

23/29.01.2013

Aprobat,
Director General
Ing. Caraman Ionel



CODUL ETIC

AL S.C. AQUASERV S.A. TULCEA

Cuprins

CAPITOLUL 1	Introducere	3
CAPITOLUL 2	Domeniu de aplicare, obiective fundamentale, principii si valori ...	4
CAPITOLUL 3	Norme de conduita si reguli de comportament in prestarea serviciilor publice	9
CAPITOLUL 4	Proceduri de implementare.....	24
CAPITOLUL 5	Modul de solutionare a reclamatilor.....	26
CAPITOLUL 6	Raspunderea disciplinara.....	26
CAPITOLUL 7	Dispozitii finale.....	26

CAPITOLUL 1.

INTRODUCERE

1.1. Misiunea Societatii

Societatea are, in calitate de principal operator in domeniul serviciilor de alimentare cu apa si serviciilor de canalizare, misiunea de a oferi clientilor sai, precum si altor parti interesate, servicii de inalta calitate, bazate pe profesionalism, transparenta, orientare catre client si responsabilitate.

Activitatea Societatii se desfasoara cu respectarea cerintelor legale si de reglementare si se bazeaza pe respectul fata de client, fata de angajat, dar si fata de mediul inconjurator.

Beneficiarii serviciilor de alimentare cu apa si serviciilor de canalizare au dreptul sa se astepte din partea Societatii si a angajatilor sai la o atitudine bazata pe etica, integritate, onestitate, profesionalism si impartialitate in procesul de luare a deciziilor care ii influenteaza.

1.2. Rolul Codului Etic in activitatea Societatii

Etica reprezinta ansamblul valorilor si principiilor ce stau la baza deciziilor care sunt luate. Aceste principii si valori decid daca actiunile pe care le intreprindem sunt sau nu corecte. Normele etice stau la baza deciziilor si actiunilor fundamentate pe profesionalism, integritate si corectitudine.

Prezentul Cod Etic are un dublu rol: acela de a exprima angajamentele si responsabilitatile de natura etica cu privire la conducerea afacerilor si a activitatii Societatii si acela de a reglementa o serie de valori si principii care sa ghideze comportamentul si activitatea tuturor salariatilor Societatii. Codul Etic descrie, prin intermediul unor reguli specifice, cerintele minime acceptabile de conduita pentru fiecare dintre angajatii Societatii.

Orice potentiala incalcare a normelor susmentionate va avea consecinte negative atat asupra beneficiarilor, prin afectarea drepturilor si asteptarilor acestora, cat si asupra imaginii Societatii.

Respectarea prevederilor acestui Cod Etic de catre intregul personal este esentiala in crearea si mentinerea unei inalte tinute si a unei bune reputatii a Societatii in randul comunitatii deservite.

1.3. Abordarea Partilor Interesate

Societatea isi propune sa mentina si sa dezvolte o relatie bazata pe incredere cu partile interesate, respectiv cu acele categorii de persoane, grupuri sau institutii a caror contributie

este solicitata pentru a realiza misiunea Societatii, sau care au un interes legat de indeplinirea acestei misiuni.

Partile interesate sunt persoanele care fac investitii legate de activitatea Societatii, in primul rand actionarii, respectiv autoritatile locale membre ale Asociatiei de Dezvoltare Intercomunitara Tulcea, clienti, furnizori, institutii publice si partenerii de afaceri. In sens larg, notiunea de parti interesate se refera la toate persoanele sau grupurile, precum si la organizatiile sau institutiile care le reprezinta, ale caror interese sunt influentate de efectele directe sau indirecte ale activitatii societatii. Sunt incluse in aceasta sfera toate comunitatile locale in care societatea isi desfasoara activitatea.

1.4. Comportamentul contrar eticii

Un comportament contrar eticii va compromite atat imaginea societatii si prestigiul acesteia, cat si relatiile dintre societate si clientii sai si celelalte parti interesate, avand efecte negative semnificative asupra eficientei activitatii sale.

1.5. Valoarea reputatiei si indatoririle de loialitate

O buna reputatie reprezinta o resursa de o importanta capitala in relatiile cu clientii, cu furnizorii, cu angajatii, precum si cu alte parti interesate.

Avand in vedere faptul ca prezentul Cod Etic clarifica indatoririle specifice ale Societatii cu privire la loialitate, acesta poate fi considerat un punct de referinta pentru analiza reputatiei Societatii.

CAPITOLUL 2.

DOMENIU DE APLICARE, OBIECTIVE FUNDAMENTALE, PRINCIPII SI VALORI

2.1. Domeniu de aplicare

Prezentul Cod Etic stabileste normele de conduita etica si profesionala si formuleaza principiile ce trebuie respectate pentru o buna functionare a Societatii si pentru o relatie bazata pe incredere cu clientii, furnizorii si alte parti interesate. Prevederile prezentului cod etic sunt obligatorii pentru toti angajatii, indiferent de functia detinuta si presupun atingerea urmatoarelor obiective :

- I. Profesionalism in activitatea desfasurata
- II. Calitatea muncii prestate

2.2.Objective

Prin intermediul obiectivelor sale, prezentul cod își propune o continua îmbunătățire a calitatii serviciilor publice, eliminarea birocratiei și eliminarea oricaror fapte de corupție din cadrul Societății, prin :

- I. Reglementarea normelor de conduita profesionala necesare realizării unor raporturi sociale și profesionale corespunzătoare, în scopul menținerii la un nivel înalt a prestigiului Societății și angajaților săi.
- II. Informarea publicului cu privire la conduita profesionala la care are dreptul să se aștepte din partea salariaților Societății în executarea sarcinilor de serviciu.
- III. Crearea unui climat bazat pe respect reciproc și pe încredere în relațiile dintre societate, angajații acesteia și partile interesate.

2.3.Principii generale

- **Suprematia Constitutiei si a legii-** Conform acestui principiu, angajații Societății au obligația de a respecta Constituția și legile Statului Roman.
- **Prioritatea interesului organizatiei-** Conform acestui principiu, toți angajații Societății au obligația de a considera interesul societății mai presus de interesul personal în exercitarea atribuțiilor de serviciu.
- **Asigurarea egalității de tratament pentru toți cetățenii-** Conform acestui principiu, toți cetățenii trebuie să beneficieze de același regim juridic în raport cu Societatea și salariații săi, în situații similare sau identice.
- **Responsabilitate și profesionalism în exercitarea sarcinilor de serviciu –** Conform acestui principiu, angajații Societății trebuie să dea dovadă de competență, responsabilitate, eficiență, seriozitate, corectitudine, conștiințiozitate în exercitarea atribuțiilor de serviciu, atribuții ce trebuie îndeplinite în termenii stabiliți prin intermediul procedurilor și regulamentelor, de o manieră conștientă și responsabilă.
- **Nediscriminarea-** Angajaților Societății le este strict interzisă manifestarea oricărei forme de discriminare bazată pe criterii de rasă, vârstă, apartenență socială sau națională, sex, opinii politice sau confesiune, stare de sănătate, în relațiile cu partile interesate, precum și în relațiile din cadrul organizației.
- **Impartialitatea-** Angajații Societății trebuie să aibă o conduită bazată pe obiectivitate, corectitudine și neutralitate în raport cu orice interes politic, economic, religios sau de altă natură manifestat de către partile interesate și reprezentanții acestora.
- **Integritatea morala-** Este strict interzis pentru toți angajații societății, indiferent de funcția deținută, să solicite sau să accepte, în mod direct sau indirect, vreun avantaj sau beneficiu material sau de altă natură.

