

CODICE ETICO E DI CONDOTTA

INFORMAZIONI SUL DOCUMENTO

<i>Redatto</i>	Studio Legale Cugia	
<i>Verificato</i>	Quirino Salerno	
<i>Approvato</i>	Luca Leopizzi	

Data: 21 Dicembre 2022

Version 02

Indice

PREMESSA	3
INTRODUZIONE	5
ARTICOLO 1 - FINALITÀ E CONTENUTI DEL CODICE ETICO	5
ARTICOLO 2 - DESTINATARI E DIFFUSIONE DEL CODICE	5
ARTICOLO 3 - EFFICACIA ED AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CODICE	6
ARTICOLO 4 - ATTUAZIONE ED AGGIORNAMENTI DEL CODICE	7
PRINCIPI GENERALI	7
ARTICOLO 5 - PRINCIPI ETICI: DEFINIZIONE	7
PARTE SECONDA	18
CRITERI DI CONDOTTA NELLA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	18
ARTICOLO 6 - POLITICHE DEL PERSONALE	18
PARTE TERZA	23
CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER	23
ARTICOLO 7 - PRINCIPI GENERALI NEI RAPPORTI CON I TERZI	23
ARTICOLO 8 - RAPPORTI CON I CLIENTI ED I COMMITTENTI	23
ARTICOLO 9 - RAPPORTI CON I FORNITORI	24
ARTICOLO 10 - RAPPORTI CON CONSULENTI E INTERMEDIARI (PRESTATORI D’OPERA E DI SERVIZI)	25
ARTICOLO 11 - RAPPORTI CON PARTITI POLITICI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E ASSOCIAZIONI	25
ARTICOLO 12 - RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	25
ARTICOLO 13 - RAPPORTI ISTITUZIONALI E CON AUTORITÀ DI VIGILANZA, REGOLAMENTAZIONE E GARANZIA	26
ARTICOLO 14 - CONTRIBUTI E SPONSORIZZAZIONI	26
ARTICOLO 15 - RAPPORTI CON LA STAMPA E I MASS-MEDIA	27
ARTICOLO 16 - RAPPORTI CON GLI AZIONISTI	27
PARTE QUARTA	28
GLI ORGANI SOCIALI: ATTIVITA’	28
ARTICOLO 17 - ASSEMBLEA	28
ARTICOLO 18 - CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	28
ARTICOLO 19 - INFORMATIVA CONTABILE E SOCIETARIA	28
VIGENZA E CONTROLLO DEL RISPETTO CODICE ETICO	29
ARTICOLO 20 - CONTROLLO E SANZIONI	29
ARTICOLO 21 - VIGENZA	30

Parte PRIMA

PREMESSA

Numero Blu Servizi S.p.A. (di seguito anche “Numero Blu” o la “Società”) è una società attiva nell’offerta di \ e servizi di **Contact Center** e **Ricerche di Mercato**. La Società è partner di Imprese leader in diversi settori merceologici anche strategici **ed opera attraverso diverse sedi dislocate sul territorio italiano, in aggiunta alla Sede Legale e Direzione Generale sita in Via di Monte Carmelo n. 5, 00166 Roma.**

La Società svolge i propri servizi mediante un totale di circa 1250 (milleduecentocinquanta) postazioni, di cui 500 (cinquecento) operative da remoto. Le postazioni garantiscono la business continuity grazie a un sistema informativo e di comunicazioni ridondante e all’avanguardia, con presidio costante e senza interruzioni dei collegamenti e metodologie protettive di segnalazione e ripristino in caso di *disaster recovery*.

La Società offre i propri servizi per il tramite di operatori qualificati, formati costantemente attraverso training approfonditi e selettivi. Numero Blu dispone inoltre di una propria struttura ICT interna che provvede alla realizzazione di piattaforme flessibili e adattabili a ogni esigenza e una pluralità di canali: voce, mail, chat, co-browsing, sms, fax, posta e social media. La missione aziendale è, infatti “*offrire alle aziende soluzioni personalizzate e flessibili per rendere più competitivi i clienti nel loro mercato di riferimento*”.

Nata nel 1993 con un servizio innovativo di segreteria virtuale, col progredire degli anni la Società ha incrementato le proprie competenze espandendo il nucleo originario d’attività, rappresentato dai servizi tradizionali di contact center. Oggi la Società offre un paniere di servizi comprendente attività di **Customer Care** e **Customer Management** in inbound, outbound, ricerche di mercato e back office. Il capitale umano è costituito da operatori esperti adeguatamente formati per ciascun settore di mercato ed orientati alla piena soddisfazione del Cliente finale.

La **Divisione Ricerche di Mercato** della Società supporta le Aziende clienti che intendono conoscere approfonditamente il target a cui si rivolgono, la percezione e il gradimento dei servizi offerti o la reputation del proprio brand. La Società collabora sia direttamente con Aziende italiane ed estere, sia attraverso Istituti di Ricerca internazionali, laddove i Clienti abbiano necessità di conoscere le caratteristiche del mercato italiano. Le ricerche di mercato, realizzate attraverso un team multidisciplinare, costituito da statistici, informatici, psicologi e sociologi, sono svolte in diversi settori merceologici, sia in ambito consumer e business.

Numero Blu persegue il proprio oggetto sociale ed informa la propria attività interna ed esterna al pieno rispetto dei principi di condotta contenuti nel presente Codice Etico (di seguito il “**Codice**” o il “**Codice Etico**”), elemento essenziale e funzionale del Modello Organizzativo (il “**Modello**”) che la Società adotta ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 (il “**Decreto**”).

Numero Blu riconosce nell'etica e nella responsabilità sociale i valori fondanti della propria cultura d'impresa e del proprio operato quotidiano. A ciò si accompagna il costante impegno della Società nel rispettare, attuare e promuovere le regole di condotta e i requisiti per un comportamento etico e responsabile, all'interno del proprio ambiente di lavoro. Per Numero Blu l'etica nella conduzione degli affari costituisce una condizione primaria di rispetto degli obblighi di *corporate responsibility* ed una condizione imprescindibile per il successo nello svolgimento della propria attività imprenditoriale.

La Certificazione Etica SA8000 ottenuta dall'impresa è la dimostrazione dell'impegno aziendale nel "fare impresa" in modo sostenibile e responsabile, garantendo sempre il pieno rispetto dei diritti dei propri dipendenti e favorendone al tempo stesso la crescita professionale e personale, coinvolgendo i propri fornitori come partners strategici nella realizzazione delle attività aziendali e lavorando per la soddisfazione dei propri clienti.

Il Codice Etico trova applicazione in relazione a tutte le attività svolte da Numero Blu. Con i principi che costituiscono il suo Codice, Numero Blu intende divulgare e rendere noti i propri principi d'azione, ed attestare quei valori e principi etici condivisi e fatti propri dal personale che opera in azienda. Principi nei quali la Società si riconosce da sempre e che sono idonei a prevenire la commissione dei reati previsti dal Decreto.

Al rispetto delle finalità ed obiettivi aziendali nonché del presente Codice sono tenuti – nei limiti delle rispettive competenze, funzioni e responsabilità – i componenti degli organi sociali, il *management*, i dipendenti e collaboratori di Numero Blu, sia nei rapporti interni che in ogni fase delle relazioni con terzi.

Numero Blu raccomanda alle società soggette alla propria direzione e coordinamento, nonché ad ogni eventuale consorzio o ATI partecipato, l'adozione di un Codice Etico conforme ai principi fatti propri e racchiusi nel proprio Codice.

In ragione della sua portata applicativa e del suo livello di incisività sull'organizzazione e sulle modalità di svolgimento delle attività aziendali, il Codice Etico è stato adottato da Numero Blu mediante delibera del Consiglio di Amministrazione.

La Società si riserva di modificare ed integrare il Codice Etico sulla scorta delle indicazioni provenienti dall'Organo di Vigilanza di cui alla parte Quarta del presente codice, nonché da tutti i soggetti coinvolti ed in coerenza con l'evoluzione della normativa rilevante, oltretutto sulla base di eventuali indicazioni provenienti dalle Associazioni di categoria alle quali Numero Blu aderisce (ANPAL – Agenzia Nazionale Politiche Attive Lavoro).

