

codice : etico

Guardare avanti! Sempre.
Come la giraffa, un cuore grande,
piedi ben piantati a terra e collo
lungo per guardare lontano.

Il Codice etico è uno degli strumenti
della responsabilità sociale delle
imprese per la promozione di buone
pratiche di comportamento.

Codice etico - IV edizione

codice : etico

Il Codice etico di Marche Multiservizi è stato varato nel 2011, dal 2019 viene aggiornato ogni tre anni.

Questa quarta edizione del Codice è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Marche Multiservizi S.p.A. il 22 giugno 2026.

Indice

Introduzione	4	CAPO II – CLIENTI	21
Il quarto aggiornamento	4	19. Definizione di cliente	22
Alla base del Codice	8	20. Imparzialità tra clienti	22
Purpose, missione, valori e principi di funzionamento	10	21. Attenzione ai bisogni	22
CAPO I – INDIRIZZI GENERALI	17	22. Informazione e comunicazione	22
1. Definizione di MMS	18	23. Qualità, continuità e sicurezza del servizio	23
2. Destinatari del Codice	18	24. Impegno per la sostenibilità insieme ai clienti e alle clienti	23
3. Comportamento etico	18	25. Correttezza nei contratti e nei rapporti	24
4. Condivisione del Codice	18	26. Prevenzione del contenzioso	24
5. Patto fiduciario	18	CAPO III – PERSONE DI MARCHE MULTISERVIZI	25
6. Responsabilità nell'attuazione e nella diffusione del Codice	18	27. Definizione di persona di MMS	26
7. Formazione, informazione e sensibilizzazione sul Codice	18	28. Tutela della persona e relazione fra colleghe e colleghi	26
8. Validità del Codice	19	29. Valorizzazione di tutte le persone di MMS	26
9. Impegno al dialogo	19	30. Sostegno alla crescita professionale e personale	27
10. Collaborazione e cooperazione	19	31. Gestione del tempo	27
11. Doveri di rendere conto	19	32. Attenzione alla sfera privata	28
12. Valore delle diversità e cultura dell'inclusione	19	33. Abuso di autorità	28
13. Conflitti di interesse	20	34. Ascolto, dialogo e coinvolgimento	28
14. Riservatezza delle informazioni	20	35. Tutela della salute e della sicurezza	29
15. Impegno per l'ambiente e le generazioni future	20	36. Diligenza ed efficienza nell'utilizzo delle risorse aziendali	29
16. Contributo alla transizione giusta	20	37. Prevenzione dei conflitti di interesse	29
17. Responsabilità nella trasformazione digitale	20	38. Tutela dell'immagine e della reputazione aziendale	30
18. Ruolo sociale dell'impresa	20	39. Regali e benefici	30

CAPO IV – AZIONISTI

40. Definizioni di azionista	31
41. Creazione di valore	32
42. Tutela degli azionisti	32
43. Informazioni agli azionisti	32
44. Dialogo con gli azionisti	33
45. Tutela e parità	33
46. Abuso di informazioni privilegiate	34

CAPO V – FORNITORI

47. Definizione di fornitore	35
48. Patto di sostenibilità con i fornitori	36
49. Rapporto coi fornitori e responsabilità sociale negli appalti	36
50. Criteri di qualificazione	37
51. Criteri di selezione e gare	37
52. Criteri di valutazione	38
53. Condizioni di lavoro, salute e sicurezza dei lavoratori e delle lavoratrici dei fornitori	38
54. Correttezza nella gestione dei contratti	38

CAPO VI – AMBIENTE, COMUNITÀ LOCALI E ISTITUZIONI

55. Definizioni di ambiente, comunità locali e istituzioni	39
56. Prevenzione e mitigazione degli impatti ambientali negativi	40

57. Net Zero	40
58. Economia circolare e rigenerazione delle risorse	40
59. Resilienza dei servizi gestiti	41
60. Educazione ambientale	41
61. Integrità e collaborazione nei rapporti con le istituzioni	41
62. Integrità nei rapporti con le autorità regolatrici	41
63. Ascolto e dialogo con le comunità	42
64. Impegno per la sostenibilità insieme alle comunità	42
65. Sostegno a iniziative sociali e culturali	42
66. Donazioni e liberalità	42

CAPO VII – COMITATO ETICO

67. Comitato etico	43
68. Interpretazione del Codice	44
69. Segnalazioni	44
70. Procedimento d'ufficio	44
71. Tempi	45
72. Indagini	45
73. Esiti delle indagini	45
74. Dichiarazione di violazione	45
75. Riservatezza	46
76. Comunicazione agli interessati	46
77. Funzionamento del Comitato	46
78. Competenza del Comitato e rapporti con funzioni e società del Gruppo	46
79. Rapporti tra Comitato e organi esecutivi e di controllo	47

Appendice al Codice etico: domande e risposte	48
---	----

Introduzione

Il quarto aggiornamento

Questa è la quarta edizione del Codice, che dal 2019 viene aggiornato ogni tre anni per verificarne la sua *efficacia* e la sua *attualità*. Sono i due criteri da sempre utilizzati per valutare quanto il Codice sia servito a sviluppare il comportamento etico dell'impresa e delle sue persone, e quanto esso sia in sintonia con i cambiamenti, i bisogni e le richieste del contesto economico e sociale.

Per la *verifica d'efficacia* si è scelto, questa volta, di compiere un approfondimento in più passaggi: una richiesta a dipendenti di pareri e valutazioni attraverso un questionario, poi un workshop a cui hanno partecipato “ambassador”, cioè persone di Marche Multiservizi e del Gruppo Hera che negli anni hanno concorso alle attività di aggiornamento. Per la *verifica d'attualità*, oltre a quanto sopra, si sono svolti approfondimenti con l'Amministratore Delegato e con il Presidente. Il tema principale, in questo caso, è stato il ruolo di Marche Multiservizi nel territorio e nella comunità che serve, cioè la considerazione di quanto l'Azienda, sulla base dei suoi principi e dei

suoi valori, contribuisce ora e possa contribuire in futuro al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità ambientale, sociale ed economica che costituiscono il fondamento del Codice.

Sia i pareri e gli indirizzi dei dipendenti e degli ambassador che quelli del vertice aziendale si sono poi intrecciati e hanno condotto alla formulazione di questa quarta edizione.

La condizione generale in cui MMS si trova ad operare è quella di una multiutility profondamente radicata nel territorio, ma inserita in un contesto economico e sociale sempre più complesso e incerto, caratterizzato negli ultimi anni da crisi energetiche, cambiamenti climatici e tensioni geopolitiche che incidono direttamente sulla gestione dei servizi pubblici essenziali.

È evidente che questo quadro esterno pone all'impresa - alle persone che la dirigono e a quelle che quotidianamente la fanno funzionare - diversi interrogativi riguardanti gli obiettivi ravvicinati, lo stile di

conduzione dell'impresa con le sue regole, fino agli stessi valori di riferimento.

Ciò che Presidente e Amministratore Delegato hanno ribadito ha riguardato proprio l'inevitabile relazione tra obiettivi e comportamenti da un lato e principi e valori dall'altro: in una condizione di incertezza – hanno detto – è necessario, più che sforzarsi di immaginare gli sbocchi possibili, tenersi saldamente ancorati a ciò che si ritiene assieme giusto e necessario, quindi al proprio purpose, alla propria tradizione, alle proprie convinzioni in fatto di etica, sostenibilità, socialità, ovviamente non deflettendo dall'impegno a produrre valore e risultati economici.

Ciò non esime da manifestare preoccupazione per quanto appare a ogni sguardo, cioè il crescere delle difficoltà per imprese e famiglie, e soprattutto per i tanti soggetti economici e umani che condividono con MMS il lavoro quotidiano. È proprio in relazione a tutti i soggetti che fanno parte della catena del va-

lore che il Gruppo Hera ha realizzato il “Patto di sostenibilità con i fornitori”, adottato anche da MMS, la versione partecipata di ciò che correntemente viene indicato come “Codice di condotta fornitori”, ma che ha voluto significare, anche nel metodo impiegato, l'intenzione di superare la mera enunciazione di corrette regole di relazione tra impresa e fornitori, perché invece si tratti di un sostanziale accordo sui fini di sostenibilità da raggiungere, di una visione comune degli obiettivi e dei comportamenti a ciò finalizzati.

