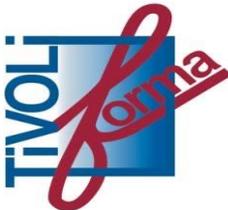


CODICE ETICO

Approvato dall'Amministratore Unico il 31/01/2025



SOMMARIO

1. INTRODUZIONE

- 1.1** Finalità, principi ispiratori e fasi attuative
- 1.2** Codice Etico
- 1.3** Rispetto delle norme
- 1.4** Un approccio cooperativo verso gli interlocutori
- 1.5** Comportamenti non conformi ad etica
- 1.6** Il valore della reputazione e dei doveri fiduciari
- 1.7** Il valore della reciprocità

2. PRINCIPI GENERALI

- 2.1** Imparzialità e rapporti con gli utenti/clienti
- 2.2** Comportamento nella gestione delle attività
- 2.3** Riservatezza e utilizzo di informazioni
- 2.4** Rapporti con il Socio
- 2.5** Valore delle risorse
- 2.6** Equità e correttezza nell'esercizio dell'autorità
- 2.7** Integrità della persona
- 2.8** Trasparenza e completezza delle informazioni
- 2.9** Buona fede e accuratezza nell'esecuzione dei compiti e dei contratti
- 2.10** Qualità dei servizi e dei prodotti
- 2.11** Concorrenza leale
- 2.12** Responsabilità verso la collettività
- 2.13** Sostenibilità ambientale

3. CRITERI DI CONDOTTA

Sezione I: Criteri di condotta in generale

- 3.1** Trattamento delle informazioni
- 3.2** Regali, omaggi e benefici
- 3.3** Comunicazione all'esterno

Sezione II: Criteri di condotta nelle relazioni con i dipendenti e i collaboratori

- 3.4** Selezione del personale
- 3.5** Costituzione del rapporto di lavoro
- 3.6** Gestione del personale
 - 3.6.1** Valorizzazione e formazione delle risorse



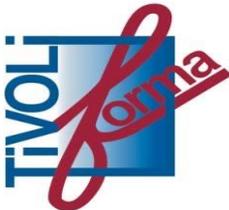
- 3.6.2** Gestione del tempo di lavoro dei dipendenti
- 3.6.3** Coinvolgimento dei dipendenti e dei collaboratori
- 3.7** Interventi sull'organizzazione del lavoro
- 3.8** Sicurezza e salute
- 3.9** Tutela della privacy
- 3.10** Integrità e tutela della persona
- 3.11** Doveri dei dipendenti e dei collaboratori
 - 3.11.1** Gestione delle informazioni
 - 3.11.2** Conflitto di interessi
 - 3.11.3** Utilizzo dei beni della società
 - 3.11.4** Tracciabilità ed accesso alla rete informatica
 - 3.11.5** Trasparenza contabile
- Sezione III: Criteri di condotta nelle relazioni con i clienti**
 - 3.12** Imparzialità
 - 3.13** I contratti e le comunicazioni ai clienti
 - 3.14** Stile di comportamento dei dipendenti e dei collaboratori
 - 3.15** Controllo della qualità
 - 3.16** Coinvolgimento della clientela
 - 3.17** Gestione delle posizioni creditorie
- Sezione IV: Criteri di condotta nelle relazioni con i fornitori**
 - 3.18** Scelta dei fornitori
 - 3.19** Integrità ed indipendenza nei rapporti
- Sezione V: Criteri di condotta nelle relazioni con la collettività**
 - 3.20** Rapporti economici con partiti, organizzazioni sindacali ed associazioni
 - 3.21** Contributi e sponsorizzazioni
 - 3.22** Rapporti con le istituzioni
 - 3.23** Antitrust e organi regolatori

4. CONTROLLO INTERNO

5. COMUNICAZIONE E FORMAZIONE

6. VIOLAZIONE DEL CODICE ETICO

7. DISPOSIZIONI FINALI



INTRODUZIONE

1.1 Finalità, principi ispiratori e fasi attuative

Tivoli Forma srl è una società partecipata del Comune di Tivoli con capitale interamente pubblico ai sensi del D.lgs n. 175/2016, soggetta a controllo analogo, che opera nel settore dei servizi pubblici locali e/o servizi ed attività od opere ad essa connessi e collegati in forza di affidamento del servizio da parte dell'Ente pubblico socio.

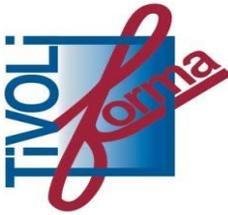
Tivoli Forma srl si occupa di promuovere e gestire attività di formazione obbligatoria e professionale sul territorio di riferimento favorendo l'integrazione tra i sistemi di formazione, istruzione e lavoro dei giovani e degli adulti ovvero per l'occupabilità e reinserimento dei soggetti in attività lavorativa, per l'integrazione nel mercato del lavoro delle persone diversamente abili, l'accesso e la partecipazione delle donne nel mercato del lavoro e delle professioni, attività di alta formazione per aziende, professionisti, pubblica amministrazione e laureati/diplomati nonché per le attività connesse disciplinate dallo statuto.

L'organizzazione, il funzionamento e la gestione di Tivoli Forma srl sono ispirati ai principi di efficacia, efficienza, trasparenza ed economicità.

Tivoli Forma srl è consapevole di svolgere un ruolo rilevante rispetto al territorio, allo sviluppo economico e al benessere delle persone che lavorano o collaborano con la società e della comunità in cui è presente.

Per questa ragione Tivoli Forma srl ha inteso predisporre un Codice Etico (di seguito "Codice"), la cui osservanza da parte dell'Amministratore Unico, del revisore, del management, dei dipendenti e dei collaboratori nonché di tutti coloro che operano per il conseguimento degli obiettivi della società ("Destinatari") - ciascuno nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità - è di importanza fondamentale (anche ai sensi e per gli effetti del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 e delle norme di contratto che disciplinano il rapporto con la società) per l'efficienza, l'affidabilità, la reputazione e la credibilità di Tivoli Forma srl; fattori che costituiscono un patrimonio decisivo per il successo della società e per il miglioramento del contesto sociale in cui la medesima opera.

Il Codice Etico esprime i principi ed i valori umani e civili cui si devono ispirare i comportamenti dei soggetti che compongono Tivoli Forma srl,



qualifica la natura dell'operato della società nel suo territorio di riferimento e rappresenta il principale mezzo di diffusione della cultura dell'etica all'interno e all'esterno della propria struttura organizzativa.

Tivoli Forma srl si impegna a promuovere la conoscenza del Codice etico nei riguardi di tutti i Destinatari e degli altri stakeholder nonché a tenere in considerazione i suggerimenti e le osservazioni che dovessero scaturire dagli stakeholder, con l'obiettivo di confermare o integrare il Codice.

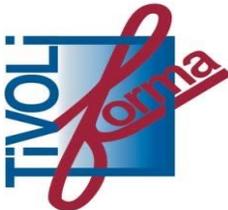
Inoltre vigila con attenzione sull'osservanza del Codice, predisponendo adeguati strumenti e procedure di informazione, prevenzione e controllo, assicurando la trasparenza delle operazioni e dei comportamenti posti in essere, intervenendo, se del caso, con azioni correttive.

Il presente documento, pertanto, costituisce il c.d. Codice Etico di Tivoli Forma srl, ovvero le norme di comportamento che la stessa e tutti i suoi interlocutori sono tenuti a seguire per le attività espletate dalla società, al fine di prevenire e contrastare la commissione dei reati nonché di determinare la piena consapevolezza, in tutti coloro che operano in nome o per conto della medesima, di poter incorrere in un illecito passibile di sanzione, la cui commissione è fortemente censurata.