INTRODUZIONE

ARTICOLO 1 - FINALITÀ E CONTENUTI DEL CODICE ETICO

Il Codice Etico fornisce regole comportamentali e principi di deontologia aziendale diretti a prevenire la possibile commissione dei reati previsti dal Decreto e la realizzazione di comportamenti in contrasto con i valori che la Società intende promuovere. Alle regole e principi enunciati nel Codice viene riconosciuto valore etico positivo da parte della Società, ed il rispetto delle stesse costituisce condizione imprescindibile per il conseguimento, da parte di Numero Blu, della propria missione aziendale.

I principi contenuti nel Codice integrano le disposizioni legislative, statutarie, regolamentari e contrattuali che disciplinano il funzionamento degli organi sociali ed i diritti e doveri dei destinatari del Codice medesimo.

Il Codice disciplina le condotte rilevanti sotto il profilo etico, con lo scopo di rendere trasparente, sia nei rapporti interni che con i terzi, l'attività di Numero Blu e di contribuire a diffondere un'immagine di affidabilità, trasparenza, lealtà e correttezza delle attività poste in essere nel perseguimento dei propri obiettivi, con specifico riguardo alle finalità espresse dal Decreto.

ARTICOLO 2 - DESTINATARI E DIFFUSIONE DEL CODICE

Le disposizioni del Codice sono vincolanti per i comportamenti dei componenti degli organi sociali, dei dirigenti, dipendenti e collaboratori della Società (di seguito collettivamente indicati quali “**Destinatari**”).

La Società richiede anche ai propri fornitori, appaltatori, subappaltatori, committenti, clienti, consulenti, mediatori ed intermediari di agire, nei rapporti con la Società medesima, in coerenza con quanto previsto nel presente Codice Etico.

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

A tal fine la Società si impegna affinché i Destinatari del Codice nonché il personale degli altri soggetti direttamente coinvolti nelle sue attività aziendali rispettino i predetti principi, il Codice Etico ed i regolamenti interni della Società.

I membri degli organi sociali, i dirigenti, i dipendenti ed i collaboratori rispettano il Codice Etico anche nei rapporti verso l'esterno. In particolare essi devono informare i terzi circa il contenuto delle disposizioni del Codice, al fine di esigere il rispetto delle proprie scelte e del proprio comportamento.

Ogni esponente aziendale ha l'obbligo di riferire ai propri superiori o all'Organo di Vigilanza qualsiasi notizia, direttamente rilevata o riportata da terzi, in merito a potenziali violazioni delle norme del Codice e qualsiasi richiesta gli sia stata rivolta di violarle, nel rispetto delle finalità del Decreto e nel quadro delle cautele e tutele del segnalante adottate da Numero Blu e previste dal presente Modello per le ipotesi di segnalazioni di illeciti e violazioni dello stesso, di cui il Codice Etico costituisce parte integrante. Il tutto anche in conformità a quanto previsto in materia di "*whistleblowing*" (segnalazione e denuncia di condotte illecite riscontrate) dalla legge n. 179 del 30 novembre 2017 per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato.

A tal fine l'Organismo di Vigilanza, anche sulla base delle indicazioni fornite dalle funzioni aziendali, organizza appositi programmi di formazione al fine di assicurare una diffusione generalizzata del Codice e una corretta comprensione dello stesso all'interno della Società. Per gli stessi motivi il Codice è messo a disposizione di qualunque interlocutore della Società e copia dello stesso è consegnata a tutti i suoi Destinatari come sopra definiti. La Società si impegna a richiamare l'osservanza delle disposizioni del Codice e ad assicurarne la maggiore diffusione possibile anche all'esterno in tutti i rapporti economici da essa instaurati. Personale Numero Blu, pertanto, è chiamato in ogni tempo a fornire l'eventuale necessario supporto interpretativo relativamente alle disposizioni in esso contenute, al fine di informare i propri fornitori, committenti ed interlocutori privati ed istituzionali in merito alla propria politica aziendale ed ai valori che essa intende promuovere.

Copia del Codice è consegnata ad ogni dipendente all'inizio dell'attività lavorativa con la Società ed a quelli già in servizio, perché sia fornita prova di conoscenza preventiva con attestazione corrispondente. Esso è inoltre disponibile in formato elettronico sul sito *Intranet* e consultabile sul sito *Internet* di Numero Blu.

ARTICOLO 3 - EFFICACIA ED AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CODICE

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

Nell'ambito del sistema di controllo interno, il Codice Etico costituisce strumento preventivo e di riferimento per la condotta etica negli affari aziendali ed elemento effettivo della strategia e dell'organizzazione aziendale; ed è parte integrante sia del Modello sia del sistema sanzionatorio per la violazione delle norme in esso stabilite, adottati dalla Società, secondo quanto previsto dagli artt. 6 e 7 del Decreto. La responsabilità dell'attuazione del Codice Etico e della sua applicazione deve ritenersi conosciuta ed in capo anche a tutti coloro che intrattengono rapporti di qualsiasi natura con la Società.

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

ARTICOLO 4 - ATTUAZIONE ED AGGIORNAMENTI DEL CODICE

Il Codice è adottato dalla Società mediante delibera del Consiglio di Amministrazione, il quale, anche su proposta dell'Organo di Vigilanza o su segnalazione dei soggetti coinvolti e/o sulla scorta di indicazioni provenienti dalle Associazioni di Categoria alle quali Numero Blu aderisce o dovesse aderire, provvederà ad effettuare successive modifiche ed integrazioni di carattere sostanziale. A tal fine sono da intendersi modifiche di carattere sostanziale quelle che si rendono necessarie a seguito dell'evoluzione della normativa di riferimento o che riguardino un cambiamento dei poteri dell'Organo di Vigilanza e nel sistema sanzionatorio.

Per le modifiche diverse da quelle sostanziali, il Consiglio di Amministrazione delega l'Amministratore Delegato, il quale dovrà riferire semestralmente circa le modifiche adottate al Consiglio di Amministrazione, il quale dovrà approvarle ovvero eventualmente integrarle e/o modificarle.

La vigilanza sull'efficienza ed attuazione del presente Codice è garantita dall'OdV che riporta al Consiglio di Amministrazione della Società.

PRINCIPI GENERALI

ARTICOLO 5 - PRINCIPI ETICI: DEFINIZIONE

Nell'attuazione del proprio oggetto sociale e nello svolgimento della propria attività, Numero Blu si conforma ai principi etici generali di onestà e legalità, trasparenza, correttezza, efficienza, spirito di servizio, concorrenza leale, collaborazione tra colleghi e valorizzazione professionale delle risorse nel rispetto delle pari opportunità, con specifica attenzione alle finalità di cui al Decreto.

I principi etici generali informano l'operato di tutti i Destinatari delle disposizioni del Codice, ovvero i membri degli organi sociali, i dirigenti, i dipendenti ed i collaboratori della Società, sia con attenzione ai rapporti interni che ai rapporti con i terzi e devono trovare attuazione pratica nella realtà lavorativa quotidiana. In nessun caso il perseguimento dell'interesse sociale o individuale può giustificare una condotta in violazione dei principi espressi dal presente Codice.

La Società invita altresì le sue società collegate e/o controllate a conformare la propria attività ai principi etici generali espressi nel Codice.

ARTICOLO 5.1 - ONESTÀ E LEGALITÀ

L'onestà rappresenta il principio etico di riferimento per tutte le attività poste in essere dalla Società nel compimento della propria missione.

I Destinatari del Codice sono tenuti:

- al rispetto delle leggi vigenti nazionali e comunitarie, in conformità alle procedure previste da specifici protocolli ed ai principi espressi dal presente Codice;
- ad acquisire con diligenza la necessaria conoscenza delle norme di legge applicabili allo svolgimento della propria funzione.

Ciascun dipendente è tenuto, inoltre, ad osservare oltre ai principi generali di diligenza e fedeltà di cui all'art. 2104 del cod. civ., anche le prescrizioni comportamentali contenute nei contratti collettivi applicabili.

L'integrità morale costituisce un dovere costante di tutti i Destinatari. Nei rapporti con Autorità ed Istituzioni pubbliche i Destinatari devono attenersi alla massima correttezza, trasparenza e collaborazione, nel pieno rispetto delle leggi e delle normative vigenti e delle loro funzioni istituzionali.