Per quanto riguarda il processo di aggiornamento, come si è detto, si è innanzitutto condotta una ampia consultazione tra i dipendenti, poi i colloqui con il vertice aziendale e successivamente si è realizzato un momento di confronto con il gruppo di “ambassador”. Da questi plurimi contatti sono emerse fondamentali indicazioni di aggiornamento, in gran parte riguardanti l'applicazione e il funzionamento del Codice, ma anche di tipo più generale. Tutto ciò può essere sintetizzato in alcune parole d'ordine:

- *“Guardare avanti” (“guardare fuori”)*: il Codice non è tanto una sistemazione di rapporti esistenti, ma una proposta etica che riguarda l'idea che MMS ha e dovrà avere del suo ruolo economico e sociale nel territorio. I suoi valori e il suo modo di interpretare le relazioni devono essere promossi proprio perché in grado di contribuire a superare l'incertezza che caratterizza il momento.
- *“Etica digitale e responsabilità tecnologica”*: i grandi cambiamenti della tecnologia e lo sviluppo dell'intelligenza artificiale pongono nuove prospettive e nuovi problemi per il lavoro e per gli stessi rapporti professionali e umani; di ciò le regole di relazione interna ed esterna – dunque il Codice – devono tenere conto.
- *“Disuguaglianze”*: assieme all'incertezza sta crescendo nel mondo il divario di possibilità e prospettive tra le persone; un'impresa con solide intenzioni etiche non solo deve avere coscienza di tale situazione, ma deve impegnarsi

per contribuire al suo superamento e il Codice deve riflettere tale intenzione.

Queste tre principali parole d'ordine non sono stati gli unici aspetti che hanno ispirato l'aggiornamento. Ben di più sono stati gli spunti e i contributi su di un'ampia gamma di situazioni e contingenze che si possono incontrare nell'impresa e nelle relazioni con i diversi interlocutori. Tra queste - soprattutto nel workshop con gli ambassador - alcuni argomenti sono stati particolarmente rimarcati, come lo sforzo da compiersi da parte di tutta l'organizzazione per la diffusione del Codice rinnovando le pratiche formative che lo hanno sempre accompagnato, oppure come la necessaria relazione che deve esistere tra impegno, produttività e benessere dei lavoratori, oppure ancora come la necessità, a tutti i livelli, di manifestare coerenza tra gli enunciati e i comportamenti.

La struttura del Codice non ha subito particolari modifiche, anche se si è rivelata necessaria l'aggiunta

di alcuni articoli per chiarire meglio le fattispecie, per trattare temi che solo ora si sono presentati come importanti o addirittura necessari. In alcuni articoli sono stati apportati aggiustamenti, alcuni di tipo sostanziale, altri di tipo formale ed espressivo, ma tutti con lo scopo di rendere l'articolato del Codice più adatto ai tempi e alla comprensione dei destinatari, anche considerando il susseguirsi delle generazioni e alla necessità di maggiore accoglienza di chi per ultimo è entrato in impresa, un tema presente in tutte le discussioni.

Per sintetizzare in poche parole lo spirito e l'andamento di questo sesto aggiornamento: si è trattato di qualcosa più di una manutenzione ordinaria, un approfondimento su di una vasta gamma di questioni che poi sono state riassunte nelle tre parole d'ordine indicate sopra.

In modo ancor più discorsivo, si può sostenere che Marche Multiservizi esprime il proprio ruolo

industriale e sociale grazie alle persone che vi operano, che con il loro lavoro quotidiano contribuiscono alla creazione di valore per il territorio e si riconoscono nei principi del Codice.

È importante una nota sul linguaggio. Già dalla precedente edizione del Codice, è stato intrapreso un percorso di revisione anche linguistica, a partire dalla consapevolezza che forma e contenuto sono fra loro indissolubili. Il Codice vuole proporre a chi legge una riflessione sulle parole utilizzate, soprattutto in un'ottica di inclusività: la scelta delle parole contribuisce a produrre cultura e i nomi conferiscono dignità a ciò che indicano.

Si riconosce un ruolo particolare al linguaggio di genere, anche attraverso l'utilizzo, dove possibile, di termini neutri ma significativi (ad esempio "persone di MMS"). Inoltre, seguendo anche le linee guida delle più autorevoli organizzazioni linguistiche, si è scelto di dare un peso paritario a femminile e maschile e di ridurre al minimo l'utilizzo del maschile sovraesteso.

Al fine di ricercare il migliore compromesso fra chiarezza, piacevolezza nella lettura e rappresentatività di tutte e tutti, i termini declinati sia al maschile sia al femminile, sono da intendersi come rappresentativi anche delle identità non binarie.

Alla base del Codice

Il Codice etico di MMS, che recepisce quello condiviso a livello di Gruppo Hera, è coerente con i contenuti di alcuni testi di riferimento in ambito internazionale in materia di diritti umani e diritti di lavoratori e lavoratrici: i principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, compresa la dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro (ILO) sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro, le sue otto principali Convenzioni e la Carta Internazionale dei Diritti dell'Uomo delle Nazioni Unite, le linee Guida OCSE per le impre-

se multinazionali, la Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea.

Hanno influenzato i testi del Codice: l'Agenda ONU 2030 per lo Sviluppo Sostenibile adottata nel 2015, l'Accordo di Parigi e le politiche dell'Unione Europea in ambito sostenibilità, anche per ciò che concerne la necessità di garantire una transizione ecologica giusta, che tuteli le lavoratrici e i lavoratori e “non lasci indietro nessuno”.

Ulteriore fonte di ispirazione nella stesura del documento è stato il Davos Manifesto del World Economic Forum (sia il primo, del 1973, sia nella versione del dicembre 2019), mentre l'articolo 41 della Costituzione della Repubblica italiana, così come modificato nel 2022, sancisce un principio che guida l'operato di MMS, in coerenza con i valori condivisi con il Gruppo Hera, fin dalla propria costituzione ed è alla base del Codice fin dalla sua prima edizione. Si è inoltre fatto riferimento alla Corporate Sustainability Reporting Directive per garantire la coerenza

tra i contenuti del Codice con i riferimenti normativi del Gruppo.

Infine, la presente revisione ha tenuto conto degli impegni formali intrapresi dalla capogruppo durante il suo percorso di integrazione dei principi di responsabilità sociale di impresa e di sostenibilità nelle attività operative tra cui la sottoscrizione di: UN Global Compact (fin dal 2004), Carta per le Pari Opportunità e l'Uguaglianza sul Lavoro (nel 2009) e della CEOs Call CSR Europe “a New Deal for Europe” (nel 2019), Manifesto Valore D per l'occupazione femminile (2017); Women's Empowerment Principles (WEPs) di UN Global Compact e UN Women (2017) e Manifesto Imprese per le Persone e la Società promosso da UN Global Compact Network Italia (2023).

Si tratta di fonti di ispirazione non soltanto per il Codice ma anche per le politiche adottate dal Gruppo Hera e da tutte le Società che ad esso fanno riferimento, come MMS, e la loro attuazione.

Purpose, missione, valori e principi di funzionamento

Il ‘purpose’ di MMS è stato introdotto nello Statuto Sociale dall’Assemblea degli Azionisti il 26 aprile 2022.

Il purpose

**Lo scopo di MMS
ovvero perché MMS esiste**

“La Società attua un modello di impresa con l’obiettivo di creare valore nel lungo termine per i propri azionisti attraverso la creazione di valore condiviso con i propri stakeholder.

A tal fine la Società organizza e svolge attività di impresa anche con la finalità di favorire l’equità sociale e di contribuire al raggiungimento della neutralità di carbonio, alla rigenerazione delle risorse e alla resilienza del sistema dei servizi gestiti, a beneficio dei clienti, dell’ecosistema territoriale di riferimento e delle generazioni future (MMS per il Pianeta, per le Persone e per la Prosperità)”.

La missione

Cosa è chiamata a realizzare MMS oggi e in futuro e come intende farlo

“MMS vuole essere la migliore multiutility della Regione Marche per i suoi clienti, i lavoratori e gli azionisti, attraverso l'ulteriore sviluppo di un originale modello di impresa capace di innovazione e di forte radicamento territoriale, nel rispetto dell'ambiente.