Invero il rispetto della legge e dei regolamenti vigenti nel Paese costituisce per Tivoli Forma srl un requisito indispensabile, una garanzia per la sua stabilità e per il suo sviluppo; un impegno comune al quale tutti i soggetti, indipendentemente dal ruolo ricoperto e dalle relative responsabilità, sono chiamati, uniformando il loro comportamento quotidiano.

Tivoli Forma srl crede nel valore del lavoro e considera la legalità, la correttezza, l'onestà e la trasparenza presupposti imprescindibili per il raggiungimento dei propri obiettivi economici, produttivi, sociali.

Tutto ciò significa svolgere con dignità e dedizione i propri doveri, nel precipuo rispetto delle regole, mediante principi e valori condivisi, considerati da sempre il punto cardine della *mission* della società.



Per tale ragione Tivoli Forma srl vuole adottare un codice etico che contenga regole istituzionali, ribadisca l'importanza della cultura morale e definisca i valori in cui ciascuno vuole riconoscersi.

Un codice che sia fonte d'ispirazione per tutti i destinatari interni ed esterni a Tivoli Forma srl, da non percepirsi come un documento statico ed immutabile, bensì una possibilità di confronto e apertura al dialogo.

Obiettivo primario è rendere comuni e diffusi i valori in cui Tivoli Forma srl si riconosce, a tutti i livelli, facendo sì che chiunque, ogni qualvolta è chiamato a prendere una decisione, abbia cognizione certa che ad essere in gioco non sono soltanto gli interessi, i diritti e doveri propri, ma anche quelli di terzi.

Ciò che rileva nell'agire quotidiano è l'armonia, la condivisione e il rispetto di tutti.

Per questo motivo, tutti gli attori coinvolti devono avere un forte senso di appartenenza e responsabilità ed agire in funzione del raggiungimento di obiettivi comuni.

Questo documento vuole essere, quindi, un incentivo razionale per comprendere non solo cosa sia giusto fare, ma anche il motivo per cui sia necessario farlo.

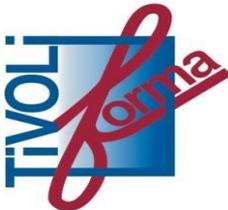
Un «contratto morale» che tutti i destinatari devono impegnarsi a rispettare.

Non rafforzerà direttamente la posizione competitiva, ma lo farà indirettamente se permetterà ai suoi interlocutori di adottare una visione etica e una cultura condivisa.

1.2 – CODICE ETICO

Il Codice Etico esprime l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità della società nei confronti di tutti i suoi interlocutori; contiene principi e norme di comportamento, mediante le quali si dà attuazione ai principi che arricchiscono i processi decisionali e orientano i comportamenti di Tivoli Forma srl.

Il Codice Etico è adottato volontariamente da Tivoli Forma srl e rappresenta un documento ufficiale approvato dall'Amministratore Unico



che impegna lo stesso nonché il Revisore, il Direttore Generale, il Direttore Amministrativo, i Responsabili delle Aree e/o di funzione (di seguito l'“Alta Direzione”) c.d. “Soggetti apicali” e tutti gli altri dipendenti e collaboratori c.d. “Soggetti sottoposti all'altrui direzione”, nonché i consulenti ed altresì qualsivoglia soggetto che, a qualunque titolo, entra in contatto con Tivoli Forma srl e/o con la stessa si trova a contrarre.

Sono, quindi, obbligati all'osservanza del presente Codice Etico i seguenti soggetti:

- a) Assemblea,
- b) Amministratore Unico;
- c) Revisore legale,
- d) Alta Direzione: Direttore Generale, Direttore del personale, Direttore Amministrativo, Direttore di sede e responsabili delle Aree e/o funzioni;
- e) dipendenti e/o collaboratori, siano essi dirigenti, impiegati, operai o lavoratori autonomi/consulenti;
- f) socio unico di Tivoli Forma srl;

(ciascuno dei soggetti elencati nelle lettere a, b, c, d, e, definito come il “Destinatario” o, collettivamente, i “Destinatari”).

Tutti i soggetti elencati nelle lettere a, b, c, d, e sono anche interlocutori della società.

Tivoli Forma srl si conforma, nella condotta delle proprie attività, ai principi di legittimità, lealtà, correttezza, trasparenza.

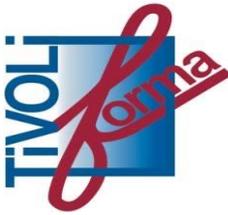
I Destinatari, come sopra individuati, sono tenuti ad attenersi a tali principi, improntando ad essi i quotidiani comportamenti aziendali.

Tutti coloro che a vario titolo (clienti, fornitori, prestatori di servizi, consulenti, ecc.) collaborano con Tivoli Forma srl, sono tenuti al rispetto del presente Codice Etico.

L'Organo di controllo (OdV) di Tivoli Forma srl sovrintende al rispetto del Codice Etico, in genere, da parte di tutti i Destinatari, come sopra individuati.

1.3 - Rispetto delle norme

Tivoli Forma srl, i destinatari e coloro che, a qualsiasi titolo, rappresentano la società, sono impegnati a rispettare tutte le leggi e le



norme vigenti in ciascun Paese o contesto ove essa operi, il Codice Etico, le Procedure ed i regolamenti interni.

Qualsiasi violazione delle norme di comportamento e regole contenute nel presente Codice Etico e nelle Procedure interne, cui possa conseguire, anche solo potenzialmente, il rischio di commissione dei reati rilevanti previsti dal D. Lgs. 231/01 e di eventuale coinvolgimento della società, deve essere evitata e, se in corso, sospesa.

Il tutto, con contestuale obbligo di tempestiva segnalazione all'Organo di controllo (OdV), incaricato di valutarla e di proporre, all'Organo amministrativo o Funzione competente l'adozione delle sanzioni previste dal Sistema disciplinare.

1.4 - Un approccio cooperativo verso gli interlocutori

Tivoli Forma srl aspira a mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con i suoi interlocutori, cioè con quelle categorie di individui, gruppi o istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare l'oggetto e gli scopi della società o che hanno, comunque, un interesse al suo perseguimento.

Sono, altresì, interlocutori coloro che compiono investimenti connessi alle attività di Tivoli Forma srl e, quindi, i clienti, i fornitori e i partner d'affari.

Sono, inoltre, considerati interlocutori tutti quei singoli o gruppi, nonché le organizzazioni e istituzioni che li rappresentano, i cui interessi sono influenzati dagli effetti diretti e indiretti delle attività della società.

1.5 - Comportamenti non conformi ad etica

Nella condotta degli affari i comportamenti non conformi ad etica compromettono il rapporto di fiducia tra Tivoli Forma srl e i suoi interlocutori (definiti nel precedente paragrafo 1.2 e 1.4).

Sono antitetici, i comportamenti di chiunque, singolo o organizzazione, cerchi di appropriarsi dei benefici della collaborazione altrui, sfruttando posizioni di forza contrattuale.



1.6 - Il valore della reputazione e dei vincoli fiduciari

La buona reputazione è per Tivoli Forma srl una risorsa essenziale, anche perché favorisce la fidelizzazione degli utenti, l'attrazione delle migliori risorse umane, la serenità dei fornitori, l'affidabilità verso i creditori.

Il Codice Etico contiene, pertanto, l'enunciazione:

- dei principi generali sulle modalità con cui intrattenere relazioni con gli interlocutori (definiti nel precedente paragrafo 1.2 e 1.4), corrispondenti ai valori di riferimento cui Tivoli Forma srl impronta le proprie attività;
- dei criteri di condotta verso ciascun gruppo o tipologia di interlocutori (definiti nel precedente paragrafo 1.2 e 1.4), che forniscono nello specifico le linee guida e le norme alle quali i Destinatari sono tenuti ad attenersi per prevenire ed impedire la commissione di reati rilevanti;
- dei meccanismi necessari ad attuare, monitorare e diffondere il rispetto e la conformità al Codice Etico e a garantirne il continuo miglioramento e aggiornamento.