ARTICOLO 5.2 - TRASPARENZA

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

L'osservanza di tale principio implica l'impegno dei componenti degli organi sociali, dei dirigenti, dipendenti e collaboratori della Società, a fornire le dovute informazioni circa il contenuto del Codice, sia all'esterno che all'interno della Società, in modo chiaro e completo, adottando una comunicazione verbale o scritta di facile e immediata comprensione e previa verifica dei requisiti dell'informazione stessa.

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

Sotto altro aspetto, il principio della trasparenza implica che i Destinatari devono adoperarsi affinché ogni operazione, transazione e azione sia registrata, verificabile e, pertanto, documentata nonché autorizzata, legittima, coerente e congrua.

A tal fine, per ogni operazione deve sussistere un adeguato e completo supporto documentale su cui si possa procedere in ogni momento all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione ed individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato e verificato l'operazione stessa.

Nello svolgimento delle attività aziendali, il principio della trasparenza si riflette altresì sulla gestione delle risorse finanziarie, la quale sarà improntata a criteri di verificabilità, coerenza e congruità, con particolare attenzione alle finalità espresse dal Decreto. In particolare, la Società individua specifiche procedure di gestione delle risorse finanziarie, anche al fine di impedire la commissione di reati.

ARTICOLO 5.3 - CORRETTEZZA

Il principio di correttezza implica il rispetto da parte di tutti i Destinatari, nell'espletamento della propria attività lavorativa e professionale, dei diritti di ciascun soggetto coinvolto, al di là della mera osservanza delle norme di legge e del Contratto di Lavoro. Tale rispetto si sostanzia anche nel rifiuto di qualsiasi situazione idonea a creare discriminazione ed è da intendersi, anche sotto il profilo della *privacy* di ciascun soggetto coinvolto, tutelata mediante l'adozione di regole specifiche e di specifiche modalità di trattamento.

ARTICOLO 5.4 - EFFICIENZA

Il principio dell'efficienza richiede che in ciascuna attività lavorativa sia posta la migliore qualità professionale secondo gli *standard* più avanzati di ciascun settore e profilo di attività.

Nelle prestazioni e nell'erogazione dei servizi dovrà sempre essere garantito l'impegno necessario ad assicurare un servizio adeguato alle esigenze del cliente e gli *standard* più avanzati di economicità nella gestione delle risorse impiegate.

Sul principio dell'efficienza Numero Blu fonda la propria missione di eccellenza professionale e di qualità, avendo nel tempo confermato tale vocazione e cura anche tramite le seguenti attestazioni di pregio:

- Certificazione Sistema Gestione Responsabilità Sociale SA8000 (standard accreditato che risponde alle esigenze delle organizzazioni che intendono distinguersi per il loro impegno nello sviluppo sostenibile, con particolare attenzione alle tematiche sociali. Per Numero Blu, la Certificazione Etica SA 8000 costituisce uno strumento efficace, la cui implementazione garantisce la corretta gestione ed il monitoraggio costante di tutte le attività ed i processi ad esse correlati che impattano sulle tematiche inerenti le condizioni dei lavoratori (diritti umani, sviluppo, valorizzazione, formazione e crescita professionale delle persone, salute e sicurezza dei lavoratori, non discriminazione, lavoro dei minori e dei giovani) ed i cui requisiti si estendono anche ai fornitori ed ai subfornitori);

- Certificazione ISO 9001 2015, Sistema Gestione Qualità;
- Certificazione ISO 45001 2018, Sistema Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro;
- Certificazione ISO 37001 2016, Sistema Gestione Anticorruzione;
- Certificazione ISO 14001 2015, Sistema Gestione Ambientale;
- Certificazione UNI EN 18295-1 2017, Requisiti di servizio per i centri di contatto clienti (CCC).

ARTICOLO 5.5 – SPIRITO DI SERVIZIO

Lo spirito di servizio implica la fondamentale condivisione, da parte di ciascuno, della missione aziendale.

Ciò comporta che ciascun Destinatario delle disposizioni del Codice si ispiri costantemente, nei propri comportamenti, all’obiettivo ultimo di fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività, la quale deve beneficiare dei migliori *standard* di qualità, alle più eque condizioni economiche e normative, senza alcuna arbitraria discriminazione.

ARTICOLO 5.6 - VALORIZZAZIONE PROFESSIONALE E COLLABORAZIONE TRA COLLEGHI

Le risorse umane costituiscono il fattore fondamentale per lo sviluppo e la crescita delle attività e *skills* aziendali. La Società tutela e promuove la crescita professionale delle proprie risorse umane allo scopo di accrescere il patrimonio di competenze aziendali.

La Società favorisce la partecipazione dei propri dipendenti/collaboratori al piano di sviluppo aziendale e ne incentiva i contributi e l’impegno, salvaguardando le pari opportunità all’interno della propria organizzazione, garantendo la diversità nell’ambiente di lavoro senza discriminazioni di genere, inclinazione sessuale, politiche e religiose per i propri lavoratori ed i interlocutori.

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

ARTICOLO 5.7 - CONCORRENZA

La Società, consapevole che una libera concorrenza rappresenta un fattore irrinunciabile per la propria crescita tecnica, professionale ed economica, intende sviluppare il valore della concorrenza operando secondo principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato.

Non sono pertanto ammessi comportamenti contrari alla correttezza professionale, collusivi, predatori, di abuso di posizione dominante e/o tendenti alla creazione di dipendenza economica così come ogni altra condotta diretta ad alterare la lealtà e l'equilibrio concorrenziale del mercato fondato sul libero incontro tra domanda potenziale ed offerta.

ARTICOLO 5.8 - CONFLITTI DI INTERESSI

Numero Blu pone il massimo impegno nell'adottare procedure e politiche interne che riducano al minimo il rischio di conflitti di interessi all'interno della Società, curando costantemente la separazione delle attribuzioni/attività/incarichi/responsabilità e prevedendone periodicamente l'aggiornamento.

Tra la Società ed i propri amministratori e dipendenti sussiste un rapporto di piena fiducia, nell'ambito del quale è dovere primario dell'amministratore e del dipendente utilizzare i beni dell'impresa e le proprie capacità lavorative per la realizzazione dell'interesse aziendale in conformità ai principi fissati nel Codice Etico, che rappresentano i valori cui la Società si ispira.

Nello svolgimento della propria attività, i componenti degli organi sociali, i dirigenti, i dipendenti ed i collaboratori della Società evitano ogni tipo di situazioni nelle quali potrebbero trovarsi, anche potenzialmente, in conflitto di interessi con Numero Blu, con i servizi che essa offre e/o con i valori che la stessa tutela e promuove. I Destinatari si astengono categoricamente dal procurarsi vantaggi personali in ragione di incarichi svolti dalla Società.

Possono costituire ipotesi di conflitto di interessi, a scopo esemplificativo e non esaustivo e fatte sempre salve le prescrizioni legislative vigenti in materia, le seguenti situazioni:

- svolgere una funzione di vertice (amministratore delegato, consigliere, responsabile di funzione) ed avere interessi economici diretti o indiretti, ovvero relativi a se stessi o ai propri familiari ed affini, in attività di fornitori, clienti, o concorrenti (ad esempio possesso di azioni, incarichi professionali);
- curare i rapporti con i fornitori e con i committenti per conto della Società e svolgere attività lavorativa presso gli stessi, anche in via indiretta tramite parenti e affini, in contrasto con gli interessi di Numero Blu;
- realizzare un guadagno finanziario o evitare una perdita finanziaria a discapito degli interessi della Società;
- essere portatori di un interesse nel risultato del servizio prestato al cliente, distinto da quello del cliente medesimo;
- avere un incentivo a privilegiare gli interessi di clienti diversi da quello a cui il servizio è prestato;

- utilizzare le informazioni riservate acquisite durante e in ragione della propria attività lavorativa in contrasto con gli interessi di Numero Blu e a vantaggio proprio e/o di terzi;
- ricevere, anche in via indiretta, qualunque incentivo, sotto forma di denaro, beni, servizi, favori o benefici da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con Numero Blu, diverso dalla retribuzione o dalle competenze normalmente percepite per lo svolgimento delle proprie mansioni.