Per MMS essere la migliore vuol dire rappresentare un motivo di orgoglio e di fiducia per:

- i clienti, perché ricevano, attraverso un ascolto costante, servizi di qualità all'altezza delle loro attese;
- le donne e gli uomini che lavorano nell'impre-

sa, perché siano protagonisti dei risultati con la loro competenza, il loro coinvolgimento e la loro passione;

- gli azionisti, perché siano certi che il valore economico dell'impresa continui ad essere creato, nel rispetto dei principi di responsabilità sociale;
- il territorio di riferimento, perché sia la ricchezza economica, sociale e ambientale da promuovere per un futuro sostenibile;
- i fornitori, perché siano attori della filiera del valore e partner della crescita”.

Valori

MMS assume come propri valori etici:

Integrità

MMS è un'azienda in cui la legalità, la correttezza, l'onestà, l'equità e l'imparzialità dei comportamenti all'interno e all'esterno dell'impresa costituiscono un comune modo di sentire e di agire. Nella condivisione di questi principi si instaurano rapporti duraturi con clienti e fornitori, generale trasparenza nelle relazioni con i terzi, equo riconoscimento del lavoro dei collaboratori.

Un gruppo di persone corrette e leali

Trasparenza

MMS si impegna a fornire a tutti i suoi interlocutori, in modo chiaro, completo e tempestivo, le informazioni relative alle azioni condotte a tutti i livelli d'impresa. Per MMS essere trasparenti significa adottare strumenti di gestione aperti al dialogo con i propri interlocutori con l'obiettivo di corrispondere alle attese di informazione e conoscenza degli impatti economici, sociali e ambientali delle attività aziendali.

Sinceri e chiari verso tutti gli interlocutori

Responsabilità personale

Impegnati
per il bene
dell'azienda
insieme

Lavorare in MMS comporta un impegno a instaurare un rapporto fiduciario con i propri colleghi e, più in generale, con tutti gli interlocutori. È ritenuto essenziale impegnarsi con lealtà ed efficacia per conseguire gli obiettivi aziendali con la consapevolezza dei propri compiti e delle proprie responsabilità.

Coerenza

Fare ciò
che diciamo
di fare

Essere coerenti significa per ognuno impegnarsi ad attuare quotidianamente in ogni azione la missione, i valori e i principi di funzionamento dell'azienda. Essi sono ritenuti base fondante della pianificazione strategica, degli obiettivi e della gestione operativa.

I principi di funzionamento

MMS assume come principi di funzionamento dell'impresa:

Sostenibilità e valore condiviso

MMS si impegna a coniugare valore economico e sociale con l'obiettivo di soddisfare nel tempo le legittime aspettative di tutti coloro che entrano in relazione con essa: clienti, lavoratori, azionisti, fornitori, istituzioni e comunità locali. MMS persegue una gestione che si ispira a preservare e rigenerare le risorse a disposizione della collettività, siano esse naturali, economiche o sociali in ragione del principio di condivisione e responsabilità verso le generazioni future.

Qualità ed eccellenza del servizio

La soddisfazione del cliente rappresenta un elemento fondamentale per la crescita del Gruppo che intende essere percepito come fornitore di soluzioni, capace di comprendere i bisogni e di offrire servizi di qualità elevata. In MMS l'agire quotidiano mira a fornire una risposta unica e affidabile alle attese dei clienti. Organizzazione, professionalità e cultura di MMS evolvono avendo come punto di riferimento l'ascolto e il servizio al cliente.

MMS opera per assicurare la continuità di servizio ai clienti migliorando, attraverso l'analisi e la gestione dei rischi, la resilienza delle reti e degli impianti gestiti.

Un'impresa costruita per durare nel tempo e per migliorare la società e l'ambiente delle generazioni future

Focalizzati sul cliente e mostrargli sempre una sola faccia

Efficienza

Valorizzare
le risorse
disponibili

MMS si impegna a perseguire con velocità gli obiettivi fissati introducendo in ogni attività il principio di ottimizzazione: nella gestione delle risorse umane, del tempo, delle risorse finanziarie e tecnologiche.

Innovazione e miglioramento continuo

Una squadra
che genera
idee e migliora
le cose

MMS si pone l'obiettivo di introdurre ai diversi livelli organizzativi tutti gli aspetti dell'innovazione necessari al raggiungimento della propria missione: tecnologica, digitale, organizzativa e gestionale. MMS intende cogliere tutte le opportunità della digitalizzazione e promuoverne la diffusione nel rispetto delle persone. MMS agisce ogni giorno per il miglioramento delle proprie attività. È volontà di MMS sostenere e promuovere l'attitudine al miglioramento.

Coinvolgimento e valorizzazione

MMS si impegna a valorizzare l'esperienza e sviluppare le competenze di tutti i lavoratori, a promuovere la cooperazione e lo scambio di conoscenze, affinché il lavoro sia fonte di soddisfazione, orgoglio per le persone oltre che fattore rilevante per il successo dell'impresa. Si vogliono premiare i comportamenti coerenti con la missione e con i valori. MMS intende promuovere, attraverso la cultura del dialogo, la diffusione dell'informazione e lo spirito di appartenenza ad un gruppo unico e integrato.

Condividere
conoscenze
per migliorarsi
e migliorare

Volontà di scegliere

Nel perseguire la propria missione MMS selezionerà le aree di business e i piani di sviluppo per accrescere il proprio valore e per essere sempre più competitiva sul mercato. La differenziazione sulla base del merito caratterizza il processo di riconoscimento e valorizzazione dei lavoratori.

Scegliere
la soluzione
più utile per
crescere

1 | Indirizzi generali



1. Definizione di MMS

In questo Codice, per 'MMS' si intende l'impresa sia nella sua dimensione istituzionale, sia nella sua componente umana: amministratori e amministrate, lavoratori e lavoratrici.

2. Destinatari del Codice

I destinatari del Codice sono le persone che a vario titolo e con differente responsabilità realizzano, direttamente o indirettamente, gli scopi di MMS.

3. Comportamento etico

Per MMS il comportamento etico è l'agire coerente con questo Codice.

4. Condivisione del Codice

MMS richiede a chiunque collabori a vario titolo alle attività aziendali di avvalersi del Codice e agire in coerenza ad esso.

5. Patto fiduciario

Il Codice etico rappresenta un patto fiduciario tra MMS, i destinatari del Codice e tutti i suoi interlocutori. Ogni comportamento non conforme al Codice equivale a una violazione del patto.

6. Responsabilità nell'attuazione e nella diffusione del Codice

L'attuazione e la diffusione del Codice dipendono dall'impegno di tutti i destinatari, e in particolare da chi detiene in MMS maggiore responsabilità, sia essa istituzionale o organizzativa, che deve rappresentare un esempio per tutti e tutte.

7. Formazione, informazione e sensibilizzazione sul Codice

MMS realizza con continuità iniziative di formazione, informazione e sensibilizzazione sul Codice. Le iniziative dedicate alle persone di MMS tengono conto del livello di esperienza e responsabilità e si rivolgono in particolare alle persone neoassunte.

8. Validità del Codice

Il presente Codice ha la validità di tre anni, alla scadenza dei quali è sottoposto a verifica e a eventuale revisione con la partecipazione di tutte le persone del Gruppo e con la supervisione del Comitato etico.

9. Impegno al dialogo

MMS instaura un dialogo costruttivo con i propri interlocutori e le loro rappresentanze, nel rispetto dei reciproci interessi. Ogni persona di MMS è tenuta a corrispondere alle richieste di dialogo.

10. Collaborazione e cooperazione

MMS riconosce il valore della collaborazione e cooperazione tra le persone di MMS, tra aree aziendali e tra l'impresa e i suoi interlocutori e le considera fondamentali per la creazione di valore condiviso e la piena attuazione del Codice.

11. Dovere di rendere conto

MMS comunica i propri obiettivi e rende conto dei risultati ottenuti, anche relativamente al valore condiviso generato, attraverso strumenti idonei. MMS si impegna ad adeguare e innovare nel tempo tali strumenti tenendo conto dei mutamenti del contesto, delle esigenze dei propri interlocutori e dell'evoluzione delle tecnologie.

"Rendere conto" contribuisce al miglioramento ed è assunto come prassi di condotta individuale.

12. Valore delle diversità e cultura dell'inclusione

MMS promuove verso tutti i suoi interlocutori una sempre maggiore sensibilità per il riconoscimento e la valorizzazione delle diversità tra le persone, attraverso una cultura di inclusione libera da pregiudizi. MMS contrasta qualsiasi forma di discriminazione e gli stereotipi che la alimentano, sia essa riferita alla condizione fisica, alla disabilità, alle opinioni, alla nazionalità, alla religione, al sesso, all'identità di genere, all'orientamento sessuale e a qualsiasi altra caratteristica che possa dare origine a discriminazione ed esclusione.