1.7 Il valore della reciprocità

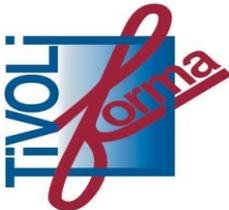
I rapporti interni a Tivoli Forma srl, nonché con i Destinatari del presente Codice Etico così come quelli con i terzi (istituzioni, fornitori, collaboratori esterni, mezzi di comunicazione, il contesto civile ed economico nazionale ed internazionale) dovranno essere improntati a lealtà e correttezza, nella tutela degli interessi della società.

Lealtà e correttezza da parte dei terzi dovrà parimenti essere pretesa.

2. PRINCIPI GENERALI

2.1 - Imparzialità

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi interlocutori (definiti nel precedente paragrafo 1.2 e 1.4), la scelta di chiunque operi per conto di Tivoli Forma srl, la gestione del personale e/o l'organizzazione del lavoro, i rapporti con la comunità circostante e le istituzioni che la rappresentano, deve tener conto che Tivoli Forma srl non pone in essere, vieta ed impedisce qualsiasi forma di discriminazione in relazione all'età, al sesso, allo stato di salute, alla nazionalità, alle



opinioni politiche e al credo religioso dei suoi interlocutori (definiti nel precedente paragrafo 1.2 e 1.4).

Tivoli Forma srl si impegna a creare e sviluppare rapporti di fiducia e di reciproca e duratura soddisfazione con gli interlocutori attuali e potenziali, nel rispetto degli obblighi definiti dalla normativa vigente, dai contratti e dagli standard di qualità prefissati, adottando comportamenti non discriminatori.

L'obiettivo è quello di essere al servizio degli utenti per rispondere ai loro bisogni e preferenze, con comportamenti sempre corretti e trasparenti, con professionalità, cortesia e credibilità.

2.2 - Comportamento nella gestione delle attività

Nella gestione di qualsiasi attività devono sempre evitarsi situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse. Con ciò si intende sia il caso in cui un destinatario persegua un interesse diverso dalle direttive della società e dal bilanciamento degli interessi della stessa o si avvantaggi "personalmente" di opportunità d'affari della società; sia il caso in cui i rappresentanti dei clienti, dei fornitori o delle istituzioni pubbliche, agiscano in contrasto con i doveri fiduciari derivanti dalla posizione ricoperta.

Il destinatario che, nell'espletamento della propria attività, sempre attinente all'oggetto e scopi ed in sintonia con le politiche della società, venga a trovarsi in situazioni che possano - o ritenga che possano - per ragioni anche di solo potenziale conflitto o concordanza di interessi personali ovvero essere o solo apparire influenti sui rapporti, deve informare immediatamente e rispettivamente, per iscritto, il proprio Organo amministrativo e/o il proprio superiore gerarchico nonché l'Organo di controllo (OdV) di riferimento.

2.3 – Riservatezza e Utilizzo di informazioni

Tutte le informazioni che non siano di pubblico dominio relative alla società o all'attività o affari della medesima, di cui un Destinatario sia a conoscenza in ragione delle funzioni svolte o, comunque, del rapporto di amministrazione e/o di lavoro, devono considerarsi riservate ed essere



utilizzate solo per lo svolgimento dell'attività di amministrazione e/o lavorativa cui è addetto.

I destinatari porranno ogni cura per evitare l'indebita diffusione di tali informazioni.

In ragione di ciò Tivoli Forma srl tutela la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare e/o trattare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione; in tal caso Tivoli Forma srl si atterrà scrupolosamente a quanto previsto dalla vigente normativa di legge.

2.4 - Rapporti con il socio.

Il socio non è solo una fonte di finanziamento, ma un soggetto con opinioni e convinzioni di vario genere nonché titolare dell'interesse pubblico dei cittadini.

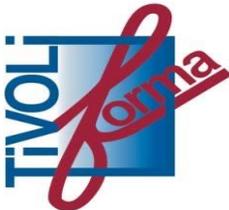
Per orientarsi nelle decisioni di investimento e nelle delibere, esso necessita, pertanto, di tutte le informazioni rilevanti disponibili.

Tivoli Forma srl crea le condizioni affinché la partecipazione del socio alle decisioni di Sua competenza sia diffusa e consapevole, promuovendo la parità di informazione; tutela, inoltre, l'interesse pubblico di cui è portatore il socio affinché non prevalgano al suo interno interessi particolari.

Tivoli Forma srl si adopera affinché le *performance* economico-finanziarie siano tali da salvaguardare ed accrescere il valore dell'impresa, al fine di remunerare adeguatamente il rischio che il Socio ha assunto con l'investimento dei propri capitali derivanti da fondi pubblici.

Tivoli Forma srl è impegnata nella creazione di valore a medio-lungo termine per il suo Socio, nel rispetto di una gestione socialmente responsabile, dell'efficienza aziendale e della salvaguardia del patrimonio. Tivoli Forma srl si propone di operare in modo trasparente e responsabile.

In questo senso, predispone apposite procedure per evitare che siano commessi reati societari e si impegna a evitare le asimmetrie informative ed a fornire informazioni corrette, accurate e trasparenti al Socio



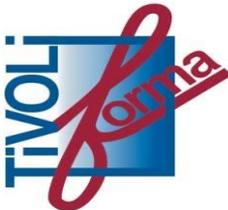
attraverso i mezzi di comunicazione appropriati, in modo che essi possano compiere scelte informate e consapevoli.

Il dovere di Tivoli Forma srl non si esaurisce nello scrupoloso adempimento degli obblighi d'informazione previsti. La società, infatti, è tenuta a rendersi concretamente disponibile come fonte d'informazioni supplementari, anche con riferimento ad attività, risultati, programmi approvati dall'Amministratore Unico e quant'altro d'interesse del Socio. La società valuta positivamente la partecipazione del Socio alla politica societaria. In tal senso, considera prioritario l'ascolto delle proposte e delle esigenze del Socio nelle sedi opportune, così che ciascuno possa contribuire responsabilmente a indirizzare le scelte societarie.

La trasparenza contabile si fonda sulla verità, accuratezza e completezza dell'informazione di base per le relative registrazioni contabili. Ciascun collaboratore è tenuto ad operare affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità, nel rispetto delle norme di legge e dei regolamenti interni. 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 collaboratore far sì che la documentazione sia facilmente rintracciabile e ordinata secondo criteri logici. Chiunque tra il personale di Tivoli Forma srl venisse a conoscenza di omissioni, falsificazioni, trascuratezze della contabilità o della documentazione su cui le registrazioni contabili si fondano, è tenuto a riferire i fatti con le modalità previste nella specifica procedura.

2.5 - Valore delle risorse

Tivoli Forma srl valorizza le proprie risorse, necessarie per il raggiungimento dell'oggetto e degli scopi.



In funzione di tale scopo, promuove il valore delle risorse per migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute.

2.6 - Equità e correttezza nell'esercizio dell'autorità

Nella formalizzazione e gestione dei rapporti contrattuali che implicano relazioni gerarchiche, in special modo con dipendenti e collaboratori, Tivoli Forma srl è impegnata a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza, evitando ogni abuso.

In particolare, impedisce che l'autorità si trasformi in esercizio del potere, lesivo della dignità e autonomia del dipendente e/o collaboratore e che le scelte di organizzazione del lavoro salvaguardino il valore dei medesimi.