- **Libertatea de gandire si exprimare-** Conform acestui principiu, salariatii Societatii isi pot exprima in mod liber opinia si punctele de vedere, cu respectarea ordinii de drept si a bunelor moravuri.
- **Onestitate, cinste si corectitudine-** Exercitarea atributiilor de serviciu se va face, de catre toti angajatii Societatii, cu respectarea in totalitate a legislatiei in vigoare, a Codului Etic si a Regulamentelor Interne. Urmarirea intereselor Societatii nu justifica in nici un fel un comportament necinstit. La baza tuturor actiunilor angajatilor Societatii, trebuie sa se afle principiul bunei-credinte.
- **Conduita adecvata in eventualitatea unui potential conflict de interese-** Situatiile in care partile implicate se afla sau par sa se afle intr-un conflict de interese trebuie sa fie evitate. Conflictul de interese nu reprezinta doar situatia in care angajatii isi urmaresc propriul interes in detrimentul interesului Societatii sau al partenerilor acesteia, ci si la situatiile in care oportunitatile de afaceri ale companiei sunt exploatate in interes personal, dar si situatiile in care actiunile reprezentantilor partilor interesate incalca indatoririle de loialitate derivate din functia detinuta.
- **Confidentialitatea** -Angajatilor nu le este permis sa dezvaluie informatii confidentiale (ex. know-how, secrete profesionale, parole, evidente financiare, planuri si strategii, proceduri etc) in exteriorul firmei fara aprobarea expresa a conducerii. De asemenea, le este strict interzis angajatilor Societatii sa foloseasca informatiile Societatii in alte scopuri decat cele legate de exercitarea atributiilor de serviciu.
- **Relatiile cu actionarii si valorificarea investitiilor acestora-**Actionarii Societatii, mai mult decat o sursa de finantare, reprezinta posesori ai unor opinii si referinte morale. Deciziile luate de acestia cu privire la societate si la investitii trebuie sa fie luate in deplina cunostinta de cauza si, din acest motiv, informatiile furnizate acestora trebuie sa fie intotdeauna corecte si complete. Societatea creeaza toate conditiile necesare realizarii acestui scop, promovand, alaturi de principiul apararii intereselor Societatea si ale actionarilor, principiul egalitatii informatiei, fapt ce ajuta la realizarea suprematiei interesului companiei in fata intereselor individuale. Societatea trebuie sa depuna toate eforturile necesare pentru ca activitatile sale economice si financiare sa ii mentina si sa ii sporeasca valoarea, in scopul obtinerii unui randament pe masura riscului asumat de actionarii sai.
- **Valoarea resurselor umane-** Reputatia societatii depinde de fiecare dintre angajati. Un comportament responsabil si o conduita profesionista sunt obligatii asumate de intregul personal. Avand in vedere acest lucru, Societatea promoveaza permanent valoarea resurselor umane, valorificand forta competitiva reprezentata de abilitatile fiecarui angajat.
- **Exercitarea echitabila a autoritatii** – In procesul de stabilire si gestionare a relatiilor contractuale generatoare de relatii ierarhice, in special cu angajatii sai, Societatea se angajeaza sa asigure o maniera corespunzatoare, corecta si cu excluderea oricarui tip de abuz in exercitarea autoritatii sale. Societatea garanteaza faptul ca exercitarea autoritatii se

va face fara a aduce atingere demnitatii sau independentei vreunuia dintre angajatii sai si ca, la baza tuturor deciziilor va sta protejarea valorii reprezentate de resursele umane.

- **Integritatea Individului-** Societatea asigura tuturor angajatilor sai conditii corespunzatoare de munca din punct de vedere al sanatatii si securitatii in munca, si garanteaza integritatea fizica si morala a acestora. Nu vor fi tolerate actiuni, presiuni sau solicitari menite sa conduca la incalcarea legii, a Codului etic sau a principiilor morale si personale ale indivizilor.
- **Transparenta si caracterul complet al informatiilor-** Informatiile furnizate de angajatii Societatii partilor interesate trebuie sa fie corecte, complete, transparente si inteligibile, fapt care sa permita acestor parti interesate luarea deciziilor in deplina cunostinta de cauza, in mod independent si informat. La redactarea oricarui contract, compania va incerca sa informeze partenerii, de o maniera clara si inteligibila, cu privire la actiunile ce vor fi intreprinse in eventualitatea aparitiei oricaror situatii ce pot fi anticipate. Angajatii Societatii trebuie sa fie informati ca majoritatea actiunilor companiei sunt publice si pot fi supuse monitorizarii publice.
- **Conducta corespunzatoare si corecta in gestionarea si eventuala negociere a contractelor-** Trebuie sa se evite situatiile in care persoana sau persoanele care actioneaza in numele Societatii incearca sa profite de eventualele deficiente contractuale in scopul exploatarei unei pozitii de dependenta sau slabiciune in care s-ar putea afla cealalta parte.
- **Calitatea serviciului-** Societatea isi propune sa ofere tuturor clientilor si partenerilor sai servicii de o inalta calitate, considerand satisfactia clientului una dintre principalele sale prioritati. In acest scop, se acorda atentie solicitarilor acestor clienti si se intensifica activitatea de investitii in vederea furnizarii de servicii la cele mai inalte standarde posibile.
- **Concurenta loiala-** Societatii isi propune sa utilizeze toate mijloacele aflate la dispozitia sa in scopul apararii principiilor concurentei loiale, abtinandu-se de la incheierea de intelegeri oculte, de la actiuni de acaparare a pietei, sau care ar constitui abuz de pozitie dominanta.
- **Responsabilitatea fata de comunitate** –Societatea este constienta de influenta, atat directa cat si indirecta, pe care o au activitatile sale asupra dezvoltarii economice si sociale si a bunastarii generale a comunitatii precum si de importanta obtinerii acceptului social in comunitatile in care opereaza. Tinand cont de acest fapt, Societatea trebuie sa intreprinda activitati de investitii intr-o maniera responsabila fata de mediu, cu respectarea comunitatilor locale, in acelasi timp cu sustinerea initiativelor culturale si sociale in vederea imbunatatirii reputatiei sale si a acceptarii de catre societate in general.
- **Protectia mediului** – Mediul este resursa primara pe care Societatea de se angajeaza sa o protejeze. In acest scop, in planificarea activitatii sale, Societatea cauta sa creeze un echilibru intre initiativele economice si problemele esentiale de protectia mediului, luand in considerare generatiile viitoare. Societatea depune eforturi pentru a imbunatati impactul

pe care îl provoacă activitățile sale asupra mediului și zonelor rurale, suplimentar față de măsurile preventive adoptate împotriva riscurilor cu care se confruntă populația și mediul, nu numai prin respectarea regulamentelor, ci și prin utilizarea celor mai bune practici în domeniu.

2.4. Valori fundamentale

Angajamentul – presupune dorința fiecărui angajat din cadrul Societății de a progresa în exercitarea funcției deținute și de a-și îmbunătăți performanțele, pentru a asigura cetățenilor și partenerilor un serviciu public de calitate.

Lucrul în echipă -conform căruia salariații fac parte dintr-o echipă; trebuie depuse eforturi pentru ca membrii echipei să se sprijine reciproc, iar conducerea Societății va sprijini, la rândul său, întreaga echipă. Acest spirit de echipă trebuie simțit și exprimat în relațiile cu ceilalți colaboratori sau cetățeni, indiferent de originea lor culturală sau profesională.

Transparența internă și externă – pe plan intern, transparența înseamnă împartirea succesului, dar și a dificultăților, înainte ca acestea să se agraveze și să provoace prejudicii echipei și partenerilor. Pe plan extern, transparența înseamnă dezvoltarea relațiilor cu partenerii, relații în care societatea trebuie pusă sub dubla constrângere: a încrederii și a eticii.

Confidențialitatea – prestarea serviciilor publice de către Societate impune luarea de măsuri posibile și rezonabile pentru asigurarea confidențialității datelor.

Demnitatea umană – fiecare persoană este unică și trebuie să i se respecte demnitatea. Fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității. Toți oamenii sunt tratați cu demnitate cu privire la modul lor de viață, cultura, credința și valori personale.