13. Conflitti di interesse

Vertici aziendali e persone di MMS operano con integrità, rifiutano il perseguimento di vantaggi indebiti, la corruzione in tutte le sue forme ed evitano le situazioni che possano rappresentare un conflitto d'interesse tra loro e l'impresa.

14. Riservatezza delle informazioni

Ogni informazione sulle attività aziendali è patrimonio di MMS e, se non ancora divulgata, deve essere impiegata da amministratori e persone di MMS nell'interesse esclusivo dell'impresa e utilizzata solo per finalità connesse all'esercizio del proprio incarico. MMS assicura la riservatezza dei dati personali in proprio possesso.

15. Impegno per l'ambiente e le generazioni future

MMS riconosce l'ambiente come bene primario e impiega le tecnologie, gli strumenti e i processi più adatti per contribuire, in coerenza con il purpose, alla transizione ecologica e per prevenire i rischi, ridurre gli impatti ambientali diretti e indiretti, preservare le risorse naturali a beneficio delle generazioni future. MMS promuove tali impegni verso tutti i suoi interlocutori.

16. Contributo alla transizione giusta

MMS intende contribuire concretamente ad una transizione ecologica giusta capace di saldare l'azione per il clima e l'ambiente con l'inclusione sociale.

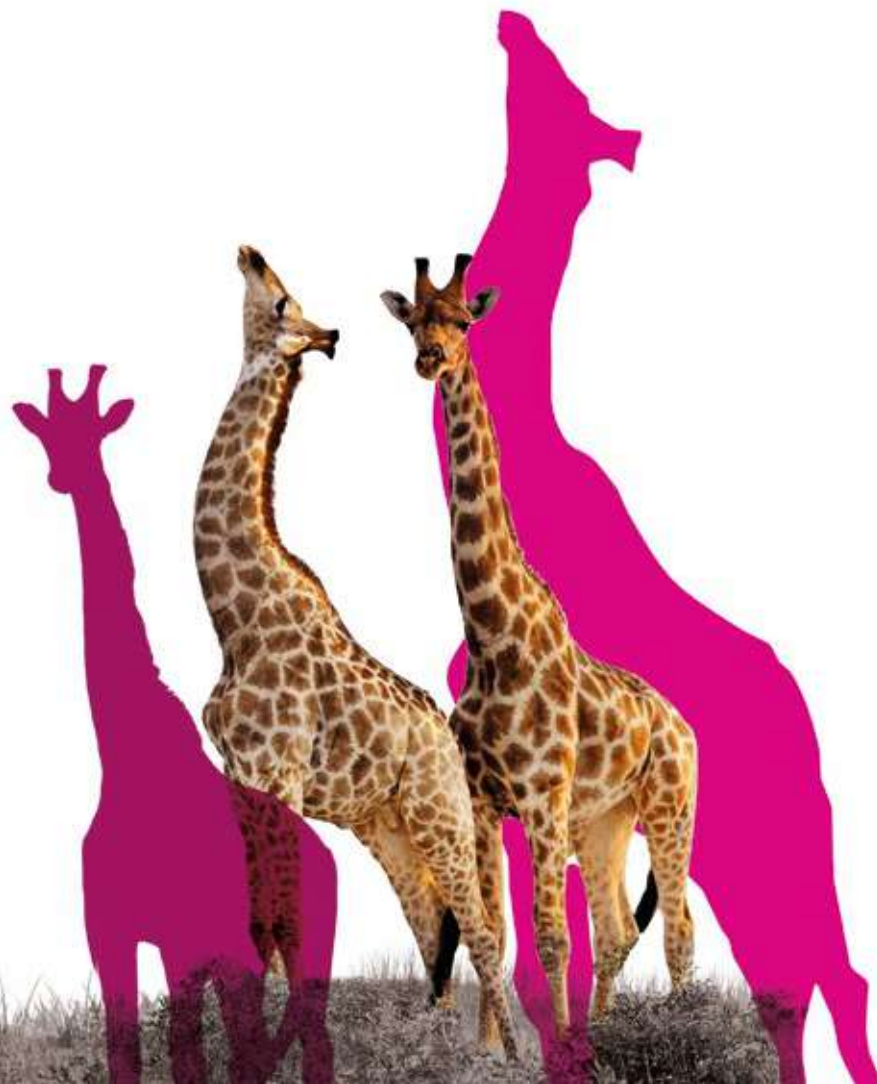
17. Responsabilità nella trasformazione digitale

MMS considera la trasformazione digitale e in particolare l'intelligenza artificiale come veicoli per il conseguimento del proprio purpose. Promuove a tal fine un uso responsabile dei dati e delle tecnologie attraverso la diffusione di politiche e principi guida che garantiscono il mantenimento della centralità delle persone.

18. Ruolo sociale dell'impresa

MMS vuole essere un punto di riferimento affidabile per tutti i suoi interlocutori utilizzando la propria attività economica a fini sociali e ambientali in coerenza con il purpose. MMS è consapevole che la crescita dell'azienda e la prosperità delle comunità in cui opera sono interdipendenti.

2 | Clienti



19. Definizione di cliente

Si definisce 'cliente' chiunque fruisca a qualunque titolo di prodotti e/o di servizi dell'impresa.

20. Imparzialità tra clienti

Nell'erogazione dei propri servizi, MMS garantisce equità di trattamento tra clienti, siano effettivi e potenziali. MMS si adopera per raggiungere il più alto livello di servizio in tutte le aree di competenza, compatibilmente con le norme emanate dagli enti regolatori.

21. Attenzione ai bisogni

MMS si impegna per la soddisfazione di clienti effettivi e potenziali e imposta la relazione con loro su competenza, disponibilità, rispetto, cortesia e sensibilità verso le diversità; promuove e realizza iniziative di ascolto e dialogo e adotta strumenti per assicurare la tempestività e la qualità dell'informazione e della comunicazione allo scopo di aumentare la reciproca collaborazione e la qualità dei servizi.

MMS è attenta alle categorie più vulnerabili e attua

iniziative dedicate ricercando la collaborazione con altre organizzazioni.

22. Informazione e comunicazione

MMS informa clienti effettivi e potenziali in modo completo e tempestivo sulle caratteristiche, funzioni, costi e rischi del servizio offerto. In particolare, i contratti e ogni comunicazione rilasciata da MMS devono essere:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile diretto e di uso comune,
- completi e veritieri, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione per clienti attuali o potenziali.

MMS mira alla semplificazione delle procedure, si impegna a limitare gli adempimenti richiesti a clienti fornendo ogni chiarimento in merito.

23. Qualità, continuità e sicurezza del servizio

MMS garantisce gli adeguati standard di qualità, continuità e sicurezza dei servizi, impegnandosi per il loro miglioramento tenendo conto degli standard definiti dalle autorità di riferimento.

MMS dunque:

- adotta sistemi di gestione della qualità,
- rende note le modalità per avanzare reclami e fornisce risposte adeguate ai reclami stessi,
- fornisce alle istituzioni le informazioni necessarie a comprendere gli eventuali rischi per la sicurezza delle comunità legati all'attività dell'impresa e la qualità del servizio erogato,
- monitora periodicamente la soddisfazione, pubblicandone i risultati,
- divulga gli indicatori sulla qualità del servizio e rendiconta i risultati raggiunti.

24. Impegno per la sostenibilità insieme ai clienti e alle clienti

MMS si impegna ad affiancare i clienti e le clienti nella transizione ecologica, mettendo loro a disposizione strumenti e soluzioni al fine di creare valore condiviso e generare insieme a loro impatti sociali e ambientali positivi tangibili e misurabili.

25. Correttezza nei contratti e nei rapporti

MMS garantisce integrità e correttezza nella stipulazione ed esecuzione dei contratti e nei rapporti commerciali, a tutela dei diritti di consumatori e consumatrici nel rispetto:

- della normativa vigente,
- dei codici di condotta commerciale delle autorità di riferimento,
- dei principi di concorrenza leale.

MMS garantisce al proprio personale adeguata formazione in merito.

I rapporti con gli utenti sono improntati a chiarezza, accessibilità delle informazioni e tutela dei diritti, secondo quanto previsto dalla regolazione di settore e dagli standard di qualità dei servizi.