2.7 - Integrità della persona

Tivoli Forma srl ritiene prioritari: l'integrità fisica e morale dei suoi dipendenti e collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri.

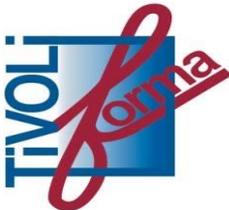
Non sono tollerate, pertanto, richieste o minacce volte ad indurre le persone ad agire contro la legge e il Codice Etico o ad adottare comportamenti lesivi delle opinioni e convinzioni personali di ciascuno.

2.8 - Trasparenza e completezza delle informazioni

I destinatari sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale che, nell'impostare i rapporti con l'ente, gli interlocutori (definiti nel precedente paragrafo 1.2 e 1.4) siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti.

Tivoli Forma srl richiede a tutti i soggetti che utilizzino risorse finanziarie della stessa di agire secondo criteri improntati a legalità e correttezza, salvo informare, quando necessario, l'Organo di controllo (OdV) sull'utilizzo delle stesse.

I destinatari che venissero a conoscenza di falsificazioni nella contabilità o nella relativa documentazione, hanno l'obbligo di riferire al proprio superiore e agli organi di controllo preposti.



Nella predisposizione di contratti, Tivoli Forma srl ha cura di specificare al contraente i comportamenti da tenere in tutte le circostanze previste, in modo chiaro e comprensibile.

2.9 - Buona fede e correttezza nell'esecuzione dei compiti e dei contratti

I contratti e gli incarichi di lavoro devono essere eseguiti ed espletati secondo buona fede e correttezza e quanto stabilito consapevolmente dalle parti, evitando qualsiasi indebito vantaggio.

Non è, pertanto, consentito avvalersi di lacune contrattuali o di eventi imprevisti, per rinegoziare i contratti e/o gli incarichi al solo scopo di sfruttare la posizione di dipendenza o di debolezza nelle quali l'interlocutore (definito nel precedente paragrafo 1.2 e 1.4) si trovi e/o sia venuto a trovare.

2.10 - Qualità dei servizi e dei prodotti

Tivoli Forma srl orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela tenendo conto delle richieste che possono favorire un miglioramento continuo della qualità dei prodotti e dei servizi.

In ogni caso, indirizza le proprie attività di ricerca, sviluppo e commercializzazione ad elevati standard di qualità dei propri servizi.

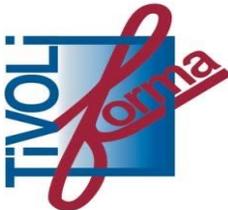
2.11 - Concorrenza leale

Tivoli Forma srl riconosce il valore e la funzione economica e sociale della concorrenza svolta nei limiti stabiliti dalla legge, astenendosi da comportamenti collusivi e/o di abuso di posizione dominante.

Si impegna a denunciare agli organi istituzionalmente competenti, mediante strumenti di "*reporting*" adeguati, tutte le pratiche volte a ridurre la libera concorrenza nel mercato di cui venisse a conoscenza.

2.12 - Responsabilità verso la collettività

Tivoli Forma srl è consapevole dell'influenza che le proprie attività possono avere sulle condizioni e sul benessere generale della collettività



ed opera attraverso un rigoroso programma di autoregolamentazione e controllo interno.

2.13 - Sostenibilità ambientale

Tivoli Forma srl s'impegna a salvaguardare e rispettare l'ambiente come bene primario anche in nome delle generazioni future e, pertanto, la sua attività dovrà essere sempre improntata all'osservanza delle norme nazionali in materia di tutela ambientale. A tal fine, la società orienta le proprie scelte ottimizzando costantemente l'impiego delle risorse e garantendo il corretto smaltimento dei rifiuti prodotti, in modo da assicurare la compatibilità tra iniziativa economica ed esigenze ambientali, nel rispetto della normativa vigente. Contestualmente, Tivoli Forma srl adotta idonee misure per preservare l'ambiente, sensibilizzando i destinatari sulle possibili conseguenze e sugli impatti ambientali derivanti dalle loro attività affinché si adoperino per ridurre cause ed effetti.

Tivoli Forma srl rispetta le leggi e i regolamenti vigenti, in materia ambientale, adottando un comportamento socialmente responsabile, monitorando e rispondendo non solo alle esigenze finanziarie ed economiche ma ambientali e sociali degli *stakeholders* con l'obiettivo di conseguire uno sviluppo sostenibile per la collettività.

3. CRITERI DI CONDOTTA

Sezione I: Criteri di condotta in generale

3.1 - Trattamento delle informazioni

Le informazioni riguardanti gli interlocutori (definiti nel precedente paragrafo 1.2 e 1.4) sono trattate da Tivoli Forma srl nel pieno rispetto della riservatezza e della privacy degli interessati.

A tal fine sono applicate e costantemente aggiornate politiche e procedure specifiche per la protezione delle informazioni.

In particolare, Tivoli Forma srl:

- definisce un'organizzazione per il trattamento delle informazioni che assicuri la corretta separazione dei ruoli e delle responsabilità;



- classifica le informazioni per livelli di criticità crescenti e adotta opportune contromisure in ciascuna fase del trattamento;
- impegna i soggetti terzi che intervengono nel trattamento delle informazioni alla sottoscrizione di patti di riservatezza.

3.2 - Regali, omaggi e benefici

Non è ammessa alcuna forma di regalo (offerta o ricevuta) che possa anche solo essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia o, comunque, rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile a Tivoli Forma srl. In particolare, è vietata qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici italiani ed esteri, o a loro familiari, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio, anche di natura non economica.

Tale norma, che non ammette deroghe nemmeno in quei Paesi dove offrire doni di valore a partner commerciali è consuetudine, concerne sia i regali promessi o offerti sia quelli ricevuti; si precisa che per regalo si intende qualsiasi tipo di indebito beneficio.

In ogni caso, Tivoli Forma srl si astiene da pratiche non consentite dalla legge, dagli usi commerciali o dai codici etici - se noti - delle aziende o degli enti con cui ha rapporti.

I regali offerti - salvo quelli di modico valore - devono essere documentati in modo adeguato per consentire verifiche e autorizzati dal responsabile di funzione, il quale provvede a darne comunicazione all'Organo di controllo (OdV) della società.

I destinatari che ricevono omaggi o benefici non previsti dalle fattispecie consentite sono tenuti, secondo quanto previsto dalle procedure aziendali, a darne comunicazione all'Organo di controllo (OdV) della società che ne valuta l'entità e il valore e provvede, se lo ritiene necessario, a far notificare al mittente la politica di Tivoli Forma srl in materia.



3.3 - Comunicazione all'esterno

L'informazione verso l'esterno deve essere veritiera, trasparente e coerente e nel rispetto dei protocolli di legalità e di trasparenza previsti dalla legge.

I rapporti con la stampa e con gli interlocutori (definiti nel precedente paragrafo 1.2 e 1.4) potranno essere tenuti solo dalle funzioni di Tivoli Forma srl a ciò deputate o con l'autorizzazione di queste.

I destinatari, chiamati a fornire verso l'esterno qualsiasi notizia, ove sprovvisti dei relativi poteri, sono tenuti ad ottenere preventiva autorizzazione dalle funzioni di Tivoli Forma srl preposte, al fine di concordarne i contenuti, coerentemente con le politiche della società.

Fermo restando quanto sopra, la comunicazione della società verso i suoi interlocutori (definiti nel precedente paragrafo 1.2 e 1.4):

- è improntata al rispetto del diritto all'informazione; in nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi;
- rispetta le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale;
- è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando, tra le altre, le informazioni "*price sensitive*" ed i segreti interni della società.