2.5. Termeni de referință

În sensul prezentului Cod, expresiile și termenii de mai jos au următoarele semnificații conform legii:

- **Valori etice.** Valorile etice fac parte din cultura fiecărei entități publice și constituie un Cod nescris, pe baza căruia sunt evaluate comportamentele.
- **Cod de conduită etică.** Este un mijloc de comunicare uniformă a valorilor etice a tuturor salariaților. El stabilește care sunt obligațiile rezultate din lege carora trebuie să li se supună salariații, în plus față de cele rezultate ca urmare a raporturilor de muncă.
- **Integritate.** Caracter integru, sentiment al demnității, dreptății și conștiințiozității, care servește drept calauză în conduită omului, onestitate, cinste, probitate.

• **Sarcini de serviciu.** Ansamblul atribuțiilor și responsabilităților stabilite de Societate, în temeiul legii, a procedurilor și regulamentelor interne, înscrise în fișa postului.

• **Abaterea disciplinară.** Este o faptă în legătură cu munca și care constă într-o acțiune sau inacțiune savarsită cu vinovăție de către salariat, prin care acesta a încălcat normele legale, regulamentul intern, contractul individual de muncă sau contractul colectiv de muncă aplicabil, ordinele și dispozițiile legale ale conducătorilor ierarhici.

• **Conflict de interese.** Acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct sau indirect, al unui angajat al Societății contravine interesului public și al societății, astfel încât afectează sau ar putea afecta independența și imparțialitatea sa în luarea deciziilor ori îndeplinirea la timp și cu obiectivitate a îndatoririlor care îi revin în exercitarea funcției deținute.

• **Informație cu privire la datele personale.** Orice informație privind o persoană identificată sau identificabilă.

• **Frauda.** Orice acțiune sau omisiune intenționată în legătură cu utilizarea sau prezentarea de declarații ori documente false, incorecte sau incomplete, inclusiv faptele penale prevăzute în Cap. III, secțiunea 4¹ din Legea nr. 78/2000 pentru prevenirea, descoperirea și sancționarea faptelor de corupție, cu modificările ulterioare, care au ca efect alocarea/dobândirea, respectiv utilizarea nepotrivit sau incorectă a fondurilor comunitare de la bugetul general al Comunității Europene și/sau a sumelor de cofinanțare aferente de la bugetul de stat, bugetele prevăzute la art. 1 alin. (2) lit. a) - f) și l) din Legea nr. 500/2002 privind finanțele publice, cu modificările ulterioare, și la art. 1 alin. (2) lit. a) - d) din Legea 273/2006, cu modificările ulterioare; necomunicarea unei informații prin încălcarea unei obligații specifice, având același efect la care s-a făcut referire anterior; deturnarea acestor fonduri de la scopurile pentru care au fost acordate inițial (conform art. 2 lit. b) din Ordonanța Guvernului nr. 66/2011 privind prevenirea, constatarea și sancționarea neregulilor apărute în obținerea și utilizarea fondurilor europene și/sau a fondurilor publice naționale aferente acestora).

CAPITOLUL 3.

NORME DE CONDUITĂ ȘI REGULI DE COMPORTAMENT ÎN PRESTAREA SERVICIILOR PUBLICE

3.1. Norme de conduită și reguli de comportament în relația cu acționarii

Conducerea Societății este asigurată de:

- Adunarea Generală a Acționarilor,
- Consiliul de Administrație,
- Conducerea executivă
 - Directorul General

• Directorii Executivi

Acest sistem de conducere a societății are în vedere:

- Maximizarea valorii investiției pentru acționari
- Asigurarea unor servicii de calitate furnizate clienților
- Controlarea riscurilor ce decurg din activitatea societății
- Asigurarea transparenței față de piață
- Reconcilierea intereselor acționariatului, cu o atenție deosebită acordată tuturor acționarilor

Conducerea executivă a companiei

Directorul General și Directorii Executivi trebuie să aibă un nivel corespunzător de integritate profesională și personală și să fie conștienți de importanța activității pe care o desfășoară.

Conducerea executivă, prin deciziile sale și exemplul personal, sprijină și promovează valorile etice și integritatea profesională și personală a salariaților.

Deciziile și exemplul personal trebuie să reflecte:

- valorificarea transparenței și probității în activitate
- valorificarea competenței profesionale
- inițiativa prin exemplu
- conformitatea cu legile, regulamentele, regulile și politicile specifice
- respectarea confidențialității informațiilor
- tratamentul echitabil și respectarea indivizilor
- relațiile loiale cu colaboratorii
- caracterul complet și exact al operațiunilor și documentațiilor
- modul profesional de abordare a informațiilor financiare
- o abordare pozitivă față de controlul financiar, a cărui funcționare o sprijină

Pentru a putea acționa în conformitate cu valorile etice, salariații au nevoie de sprijin și de o comunicare deschisă, în special atunci când este vorba despre ajutorul acordat pentru rezolvarea dilemelor și a incertitudinilor în materie de conduită adecvată. Salariații sunt liberi să comunice preocupările lor în materie de etică. Conducerea Societății trebuie să creeze un mediu adecvat acestui tip de comunicare.

Conducerea trebuie să supravegheze comportamentul efectiv al salariaților din subordine, referitor la standardul de etică și integritate și să trateze în mod adecvat orice abatere de la Codul Etic.

Compartimentul Control Intern/Managerial, SMI(stadiul impl.masurilor), RMI(resp.manageriale interne)

Societatea va desemna doua persoane din cadrul serviciului RU , care au funcție consultativă și face propuneri, îndeplinind și următoarele sarcini specifice:

- asistarea Directorului General în stabilirea principiilor referitoare la sistemul de control intern și evaluarea periodică a gradului de adecvare și de funcționare eficientă a acestuia
- evaluarea, împreună cu conducerea executivă a Companiei și cu firma de audit extern a conformității politicilor contabile folosite de companie.
- evaluarea propunerilor formulate de către societatea externă de audit pentru a semna

contractul cu aceasta, precum și a planului privind activitățile de audit și rezultatele ilustrate în raportul și opinia auditorului

- raportarea periodică către Consiliul de Administrație cu privire la activitățile desfășurate și la conformitatea sistemului de control intern cu cerințele societății.

- desfășurarea oricăror sarcini suplimentare ce îi vor fi încredințate de Consiliul de Administrație

Departamentului Control Intern/Managerial, SMI, RMI îi revin și atribuțiile de a implementa și controla aplicarea Codului etic.

Sistemul de Control Intern/Managerial

Cu privire la controlul intern, Societatea utilizează un sistem special care are rolul de:

- a) a asigura că diferite procese ale societății sunt adecvate în ceea ce privește eficacitatea, eficiența și optimizarea economică

- b) a garanta acuratețea și corectitudinea înregistrărilor contabile și de a proteja patrimoniul societății.

- c) a asigura că procedurile operative respectă regulile și regulamentele interne și externe, precum și directivele și principiile menite să garanteze operațiuni fiabile și eficiente.

În cadrul societății sistemul intern de control se prezintă sub forma a două tipuri distincte de activități:

- a) **controlul intern managerial**, privit ca o funcție managerială de control prin care managementul constată abaterile rezultatelor de la obiective, analizarea cauzelor care le-au determinat și dispune măsurile corective sau preventive ce se impun. Controlul intern trebuie astfel organizat încât la sfârșitul anului 2013 sistemul de control intern managerial să fie conform, adică compania să aibă implementate minimum 22 de standarde.

Evaluarea controlului intern managerial se va face pe baza datelor, informațiilor și constatărilor rezultate din acțiunea de autoevaluare a stării sistemului de control intern managerial, rapoarte de audit intern, precum și din recomandările rezultate din rapoartele de audit extern.

Monitorizarea, coordonarea și îndrumarea metodologică a îndeplinirii și dezvoltării sistemului de control intern managerial se face de către comisia numită în acest sens prin dispoziția Directorului General.

- b) **activitatea de audit intern**, menită să identifice și să elimine riscurile prin monitorizarea controlului intern managerial. Activitățile de audit includ toate operațiunile societății; responsabilii cu privire la procesele în discuție se ocupă și de implementarea acțiunilor corective.