L'adesione ai principi del presente Codice rappresenta parte integrante dei rapporti contrattuali con utenti e soggetti terzi coinvolti nell'erogazione dei servizi.

26. Prevenzione del contenzioso

MMS privilegia la soluzione non giudiziale dei possibili contrasti, attraverso procedure conciliative tra azienda e clienti.

3

Persone
di Marche
Multiservizi



0
1
2
3
4
5
6
7

27. Definizione di persona di MMS

Ai fini di questo Codice, si definisce 'persona di MMS' il lavoratore o la lavoratrice che, al di là della tipologia giuridica del rapporto, intrattenga con MMS una relazione di lavoro diretta e rivolta al raggiungimento degli scopi dell'impresa. MMS considera tutte le lavoratrici e i lavoratori innanzitutto nella loro dimensione di persona umana, con la sua originaria e assoluta dignità.

28. Tutela della persona e relazione fra colleghe e colleghi

MMS salvaguarda le proprie persone da molestie sessuali o di altra natura, atti di violenza fisica e psicologica e da ogni atteggiamento discriminatorio o lesivo della persona. Ognuno è chiamato ad assumere e promuovere nei confronti di colleghi e colleghe un atteggiamento improntato al rispetto, alla tutela della dignità della persona, alla collaborazione, all'umana solidarietà.

29. Valorizzazione di tutte le persone di MMS

MMS garantisce un ambiente di lavoro in cui ciascuno possa collaborare esprimendo la propria attitudine, ove la responsabilità si manifesti e le regole condivise siano rispettate e promosse. L'azienda valorizza le competenze, le potenzialità e l'impegno, adoperando criteri di valutazione chiari e omogenei e promuovendo il dialogo tra responsabili, collaboratori e collaboratrici. MMS riconosce sia la complessità sia il valore d'avere al suo interno diverse generazioni. Si impegna così per garantire un ambiente di lavoro ove ogni persona possa dare il proprio contributo, anche attraverso il dialogo intergenerazionale.

30. Sostegno alla crescita professionale e personale

MMS sostiene la crescita professionale e personale consapevole che benessere, sviluppo professionale e produttività sono fortemente interconnessi. A tal fine e sulla base del purpose, della missione e degli obiettivi strategici, MMS promuove iniziative di benessere fisico, psicologico e finanziario e investe nella formazione continua delle persone attraverso l'elaborazione di un piano di apprendimento annuale che tiene conto dei fabbisogni formativi espressi da responsabili, collaboratori e collaboratrici.

31. Gestione del tempo

MMS promuove modalità di lavoro che facilitino l'armonia e l'integrazione tra vita lavorativa e privata e coniughino efficienza ed efficacia nell'utilizzo del tempo e degli spazi. Le persone in ruoli di responsabilità sono tenute a valorizzare il tempo di lavoro di collaboratori e collaboratrici e devono richiedere loro esclusivamente prestazioni coerenti con le loro attività e con le esigenze dell'azienda. Allo stesso modo, tutte le persone di MMS devono perseguire, nell'uso del loro tempo, la massima efficienza e proporre miglioramenti al riguardo, coniugando la flessibilità lavorativa con il dovere e l'impegno.

32. Attenzione alla sfera privata

Alle persone di MMS sono richieste informazioni esclusivamente utili all'accertamento dei requisiti professionali e lavorativi. MMS rispetta la sfera privata di lavoratori e lavoratrici prestando attenzione alle loro necessità nelle situazioni di difficoltà che possano impedire il normale svolgimento dell'attività lavorativa.

33. Abuso di autorità

Chi ha un ruolo di responsabilità non richiederà a collaboratori e collaboratrici favori personali o altro che non sia previsto dai contratti di lavoro e dalle norme del presente Codice.

34. Ascolto, dialogo e coinvolgimento

MMS promuove un ambiente di lavoro fondato su comunicazione, ascolto, dialogo e coinvolgimento, favorendo un clima di reciproca fiducia. In particolare:

- fornisce strumenti adatti alla collaborazione e cooperazione e ne promuove l'impiego,
- informa periodicamente su risultati e obiettivi,
- definisce con chiarezza i ruoli,
- sollecita il contributo di tutti e tutte all'innovazione e alla soluzione dei problemi,
- attiva periodicamente indagini sulla soddisfazione delle persone e si adopera per migliorarla,
- promuove l'adozione di comportamenti esemplari e di atteggiamenti positivi, soprattutto da parte di chi detiene maggiore responsabilità,
- informa, coinvolge e ascolta le persone anche nei momenti di criticità.

35. Tutela della salute e della sicurezza

MMS diffonde la cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili. A tal fine:

- adotta appositi sistemi di gestione,
- definisce specifici obiettivi e programmi di miglioramento, anche in termini di formazione, volti alla minimizzazione degli infortuni e delle malattie professionali,
- monitora le attività e rende conto della salute e sicurezza del lavoro nello svolgimento delle proprie funzioni.

36. Diligenza ed efficienza nell'utilizzo delle risorse aziendali

Ogni persona di MMS deve sentirsi custode dei beni aziendali, materiali e immateriali e deve adottare comportamenti volti alla riduzione degli sprechi, al risparmio energetico, alla sicurezza fisica e informatica, manifestando responsabilità nei confronti dell'azienda, delle persone di MMS e dell'ambiente. Nessuno può fare uso improprio o fraudolento delle risorse aziendali o permettere ad altre persone di farlo.

37. Prevenzione dei conflitti di interesse

In coerenza con gli indirizzi generali del presente Codice, tutte le persone di MMS si devono astenere dall'avvantaggiarsi personalmente della posizione, delle informazioni e della discrezionalità connesse alla propria funzione. Tutti e tutte devono adottare misure adeguate e tempestive per prevenire qualunque conflitto di interesse anche potenziale dovesse insorgere, segnalandolo al proprio o alla propria responsabile.

38. Tutela dell'immagine e della reputazione aziendale

L'immagine e la reputazione aziendale rappresentano un patrimonio che le persone di MMS devono tutelare con il loro comportamento in ogni situazione, tenendo anche conto dell'evolversi del contesto sociale e dell'impatto degli strumenti di comunicazione digitali disponibili, compresi i social network. Posta la libertà d'opinione di ogni persona di MMS rispetto alle scelte effettuate dall'azienda, i comportamenti di tutti e tutte si devono conformare alla salvaguardia della reputazione e dell'immagine di MMS.

39. Regali e benefici

Le persone di MMS compresi amministratori e amministratrici si astengono da promettere, offrire, effettuare o ricevere regali o altre liberalità che possano essere interpretate come eccedenti le normali pratiche di cortesia commerciale o comunque volte ad acquisire trattamenti di favore. Coloro che ricevono regali o altre utilità eccedenti il modico valore e le pratiche di cortesia commerciale, devono informare il responsabile o la responsabile di riferimento che provvederanno a restituirli o a devolverli in beneficenza in coerenza con le specifiche disposizioni aziendali in materia.

4 | Azionisti



40. Definizioni di azionista

È azionista di MMS chiunque ne possieda azioni. Rientrano quindi in questa categoria gli azionisti pubblici (enti locali), il partner industriale Hera S.p.A., nonché i piccoli azionisti risultanti dell'OPV.

41. Creazione di valore

MMS è impegnata nella creazione di valore nel lungo termine per i propri azionisti, attraverso la creazione di valore condiviso con i propri *stakeholder*, coniugando obiettivi e risultati economici, sociali e ambientali.

MMS persegue un efficace controllo dei rischi con una gestione socialmente responsabile dell'attività d'impresa e con l'impegno per l'efficienza, per l'uso sicuro e sostenibile dei capitali e per la salvaguardia del patrimonio aziendale tangibile e intangibile.

42. Tutela degli azionisti

MMS adotta un sistema di governo e di gestione teso a tutelare tutti gli azionisti, garantisce un'informazione completa a sostegno delle decisioni dell'assemblea, nel rispetto delle norme di legge e delle disposizioni dello statuto.

43. Informazioni agli azionisti

MMS garantisce un'informazione trasparente e puntuale agli azionisti, per favorire decisioni basate sulla piena conoscenza delle linee strategiche aziendali, dei risultati della gestione, della creazione di valore condiviso e degli aspetti ambientali, sociali e di governo societario.