E' evitata ogni forma di pressione o di acquisizione di atteggiamenti di favore da parte dei mezzi di comunicazione.

Sezione II

Criteri di condotta nelle relazioni con i dipendenti e i collaboratori

3.4 - Selezione del personale

La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati con quelli attesi in relazione alle esigenze di Tivoli Forma srl e nel rispetto dei principi di pubblica selezione e delle pari opportunità per tutti i soggetti selezionati.

Le informazioni richieste al candidato sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psico-attitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del medesimo.



Tivoli Forma srl, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi, o pratiche clientelari nelle fasi di selezione ed assunzione.

3.5 Costituzione del rapporto di lavoro

Il personale di Tivoli Forma srl è assunto con regolare contratto di lavoro. È vietata qualsiasi forma di lavoro irregolare.

All'atto della costituzione del rapporto di lavoro, anche autonomo, ogni dipendente e/o collaboratore riceve accurate informazioni riguardanti:

- le caratteristiche della funzione, delle mansioni e/o dell'incarico da svolgere;
- gli elementi normativi e retributivi, come regolati dal contratto collettivo nazionale di lavoro e/o i criteri di determinazione del compenso;
- le norme e procedure adottate al fine di evitare i possibili rischi per la salute connessi all'attività lavorativa e/o all'incarico da svolgere nonché quelle adottate per prevenire la commissione dei reati c.d. rilevanti;
- i contenuti del Codice Etico, anche tramite consegna di un suo estratto, quale parte integrante della documentazione afferente il rapporto di lavoro subordinato o autonomo.

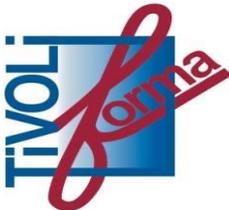
Tali informazioni sono presentate al dipendente e/o al collaboratore in modo che l'accettazione del contratto di lavoro e/o dell'incarico sia basata su un'effettiva comprensione da parte del medesimo delle informazioni suddette.

3.6 - Gestione del personale

Tivoli Forma srl evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri dipendenti e 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 profili attesi e profili posseduti dagli interessati e/o su considerazioni di merito.

L'assunzione e/o il conferimento di incarichi sono, anch'essi, stabiliti in considerazione delle competenze e delle capacità; compatibilmente con l'efficienza generale del lavoro, sono favorite le flessibilità nella



organizzazione del lavoro che agevolano la gestione dello stato di maternità e, in generale, della cura dei figli.

La valutazione dei dipendenti è effettuata dalle competenti funzioni coinvolgendo i responsabili, la Direzione del personale e, per quanto possibile, i soggetti che sono entrati in relazione con il valutato.

Nei limiti delle informazioni disponibili e della tutela della privacy, la Direzione del personale si adopera per impedire forme di nepotismo.

3.6.1. Valorizzazione e formazione delle risorse

I responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura mediante l'attivazione degli strumenti disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita dei propri collaboratori.

In quest'ambito, riveste particolare importanza la comunicazione da parte dei responsabili dei punti di forza e di debolezza del dipendente, in modo che quest'ultimo possa tendere al miglioramento delle proprie competenze anche attraverso una formazione mirata.

Tivoli Forma srl mette a disposizione di tutti i dipendenti strumenti informativi e formativi, con l'obiettivo di valorizzare e accrescere le specifiche competenze professionali del personale.

È prevista una formazione periodica impartita in determinati momenti della vita aziendale del dipendente e una formazione ricorrente rivolta al personale operativo.

3.6.2 Gestione del tempo di lavoro dei dipendenti

Ogni responsabile è tenuto a valorizzare il tempo di lavoro dei dipendenti, richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani di organizzazione del lavoro.

Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, come atto dovuto al superiore gerarchico, prestazioni, favori personali o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice Etico.

3.6.3 - Coinvolgimento dei dipendenti e dei collaboratori

È assicurato il coinvolgimento dei dipendenti e dei collaboratori nello svolgimento del lavoro e/o dell'incarico, anche prevedendo momenti di



partecipazione a discussioni e decisioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi aziendali.

Il dipendente e/o il collaboratore deve partecipare a tali momenti con spirito di collaborazione ed indipendenza di giudizio.

L'ascolto dei vari punti di vista, compatibilmente con le esigenze aziendali, consente al responsabile di formulare le decisioni finali; il dipendente e/o il collaboratore deve, comunque, concorrere sempre all'attuazione delle attività stabilite.

3.7 - Interventi sull'organizzazione del lavoro

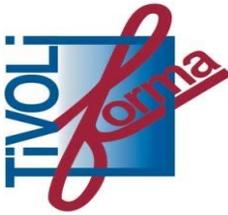
Nel caso di riorganizzazioni del lavoro è salvaguardato il valore delle risorse umane prevedendo, ove possibile, azioni di formazione e/o di riqualificazione professionale.

In tali eventualità, compatibilmente alle esigenze organizzative e produttive, Tivoli Forma srl persegue le seguenti finalità:

- le ricadute occupazionali delle riorganizzazioni del lavoro devono essere distribuite il più uniformemente possibile tra tutti i dipendenti, coerentemente con l'esercizio efficace ed efficiente dell'attività d'impresa;
- in caso di eventi nuovi o imprevisti, oggettivamente verificabili, il dipendente può essere assegnato a mansioni e/o incarichi diversi rispetto a quelli svolti in precedenza, purché confacenti all'inquadramento e professionalità posseduti.

3.8 - Sicurezza e salute

Tivoli Forma srl, anche alla luce del d.lgs. 81 del 2008, rispetta e fa rispettare la normativa vigente in materia di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro, diffondendo e consolidando la cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti e collaboratori e preservando, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori e l'interesse degli altri interlocutori (definiti nel precedente paragrafo 1.2 e 1.4).



A tal fine, la struttura interna, attenta all'evoluzione degli scenari di riferimento ed al conseguente mutamento delle potenziali situazioni di rischio, realizza interventi di natura tecnica ed organizzativa, attraverso:

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

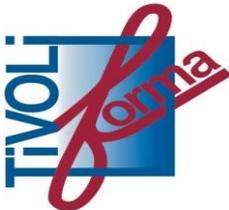
3.9 - Tutela della privacy

La privacy dei dipendenti e dei collaboratori di Tivoli Forma srl è tutelata adottando standard che specificano le informazioni che le stesse richiedono ai medesimi e le relative modalità di trattamento e conservazione.

È vietata qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e la vita privata dei collaboratori.

Tali standard prevedono inoltre il divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di comunicare/diffondere i dati personali senza previo consenso dell'interessato e stabiliscono le regole per il controllo, da parte di ciascun dipendente e/o collaboratore, delle norme a protezione della privacy.

Nel caso di trattamento di dati sensibili, disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) che integra e modifica il d.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, Tivoli Forma srl adotta tutte le precauzioni necessarie e gli adempimenti prescritti dalla legge.



3.10 - Integrità e tutela della persona

Tivoli Forma srl si impegna a tutelare l'integrità morale dei dipendenti e collaboratori garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona.

Per questo motivo essa salvaguarda i lavoratori da atti di violenza psicologica e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.

È vietata qualsiasi forma, anche verbale, di molestie sessuali e qualsiasi altro comportamento che possa turbare la sensibilità della persona.

Il dipendente e/o il collaboratore che ritenga di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per motivi legati all'età, al sesso, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e al credo religioso, deve segnalare l'accaduto al suo diretto responsabile, che riferirà all'Organo di controllo (OdV) per la valutazione dell'effettiva violazione del Codice Etico.

Le disparità non sono, tuttavia, considerate discriminazione se giustificate o giustificabili sulla base di criteri oggettivi.