Nel caso in cui si manifesti, anche solo all'apparenza, un caso di conflitto di interessi, i componenti degli organi sociali, i dirigenti, i dipendenti ed i collaboratori della società, fatte salve naturalmente le eventuali prescrizioni legislative o contrattuali in materia, sono tenuti a darne tempestiva comunicazione al proprio responsabile o, nel caso di componenti degli organi sociali, all'Organismo di Vigilanza, i quali ne informano il Consiglio di Amministrazione che ne valuta, caso per caso, l'effettiva esistenza.

Il dipendente è tenuto a fornire informazioni circa le attività svolte anche al di fuori dell'orario di lavoro nel caso in cui queste possano apparire in conflitto di interessi con Numero Blu.

In particolare, il dipendente, fermo restando quanto dettato dalle norme contrattuali, non può assumere incarichi esterni in società i cui interessi siano direttamente o anche solo potenzialmente contrastanti o interferenti con quelli di Numero Blu.

Il dipendente non può inoltre accettare da soggetti diversi dalla Società retribuzioni o altre utilità per prestazioni alle quali è tenuto per lo svolgimento delle proprie mansioni.

ARTICOLO 5.9 - RISERVATEZZA

Numero Blu garantisce il principio di riservatezza delle informazioni e delle notizie attinenti l'attività di impresa, anche al fine di assicurare la salvaguardia del bagaglio di conoscenze aziendali nei diversi settori societari.

I componenti degli organi sociali, nonché i dipendenti e collaboratori della Società, sono pertanto tenuti, anche al di fuori dell'orario di lavoro e durante la sospensione del contratto, a non divulgare in alcun modo le informazioni privilegiate di cui siano venuti a conoscenza anche accidentalmente nell'esercizio delle proprie funzioni, quali:

- informazioni inerenti a gare o commesse gestite, eseguite, supervisionate o per le quali la Società risulti appaltatrice, anche se soltanto in fase preliminare di approntamento, e che non siano di pubblico dominio in qualsiasi forma;
- informazioni di qualsiasi natura di qualsivoglia terzo in rapporto con la Società (quali ad esempio i partecipanti a consorzi o ATI), relativamente a dati o informazioni da questi rese in qualsiasi

forma alla Società in ragione dei suoi incarichi, quali ad esempio elaborazioni di soluzioni tecniche o operative e/o prospettazioni finanziarie ed offerte;

- dati o informazioni finanziarie o economiche della Società che non siano di pubblico dominio;
- dati economici e finanziari, progetti, acquisizioni, fusioni e strategie commerciali dell'azienda.

I soggetti sopra indicati sono tenuti:

- a comunicare tali informazioni ad altri soltanto qualora sia strettamente richiesto dal normale esercizio del proprio lavoro, ufficio o funzione;
- a non abusare del proprio privilegio informativo nell'interesse proprio e/o di terzi né ad indurre altri a farlo;
- a farne uso per scopi esclusivamente connessi alle proprie funzioni aziendali.

Le informazioni privilegiate ed ogni altra informazione fornita all'esterno anche in occasione di convegni, interviste o pubblicazioni viene comunicata, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, dalle funzioni a ciò preposte, o previa autorizzazione delle stesse, ed in modo da garantirne sempre la chiarezza, la correttezza, la tempestività e la parità di accesso al pubblico. È fatto altresì assoluto divieto ai componenti degli organi sociali, ai dipendenti e collaboratori della Numero Blu di diffondere intenzionalmente notizie false sulla Società e/o i suoi collaboratori a qualsiasi titolo.

ARTICOLO 5.10 - SOSTENIBILITÀ E AMBIENTE

Numero Blu ha intrapreso da tempo la strada della sostenibilità e dell'attenzione all'ambiente ed alla propria impronta ecologica, che consiste nel vaglio preventivo dell'impatto del proprio agire e nella progressiva integrazione delle proprie attività con le inevitabili ricadute sociali e ambientali. Le strategie aziendali tengono quindi nel debito conto il congruo bilanciamento degli interessi societari ed economico-finanziari con i principi di equità sociale e di rispetto dell'ambiente circostante.

È impegno continuo e costante della Società minimizzare in ogni contesto l'impatto delle proprie attività e contemperare sempre ogni esigenza aziendale con il rispetto dei valori ambientali e di sviluppo sostenibile. A tal fine Numero Blu si impegna:

- ad operare nel pieno rispetto delle norme e dei principi che regolano il vivere comune, nonché della legislazione e dei regolamenti vigenti in materia di gestione dei rifiuti, tutela dell'ambiente, salvaguardia e uso razionale delle risorse del territorio;
- a conformarsi a quanto stabilito dall'art. 3 *quater* del D. Lgs. n. 152 del 2006 (Codice dell'ambiente) in materia ambientale con riferimento al principio dello sviluppo sostenibile attribuendo

considerazione primaria alla tutela degli interessi dell'ambiente fine di salvaguardare e migliorare la qualità dell'ambiente anche futuro, mediante l'utilizzo consapevole e responsabile delle risorse;

- a ricercare ed attuare, nello svolgimento della propria attività, il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali allo scopo principale di prevenire l'inquinamento e minimizzare i rischi ambientali.

Con riguardo specifico all'attività svolta ed al proprio oggetto sociale Numero Blu

garantisce, in linea con la normativa vigente, il massimo impegno nella gestione responsabile dei rifiuti, anche con riferimento a quelli originati da apparecchiature, che dipendono da correnti elettriche o campi elettromagnetici (RAEE – Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) assicurando in ogni propria sede operativa la raccolta separata, lo smistamento, lo smaltimento e, laddove possibile, il riciclaggio dei RAEE mediante la riutilizzazione dei materiali di cui sono composti, nella duplice ottica di salvaguardare l'ambiente ed evitare lo spreco di risorse che possono essere riutilizzate per costruire nuove apparecchiature.

La Società ha altresì ottenuto la Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001 2015.

ARTICOLO 5.11 – ANTI-TERRORISMO, LOTTA AI REATI TRANSNAZIONALI, CRIMINALITÀ ORGANIZZATA, ANTIRICICLAGGIO

Numero Blu considera suo obbligo scongiurare e prevenire in qualsivoglia forma, diretta o indiretta, lo sviluppo di qualsivoglia tipo di attività criminali. La Società pone ogni sforzo nel combattere in ogni forma l'infiltrazione della criminalità organizzata nell'economia nazionale.

La Società riconosce il primario valore dei principi di ordine democratico e di libera determinazione politica cui si informa lo Stato.

È pertanto vietato e del tutto estraneo qualsiasi comportamento che possa costituire o essere collegato ad attività terroristica o di eversione dell'ordine democratico dello Stato o che possa costituire o essere collegato a reati, anche transnazionali afferenti l'associazione per delinquere, anche di tipo mafioso, l'induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria, il favoreggiamento personale, nonché afferenti l'associazione per delinquere finalizzata al contrabbando di tabacchi lavorati esteri e al traffico illecito di sostanze stupefacenti o psicotrope, ovvero ancora afferenti possibili violazioni delle disposizioni contro le immigrazioni clandestine e relative al traffico di armi.

È fatto quindi obbligo a ciascun membro degli organi sociali, così come ai dirigenti, dipendenti e collaboratori della Società, di segnalare comportamenti collusivi e/o agevolativi di qualsiasi tipo atti ad assecondare direttamente o indirettamente il propagarsi o svilupparsi di attività criminale di associazioni per delinquere di qualsiasi genere.

Al fine di scongiurare vicende di riciclaggio, Numero Blu si impegna ad assicurare ogni cura nel tracciamento delle fonti di denaro, adottando laddove possibile sistemi contabili di tracciamento della provenienza di fonti di denaro impiegate da qualsivoglia contraente. I Destinatari sono tenuti ad assicurarsi circa l'integrità morale, la reputazione ed il buon nome di ogni controparte negoziale, fornitori o *partner* commerciali, ivi compresi i suoi organi di rappresentanza.

I Destinatari del presente Codice non devono, in alcun modo e in alcuna circostanza, ricevere pagamenti o accettarne la promessa o correre il rischio di essere implicati in vicende relative al riciclaggio di denaro proveniente da attività illecite o criminali o porre in essere condotte di autoriciclaggio, ossia trasferire o impiegare in attività economiche o finanziarie somme di provenienza illecita da parte dello stesso soggetto che ha ottenuto tale denaro in maniera illecita.