Răspunderea pentru sistemul unic de control revine Comp. Control Intern/Managerial, SMI, RMI, care stabilește principii în materie și verifică periodic eficacitatea și funcționarea eficientă a sistemului, având grijă ca riscurile principale ale afacerii să fie identificate și gestionate în mod corespunzător.

Directorul General are responsabilitatea de a se asigura că sunt suficiente resurse pentru desfășurarea activităților de audit.

Șeful Comp. Control Intern/Managerial, SMI, RMI, care nu este subordonat nici uneia dintre persoanele care ocupă funcții de conducere executivă, coordonează operațional

departamentul responsabil cu auditul intern și raportează în mod regulat îndeplinirea acestor sarcini către Directorul General. Reprezentantul SCIM și Consilierul Etic sunt responsabili pentru implementarea și monitorizarea respectării Codului etic în conformitate cu prevederile Capitolului 4.

Auditarea situațiilor financiare

Auditarea bilanțului Companiei se face de către o societate externă. Alegerea societății externe de audit se face în urma unei proceduri concurenționale organizată în condițiile prevăzute de Legea achizițiilor publice.

Transparența față de piață

În continuarea misiunii sale, Societatea se asigură că toate deciziile luate sunt într-un mod transparent. În consecință, aceasta adoptă modele organizatorice și manageriale pentru a asigura acuratețea și veridicitatea comunicărilor (declarații financiare, rapoarte periodice) și a preveni comiterea de acte ilegale precum fraudă contabilă, raportări false autorităților. De asemenea, Societatea furnizează toate informațiile necesare acționarilor pentru a lua decizii care se bazează pe opțiuni strategice și performanță operațională. Toate comunicările financiare ale societății sunt caracterizate nu doar prin conformitate cu regulile și regulamentele relevante, dar și printr-un limbaj accesibil, neechivoc și inteligibil împreună cu o informare completă, actualizată și uniformă pentru toți acționarii.

3.2. Norme de conduită și reguli de comportament în relația cu părțile interesate

Prelucrarea informațiilor

Informațiile despre părțile interesate sunt prelucrate de Societate, respectând confidențialitatea și secretul părților implicate.

În mod special societatea:

- va stabili o structură organizatorică pentru prelucrarea informațiilor, care va asigura separarea corespunzătoare a rolurilor și responsabilităților
- va clasifica informația prin creșterea nivelurilor de importanță, adoptând măsuri în contrapartidă pentru fiecare fază a prelucrării
- solicită terților implicați în procesul de informare să semneze acorduri de confidențialitate

Comunicări cu exteriorul

Comunicările Societății către partenerii săi (inclusiv acelea transmise prin mass-media) sunt formulate respectând dreptul accesului la informație. Sub nici o formă nu se permite o comunicare falsă sau care să aibă la bază informații sau comentarii deformat.

Fiecare activitate de comunicare va respecta legea, regulile și practicile de conduită profesională și trebuie să fie clară, transparentă, într-o manieră promptă, protejând, printre alte elemente, secretele industriale. Toate formele de presiune asupra mijloacelor media

sau încercările de a obține favoruri de la acestea, vor fi evitate.

Toate comunicările de presă sunt disponibile pe website-ul www.aquaservitulcea.ro pentru a se putea asigura maxim de acces. În plus față de oferirea serviciilor de activități online, portalul societății conține un număr de canale tematice care furnizează informații detaliate despre specificul activității desfășurate de companie, facilitând schimbul de informații și dezbateri cu părțile interesate.

Pentru a garanta coerența și integritatea informațiilor, relațiile cu mass-media ale Societății sunt menținute prin coordonarea exclusivă de către Compartimentul Relații Publice.

3.2.1 Norme și reguli de conduită în relația companiei cu angajații

a) Recrutarea resurselor umane

Evaluarea personalului care urmează să fie angajat se face pe baza corespondenței dintre profilurile candidaților și cerințele postului vacant din cadrul Societății, cerințe stabilite prin intermediul Fisei Postului.

Este interzis ca în cadrul Societății să se încheie contracte de muncă sau convenții de prestări servicii cu angajați ai societăților care auditează situațiile financiare ale acestora în timpul celor 36 de luni, care urmează:

- datei expirării contractului dintre Societate și societatea externă de audit în discuție;
- datei expirării contractului dintre fostul salariat și societatea externă de audit.

b) Stabilirea raporturilor de muncă

Personalul este angajat cu contract de muncă conform legii, iar constituirea și desfășurarea raporturilor de muncă sunt reglementate de lege și de contractul colectiv de muncă aplicabil.

Drepturile și obligațiile partilor sunt stabilite prin Contractul Individual de Muncă. Nu sunt tolerate nici un fel de convenții ilegale.

Înainte stabilirii raportului de muncă, fiecare salariat este informat în scris, cu privire la:

- locul de munca efectiv
- funcția/meseria
- caracteristicile funcției și atribuțiile specifice, prin intermediul Fisei Postului
- regulile specifice ale raportului de muncă și limitele salariale, în conformitate cu contractul colectiv de muncă la nivel de companie
- riscurile specifice, asociate locului de munca și modalități de prevenire

c) Gestionarea resurselor umane

Societatea va evita orice formă de discriminare a salariaților.

În procesele de management și formare a personalului, precum și în faza de recrutare, deciziile se vor lua în baza evaluării corespondenței dintre profilul postului și caracteristicile salariatului (de exemplu: în cazul transferului, promovării) și/sau pe considerente de merit (de exemplu în cazul acordării de stimulente în baza rezultatelor obținute).

Accesul la funcții este de asemenea determinat prin luarea în considerare a experienței și a abilităților profesionale.

d) Informarea cu privire la politicile de personal și formarea profesională a salariaților

Politicile de management al resurselor umane sunt puse la dispoziția tuturor angajaților

prin instrumente interne de comunicare (proceduri întocmite de Serviciul Resurse Umane și comunicări ale conducerii).

Managerii și șefii de compartimente dezvoltă și îmbunătățesc aptitudinile profesionale ale salariaților folosind toate mijloacele disponibile pentru a asigura dezvoltarea și creșterea aptitudinilor profesionale (de exemplu rotația funcțiilor, îndrumarea acordată de personalul specializat).

În cursul proceselor menționate mai sus, este foarte important ca managerii și șefii de compartimente să comunice toate punctele tari și toate punctele slabe ale salariaților pentru ca aceștia să își poată îmbunătăți aptitudinile prin formare profesională specializată.

Societatea pune la dispoziția angajaților săi informații și instrumente de formare profesională la locul de muncă și asigură participarea salariaților la cursuri de formare profesională în scopul optimizării aptitudinilor specifice și menținerii valorii profesionale a personalului.

Pregătirea profesională este alocată grupurilor și fiecărui salariat pe baza nevoilor specifice ale acestora în sfera dezvoltării profesionale.

Formarea profesională oficială este acordată în anumite momente ale carierei salariaților (de exemplu, noii angajați sunt inițiați la începutul raportului de muncă cu privire la activitatea societății și la activitățile economice ale acesteia) în timp ce personalul operațional beneficiază de pregătire periodică în baza Planului de Instruire aprobat de Consiliul de Administrație. Acest lucru este valabil și în cazul transferului intern.

Participarea salariaților la cursurile de formare profesională este înregistrată în sistemul de informații privitoare la personal în vederea stabilirii nivelului de utilizare a oportunităților de formare profesională, în cadrul planificării ulterioare a procesului de formare profesională.

e) Administrarea timpului de lucru al angajaților

Managerii, șefii de secții și șefii de compartimente au obligația să optimizeze timpul de lucru a angajaților, căutând să facă astfel încât activitatea lor să coincidă cu exercitarea atribuțiilor acordate și cu programul de muncă.

Cererile de acordare a serviciilor, favorurilor personale sau oricărei alte forme de comportament care încalcă prezentul Cod etic, prezentate ca și cum ar trebui îndeplinite pentru un superior, constituie abuz în funcție.

f) Implicarea salariaților

Implicarea salariaților în îndeplinirea atribuțiilor pe care le au trebuie să fie încurajată în diverse moduri, inclusiv prin aranjarea unor evenimente în care aceștia pot lua parte la discuții și la decizii care folosesc la atingerea scopurilor societății.