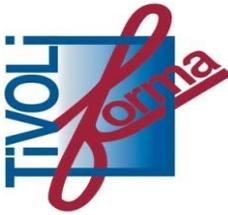
3.11 - Doveri dei dipendenti e dei collaboratori

Ai sensi e per gli effetti delle disposizioni di legge e di contratto il dipendente e/o il collaboratore deve usare la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta e dall'interesse dell'ente e comportarsi secondo buona fede e correttezza nell'esecuzione dell'attività a lui affidata.

3.11.1. Gestione delle informazioni

Il dipendente e/o il collaboratore deve conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche della società in tema di sicurezza delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità.

Egli 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.

3.11.2. Conflitto di interessi

Tutti i dipendenti e i collaboratori di Tivoli Forma srl sono tenuti ad evitare le situazioni in cui si possono manifestare conflitti di interessi e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni e/o incarichi.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, possono determinare conflitto di interessi le seguenti situazioni:

- svolgere una funzione di vertice e avere interessi economici con fornitori, clienti o concorrenti anche attraverso i propri o altrui familiari;
- curare i rapporti con i fornitori e svolgere attività lavorativa, anche per il tramite di un familiare, presso i fornitori;
- accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti con Tivoli Forma srl.

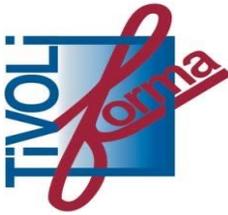
Nel caso in cui si manifesti anche solo l'apparenza di un conflitto di interessi il dipendente e/o il collaboratore è tenuto a darne comunicazione al proprio responsabile e/o referente, il quale, secondo le modalità previste, informa l'Organo di controllo (OdV), che ne valuta, caso per caso, l'effettiva sussistenza e rilevanza.

Il dipendente e/o il collaboratore è tenuto, inoltre, a dare informazioni circa le attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano concretamente apparire e/o risultare in conflitto di interessi con la società.

3.11.3 Utilizzo dei beni della società.

Ogni dipendente e/o collaboratore di Tivoli Forma srl è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni della società, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro utilizzo.

In particolare, i dipendenti e i collaboratori devono:



- utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni loro assegnati, prestando particolare attenzione alla gestione delle risorse finanziarie di cui sia in possesso e/o, comunque, disponga;
- evitare utilizzi impropri dei beni della società che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza o, comunque, in contrasto con l'interesse della medesima.

Ogni dipendente e/o collaboratore è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente le unità preposte di eventuali minacce o eventi dannosi per la società.

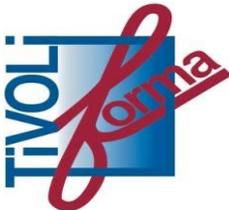
Per quanto riguarda le applicazioni informatiche, ogni dipendente e/o collaboratore è tenuto a:

- adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici;
- utilizzare i mezzi informatici della società esclusivamente per ragioni di lavoro e per migliorare le proprie conoscenze tecniche inerenti le mansioni e/o incarichi a lui assegnate o affidati;
- evitare l'uso dei mezzi informatici della società per visitare siti internet estranei all'attività affidata ovvero immorali e/o contrari alla decenza, o usare tali mezzi per diffondere, senza le prescritte autorizzazioni, informazioni personali, riservate e qualsiasi altro materiale della società.

3.11.4 Tracciabilità ed accesso alla rete informatica

Tivoli Forma srl custodisce la documentazione, anche in formato elettronico, relativa alle operazioni svolte al fine di poter agevolmente identificare, in qualsiasi fase delle stesse (autorizzazione, registrazione, verifica ecc.), le motivazioni della loro adozione e le rispettive caratteristiche.

L'accesso alla rete informatica della società, finalizzato all'inserimento, alla modifica ovvero alla comunicazione a/da terzi di dati in essa contenuti, ovvero a qualunque intervento sui programmi destinati ad elaborarli, deve avvenire tramite l'utilizzo di doppia chiave asimmetrica, composta da una parte pubblica (cosiddetta user ID) e da una parte



privata (cosiddetta password), che consenta all'operatore di accedere alla rete limitatamente alla fase, di sua competenza, della procedura.

Ad ogni operatore autorizzato ad accedere alla rete sono attribuite una user ID ed una password personale, che l'operatore si impegna a non comunicare a terzi.

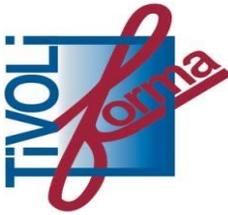
È vietato utilizzare la user ID e la password di altro operatore.

Al personale è vietato tassativamente alterare il funzionamento di un sistema informatico o telematico o intervenire con qualsiasi modalità su dati, informazioni o programmi contenuti in un sistema informatico o telematico, o ad esso pertinente, a danno dello Stato o di altro Ente pubblico, per procurare direttamente od indirettamente un vantaggio od un'utilità all'ente.

Il predetto personale osserva, altresì, le particolari ed ulteriori regole presenti nelle procedure interne.

3.11.5 Trasparenza contabile

I fatti di gestione devono essere rappresentati in modo corretto, completo e tempestivo nella contabilità, allo scopo di garantire la corretta e veritiera rappresentazione dei risultati economici, patrimoniali e finanziari della società. Gli esponenti e il personale di Tivoli Forma srl, per quanto di loro competenza, sono tenuti a collaborare affinché i fatti di gestione siano tempestivamente e correttamente recepiti nella contabilità. Per ogni operazione è conservata un'adeguata documentazione in modo da consentire la registrazione contabile, la ricostruzione dell'operazione e l'individuazione dei livelli di responsabilità. La documentazione contabile deve essere organizzata ed archiviata secondo criteri logici e deve essere facilmente reperibile, in modo da consentire l'efficace esercizio dei controlli interni. I movimenti finanziari effettuati da Tivoli Forma srl devono essere preventivamente autorizzati secondo le procedure interne. Gli esponenti e il personale di Tivoli Forma srl che fossero a conoscenza di possibili omissioni, falsificazioni, alterazioni delle registrazioni contabili e/o documenti correnti sono tenuti a informare tempestivamente per iscritto l'Organismo di Vigilanza istituito ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001.



Sezione III

Criteri di condotta nelle relazioni con i clienti

3.12 - Imparzialità

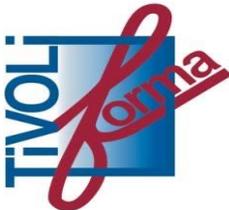
Tivoli Forma srl, nella conduzione delle sue attività, vieta qualunque azione nei confronti o da parte di terzi in grado di ledere l'imparzialità e l'autonomia di giudizio. A tal fine si impegna a mettere in atto le misure necessarie a prevenire ed evitare fenomeni di corruzione e altre condotte idonee a integrare il pericolo di commissione dei reati previsti dal D. Lgs. n. 231/01.

I rapporti con gli utenti/clienti dei servizi devono essere condotti con professionalità, competenza, correttezza, riservatezza e cortesia. I comportamenti assunti nei loro confronti devono essere caratterizzati dall'indipendenza nei confronti di ogni forma di condizionamento interno o esterno e dal rispetto della normativa sulla Privacy.

Tivoli Forma srl aspira a mantenere e sviluppare un rapporto di fiducia e di collaborazione con tutte le categorie di individui, gruppi o istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare la missione della società (i Portatori di interessi o Stakeholder) e, in particolare, con il socio unico Comune di Tivoli, Imprese, Enti locali e, più in generale, con i soggetti che operano a stretto contatto con essa consentendo il raggiungimento della sua missione e con coloro che beneficiano direttamente o indirettamente della sua attività (gli "utenti/clienti dell'attività istituzionale"). Le azioni ed i comportamenti tenuti dai destinatari devono essere improntati alla massima correttezza, trasparenza, legittimità, diligenza, onestà e rigore professionale, nell'osservanza delle leggi, del Codice e delle procedure interne.