È fatto divieto ai Destinatari del presente Codice di sostituire o trasferire denaro, beni o altre utilità provenienti da attività illecite, ovvero compiere in relazione ad essi altre operazioni, in modo da ostacolare l'identificazione della loro provenienza.

La Società garantisce il rispetto di tutte le norme e disposizioni nazionali e internazionali vigenti in materia di criminalità organizzata, di antiriciclaggio ed autoriciclaggio.

ARTICOLO 5.12 - LA CORRUZIONE

Nella conduzione della propria attività, Numero Blu si conforma a quanto contenuto nelle disposizioni di legge vigenti, nel presente Codice Etico e Modello di Organizzazione e Gestione e nel Manuale Anticorruzione adottato dall'azienda e documentazione/procedure collegate. In ogni caso, la Società, inderogabilmente, vieta qualsivoglia azione di dipendenti o collaboratori volta a generare vantaggi o pressioni indebite nei confronti di terzi coi quali la Società si dovesse trovare ad interagire per qualsivoglia motivo.

È fatto obbligo ad ogni controparte negoziale rendere in ogni tempo palesi e trasparenti alla Società eventuali forme di compartecipazione o interessi di qualsiasi genere in società, associazioni o enti con le quali Numero Blu sia chiamata a negoziare, ai fini di consentire alla Società di poter valutare l'eventuale sussistenza di conflitti di interessi o divieti di negoziazione nel quadro di garantire la perfetta trasparenza d'ogni transazione svolta dalla Società.

Ogni Destinatario è tenuto ad astenersi da qualunque azione volta ad incentivare e/o favorire contrattazioni indebite tra la Società e qualsivoglia terzo. È fatto divieto assoluto ad ogni Destinatario di promuovere o favorire indebitamente i propri interessi e/o utilità per il tramite della Società al fine di trarre qualsivoglia illegittimo vantaggio, così come di svolgere, perpetrare e/o porre in essere azioni o negoziazioni in grado di minare l'imparzialità, l'autonomia di giudizio e la trasparenza della contrattazione di qualsivoglia terzo che sia chiamato ad interagire con la Società a qualsiasi titolo.

La Società non consente ai membri degli organi sociali, dirigenti, dipendenti e collaboratori di promettere o corrispondere a terzi o accettare somme di denaro, doni, beni o altre utilità a/da parte di terzi, in via diretta o indiretta, allo scopo di procurare indebiti vantaggi alla Società.

In nessun caso è consentito ai membri degli organi sociali, dirigenti, dipendenti e collaboratori di chiedere per sé od altri ed accettare beni, doni, od altre utilità da soggetti con i quali si intrattengono o potrebbero intrattenersi rapporti connessi all'attività lavorativa, salvo doni e/o favori di carattere simbolico e di modico valore a scopo di ospitalità, cortesia o attività promozionale.

La Società ha altresì conseguito la Certificazione ISO 37001 2016 - Sistema di Gestione Anticorruzione con riferimento alle attività di “*Progettazione ed erogazione di servizi di contact center e ricerche di mercato*” per le sedi operative di via Monte Carmelo 5 (Roma), via Gualtiero Serafino 8 (Roma), via della Maglianella 65/E (Roma), via Caboto 8/B Legnano (Milano) e via Jenner 51 (Milano).

ARTICOLO 5.13 - IL CAPITALE SOCIALE ED I CREDITORI

La Società impronta la propria attività al rispetto delle prescrizioni di legge previste a tutela dei creditori ed orienta le proprie strategie di mercato effettuando investimenti ponderati. Numero Blu riconosce che la tutela dell'integrità del capitale sociale e degli interessi dei creditori e dei terzi in genere costituiscono valori etici di riferimento.

ARTICOLO 5.14 - PRIVACY E SICUREZZA NELLE INFORMAZIONI

In materia di *privacy*, trattamento e gestione dei dati e sicurezza nelle informazioni, Numero Blu adotta le misure di sicurezza ottimali per il trattamento dati oltre alle politiche obbligatorie di tutela della protezione dati cui al Regolamento (UE) 679/2016 (GDPR), così come poi successivamente recepito dal D.Lgs 10 agosto 2018, n.101, recante disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale al regolamento (UE) n. 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”, che ha modificato il “Codice Privacy”, secondo la *best practice* di settore.

La Società cura ed impone il rispetto della normativa vigente ai fini di garantire la sicurezza nell'uso e nella gestione dei dati ed applica ed aggiorna costantemente politiche e procedure specifiche per la protezione dei dati personali e sicurezza nelle informazioni.

Numero Blu vigila affinché cautele obbligatorie sui punti che precedono vengano fatte proprie dal personale preposto alle singole attività di gestione e trattamento dati, ed a tal fine si impegna a:

- mettere a punto un'organizzazione per il trattamento dei dati che assicuri la corretta separazione di ruoli e responsabilità e l'ordinato svolgimento delle relative funzioni;

- classificare le informazioni per livelli di criticità crescenti in maniera da adottare le necessarie cautele in ogni fase del trattamento;
- sottoporre eventuali soggetti terzi che intervengano nel trattamento a patti di riservatezza.

Con riferimento specifico alle modalità di trattamento, gestione e sicurezza dei dati inerenti al proprio personale, Numero Blu tutela la privacy di ciascun dipendente e collaboratore:

- ammettendone il trattamento dei dati personali soltanto in conformità di quanto previsto dai regolamenti europei e dalla legge nazionale;
- fornendo sempre agli stessi la più ampia informativa ed assistenza in materia;
- mediante l'adozione di specifiche regole sia con riferimento alle informazioni da richiedere sia con riferimento alle modalità di trattamento e conservazione dei dati personali raccolti.

PARTE SECONDA

CRITERI DI CONDOTTA NELLA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

ARTICOLO 6 - POLITICHE DEL PERSONALE

Le risorse umane costituiscono il fattore determinante del successo di Numero Blu, e quindi elemento indispensabile per l'esistenza ed il progresso della Società, la quale considera la professionalità dei propri dipendenti e collaboratori elemento imprescindibile e valore essenziale per il perseguimento della propria missione aziendale e per il raggiungimento dei propri obiettivi.

Nella gestione dei rapporti con i dipendenti e collaboratori Numero Blu riconosce e tutela i diritti di cui essi godono, anche in considerazione della loro subordinazione al potere organizzativo, gerarchico e direttivo, mantenendo un riferimento costante alle rappresentanze sindacali, salvaguardando e valorizzando il dialogo con queste ultime in un'ottica di costante valorizzazione delle risorse umane.

ARTICOLO 6.1 - DOVERI DEI DIPENDENTI E COLLABORATORI

Ogni Destinatario deve attenersi ai principi di lealtà, trasparenza, correttezza e professionalità, secondo i dettami previsti dalla normativa vigente e dalle regole e norme di riferimento del presente Codice e del Modello Organizzativo. Ogni Destinatario è tenuto a conoscere i principi contenuti nel Codice Etico, ed a conformarvisi in ogni momento. I dipendenti Numero Blu hanno l'obbligo di astenersi dai comportamenti contrari alle statuizioni o norme comportamentali dovute, ed a rivolgersi ai propri superiori in caso si rendano necessari dei chiarimenti sulle modalità di applicazione delle stesse.

Essi hanno altresì l'obbligo, qualora venissero a conoscenza di violazioni o di tentate violazioni delle disposizioni contenute nel Codice, a fronte di qualsivoglia richiesta loro rivolta di agire in violazione delle norme suddette, di riferire tempestivamente ai propri superiori tali accadimenti. I superiori coinvolti saranno in tal senso obbligati a mantenere la riservatezza circa l'identità del denunciante, anche in applicazione delle disposizioni di cui alla legge n. 179 del 30 novembre 2017 in materia di "**whistleblowing**", e laddove le segnalazioni risultino poi essere palesemente infondate risulteranno applicabili le sanzioni di cui alla Parte Quarta, articolo 20 del Codice.

Ai dipendenti e collaboratori è richiesto, altresì, di conoscere e attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di riservatezza delle informazioni, di cui alla precedente Parte Prima Articolo 5.9, al fine di garantirne l'integrità, la sicurezza e la disponibilità, nonché di 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.