Angajații trebuie să ia parte la aceste discuții păstrând spiritul cooperării și independenței deciziilor.

Ascultând diverse puncte de vedere, în timp ce se iau în considerare nevoile Societății ca întreg, Directorul General și Directorii Executivi pot lua decizii finale.

În orice caz angajații trebuie întotdeauna să aibă un rol în implementarea activităților planificate.

g) Intervenții în organizarea muncii

În caz de reorganizare a activităților Societății, valoarea reprezentată de resursele umane trebuie să fie protejată prin realizarea, atunci când este necesar, a activităților de formare/recalificare profesională.

formare/recalificare profesională.

În acest sens, Societatea urmează criteriile enumerate mai jos:

- sarcina reorganizării muncii trebuie să fie distribuită, pe cât posibil, în mod egal între toți salariații, astfel încât să asigure îndeplinirea efectivă și eficientă a activităților companiei

- în cazul în care apar situații noi și neprevăzute care trebuie să fie oricum explicate, salariatului îi pot fi atribuite sarcini care sunt diferite de cele îndeplinite anterior, cu luarea măsurilor adecvate de protejare a abilităților profesionale ale respectivului angajat.

h) Securitatea și sănătatea în muncă

Societatea se angajează să propage și să consolideze principiul asigurării securității și sănătății în muncă, dezvoltând conștientizarea posibilelor riscuri, în timp ce promovează un comportament responsabil din partea tuturor angajaților. În plus, acționează în vederea păstrării, în primul rând prin activități preventive, a securității și sănătății salariaților, precum și a intereselor celorlalți parteneri. Obiectivul societății este de a-și proteja resursele umane, capitalul și activele financiare, încercând constant să atingă sinergia necesară nu numai în cadrul societății, ci și în relație cu furnizorii și clienții implicați în activitățile sale.

În plus, Societatea acționează în vederea obținerii îmbunătățirii continue a eficienței structurilor organizatorice interne și a proceselor care contribuie la continuitatea serviciilor prestate.

Eforturile Societății în acest sens sunt reglementate prin Angajamentul Managementului, Politici, Proceduri și Instrucțiuni în conformitate standardele aplicabile și cu legislația în vigoare.

i) Asigurarea confidențialității

Datele personale ale salariaților sunt protejate prin aplicarea regulilor cu privire la informațiile pe care Societatea le solicită angajaților, precum și a procedurilor de prelucrare și utilizare a acestora.

Nu este permisă investigarea credințelor personale, preferințelor și gusturilor salariaților sau a vieții private a acestora în general. Regulile de mai sus interzic de asemenea, comunicarea sau dezvăluirea datelor personale, fără acordul prealabil al părții interesate, cu excepția cazurilor care sunt prevăzute prin lege.

j) Integritatea și apărarea individului

Societatea se obligă să protejeze integritatea morală a salariaților, asigurându-le condiții de lucru care să respecte demnitatea individului.

Având în vedere cele de mai sus, compania protejează salariații împotriva actelor de violență psihică și se opune oricăror atitudini sau forme de conduită care au ca rezultat discriminări sau prejudicii aduse individului sau convingerilor ori preferințelor sale (de exemplu, în cazul insultelor, amenințărilor, izolării, sau invadării excesive a intimității, precum și a limitelor profesionale).

Pozitia Societății în ceea ce privește hartuirea sexuală este documentată în Regulamentul Intern, Capitolul 5.

Compania respecta legile privind discriminarea.

3.2.2 Norme și reguli de conduită a angajaților companiei

Angajații trebuie să acționeze cu bună credință în vederea îndeplinirii obligațiilor asumate prin încheierea contractului individual de muncă, precum și prevederile prezentului cod etic, în timp ce își îndeplinesc sarcinile de serviciu.

Aceștia au de asemenea obligația de a raporta, folosind canalele de comunicare adecvate, orice încălcări ale regulilor de conduită stabilite prin proceduri interne.

Angajații au obligația de a adopta o ținută vestimentară decentă și îngrijită la locul de muncă.

Angajații Societății vor utiliza un limbaj civilizat și un vocabular adecvat, atât în relațiile dintre colegi, cât și în relațiile cu clienții.

b) Managementul informațiilor

Salariații trebuie să cunoască și să pună în aplicare politicile societății cu privire la protecția informațiilor, în vederea garantării integrității, confidențialității și disponibilității informațiilor. În întocmirea propriilor documente, aceștia trebuie să folosească un limbaj clar, obiectiv și complet, acceptând anumite controale efectuate de colegi, superiori sau alte părți autorizate să facă astfel de verificări.

c) Conflictele de interese

Toți angajații societății au obligația de a evita situațiile care pot duce la apariția conflictelor de interese și de a nu obține avantaje personale din fructificarea unor oportunități de afaceri de care pot lua la cunoștință în îndeplinirea funcțiilor lor.

În cazul chiar și a eventualității apariției unui conflict de interese, angajații trebuie să își informeze seful ierarhic care, conform procedurilor adecvate, va informa Comisia pentru monitorizarea, coordonarea și îndrumarea metodologică a implementării și/sau dezvoltării și menținerii unui SCI/M, urmând ca acesta să evalueze dacă există un conflict, cercetând fiecare caz în parte. Angajatul are de asemenea obligația de a furniza informații cu privire la activitățile desfășurate în afara orelor de program, în cazul în care acest lucru poate genera un conflict de interese cu cele ale S.C. AQUASERV.SA.Tulcea.

d) Folosirea resurselor societății

Angajații au obligația de a depune toate eforturile în vederea protejării bunurilor societății, acționând responsabil și în conformitate cu procedurile operaționale stabilite pentru utilizarea acestora, care trebuie să fie redactate într-un mod exact. Fiecare angajat trebuie în special:

- să folosească cu grijă și într-un mod eficient bunurile care îi sunt încredințate
- să evite folosirea bunurilor societății într-o manieră necorespunzătoare, care poate cauza daune sau care poate reduce eficiența sau care intră în conflict cu interesele societății.

Fiecare salariat răspunde de asigurarea protecției resurselor care îi sunt atribuite și are obligația de a raporta imediat orice situații, fie și potențiale, care se dovedesc sau pot fi dăunătoare pentru companie, anunțând imediat departamentele care se ocupă de aceste probleme.

Compania își rezervă dreptul de a preveni utilizarea inadecvată a propriilor bunuri și infrastructuri, prin intermediul sistemelor de contabilitate, raportare, control și analiză financiară și prevenire a riscului, toate acestea în conformitate cu prevederile legislației în

vigoare în domeniu.

În ceea ce privește aplicațiile informatice, angajații au obligația:

- de a adapta politicile de securitate ale societății pentru a evita compromiterea eficienței funcționale și pentru a proteja sistemele IT
- de a nu trimite email-uri amenințătoare sau insultătoare, care conțin limbaj vulgar sau comentarii neadecvate care pot ofensa terții și / sau dăuna imaginii societății.
- de a nu accesa site-uri de internet care au un conținut neadecvat sau jignitor

e) Asigurarea unui serviciu public de calitate

Angajații Societății au obligația de a asigura un serviciu public de calitate în beneficiul cetățenilor, prin participarea la luarea deciziilor și la transpunerea lor în practică, în scopul îndeplinirii misiunii operatorului.

În exercitarea atribuțiilor din fisa postului, salariații companiei vor avea un comportament profesionist, pentru a câștiga și menține încrederea clienților în integritatea, imparțialitatea și eficacitatea societății.

f) Respectarea Constituției și a legilor

Angajații Societății au obligația ca, prin actele și faptele lor, să respecte Constituția, legile țării și să acționeze pentru punerea în aplicare a dispozițiilor legale, în conformitate cu atribuțiunile care le revin, cu respectarea eticii profesionale.

g) Loialitatea față de companie

Angajații Societății au obligația de a apăra în mod loial prestigiul societății, precum și de a se abține de la orice act ori fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale acesteia.