Tivoli Forma srl persegue i propri obiettivi e la propria missione attraverso comportamenti ispirati ai seguenti Principi Generali:

- autonomia, che comporta trasparenza e indipendenza da qualsiasi condizionamento, mantenendo la capacità di tenere conto delle esigenze del proprio territorio di riferimento;
- sussidiarietà, cioè l'agire secondo criteri di solidarietà e collaborazione, che non si sostituisce all'amministrazione pubblica nel perseguire il



benessere della comunità, ma che contribuisce, in piena autonomia e responsabilità, alla realizzazione di tale benessere, anche attraverso modalità di approccio originali ed innovative;

- responsabilità, che implica la presa di coscienza del proprio ruolo e delle attese delle collettività di riferimento, da cui deriva un approccio consapevole come soggetto attivatore di un circolo virtuoso di sviluppo sociale, economico ed etico sostenibile nel tempo;

- legalità, che implica il rispetto delle disposizioni normative vigenti, nazionali, regionali e comunitarie, dello statuto e dei regolamenti interni.

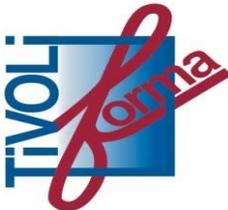
3.13 - I contratti e le comunicazioni ai clienti

I destinatari devono adempiere alle proprie obbligazioni contrattuali secondo buona fede e devono astenersi dallo svolgere attività in concorrenza con quelle di Tivoli Forma srl. Chiunque ricopra ruoli di responsabilità deve rappresentare con il suo comportamento un esempio per i propri collaboratori ed è tenuto a promuovere l'osservanza delle previsioni contenute nel presente Codice perché le stesse vengano percepite dal personale come parte essenziale delle obbligazioni contrattuali.

I contratti e le comunicazioni ai clienti ed utenti di Tivoli Forma srl, compresi i messaggi pubblicitari ed il contenuto del sito internet dell'ente, sono:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio analogo a quello normalmente adoperato dagli interlocutori (definiti nel precedente paragrafo 1.2 e 1.4);
- 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.

Scopi e destinatari delle comunicazioni determinano, di volta in volta, la scelta dei canali di contatto più idonei alla trasmissione dei contenuti, senza ricorrere a pressioni e/o sollecitazioni e non utilizzando strumenti di comunicazione ingannevoli o non veritieri.



Tivoli Forma srl comunica in maniera tempestiva ogni informazione relativa a:

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

3.14 - Stile di comportamento dei dipendenti e collaboratori

Lo stile di comportamento dei dipendenti e collaboratori di Tivoli Forma srl nei confronti della clientela ed utenza è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità. Lo stesso vale nei confronti dei colleghi, con cui si lavora per instaurare un clima sereno, costruttivo e di leale collaborazione.

3.15 - Controllo della qualità

Tivoli Forma srl garantisce adeguati standard di qualità dei servizi offerti sulla base di livelli predefiniti e controlla periodicamente la qualità percepita.

3.16 - Coinvolgimento della clientela

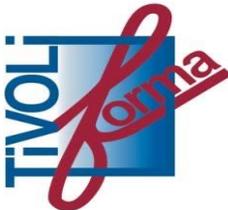
Tivoli Forma srl provvede a dare sempre riscontro ai suggerimenti e ai reclami da parte degli utenti e delle associazioni a loro tutela, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi.

E' cura di Tivoli Forma srl informare i clienti od utenti del ricevimento delle loro comunicazioni e dei tempi necessari per le risposte che, comunque, dovranno essere brevi.

Per garantire il rispetto di tali standard di comportamento, è attivato un sistema di controllo sulla qualità del rapporto con i clienti ed utenti.

3.17 - Gestione delle posizioni creditorie

Tivoli Forma srl non abusa delle proprie posizioni creditorie verso i propri clienti od utenti al fine di trarne vantaggio o qualsiasi altra utilità. Nel



recupero del credito Tivoli Forma srl agisce secondo criteri oggettivi e documentabili:

- avviando procedure di recupero a partire dalle posizioni creditorie più risalenti;
- informando preventivamente il debitore sulla posizione e sull'ammontare del credito vantato;
- cercando, in ogni caso, di risolvere tali posizioni in via amichevole.

Sezione IV: I criteri di condotta nelle relazioni con i fornitori

3.18 - Scelta dei fornitori

I processi di acquisto sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per Tivoli Forma srl, alla concessione delle pari opportunità per ogni fornitore, alla lealtà e all'imparzialità nel rispetto dei principi di efficacia ed efficienza e della par-condicio e libera concorrenza.

In particolare, i dipendenti e i collaboratori addetti a tali processi sono tenuti a:

- non precludere ad alcuno, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere all'affidamento di incarichi e/o alla stipula di contratti, adottando nella scelta dei candidati criteri oggettivi e documentabili;
- assicurare una concorrenza sufficiente.

Per alcune categorie merceologiche, Tivoli Forma srl dispone di un albo fornitori i cui criteri di qualificazione non costituiscono barriera di accesso.

Per Tivoli Forma srl sono requisiti di riferimento:

- la disponibilità, opportunamente documentata, di adeguati e idonei mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità e risorse progettuali, know-how;
- l'esistenza ed effettiva attuazione, nei casi in cui le specifiche di Tivoli Forma srl lo prevedano, di sistemi di qualità aziendali adeguati;
- nel caso in cui la fornitura comprenda know-how o diritti di terzi, l'ottenimento da parte del fornitore di una quota significativa di valore aggiunto.

Tivoli Forma srl si riserva il diritto, senza pregiudizio nei confronti di altri possibili fornitori, di instaurare rapporti privilegiati (mediante la



previsione nei rispettivi capitolati) con tutti i soggetti che adottino regole di comportamento analoghe a quelle adottate dalla società con il presente Codice Etico, sempre nel rispetto della normativa relativa agli acquisti tramite procedure ad evidenza pubblica.

3.19 - Integrità e indipendenza nei rapporti

Le relazioni con i fornitori sono regolate da principi dell'evidenza pubblica e sono oggetto di un costante monitoraggio da parte di Tivoli Forma srl con l'ausilio dell'Organo di controllo (OdV).

Tali relazioni comprendono anche i contratti finanziari e di consulenza.

La stipula di un contratto con un fornitore e/o consulente deve sempre essere preceduta da una selezione ad evidenza pubblica e basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando qualsiasi forma di dipendenza gerarchica e/o assoggettamento al potere disciplinare.

Per garantire la massima trasparenza ed efficienza del processo di acquisto Tivoli Forma srl attua procedure che prevedono:

- una rotazione triennale, laddove possibile, dei dipendenti e/o collaboratori preposti agli acquisti, con contestuale attribuzione ai medesimi di mansioni e/o di incarichi confacenti quelli svolti;
- la separazione dei ruoli tra l'unità richiedente la fornitura e l'unità stipulante il contratto;
- un'adeguata tracciabilità delle scelte adottate;
- la conservazione delle informazioni nonché dei documenti ufficiali di gara e contrattuali.

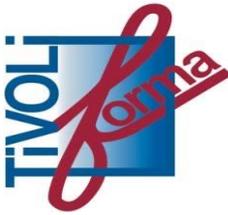
Sezione V

Criteri di condotta nelle relazioni con la collettività

3.20 Rapporti economici con partiti, organizzazioni sindacali ed associazioni

Tivoli Forma srl non finanzia partiti o associazioni con finalità politiche né in Italia né all'estero, loro rappresentanti o candidati, né effettua sponsorizzazioni di congressi o feste che abbiano un fine esclusivo di propaganda politica.

