/2  
40129 Bologna