Salariaților Societății le este interzis:

- să exprime în public aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea societății cu politicile și strategiile acesteia
- să facă aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile aflate în curs de soluționare și în care societatea are calitatea de parte
- să dezvăluie informații care nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege
- să dezvăluie informațiile la care au acces în exercitarea atribuțiilor de serviciu, dacă aceste dezvăluiri sunt de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile Societății, sau a unor salariați ai societății, precum și a unor persoane fizice sau juridice
- să acorde asistență și consultanță persoanelor fizice sau juridice în vederea promovării de acțiuni juridice ori de altă natură împotriva statului, Consiliului Județean sau Societății.

Dezvăluirea informațiilor care nu au caracter public sau remiterea documentelor care conțin asemenea informații, la solicitarea reprezentanților unei autorități sau instituții publice, este permisă numai cu acordul Directorului General.

Prevederile prezentului cod nu pot fi interpretate ca o derogare de la obligația legală a salariaților Societății de a furniza informații de interes public celor interesați, în condițiile legii.

h) Libertatea opiniilor

În îndeplinirea sarcinilor de serviciu, salariații Societății au obligația de a respecta demnitatea funcției deținute, corelând libertatea dialogului cu promovarea intereselor Societății.

În activitatea lor, salariații au obligația de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lăsa influențați de considerente personale sau de popularitate.

În exprimarea opiniilor, salariații societății trebuie să aibă o atitudine conciliantă și să evite generarea conflictelor datorate schimbului de păreri.

i) Activitatea publică

Relațiile cu mijloacele de informare în masă se asigură de persoanele desemnate în acest sens de Directorul General al Societății, în condițiile legii.

Salariații Societății desemnați să participe la activități sau dezbateri publice, în calitate oficială, trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare încredințat de Conducerea societății.

În cazul în care nu sunt desemnați în acest sens, salariații pot participa la activități sau dezbateri publice, având obligația de a face cunoscut că opinia exprimată nu reprezintă punctul de vedere al Societății.

j) Activitatea politică

În exercitarea funcției deținute, salariaților Societății le este interzis:

- să participe la colectare de fonduri pentru activitatea partidelor politice
- să furnizeze sprijin logistic candidaților la funcții de demnitate publică
- să colaboreze cu persoanele fizice sau juridice care fac donații ori sponsorizări partidelor politice
- să afișeze, în cadrul societății, însemne ori obiecte inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora

k) Relații în exercitarea atribuțiilor funcției

În relațiile cu personalul din cadrul companiei, precum și cu persoanele fizice și juridice, salariații Societății sunt obligați să aibă un comportament bazat pe respect, bună credință, corectitudine și amabilitate.

Salariații societății au obligația de a nu aduce atingere onoarei, reputației și demnității colegilor, precum și persoanelor cu care intră în legătură în exercitarea funcției, prin:

- întrebuințarea unor expresii jignitoare
- dezvăluirea unor aspecte ale vieții private
- formularea unor sesizări sau plângeri calomnioase

Salariații societății trebuie să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor consumatorilor. Salariații Societății au obligația de a respecta principiul egalității consumatorilor în fața legii prin:

- promovarea unor soluții similare sau identice raportate la aceeași categorie de situații de fapt
- eliminarea oricăror forme de discriminare bazate pe aspecte privind naționalitatea, convingerile religioase și politice, starea materială, sănătate, vârstă, sexul sau alte aspecte.

l) Participarea la procesul de luare a deciziilor

În procesul de luare a deciziilor salariații societății au obligația să acționeze conform prevederilor legale și să își exercite capacitatea de apreciere în mod fundamental și imparțial.

Salariaților societății le este interzis să promită luarea unei decizii, de către companie, de către alți salariați ai societății, precum și îndeplinirea atribuțiilor în mod privilegiat.

m) Obiectivitate în evaluare

În exercitarea atribuțiilor specifice funcțiilor de conducere, salariații societății au obligația să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei pentru salariații din subordine.

Salariații cu funcție de conducere au obligația să examineze și să aplice cu obiectivitate criteriile de evaluare a competențelor profesionale pentru personalul din subordine, atunci când propun sau aprobă avansări, promovări, transferuri, numiri sau eliberări din funcții, ori acordarea de stimulente materiale sau morale, excluzând orice formă de discriminare.

Se interzice salariaților cu funcție de conducere să favorizeze sau să defavorizeze accesul ori promovarea în funcție pe criterii discriminatorii sau neconforme cu principiile prevăzute de prezentul Cod etic.

n) Folosirea abuzivă a atribuțiunilor funcției deținute

Este interzisă folosirea de către salariații cu funcții de conducere, în alte scopuri decât cele prevăzute de lege, a prerogativelor funcției deținute.

Prin activitatea de luare a deciziilor, de evaluare sau de participare la anchete sau acțiuni de control, personalului companiei îi este interzisă urmărirea obținerii de foloase sau avantaje în interes personal ori producerea de prejudicii materiale sau morale altor persoane.

Salariaților Societății le este interzis să folosească poziția oficială pe care o dețin sau relațiile pe care le-au stabilit în exercitarea funcției pentru a influența anchetele interne ori externe, sau pentru a determina luarea unei anumite măsuri.

Salariaților cu funcție de conducere, din cadrul companiei, le este interzis să propună subalternilor să se înscrie în organizații sau asociații, indiferent de natura acestora, ori să le sugereze acest lucru, promițându-le acordarea unor avantaje materiale sau profesionale.

o) Limitarea participării la achiziții sau închirieri

Orice angajat al Societății poate achiziționa un bun aflat în proprietatea privată a acesteia, supus vânzării în condițiile legii, cu excepția următoarelor cazuri:

- când a luat la cunoștință, în cursul sau ca urmare a îndeplinirii atribuțiunilor de serviciu, despre valoarea ori calitatea bunurilor care urmează a fi vândute
- când a participat, în exercitarea atribuțiunilor de serviciu, la organizarea vânzării bunului respectiv
- când poate influența operațiunile de vânzare sau când a obținut informații la care persoanele interesate de cumpărarea bunului nu au avut acces

Interdicțiile menționate mai sus se aplică în mod corespunzător și în cazul închirierii unui bun. Salariaților Societății le este interzisă furnizarea informațiilor referitoare la bunurile proprietate publică sau privată supuse operațiunilor de vânzare sau închiriere, în alte condiții decât cele prevăzute de lege.

3.2.3 Norme și reguli de conduită și comportament în relația dintre colegi

Între colegi trebuie să existe cooperare și susținere reciprocă, motivate de faptul că toți salariații societății sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de organizare și funcționare, comunicarea prin transferul de informații între colegi fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.

Colegii își datorează respect reciproc, considerație, dreptul la opinie, eventualele divergențe, nemulțumiri apărute între aceștia soluționându-se fără să afecteze relațiile de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate, manifestând atitudine conciliantă.

Între colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității, eventualele nemulțumiri dintre colegi să fie exprimate direct, netendențios.

Relația dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanță în practică și contribuție la teorie.

Între colegi, în desfășurarea activității, trebuie să fie prezent spiritul competițional care asigură progresul profesional, acordarea unor servicii publice de calitate, evitându-se comportamentele concurenționale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a clienților, de denigrare a colegilor. Comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale, nicidecum pe evidențierea defectelor celorlalți.