MMS adotta un sistema di controllo e gestione interno orientato a garantire la veridicità, trasparenza e correttezza delle comunicazioni societarie

al fine di prevenire reati societari, tra cui l'aggiotaggio, che ledano gli interessi degli azionisti.

La comunicazione delle informazioni è svolta in attuazione e nel rispetto delle procedure interne in materia.

44. Dialogo con gli azionisti

MMS è consapevole dell'importanza di instaurare un rapporto di fiducia con azionisti e media di settore con comportamenti ispirati alla trasparenza e una comunicazione continua, tempestiva e chiara.

A tal fine MMS instaura un dialogo costante con gli azionisti e tutta la comunità finanziaria, in particolare attraverso le sezioni dedicate del sito internet, specifiche pubblicazioni, presentazioni periodiche dei risultati e del piano industriale.

MMS promuove, inoltre, incontri diretti con le istituzioni e i rappresentanti del territorio, attraverso la funzione preposta ai rapporti istituzionali, che coordina e gestisce le relazioni con gli enti locali, in particolare con i Comuni soci e le altre autorità competenti.

45. Tutela e parità

MMS garantisce la parità di informazione e di trattamento tra azionisti e li tutela nel loro complesso.

46. Abuso di informazioni privilegiate

Le persone di MMS compresi amministratori e amministratrici, che, in funzione del ruolo ricoperto, hanno accesso a informazioni *sensibili* non ancora disponibili al pubblico non diffondono né traggono da esse vantaggio, adottando tutte le misure di sicurezza necessarie per tutelarne la riservatezza.

5 | Fornitori



47. Definizione di fornitore

Tutte le persone e le imprese che – singolarmente o come parte di una catena che comprende anche subappaltatori e subcontraenti – forniscono beni e prestazioni necessari alla realizzazione delle attività, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi di MMS (compresi tutti i soggetti facenti parte di raggruppamenti temporanei d'impresa e di consorzi). Sono compresi tutti i fornitori qualificati e gli operatori economici che partecipano a gare e/o che hanno con MMS convenzioni.

48. Patto di sostenibilità con i fornitori

I fornitori concorrono a costruire l'immagine e la reputazione di MMS. La qualità delle relazioni di MMS con gli stakeholder è dunque dipendente anche dal comportamento dei fornitori e dei loro lavoratori.

Consapevole di questo, Hera ha definito il "Codice di condotta - Patto di sostenibilità con i fornitori" attraverso un'attività di confronto e co-progettazione con i suoi fornitori di più consolidata collaborazione, con l'obiettivo di contribuire alla costruzione di una catena di fornitura efficiente e sostenibile

e che concorra alla creazione di valore condiviso, alla tutela dell'ambiente e delle persone.

La sottoscrizione del documento da parte dei fornitori è condizione necessaria per l'inserimento nell'elenco fornitori del Gruppo Hera e costituisce parte integrante dei rapporti contrattuali. Tutti i fornitori sono tenuti a rispettarlo e ad applicarlo anche lungo la propria catena del valore.

49. Rapporto coi fornitori e responsabilità sociale negli appalti

Le persone di MMS compresi amministratori e amministratrici, agiscono verso i fornitori effettivi e potenziali con integrità.

La condotta di MMS nell'approvvigionamento di beni, servizi e lavori è improntata al riconoscimento di pari opportunità per ogni fornitore, alla ricerca della economicità, della qualità e della sostenibilità della prestazione. Sono da evitare situazioni di dipendenza, sia per MMS sia per il fornitore.

Nella relazione con i fornitori MMS non sfrutta eventuali proprie posizioni di forza o di vantaggio e si impegna a:

- attuare e a promuovere specifiche iniziative di responsabilità sociale negli appalti di fornitura,

50. Criteri di qualificazione

- sviluppare con i fornitori rapporti di cooperazione attraverso lo scambio reciproco di competenze e informazioni affiancandoli nel processo di creazione di valore condiviso,
- promuovere specifiche iniziative di sensibilizzazione, miglioramento continuo e supporto allo sviluppo della propria catena di fornitura in ottica di sostenibilità.

51. Criteri di selezione e gare

L'impegno di MMS è di conciliare la ricerca della migliore offerta tecnico-economica con le attese di redditività del fornitore.

MMS dà facoltà a chiunque sia in possesso dei requisiti previsti in fase di qualifica di partecipare alle gare di appalto, creando adeguate condizioni di concorrenza, trasparenza ed economicità. MMS garantisce la rotazione dei fornitori qualificati nelle trattative private anche in funzione della valutazione delle prestazioni.

52. Criteri di valutazione

La valutazione dei fornitori è improntata ad equità ed è svolta secondo specifica procedura.

La valutazione si basa sul monitoraggio dei seguenti elementi oggettivi:

- il costante rispetto delle prestazioni contrattualizzate,
- l'adeguatezza dei comportamenti adottati,
- le effettive competenze,
- l'impatto ambientale e sociale delle attività svolte,
- la salute e la sicurezza di lavoratori e lavoratrici e, in generale, le condizioni di lavoro.

Le persone responsabili del monitoraggio dei fornitori sono parte attiva nel processo di miglioramento della catena di fornitura, anche attraverso la segnalazione di possibili comportamenti non coerenti con le disposizioni aziendali in materia.

53. Condizioni di lavoro, salute e sicurezza dei lavoratori e delle lavoratrici dei fornitori

MMS vigila - nelle forme e nei modi previsti dai contratti - sulle condizioni in cui si svolge il lavoro dei fornitori e per preservare la salute e la sicurezza dei loro lavoratori e lavoratrici.

MMS accerta che i requisiti dei fornitori corrispondano a quelli richiesti dalla legge, dalle politiche e dalle procedure aziendali.

54. Correttezza nella gestione dei contratti

La gestione dei contratti con i fornitori è fondata sulla correttezza, evitando ogni possibile forma di abuso.

MMS informa i fornitori, in fase di stipula del contratto, relativamente alle caratteristiche e ai rischi della produzione, alle modalità e ai tempi di pagamento e ad ogni altro aspetto rilevante. A tal fine MMS utilizza una informazione completa, chiara e comprensibile, che elimini possibili interpretazioni ambigue.

6 Ambiente, comunità locali e istituzioni



55. Definizioni di ambiente, comunità locali e istituzioni

Col termine 'ambiente' si intende la natura come sistema complesso di elementi viventi e non viventi in reciproca relazione e che nel loro insieme garantiscono la sopravvivenza della vita stessa sul pianeta. L'essere umano è parte integrante di tale sistema e ha la responsabilità di prevenire e rimediare gli effetti negativi che le sue azioni hanno o possono avere sull'ambiente.

Col termine 'comunità locali' si intende l'insieme di persone che, con le loro tradizioni e culture, condividono un determinato territorio, inteso come spazio fisico con il suo paesaggio e le sue caratteristiche: emergenze naturali e storiche, organizzazioni economiche e sociali pubbliche e private. Col termine 'istituzioni' ci si riferisce a quelle pubbliche.

56. Prevenzione e mitigazione degli impatti ambientali negativi

MMS individua e valuta i propri impatti negativi, attuali o potenziali, nelle operazioni proprie e lungo la catena del valore e adotta politiche, azioni e sistemi di gestione ambientale e dell'energia volti a:

- prevenire e mitigare l'inquinamento di acqua, aria e suolo,

- ridurre il rischio di effetti negativi sulla biodiversità e sugli ecosistemi,
- tutelare le acque e le risorse marine,
- limitare l'utilizzo di risorse, ridurre la propria produzione di rifiuti e incrementare il loro riciclo e recupero.

57. Net Zero

Marche Multiservizi contribuisce al raggiungimento degli obiettivi di emissioni Net Zero del Gruppo Hera, in coerenza con il Piano di transizione climatica adottato a livello di Gruppo. Tale Piano contempla iniziative di diffusione delle energie rinnovabili e promozione dell'efficienza energetica finalizzate alla riduzione delle proprie emissioni dirette e indirette, alla rimozione di quelle residue e ad apportare benefici in termini di emissioni di gas serra evitate.

58. Economia circolare e rigenerazione delle risorse

MMS si impegna a rigenerare le risorse e a massimizzare il riciclo attraverso iniziative di economia circolare in grado di ridurre lo sfruttamento delle risorse, siano esse acqua, suolo, materie prime o altro.