I dipendenti e collaboratori devono inoltre conoscere ed applicare quanto previsto dalla Società in materia di conflitto di interessi, di cui alla precedente Parte Prima Articolo 5.8. Essi devono evitare di svolgere

attività che siano anche potenzialmente in conflitto con gli interessi di Numero Blu ed astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui siano venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

È inoltre richiesto a tutto il personale dipendente ed ai collaboratori di Numero Blu di mantenere in maniera decorosa e rispettosa l'ambiente di lavoro. Nei luoghi e durante l'attività lavorativa, nonché nell'ora antecedente e successiva l'orario ordinario di lavoro, è severamente vietato il consumo e l'abuso di sostanze alcoliche, stupefacenti e psicotrope ovvero di sostanze recanti medesimi effetti.

È compito di ciascun Responsabile di Unità Organizzativa/Direzione aziendale, rappresentare con il proprio comportamento un esempio per i propri dipendenti.

ARTICOLO 6.2 - DOVERI DEI DIRIGENTI

Nel proprio comportamento il dirigente è tenuto ad osservare in ogni tempo i principi di lealtà, trasparenza, correttezza e professionalità espressi dal presente Codice, oltre al pedissequo e puntiglioso rispetto della normativa vigente applicabile alla sua funzione.

Il dirigente riveste ruoli d'indirizzo e di responsabilità apicali, ed è tenuto in via diretta a vigilare sull'osservanza della normativa e del Codice da parte dei propri riporti dipendenti e/o collaboratori, adottando a tal fine tutti i provvedimenti necessari o suggerendo migliorie o strumenti attuativi adeguati. È cura del dirigente verificare, anche con cadenza temporale, che i dipendenti e i collaboratori soggetti alla sua direzione operino in sintonia con le politiche aziendali e con i valori espressi dal Codice, e se tali figure si comportino con correttezza, disponibilità e cortesia nei confronti dei colleghi e delle persone con le quali entrano in contatto nell'espletamento delle proprie mansioni.

È fatto divieto assoluto al dirigente di richiedere a propri dipendenti e collaboratori, come atto dovuto al proprio superiore, comportamenti in contrasto con quanto prescritto dal Codice.

ARTICOLO 6.3 - SELEZIONE DEL PERSONALE ED ASSUNZIONE

Procedendo alla selezione di dipendenti e collaboratori, la Società si astiene da comportamenti discriminatori valutando i profili dei candidati sulla base di criteri di merito, di competenza e professionalità, tenendo conto della corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi e alle specifiche esigenze aziendali, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

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

I dipendenti e collaboratori sono assunti con regolare contratto, conformemente a quanto stabilito di volta in volta dalla normativa applicabile e dalla contrattazione collettiva. Non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare né di sfruttamento di forme collaborative spurie.

Alla costituzione del rapporto di lavoro ciascun dipendente o collaboratore sottoscrive l'impegno al rispetto dei principi contenuti nel Codice, ricevendo nel contempo accurate informazioni relative a:

- caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere;
- elementi normativi e retributivi, come regolati dal contratto collettivo nazionale di lavoro e dai contratti aziendali;
- norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute, associati all'attività lavorativa.

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

Al momento d'ingresso in azienda, al dipendente e/o collaboratore di Numero Blu viene inoltre consegnata, tra le altre cose, la seguente documentazione:

- lettera di consenso al trattamento dei propri dati da parte dell'azienda;
- lettera di nomina ad incaricato del trattamento con riferimento ai dati che dovranno gestire;
- copia del Codice Etico

Nell'ambito dei processi di gestione del personale, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra le esigenze della Società e i profili dei dipendenti/collaboratori nonché su considerazioni di merito.

Nel caso di riorganizzazioni aziendali, la Società salvaguarda il valore delle risorse umane prevedendo, se del caso, azioni di formazione e/o riqualificazione professionale.

ARTICOLO 6.4 - VALORIZZAZIONE E FORMAZIONE DELLE RISORSE

Numero Blu tutela e promuove la formazione delle proprie risorse umane al fine di arricchirne l'esperienza ed assicurarne la crescita professionale e culturale.

Numero Blu investe concretamente nella formazione costante del proprio personale, sia tecnico che gestionale, mediante l'organizzazione di corsi di formazione ed aggiornamento per l'affinamento delle competenze necessarie allo svolgimento della propria attività.

I responsabili delle direzioni aziendali sono tenuti a valorizzare pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura mediante l'attivazione delle leve disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita dei propri collaboratori, anche mediante la comunicazione e il dialogo e fornendo loro specifiche direttive comportamentali e professionali.

ARTICOLO 6.5 - SICUREZZA E SALUTE

Numero Blu considera il rispetto dell'integrità psico-fisica dei propri lavoratori un valore etico di primario riferimento a cui ispirare la propria attività in ogni momento. La Società assicura il rispetto di un habitat lavorativo ottimale, sicuro ed igienicamente protetto anche in costanza di politiche di remotizzazione delle postazioni e distanziamento sociale. Le politiche in merito sono adottate anche mediante il conseguimento e la costante implementazione dei requisiti di cui alla Certificazione ISO 45001 2018, Sistema Gestione Salute e Sicurezza sul lavoro, la Società si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza e della salute sui luoghi di lavoro sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti e collaboratori volti ad identificare ed accertare, prevenire, istruire, informare e diffondere ogni informazione utile, necessaria o obbligatoria al fine di scongiurare l'accadimento di sinistri ed incidenti sul lavoro.

Essa si impegna ed opera per tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori, soprattutto con azioni preventive volte ad evitare, quando possibile, i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori e a valutarne la portata quando tali rischi non possano essere completamente evitati. Numero Blu si impegna a svolgere tutte le attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di tutela ambientale, delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro, con particolare riguardo alle finalità di cui al Decreto.

A tal fine, la Società impartisce sempre adeguate istruzioni ai lavoratori e nel programmare la prevenzione terrà sempre in debito conto il grado di evoluzione della tecnica, approntando i mezzi necessari per ridurre il più possibile l'impatto delle condizioni di lavoro e dei fattori sociali ed ambientali sulla salute e sicurezza dei lavoratori, dando inoltre sempre la priorità a misure di prevenzione collettiva rispetto a misure di prevenzione individuali.

ARTICOLO 6.6 - TUTELA DELLA PERSONA

Numero Blu rispetta e tutela la salute, la sicurezza e l'integrità fisica e morale dei propri dipendenti e collaboratori garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona, ed assicura un ambiente di lavoro sicuro e salubre nel rispetto della normativa vigente, dei contratti di lavoro collettivi e individuali e dello Statuto dei Lavoratori (Legge 20 maggio 1970, n. 300).

La Società vigila affinché non siano posti in essere atti di violenza o di coercizione psicologica e contrasta ogni atteggiamento lesivo della dignità della persona. Essa vigila altresì per impedire che sia tollerata

alcuna forma di molestia sessuale e di discriminazione legata all'età, al sesso, alla sessualità, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle convinzioni religiose e affinché non siano attuati comportamenti che possano indurre o costringere dipendenti e collaboratori ad adottare condotte in violazione del Codice.

ARTICOLO 6.7 - UTILIZZO DEI BENI, MEZZI E RISORSE AZIENDALI NONCHÉ DEGLI STRUMENTI INFORMATICI

Ciascun dipendente o collaboratore è tenuto ad operare con diligenza per tutelare la conservazione e la funzionalità di beni, mezzi e risorse aziendali a lui affidati, attraverso comportamenti responsabili che ne rispettino la destinazione d'uso e in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro impiego.

Ciascun dipendente o collaboratore è tenuto, altresì, ad informare tempestivamente il proprio responsabile circa l'utilizzo distorto e/o improprio degli stessi a danno della Società, di cui sia eventualmente venuto a conoscenza.

La strumentazione informatica della Società deve essere utilizzata nel pieno rispetto delle leggi vigenti e delle specifiche normative interne che prescrivono un utilizzo corretto e non improprio degli strumenti informatici e telefonici della Società in dotazione al personale. Inoltre, è altresì assolutamente vietata la detenzione e diffusione abusiva di codici di accesso a sistemi informatici o telematici, la diffusione di apparecchiature, dispositivi o programmi informatici diretti a danneggiare o interrompere un sistema informatico o telematico, nonché l'installazione di apparecchiature atte a intercettare, impedire o interrompere comunicazioni informatiche o telematiche.