În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschiderea la sugestiile colegilor, admitând critica în mod constructiv și responsabil. Dacă este cazul, colegii pot să împărtășească din cunoștințele și experiențele acumulate în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

Constituie încălcări ale principiului colegialității:

- a) discriminarea, hărțuirea de gen, etnică, sau sub orice altă formă, folosirea violenței fizice sau psihice, limbajul ofensator ori abuzul de autoritate la adresa unui membru al comunității
- b) promovarea sau tolerarea unor comportamente dintre cele menționate mai sus de către conducerea compartimentelor precum și de către conducerea societății: Director General, Directori Executivi.
- c) discreditarea în mod injust a ideilor, ipotezelor sau rezultatelor cercetărilor unui coleg
- d) formularea în fața partenerilor a unor comentarii lipsite de curtoazie la adresa pregătirii profesionale, a ținutei morale sau a unor aspecte ce țin de viața privată a unui coleg
- e) utilizarea și dezvăluirea în activitatea prestată a informațiilor transmise cu titlu confidențial de un alt coleg

3.2.4 Norme și reguli de conduită în relația cu clienții

a) Imparțialitatea

Compania, prin angajații săi, se obligă să nu își supună clienții la discriminări arbitrare.

b) Contracte și comunicări către clienți

Contractele și comunicările adresate clienților Societății (inclusiv mesajele publicitare) trebuie să fie:

- clare și simple, formulate într-un limbaj pe cât se poate de asemănător cu cel folosit în mod obișnuit de către părți (în cazul clienților care fac parte din publicul larg, de exemplu, se vor evita clauzele care pot fi înțelese numai de experți, iar prețurile vor avea TVA-ul inclus)

- întocmite în conformitate cu normele și regulamentele în vigoare, fără a recurge la practici derutante sau neadecvate (cum ar fi, de exemplu, folosirea procedurilor sau clauzelor contractuale abuzive)

- complete, astfel încât să se evite neglijarea oricărui element important pentru decizia clientului

- disponibile pe site-ul companiei

Scopurile și respectiv, destinatarii comunicărilor determină în fiecare caz, modalitatea de comunicare (factură, telefon, presă, e-mail) cea mai potrivită pentru transmiterea conținutului, fără a recurge la folosirea excesivă a presiunii sau insistenței, cu respectarea obligației de a nu folosi instrumente care să fie înșelătoare sau neadecvate.

În final, societatea trebuie să asigure comunicarea în timp util a tuturor informațiilor cu privire la:

- orice modificări ale clauzelor prevăzute în contracte

- orice modificări ale condițiilor economice și tehnice pentru prestarea serviciilor

- rezultatele evaluărilor realizate în conformitate cu standardele impuse de autoritățile de reglementare

c) Conduita angajaților în relația cu clienții

Modul de conduită al Societății în relația cu clienții este bazat pe disponibilitate, respect și politețe, toate acestea fiind înglobate într-o relație de **colaborare și profesionalism**. În plus, Societatea se angajează să reducă formalitățile pe care clienții săi trebuie să le îndeplinească și să folosească proceduri de plată care să fie simple, sigure, iar atunci când este posibil, scrise în format electronic și gratuite.

d) Controlul calității și satisfacerea clienților

Societatea se obligă să garanteze standarde de calitate adecvate cu privire la serviciile oferite, respectând nivelurile prevăzute în contractele de furnizare și să monitorizeze periodic rezultatele percepției clienților cu privire la calitate.

e) Implicarea clienților

Societatea se obligă să răspundă tuturor sugestiilor și reclamațiilor făcute de clienți sau asociațiile de protecție a consumatorilor, folosind sisteme de comunicare adecvate și rapide (de exemplu servicii de call-center, adrese de e-mail) și să acorde o atenție specială clienților cu handicap. Societatea își asumă răspunderea de a informa clienții cu privire la primirea cererilor adresate de aceștia din urmă și cu privire la timpul necesar pentru formularea unui răspuns, care trebuie dat, în orice caz, cât mai repede posibil.

În măsura în care este posibil, Societatea se angajează să se consulte cu asociațiile care se ocupă de protecția consumatorilor, în ceea ce privește proiectele care vor avea un efect semnificativ asupra clienților (structura facturilor, proceduri de facturare).

Pentru asigurarea respectării standardelor de conduită de mai sus, un sistem integrat de control monitorizează conduita salariaților și procedurile care guvernează relațiile cu clienții și asociațiile de protecție a consumatorilor.

3.2.5 Norme și reguli de conduită în relația cu furnizorii

a) Alegerea furnizorilor

Procesele de achiziție au ca scop obținerea unui avantaj maxim de competitivitate pentru S.C. AQUASERV .S.A. Tulcea, în timp ce tuturor furnizorilor li se acordă oportunități egale, cu respectarea OUG nr. 34/2006 (actualizata) privind atribuirea contractelor de achiziție publică, a contractelor de concesiune de lucrări publice și a contractelor de concesiune de servicii , cu modificările și completările ulterioare.

b) Integritatea și independența în relații

Relațiile Societății cu furnizorii sunt guvernate de principii comune și sunt supuse unei monitorizări constante din partea companiei.

Semnarea unui contract cu un furnizor trebuie să se bazeze întotdeauna pe relații extrem de clare, evitând însă, pe cât posibil, formele de dependență.

c) Conduita etică în activitățile de achiziții

În vederea asigurării respectării, în realizarea activităților de achiziții, a principiilor de etică adoptate, se obligă să introducă pentru furnizori, condiții prestabilite. Încălcările principiilor generale ale Codului etic vor avea ca rezultat declanșarea mecanismelor disciplinare care au de asemenea ca scop prevenirea infracțiunilor împotriva instituțiilor publice sau dezastrelor de mediu care pot fi atribuite Societății. În acest sens, vor fi introduse clauze speciale în contracte.

d) Conduita etică a furnizorilor (contractorilor)

Furnizorii vor acționa în permanență, cu devotament și imparțialitate și ca un furnizor loial al Societății, precum și cu discreție adecvată.

Furnizorul va lua toate măsurile necesare pentru a preveni ori stopa orice situație care ar putea compromite executarea obiectivă și imparțială a contractului.

Societatea își rezervă dreptul de a verifica dacă măsurile luate sunt corespunzătoare și poate solicita măsuri suplimentare dacă este necesar.

3.2.6 Norme și reguli de conduită în relația cu comunitățile

a) Politica de mediu

SC.AQUASERV.SA.Tulcea garantează urmărirea realizării obiectivelor concordante cu scopurile strategice de mediu prin intermediul politicii de mediu abordate în mod unitar și consistent.

Aceste acțiuni vor implica:

- adoptarea principiilor cu privire la mediu și dezvoltarea durabilă
- stabilirea liniilor generale cu privire la implementarea politicilor de mediu
- identificarea indicatorilor și asigurarea monitorizării și controlului rezultatelor societății din punct de vedere al impactului asupra mediului
- administrarea relațiilor cu organizațiile, instituțiile și agențiile în domeniul mediului.

Societatea are în structura organizatorică un compartiment distinct responsabil cu sarcinile și problemele specifice acestui aspect.

b) Comunicări referitoare la mediu

Societatea oferă informații cu privire la implementarea politicilor de mediu și concordanța dintre rezultatele obținute și obiectivele stabilite, prin întocmirea și prezentarea la Consiliul de Administrație și ADI a unui raport de mediu.

Acest raport trebuie să evidențieze:

- cele mai importante evenimente legate de mediu
- cele mai importante rezultate în domeniu (efectul re tehnologizării și modernizării stațiilor de epurare, exploatarea resurselor recuperabile, reducerea emisiilor, gestionarea deșeurilor)

Societatea se obligă să acorde acces la toate informațiile legate de mediu, în conformitate cu cerințele de protecție a informațiilor.

c) Relațiile cu grupurile de interes

Societatea consideră că stabilirea unui dialog cu diverse asociații prezintă o importanță majoră pentru dezvoltarea corespunzătoare a activităților sale economice. Având în vedere cele de mai sus, societatea va iniția canale stabile de comunicare cu asociațiile reprezentând partenerii acesteia, în scopul cooperării, în interesul reciproc al părților implicate, în prezentarea pozițiilor societății și prevenirea posibilelor situații conflictuale.

În acest sens societatea:

- garantează că va răspunde observațiilor tuturor asociațiilor
- ori de câte ori va fi posibil, va încerca să implice și să informeze asociațiile cele mai importante și reprezentative cu privire la aspectele care interesează anumite categorii de parteneri

d) Relațiile de natură economică cu partide politice, organizații sindicale și asociații

Societatea nu finanțează partide politice sau candidați ori reprezentanți ai acestora și nici nu sponsorizează convenții sau festivități ale căror unic scop este acela de propagandă politică și nu exercită nici o presiune directă sau indirectă asupra politicienilor.