59. Resilienza dei servizi gestiti

MMS si impegna a garantire la resilienza dei servizi gestiti attraverso la valutazione dei rischi connessi alle proprie attività e la realizzazione di progetti e investimenti finalizzati a prevenire e limitare le interruzioni dei servizi. Nelle situazioni di crisi, MMS è al fianco delle comunità locali servite con il ripristino dei servizi nel minor tempo possibile e attraverso la promozione di iniziative di solidarietà.

60. Educazione ambientale

MMS realizza iniziative di carattere informativo, educativo e didattico volte ad accrescere l'impegno per l'ambiente e le generazioni future da parte di tutti i suoi interlocutori, al fine di favorire la transizione ecologica.

61. Integrità e collaborazione nei rapporti con le istituzioni

MMS sviluppa con le istituzioni rapporti di collaborazione e comunicazione riguardanti esclusivamente:

- la situazione e l'evoluzione delle norme,
- l'attività di MMS.

Le persone di MMS compresi amministratori e amministratrici, agiscono verso le istituzioni con integrità e rifiutano qualsiasi indebita forma di pressione atta a procurare vantaggi all'azienda. MMS adotta un modello organizzativo specifico per la prevenzione dei reati nei confronti della pubblica amministrazione. Si impegna, inoltre, a collaborare con le istituzioni per disporre di normative che mirando al benessere territoriale garantiscano la sostenibilità dei servizi gestiti.

62. Integrità nei rapporti con le autorità regolatrici

Le persone di MMS compresi amministratori e amministratrici, agiscono verso le autorità regolatrici con integrità e rifiutano qualsiasi indebita forma di pressione atta a procurare vantaggi all'azienda. MMS fornisce alle autorità nazionali e locali deputate al controllo e regolazione dei servizi tutte le informazioni richieste, in maniera completa, corretta, adeguata e tempestiva e mette a disposizione la propria competenza ed esperienza al fine di migliorare la regolazione dei servizi gestiti.

63. Ascolto e dialogo con le comunità

MMS si impegna a creare con le comunità dei territori in cui opera un rapporto di fiducia basato sull'ascolto, prestando attenzione alle sollecitazioni da esse provenienti. A questo scopo realizza iniziative di informazione, ascolto, consultazione e coinvolgimento, adottando appositi strumenti e prestando particolare riguardo per le comunità insediate nei pressi dei propri impianti, attuali e futuri.

64. Impegno per la sostenibilità insieme alle comunità

MMS intende contribuire alla transizione ecologica dei territori serviti insieme alle comunità locali, attraverso collaborazioni capaci di generare benefici ambientali e sociali concreti. MMS ricerca la partecipazione attiva dei cittadini e delle cittadine e promuove i loro comportamenti positivi.

65. Sostegno a iniziative sociali e culturali

Nel sostegno di iniziative sociali e culturali e in genere nelle sponsorizzazioni, MMS si attiene ad un'apposita procedura e tiene in considerazione unicamente iniziative coerenti con i propri obiettivi strategici, con i principi di responsabilità ambientale e sociale e con gli indirizzi assunti dal Consiglio di Amministrazione. MMS non eroga contributi di alcun genere a partiti politici e persone impegnate in ruoli politici. Inoltre, rendiconta annualmente nella propria Rendicontazione di sostenibilità quanto erogato e verso quali principali iniziative.

66. Donazioni e liberalità

Nelle donazioni e nelle liberalità MMS si attiene ad un apposito Protocollo contenuto nella Parte Speciale del MOGC 231, pubblicato nella sezione Trasparenza del sito web aziendale e privilegia iniziative che offrono una garanzia di qualità, che si distinguono per il messaggio etico trasmesso e che, in coerenza con il purpose e la missione, contribuiscono allo sviluppo sociale, culturale e ambientale delle comunità. MMS, inoltre, rendiconta annualmente nel proprio Bilancio di sostenibilità quanto donato e verso quali principali iniziative.

7 | Comitato Etico



67. Comitato etico

Per garantire l'attuazione e la diffusione del presente Codice, il Consiglio di Amministrazione nomina un apposito Comitato composto da almeno un Consigliere indipendente di MMS S.p.A., e almeno una persona esterna esperta in materia di responsabilità sociale e sostenibilità.

Il Comitato rimane in carica tre anni e i suoi membri sono rieleggibili.

68. Interpretazione del Codice

Possono essere richiesti anche a un solo membro del Comitato pareri riguardanti i contenuti e il rispetto del Codice.

69. Segnalazioni

Chiunque è tenuto a rilevare e segnalare al Comitato possibili comportamenti non conformi al Codice etico.

Le segnalazioni di violazione possono essere avanzate al Comitato nel suo complesso o a ognuno dei suoi membri. Possono essere anonime e avanzate verbalmente o per iscritto. Se presentata in modo verbale, la segnalazione sarà

formalizzata per iscritto nel corso della prima seduta del Comitato.

Ogni sospetta violazione del Modello per la prevenzione della corruzione o frode, del Modello 231 o altro presunto reato, illecito, o ogni altra informazione utile al fine di prevenire i reati, può essere segnalata all'Organismo di Vigilanza tramite il canale whistleblowing.

70. Procedimento d'ufficio

I membri del Comitato, qualora vengano direttamente o indirettamente a conoscenza di violazioni del Codice o di indizi di violazione del Codice, hanno l'obbligo di darne comunicazione al Presidente del Comitato che, a sua volta, ha l'obbligo di sottoporre l'argomento al Comitato nella prima riunione. Il Comitato potrà deliberare di avviare delle indagini.

71. Tempi

Chi segnala ha il diritto a essere informato tempestivamente della ricezione della segnalazione e della sua presa in carico da parte del Comitato, ed entro 60 giorni della decisione del Comitato di avviare delle indagini o di archiviare la segnalazione. La comunicazione alla persona segnalante sarà effettuata con le medesime modalità da lei adottate.

72. Indagini

Nel caso il Comitato deliberi per l'avvio di indagini, esso può congiuntamente o disgiuntamente, interpellare i testimoni e i soggetti coinvolti tra cui le persone presunte responsabili delle violazioni - in modo da permettere l'emissione di un giudizio motivato.

73. Esiti delle indagini

Il Comitato, al termine delle indagini può emettere una dichiarazione di violazione o di non violazione del Codice. Sulla base dell'esito delle indagini, il Comitato può emettere una comunicazione rivolta a promuovere soluzioni e comportamenti positivi instaurando, se ritenuto necessario, un dialogo con

le persone e strutture organizzative interessate per ricercare le soluzioni più idonee. Il Comitato ha facoltà di monitorare nel tempo l'attuazione delle soluzioni e comportamenti positivi individuati.

74. Dichiarazione di violazione

Nel caso il Comitato emetta una dichiarazione di violazione, questa potrà avere forma scritta o orale e potrà riguardare singole persone o ambiti organizzativi di MMS.

Il Comitato potrà decidere sia la forma sia il grado di pubblicità della dichiarazione di violazione.

Nel caso in cui il Comitato ravvisi nella violazione del Codice fattispecie che ricadono sotto la competenza di leggi, contratti e regolamenti, ne fa segnalazione alle funzioni e società competenti che interverranno con sanzioni e azioni correttive.

75. Riservatezza

Il Comitato tutela la riservatezza dell'identità di segnalanti e testimoni. Segnalanti e testimoni devono essere informati sul fatto che notizie e testimonianze rese potranno, dietro loro consenso e valutazione del Comitato, non rimanere riservate ai fini dello svolgimento delle indagini. Tutte le persone coinvolte nell'indagine sono tenute alla riservatezza.

Sono vietati atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti di chi segnala. Tali atti sono sanzionati in coerenza con le specifiche procedure aziendali in materia.

76. Comunicazione agli interessati

Il Comitato deve comunicare alla persona segnalante, a chi è responsabile della violazione e a chi più risulta direttamente coinvolto dagli esiti delle indagini il suo giudizio debitamente motivato.

Sulla base dell'esito delle indagini, le persone identificate come responsabili di una violazione del Codice hanno il diritto di essere ascoltati dal Comitato prima dell'emissione della dichiarazione di violazione.

Il Comitato non è obbligato a rendere pubblici gli atti d'indagine.

77. Funzionamento del Comitato

Il funzionamento del Comitato è definito dal Comitato stesso attraverso un apposito Regolamento che viene sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione.

Ogni volta che il Comitato ravviserà l'esigenza di modifiche o aggiornamenti, una volta deliberati, essi saranno sottoposti all'approvazione del Consiglio.