Si astiene da qualsiasi pressione diretta o indiretta ad esponenti politici.



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

È tuttavia consentito cooperare, anche finanziariamente, con tali organizzazioni per specifici progetti in base ai seguenti criteri:

- finalità riconducibile all'oggetto e scopi della società;
- destinazione chiara e documentabile delle risorse per finalità di interesse pubblico;
- espressa autorizzazione da parte delle funzioni preposte alla gestione di tali rapporti, tenendo debitamente conto degli indirizzi dei membri.

3.21 - Contributi e sponsorizzazioni

Tivoli Forma srl può aderire alle richieste di contributi limitatamente alle proposte provenienti da enti, associazioni e organizzazioni pubbliche e private dichiaratamente senza fini di lucro e con regolari statuti e atti costitutivi, che siano di elevato valore socio culturale, scientifico o benefico e che abbiano rilevanza nazionale o, in ogni caso, che coinvolgano un notevole numero di cittadini.

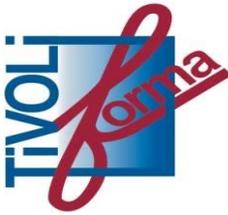
Le attività di sponsorizzazione, che possono riguardare i temi socio assistenziali, ambientali, medico sportivo, dello spettacolo, dell'arte e progetti riguardanti la salute dei cittadini, sono destinate solo ad eventi che offrano garanzia di qualità o per i quali l'azienda possa collaborare alla progettazione, in modo da garantirne originalità ed efficacia.

In ogni caso, nella scelta delle proposte cui aderire, è necessario prestare particolare attenzione per evitare ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o della società.

Per garantire coerenza ai contributi e alle sponsorizzazioni, la gestione è regolata da un'apposita procedura.

3.22 - Rapporti con le istituzioni

Tivoli Forma srl, coerentemente con il proprio ruolo istituzionale di promotore di formazione professionale, sociale, culturale ed economico del territorio di riferimento, condivide anche con le istituzioni e gli enti locali gli obiettivi e le responsabilità dei propri progetti.



I rapporti con la Pubblica Amministrazione devono essere improntati alla massima trasparenza e correttezza. In particolare, Tivoli Forma srl intrattiene relazioni, nel rispetto dei ruoli e delle funzioni attribuite in base alla legge e allo Statuto, con le Amministrazioni dello Stato, le Regioni, i Comuni e gli altri enti locali in Italia e all'estero. Le relazioni con esponenti delle istituzioni pubbliche sono limitate alle funzioni preposte e regolarmente autorizzate, nel rispetto della più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge e non possono in alcun modo compromettere l'integrità e la reputazione della società. E' fatto divieto a chiunque operi nell'ambito di Tivoli Forma srl o su incarico della medesima, di offrire, direttamente o attraverso terzi, somme di denaro o altri benefici a pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio. Tali prescrizioni non possono essere eluse con il ricorso a forme di contribuzioni che, sotto la veste di erogazioni istituzionali, incarichi, consulenze et similia abbiano le stesse finalità illecite sopra vietate.

A tal fine, Tivoli Forma srl si impegna a:

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

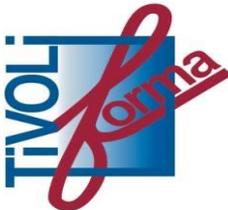
Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti, i contatti con gli interlocutori istituzionali avvengono esclusivamente tramite referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dai vertici della società.

3.23 - Antitrust e organi regolatori

E' dovere di Tivoli Forma srl dare piena e scrupolosa osservanza alle regole antitrust ed alle disposizioni emanate dalle Authority regolatrici del mercato; sia essa la AGCM (Autorità Garante per la concorrenza ed il mercato) che l'ANAC (l'Autorità Nazionale Anti Corruzione).

E' fatto obbligo evitare tutte le iniziative di rilevanza antitrust.

La funzione competente dà le linee guida in materia di politica della concorrenza e fornisce il necessario supporto al management.



Tivoli Forma srl non nega, nasconde o ritarda alcuna informazione richiesta dall'Autorità e agli altri organi di regolazione nelle loro funzioni ispettive, e collabora attivamente nel corso delle procedure istruttorie.

Per garantire la massima trasparenza, Tivoli Forma srl è impegnata a non trovarsi con dipendenti di qualsiasi Authority e loro familiari in situazioni di conflitto di interessi.

4. CONTROLLO INTERNO

Tivoli Forma srl si atterrà scrupolosamente ai principi e alle norme contenute nel presente codice etico e del Modello Organizzativo ex D.Lgs 231/2001 e si doterà di un Sistema di Controllo Interno per contribuire al costante rispetto delle norme che disciplinano il regolare e legittimo svolgimento delle attività della società.

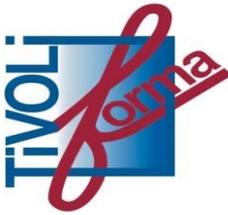
Tale sistema consiste in un insieme di regole di comportamento, procedure e metodologie che consentono di contrastare adeguatamente gli errori, le frodi e i fattori di rischio che ostacolano il corretto svolgimento delle attività stesse, con l'obiettivo di fornire adeguata tutela a tutti i soggetti che interagiscono, a vario titolo, con la società.

Uno dei punti fondamentali del sistema, del quale il presente Codice costituisce termine di riferimento, è la "cultura del controllo", che Tivoli Forma srl è impegnata a diffondere presso tutti i Destinatari, come sopra individuati, ai quali, in funzione e nella consapevolezza dei compiti loro affidati nell'organizzazione della società, è demandato all'Organo di Controllo (OdV), di assicurarne il funzionamento.

5. COMUNICAZIONE E FORMAZIONE

Il Codice Etico è portato a conoscenza degli interlocutori interni ed esterni (definiti nel precedente paragrafo 1.2 e 1.4) mediante apposite attività di comunicazione, compresa la pubblicazione sul sito internet della società.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico a tutti i dipendenti e collaboratori, l'Amministratore Unico predispone e realizza, anche in base alle indicazioni del proprio Organo di controllo (OdV), un piano annuale di formazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche.



Le iniziative di formazione sono differenziate secondo il ruolo e la responsabilità dei dipendenti e/o collaboratori; per i neoassunti è previsto un programma formativo che illustra i contenuti del Codice Etico di cui è richiesta l'osservanza.

6 – VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO

L'osservanza del Codice Etico rientra nel generale obbligo di lealtà, correttezza e buona fede nell'esecuzione dei contratti, siano essi di natura commerciale, di amministrazione o di lavoro.

Conseguentemente qualsiasi violazione delle norme contenute nel presente Codice Etico e/o nelle Procedure aziendali, tra cui la disciplina del *whistleblowing*, costituisce inadempimento contrattuale e come tale, in relazione alla sua gravità, oltre al risarcimento degli eventuali danni subiti dalla società, verrà sanzionata con l'applicazione delle sanzioni e misure di tutela previste dal Sistema disciplinare, che è parte integrante del Modello organizzativo adottato dalla società.

7. DISPOSIZIONI FINALI

Il presente Codice Etico ha effetto immediato dalla data di approvazione da parte dell'Amministratore Unico e sino a sua revisione o aggiornamento. A tutti i Destinatari è fatto obbligo di prenderne adeguata conoscenza e di osservarlo. Il Codice è portato a conoscenza di ciascun Dipendente al momento dell'assunzione e la sua osservanza è richiamata alla scrupolosa attenzione dei Fornitori e Partner al momento della stipula del rispettivo contratto attraverso apposita clausola negoziale. In caso di conflitto con disposizioni da regolamenti interni o procedure è sancita la prevalenza dei principi del Codice.