Societatea nu plătește contribuții organizațiilor cu care ar putea avea conflicte de interes (de exemplu sindicate, asociații de mediu sau asociații de protecție a consumatorilor)

e) Ajutoare financiare și sponsorizări

Contractele de sponsorizare care pot implica probleme sociale, mediu, sporturi, arte, cultură și culte se aprobă de Directorul General și se încheie doar în cazul în care există garanții de calitate și implică un mare număr de cetățeni.

În orice caz, în ceea ce privește propunerile de sponsorizare selectate, societatea acordă o atenție specială tuturor conflictelor de interes, atât celor personale, cât și celor la nivel de companie (de exemplu, legături de rudenie cu părțile interesate sau legături cu organizațiile care pot favoriza într-un anumit mod, în funcție de sarcinile pe care le îndeplinesc, activitățile companiei).

f) Relațiile cu instituțiile

Fiecare relație cu instituțiile naționale și locale este realizată exclusiv prin forme de

Fiecare relație cu instituțiile naționale și locale este realizată exclusiv prin forme de comunicare desemnate să evalueze implicațiile activității autorităților naționale și locale pentru societate, să răspundă cererilor oficiale sau actelor organelor de inspecție (întrebări, interpelări), sau să facă cunoscută poziția societății cu privire la subiecte care au importanță pentru aceasta.

În acest sens, Societatea se obligă să stabilească, fără nici o formă de discriminare, canale stabile de comunicare cu toate părțile instituționale la nivel internațional, național și local, evitând acordurile oculte.

Pentru a asigura un maxim de claritate, contactele cu părțile instituționale se vor realiza exclusiv prin reprezentanți desemnați explicit pentru îndeplinirea acestui rol, de către Directorul General.

g) Organisme de control în materie de concurență și autorități de reglementare

Societatea respectă în totalitate și cu rigurozitate reglementările în materie de concurență, precum și pe acelea ale autorităților de reglementare în domeniul serviciilor de utilități publice.

Societatea nu refuză, nu ascunde, nu manipulează sau interzice furnizarea oricăror informații cerute de autoritățile de control în materie de concurență sau de autoritățile de reglementare în decursul activităților acestora de inspecție și cooperează activ pe durata desfășurării oricăror proceduri de investigație.

În vederea garantării unui nivel maxim de transparență, societatea se obligă să nu permită producerea nici unei situații de conflict de interese în care să fie implicați salariații oricărei autorități sau membrii familiilor acestora.

CAPITOLUL 4. PROCEDURI DE IMPLEMENTARE

4.1. Atribuțiile Compartimentului Control Intern/Managerial, SMI, RMI cu privire la implementarea și controlul Codului etic

Compartimentul Control Intern/Managerial, SMI, RMI este responsabil cu următoarele sarcini care implică Codul etic:

- luarea deciziilor cu privire la încălcările grave ale Codului etic raportate la Reprezentantul SCIM
- exprimarea unor opinii obligatorii cu privire la verificarea celor mai semnificative politici și proceduri, pentru a garanta că acestea sunt în conformitate cu Codul etic
- revizuirea periodică a Codului etic
- confirmarea aplicării și respectării Codului etic prin activități de verificare care constă în controlul și promovarea îmbunătățirii continue în domeniul eticii în cadrul companiei
- planul de audit elaborat de Compartimentul de Audit intern

4.2. Consilierea etică și Consilierul etic

În scopul aplicării eficiente a dispozițiilor prezentului Cod etic, Directorul General va desemna, prin decizie un Consilier etic din cadrul Serviciului Resurse Umane pentru realizarea atribuțiunilor de consiliere etică și monitorizarea respectării normelor de

conduită etică.

Consilierul etic are următoarele atribuții:

- a) acordă consultanță și asistență salariaților companiei cu privire la respectarea normelor de conduită
- b) monitorizează aplicarea prevederilor prezentului Cod etic
- c) întocmește rapoarte periodice referitoare la respectarea Codului Etic
- d) elaborează planurile de comunicare și de formare profesională cu privire la problematica de etică
- e) monitorizează inițiative având ca scop creșterea informării și înțelegerii cu privire la Codul etic
- f) analizează propunerile de revizuire a procedurilor și politicilor societății care au un impact semnificativ în acest domeniu, și formulează soluții posibile, care vor fi înaintate spre evaluare Departamentului Control Intern/Managerial, SMI, RMI
- g) primește și analizează rapoartele cu privire la nerespectarea Codului etic
- h) înaintează propunerea de revizuire a Codului etic

4.3 Comunicări și formare profesională specifică

Codul etic este adus în atenția tuturor salariaților companiei prin activități de comunicare specifice, prin instruire, și prin publicarea acestuia pe pagina de internet a Companiei - www.aquaservtulcea.ro.

Pentru a se asigura că toți salariații societății au înțeles corect Codul etic, Serviciul Resurse Umane introduce în Planul de instruire anual a codului.

Inițiativele cu privire la formarea profesională în această materie sunt diferențiate în funcție de rolurile și responsabilitățile salariaților. Pentru personalul nou angajat este prevăzut un program de formare specială care prezintă conținutul Codului etic care trebuie respectat.

4.4 Rapoarte ale părților interesate

Societatea asigură stabilirea unor canale de comunicare (telefon, email, Registratura, fax, audiențe, etc) prin care fiecare parte interesată să cunoască Codul etic (asociațiile de proprietari, agenția de protecție a consumatorilor, agenția de protecție a mediului, Primăria, furnizorii, personalul)

În același timp, toți partenerii societății pot raporta în scris în formă neanonimă, orice încălcare sau suspectare de încălcare a Codului etic. Sesizările de încălcare a prezentului Cod etic vor fi analizate de comisia de disciplină prin audierea autorului sesizării și a persoanei implicate în încălcarea pretinsă.

CAPITOLUL 5. MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Nerespectarea Codului etic, atrage răspunderea persoanei vinovate.

Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu Regulamentul Intern al Societății.

Înregistrarea reclamațiilor

Orice persoană care se consideră vătămată prin fapta unui salariat al Societății poate să sesizeze acest lucru conducerii societății.

Reclamațiile și sesizările referitoare la încălcarea prezentului cod se pot face prin telefon, email, la Registratura, prin fax, audiențe, etc. conform procedurilor în vigoare.

Societatea detine o procedura implementată și documentată privind sesizările și reclamațiile, PL-15- « Tratarea reclamațiilor telefonice, petitiilor, audiențelor și a solicitărilor de informații de interes public ».

CAPITOLUL 6. RĂSPUNDEREA DISCIPLINARĂ

Încălcarea prevederilor legale, ale dispozițiilor prezentului Cod etic, ale contractului individual de muncă, precum și orice alte regulamente și dispoziții interne, atrage răspunderea disciplinară a salariaților, în condițiile legii.

6.1 Abateri disciplinare

Sunt considerate abateri disciplinare faptele menționate în Regulamentul Intern, Capitolul X, Art 88.

6.2 Sancțiuni

Sancțiunile disciplinare pe care conducerea societății le poate aplica salariaților în cazul în care aceștia săvârșesc o abatere disciplinară sunt cele enumerate în cadrul Regulamentului Intern al Companiei, Capitolul X, Art. 91.

CAPITOLUL 7. DISPOZIȚII FINALE

Prezentul Cod etic va fi revizuit periodic.

Prevederile prezentului cod se completează cu prevederile Legii 53/2003 Codul Muncii, cu modificările și completările ulterioare precum și cu prevederile Regulamentului Intern al Societății.

Codul etic al societății intră în vigoare la data aprobării lui de către Directorul General.

În urma aprobării de către Directorul General, el va fi adus la cunoștința salariaților și persoanelor interesate.

Intocmit,
STOIAN GETA
Sef Serv. R.U.

Data 1-02-2013