PARTE TERZA

CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER

ARTICOLO 7 - PRINCIPI GENERALI NEI RAPPORTI CON I TERZI

Sono *stakeholders* quei soggetti terzi, siano essi individui, gruppi, organizzazioni o istituzioni, il cui contributo è richiesto per la realizzazione della missione sociale di Numero Blu o che comunque hanno interesse al perseguimento di tale interesse o al raggiungimento dell'oggetto sociale di Numero Blu. In senso generale, sono da intendersi tutti coloro i cui interessi sono influenzati dagli effetti diretti o indiretti dell'attività della Società.

La Società esige dai propri organi sociali, dirigenti, dipendenti, collaboratori, e in genere da chiunque svolga a qualsiasi titolo funzioni di rappresentanza, anche di fatto:

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

In particolare, è fatto divieto ai componenti degli organi sociali, ai *manager*, ai dipendenti e collaboratori della Società, di fare o promettere a terzi, in via diretta e indiretta, dazioni di denaro o di altra utilità con l'intento di favorire indebitamente l'interesse della Società o di accettare per sé o per altri denaro o utilità per favorire indebitamente l'interesse di terzi. È ammessa esclusivamente l'elargizione di omaggi di carattere simbolico e di modico valore a scopo di cortesia o di attività promozionale.

Numero Blu adotta le misure necessarie affinché il vincolo del rispetto della normativa vigente, nonché dei principi e delle procedure a tale scopo preordinate, sia fatto proprio e praticato dai componenti degli organi sociali, dirigenti, dipendenti e collaboratori, nonché da *partner*, fornitori, clienti e da ogni altro soggetto nell'ambito dei rapporti intrattenuti.

Qualora dovessero insorgere nell'ambito delle attività aziendali divergenze con qualsivoglia *stakeholder*, Numero Blu si impegna a cercare soluzioni conciliative che possano consentire di superare nel miglior modo possibile le eventuali contrapposizioni.

ARTICOLO 8 - RAPPORTI CON I CLIENTI ED I COMMITTENTI

Numero Blu si impegna a soddisfare le esigenze dei propri clienti e committenti in adempimento agli obblighi fissati dalla normativa vigente, dal contratto e dagli *standard* di qualità prefissati ed a monitorare periodicamente la qualità del servizio prestato al cliente.

Numero Blu si impegna altresì a non porre in essere discriminazioni nei confronti dei propri clienti e ad instaurare con gli stessi un rapporto caratterizzato da elevata professionalità ed efficienza, orientato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla correttezza, alla trasparenza, alla ricerca e all'offerta della massima collaborazione.

In particolare, i contratti e le comunicazioni con i clienti sono caratterizzati dalla massima chiarezza, e comprensibilità, conformi alle normative vigenti e completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente.

Numero Blu si impegna a soddisfare le esigenze dei propri committenti e nei rapporti con gli stessi valuta attentamente la congruità e la fattibilità delle prestazioni richieste, con particolare riguardo alle condizioni normative, tecniche ed economiche, in modo da rilevare tempestivamente le anomalie e in nessun caso assumendo impegni contrattuali che possano mettere la Società nelle condizioni di dover ricorrere ad inammissibili risparmi sulla qualità della prestazione, sui costi del personale o sulla sicurezza del lavoro.

Nei rapporti con la committenza, Numero Blu assicura inoltre correttezza, serietà e chiarezza nelle trattative commerciali e nell'assunzione dei vincoli contrattuali, nonché il fedele e diligente adempimento degli stessi.

ARTICOLO 9 - RAPPORTI CON I FORNITORI

La scelta dei fornitori si basa su criteri oggettivi, concernenti il rapporto tra qualità e prezzo dei servizi/prodotti offerti, i tempi di consegna nonché la capacità tecnico/economica dei propri contraenti, la loro affidabilità, con riferimento alla specifica prestazione da rendere.

La scelta del fornitore e l'acquisto di beni e servizi materiali e immateriali devono avvenire nel rispetto dei principi di trasparenza, concorrenza, parità delle condizioni dei presentatori delle offerte e sulla base di valutazioni obiettive in merito alla competitività, qualità, utilità e prezzo della fornitura.

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

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

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

Numero Blu adotta ed aggiorna il proprio albo dei fornitori con criteri di qualificazione che non costituiscano barriere all'entrata.

Le trattative ed i rapporti negoziali con fornitori sono improntate alla massima correttezza e serietà e condotte nel rispetto della normativa vigente. I contratti e le comunicazioni con gli stessi sono caratterizzati dalla massima chiarezza, completezza e comprensibilità.

ARTICOLO 10 - RAPPORTI CON CONSULENTI E INTERMEDIARI (PRESTATORI D'OPERA E DI SERVIZI)

Le modalità di scelta dei propri consulenti ed intermediari sono regolate da principi di imparzialità e non discriminazione, nel pieno rispetto della più ampia concorrenzialità ed in base a criteri di merito, professionalità, capacità tecniche ed efficienza. I rapporti con gli stessi sono regolati da accordi specifici improntati a criteri di chiarezza, completezza e comprensibilità nel rispetto della normativa vigente.

ARTICOLO 11 - RAPPORTI CON PARTITI POLITICI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E ASSOCIAZIONI

Numero Blu non elargisce contributi, in via diretta o indiretta, a partiti politici o ai loro rappresentanti o candidati, né ad organizzazioni sindacali o ad associazioni a tutela dell'ambiente e si astiene da qualsiasi forma di pressione diretta ad ottenere favori o trattamenti privilegiati e ad influenzarne la condotta in merito alle proprie iniziative ed attività.

È ammesso contribuire all'attività di partiti politici, sindacati o associazioni soltanto nei modi e nelle forme previste dalla legge nell'ambito di specifici progetti ed iniziative e secondo regole di condotta precise quali la destinazione documentabile delle risorse e l'espressa autorizzazione degli organi sociali o dei responsabili preposti alla gestione di tali rapporti.

ARTICOLO 12 - RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, Numero Blu si ispira ai valori di lealtà, correttezza e trasparenza. Con specifico riguardo alle finalità espresse dal Decreto e nella conduzione dell'attività aziendale, la Società pone in essere ogni misura necessaria ad impedire fenomeni di corruzione o l'adozione di condotte strumentali idonee a favorire il pericolo di commissione di tale reato.

È fatto divieto assoluto ai membri degli organi sociali, ai dirigenti, ai dipendenti e collaboratori della società, sindaci e liquidatori, di fare e/o promettere a funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione, nonché a dipendenti dell'Autorità Giudiziaria, in via diretta o indiretta, somme di denaro o altre utilità. È ammessa esclusivamente l'elargizione di omaggi di carattere simbolico e di modico valore a scopo di cortesia o di attività promozionale, secondo le politiche e procedure aziendali adottate di volta in volta.

È fatto assoluto divieto di tenere una condotta contrastante con quanto previsto dal presente Codice e dal Protocollo di Comportamento Generale e nei Rapporti con la Pubblica Amministrazione, contenuto nella Parte Speciale del Modello al fine di favorire gli interessi della società.

ARTICOLO 13 - RAPPORTI ISTITUZIONALI E CON AUTORITÀ DI VIGILANZA, REGOLAMENTAZIONE E GARANZIA

Numero Blu intrattiene con tutti gli interlocutori istituzionali dello Stato, delle Regioni e degli Enti Locali, con le Autorità di Vigilanza, Regolamentazione e Garanzia, rapporti di fattiva collaborazione, improntati a criteri di integrità, correttezza e trasparenza, mettendo a disposizione degli stessi qualsiasi informazione richiesta nell'espletamento delle attività istruttorie e conformandosi ai provvedimenti emanati.

Numero Blu si impegna inoltre:

- ad instaurare, senza alcun tipo di discriminazione, canali stabili di comunicazione con tutti gli interlocutori istituzionali a livello nazionale e territoriale;
- ad astenersi dal trarre qualsiasi vantaggio indebito da eventuali rapporti personali o di parentela con funzionari degli organi istituzionali o Autorità di Vigilanza, Regolamentazione e Garanzia evitando di influenzare le loro decisioni o di richiedere trattamenti di favore mediante la promessa o l'offerta di denaro o di altri benefici e utilità;
- a rappresentare i propri interessi e posizioni nei confronti di tutti gli organi istituzionali o delle Autorità di Vigilanza, Regolamentazione e Garanzia in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva o coercitiva.

Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti, i contatti con gli interlocutori istituzionali e con le Autorità avvengono esclusivamente tramite referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dal vertice della Numero Blu.

ARTICOLO 14 - CONTRIBUTI E SPONSORIZZAZIONI

Numero Blu può aderire alle richieste di contributi limitatamente alle proposte provenienti da enti e associazioni dichiaratamente senza fini di lucro e con regolari statuti e atti costitutivi, che siano di elevato valore culturale, sociale o benefico e, in ogni caso, che coinvolgano un significativo numero di cittadini.

Le attività di sponsorizzazione, che possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte, sono destinate solo ad eventi che offrano garanzia di qualità o per i quali Numero Blu può collaborare alla progettazione, in modo da garantirne originalità ed efficacia.

In ogni caso, nella scelta delle proposte cui aderire, Numero Blu presta particolare attenzione verso ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale (ad esempio, rapporti di parentela con i soggetti interessati o legami con organismi che possano, per i compiti che svolgono, favorire in qualche

modo l'attività della società) e nella stipula dei contratti mantiene una condotta corretta e trasparente evitando ogni forma di pressione sui soggetti interessati.

ARTICOLO 15 - RAPPORTI CON LA STAMPA E I MASS-MEDIA

Nei rapporti con la stampa e i *mass media* la Società vigila affinché le informazioni oggetto di diffusione siano veritiere, trasparenti, corrette, prudenti e coerenti con le politiche aziendali, il Codice Etico e l'immagine della Società.

A tal fine i rapporti con la stampa ed i mass media, sono gestiti unicamente dalle funzioni aziendali competenti o previa autorizzazione delle stesse. È fatto divieto a soggetti non delegati dalla Società di comunicare qualsiasi notizia o dato agli organi di stampa o mass media.

ARTICOLO 16 - RAPPORTI CON GLI AZIONISTI

Numero Blu svolge servizi strumentali agli interessi degli azionisti, e si impegna a garantire il pieno rispetto di tali interessi e relativi diritti patrimoniali ed amministrativi assicurando la migliore ottemperanza a piani strategici, di investimento e di sviluppo approvati, anche assicurando agli stessi un'informazione accurata, veritiera e tempestiva, idonea a rendere migliore e consapevole la loro partecipazione alle decisioni societarie. A fronte dell'impegno posto dagli azionisti con i loro investimenti, Numero Blu si impegna a massimizzare il valore della propria attività attraverso la valorizzazione della gestione societaria, il perseguimento di elevati standard negli impegni produttivi e la salvaguardia dell'integrità del patrimonio sociale.

PARTE QUARTA

GLI ORGANI SOCIALI: ATTIVITÀ

ARTICOLO 17 - ASSEMBLEA

Numero Blu promuove la partecipazione alle proprie assemblee sociali ed assicura l'ordinato svolgimento delle adunanze e la possibilità degli intervenuti di esercitare consapevolmente i propri diritti di controllo, informazione, proposta e voto al fine di garantire la corretta formazione della volontà assembleare.

A tal fine Numero Blu assicura la dovuta informativa in vista delle adunanze e nello svolgimento delle stesse, anche mediante la partecipazione dei componenti degli organi sociali alle riunioni.

ARTICOLO 18 - CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione esercita con serietà, correttezza e diligenza le proprie funzioni, vigila sull'operato dei consiglieri delegati e sul loro dovere di riferire al Consiglio in merito all'esercizio delle funzioni delegate ed assicura a tutti i suoi componenti un'adeguata informazione circa gli argomenti all'ordine del giorno.

Il Consiglio di Amministrazione delibera in merito al Modello Organizzativo della Società di cui al Decreto nel rispetto delle disposizioni legislative e statutarie vigenti e tenendo conto delle linee guida fornite dalle Associazioni di Categoria cui fa riferimento. Esso assicura, altresì, all'Organismo di Vigilanza sul Modello stesso, la necessaria autonomia, indipendenza, continuità e libertà di azione proponendo anche, se necessarie, eventuali modifiche statutarie.

ARTICOLO 19 - INFORMATIVA CONTABILE E SOCIETARIA

Gli organi sociali e i dirigenti, dipendenti e collaboratori delle funzioni aziendali coinvolte assicurano che la predisposizione e il procedimento di approvazione del bilancio e più in generale l'informativa in materia contabile avvenga nel rispetto delle disposizioni legislative e statutarie, si attenga al principio della trasparenza e rispetti i canoni della verità, accuratezza e completezza dell'informazione di base per le relative registrazioni contabili.

Gli organi sociali e i dirigenti, dipendenti e collaboratori delle funzioni aziendali coinvolte sono tenuti, altresì, a fornire la massima collaborazione affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità.

Nello svolgimento di operazioni aventi ad oggetto conferimenti, utili o riserve e nelle operazioni di aumento o riduzione del capitale sociale, fusioni o scissioni, gli organi sociali e le funzioni aziendali coinvolte agiscono con particolare riguardo alla salvaguardia dell'integrità del patrimonio sociale e alla

tutela degli interessi dei creditori sociali, attenendosi a criteri di correttezza e trasparenza con particolare attenzione alla completezza e veridicità dei dati e delle informazioni utilizzate.

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. È compito di ogni dipendente o collaboratore far sì che la documentazione sia facilmente rintracciabile e ordinata secondo criteri logici.

Nei rapporti con i soggetti che esercitano il controllo contabile e con gli altri soggetti tenuti a rendere, per legge o in virtù di una decisione della Società, pareri, relazioni o stime in ordine a documenti, atti o operazioni della Società stessa, gli organi sociali e i dirigenti, dipendenti e collaboratori delle funzioni aziendali coinvolte sono tenuti ad una condotta corretta e trasparente improntata ad una fattiva collaborazione ed idonea a consentire la predisposizione di relazioni e documenti veritieri e corretti.

VIGENZA E CONTROLLO DEL RISPETTO CODICE ETICO

ARTICOLO 20 - CONTROLLO E SANZIONI

Le norme del Codice costituiscono parte essenziale delle obbligazioni contrattuali del personale ai sensi e per gli effetti dell'art. 2104 c.c. e della contrattazione collettiva applicabile.

Al fine di garantire il rispetto del Codice, Numero Blu adotta tutti gli strumenti e le procedure all'uopo necessarie.

La Società si avvale, a tal fine, di un organismo professionale di vigilanza denominato Organismo di Vigilanza sul Modello Organizzativo (di seguito, anche detto "OdV" o l'"Organismo di Vigilanza") il quale ha il compito specifico di vigilare sul rispetto, l'adeguatezza e l'aggiornamento del Modello adottato in ossequio alle previsioni del Decreto nonché sul rispetto dei principi enunciati nel Codice Etico, che del Modello costituisce parte integrante e presupposto deontologico. L'OdV è tenuto ad effettuare i controlli sul funzionamento, efficacia ed osservanza del Modello ed è libero di accedere a tutte le informazioni della Società. Ha inoltre facoltà di prendere visione di documenti e consultare dati e

proporre al Consiglio di Amministrazione eventuali aggiornamenti al Modello e dei protocolli interni che ne fanno parte.

All'OdV non competono, in ogni caso, poteri decisionali o impeditivi dello svolgimento delle attività dei destinatari del Modello stesso e del Codice.

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

Nell'ambito dei contratti di collaborazione professionale e fornitura di beni, servizi e lavoro, saranno inserite clausole specifiche che vincolino all'osservanza dei principi etico-comportamentali adottati da Numero Blu. Il testo standard della clausola è riportato nel Protocollo di Comportamento Generale e nei Rapporti con la Pubblica Amministrazione contenuto nella Parte Speciale del modello di Organizzazione di Numero Blu.

ARTICOLO 21 - VIGENZA

Il presente Codice costituisce una modifica ed aggiornamento del Codice Etico inizialmente adottato da Numero Blu Servizi S.p.A. il 25 ottobre 2016 ed è stato adottato con l'Adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del decreto Lgs 2001/231