Il Comitato può nominare un Segretario con il compito di redigere i verbali delle sedute e a cui il Presidente può affidare il compito della conservazione di atti, documenti e verbali e di supportare le indagini.

78. Competenza del Comitato e rapporti con funzioni e società del Gruppo

Nel caso il Comitato individui fattispecie che ricadono sotto la competenza di leggi, contratti e regolamenti, esso deferisce il caso e la sua trattazione alle funzioni e società competenti. Il Comitato non si sostituisce alle strutture organizzative che hanno la responsabilità della gestione dei reclami.

79. Rapporti tra Comitato e organi esecutivi e di controllo

Il Comitato relaziona periodicamente sulle proprie attività al Consiglio di Amministrazione e annualmente si svolgerà una specifica seduta del Consiglio in cui si compirà una valutazione generale della condizione etica di MMS e si definiranno le prossime linee d'attività. La relazione periodica riguarda le segnalazioni, le attività in ambito sostenibilità, le attività di formazione e comunicazione e la pubblicità di tale relazione.

Il Comitato può intrattenere rapporti con istituzioni di controllo.

I rapporti con l'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs 231/01 saranno garantiti dal Presidente del Comitato.

Appendice al Codice etico: domande e risposte

Perché segnalare una presunta violazione del Codice?

Il **Codice etico** è patrimonio di tutti gli stakeholder di MMS e chiunque è tenuto a rilevare e segnalare possibili comportamenti non conformi al Codice. Il Codice etico di MMS ha l'obiettivo di indirizzare la gestione del Gruppo secondo il purpose, la Missione, i valori etici e i principi di funzionamento, al fine di favorire la coerenza dei comportamenti dei destinatari del Codice, l'efficienza e il consolidamento di una positiva reputazione societaria.

(Riferimento articoli 4 “**Condivisione del Codice**”, 5 “**Patto fiduciario**”, 70 “**Segnalazioni**”)

Sono una persona di MMS, a chi posso rivolgermi nel riscontrare un comportamento non conforme ai contenuti del Codice?

L'indicazione innanzitutto è di valutare queste tre possibilità a seconda dell'oggetto della segnalazione:

- Se la situazione lo consente, il primo interlocutore al quale fare riferimento, è il **proprio o la propria responsabile**: l'attuazione e la diffusione del Codice dipendono dall'impegno di tutti i suoi destinatari e in particolare da chi in MMS detiene maggiore responsabilità, sia essa istituzionale o organizzativa, che deve rappresentare un esempio per tutti e tutte.
- Ulteriore interlocutore al quale è importante rivolgersi è il proprio o la propria **Responsabile del Personale di riferimento**.
- Infine, il **Comitato etico** è l'organo deputato a ricevere segnalazioni sui contenuti del Codice etico e può deliberare l'apertura di indagini.

Si ricorda che in caso di segnalazioni in ambito Modello per la prevenzione della corruzione o frode, del Modello 231 o altro presunto reato, illecito, o ogni altra informazione utile al fine di prevenire i reati è possibile fare riferimento all'Organismo di Vigilanza e Funzione.

(Riferimento articoli 6 “Responsabilità nell’attuazione e nella diffusione del Codice”, 29 “Valorizzazione di tutte le persone di MMS”, 70 “Segnalazioni

Come posso segnalare una presunta violazione al Comitato etico?

È possibile scrivere al Comitato via posta ordinaria, posta elettronica e tramite apposita form, agli indirizzi indicati nel Codice. È indispensabile che la segnalazione sia circostanziata e che contenga elementi di fatto precisi ragionevolmente sufficienti affinché il Comitato possa deliberare l’avvio di indagini. È prevista la possibilità di inviare al Comitato segnalazioni anonime ma è importante considerare che questo potrebbe compromettere l’efficacia dello svolgimento delle indagini e precludere l’individuazione di una soluzione. Auspicabile che la segnalazione contenga anche un riferimento agli articoli del Codice oggetto di presunta violazione.

(Riferimento articolo 70 “Segnalazioni”)

Cosa succede dopo una segnalazione al Comitato etico e sostenibilità?

Il Comitato prenderà in carico la segnalazione informando tempestivamente chi segnala della ricezione della stessa.

Entro 60 giorni il Comitato deciderà **se avviare le indagini o archiviare la segnalazione**.

Al termine delle indagini il Comitato può emettere una dichiarazione di violazione o di non violazione del Codice. Sulla base dell’esito delle indagini, il Comitato può emettere una comunicazione rivolta a promuovere soluzioni e comportamenti positivi instaurando, se ritenuto necessario, un dialogo con le persone e strutture organizzative interessate per ricercare le soluzioni più idonee.

Il Comitato deve comunicare alla persona segnalante, a chi è responsabile della violazione e a chi più risulta direttamente coinvolto dagli esiti delle indagini, il risultato del suo giudizio debitamente motivato.

Nel caso in cui il Comitato ravvisi nella violazione del Codice fattispecie che ricadono sotto la competenza di leggi, contratti e regolamenti, ne fa segnalazione alle funzioni e società competenti che interverranno con sanzioni e azioni correttive.

(Riferimento articoli, 72 “**Tempi**”, 73 “**Indagini**”, 74 “**Esiti delle indagini**”, 75 “**Dichiarazione di violazione**”, 77 “**Comunicazione agli interessati**”, 79 “**Competenza del Comitato e rapporti con funzioni e società del Gruppo**”)

Viene garantita riservatezza?

Il Comitato **tutela la riservatezza dell'identità di segnalanti e testimoni**. Segnalanti e testimoni devono essere informati sul fatto che notizie e testimonianze rese potranno, dietro loro consenso e valutazione del Comitato, non rimanere riservate ai fini dello svolgimento delle indagini. Tutte le persone coinvolte nell'indagine sono tenute alla riservatezza.

(Riferimento articoli 73 “**Indagini**” e 76 “**Riservatezza**”)

Chi fa segnalazioni al Comitato viene tutelato/a da ritorsioni?

Sono vietati atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti di chi segnala. Tali atti sono sanzionati in coerenza con le specifiche procedure aziendali in materia.

(Riferimento articolo 76 “**Riservatezza**”)

Il Consiglio di Amministrazione di Marche Multiservizi S.p.A. ha nominato un Comitato etico per garantire l'attuazione e la diffusione del Codice. È compito del Comitato etico divulgare le modalità di funzionamento del Comitato stesso.

Segnalazioni e richieste di informazioni possono essere indirizzate a:

Comitato etico

Marche Multiservizi S.p.A.

Via dei Canonici, 144

61121 - Pesaro

comitatoetico@gruppomarchemultiservizi.it

Le lavoratrici e i lavoratori che hanno contribuito a questo aggiornamento sono: Silvia Baccarani, Teresa Barone, Simona Biagi, Sandro Boarini, Cecilia Bondioli, Tatiana Borin, Adriano Calzolari, Giulia Caramaschi, Mirco Carletti, Giovanni Casadei, Alessandra Cascone, Francesca Cimatti, Fabio Ciuffi, Andrea De Crescenzo, Marzia Faggioli,

Enrico Furlani, Sara Gallo, Cristina Gasperini, Gioia Guiducci, Kevio Lapi, Barbara Licenziato, Manuele Licitra, Erika Minnoni, Erica Montefiori, Massimiliano Moratto, Manuela Pereira Biondi Oliveira, Claudio Pincin, Giuseppina Rao, Ilaria Ricchi, Elisa Rinaldini, Michela Ronci, Giulia Rovinetti, Andrea Rubin, Matteo Seraceni, Barbara Speciale, Alberto Suprani, Alessandro Toniato, Arianna Tromboni, Michelle Valeri e Erika Vignoli.

La revisione del Codice è stata coordinata dalla Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità nelle persone di Filippo Bocchi, Gaëlle Ridolfi e Karin Bartolotti, con la supervisione del Comitato etico e sostenibilità di Gruppo.

La quarta revisione del Codice MMS è stata coordinata dalla funzione Relazioni Esterne, con il coinvolgimento e la supervisione delle funzioni Legale e Acquisti e Appalti, nell'ambito del processo di allineamento al Codice Etico del Gruppo Hera.

Ideazione e coordinamento del progetto editoriale:

Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità Hera S.p.A.

Direzione Centrale Comunicazione Relazioni Esterne - Comunicazione interna Hera S.p.A.

Funzione Relazioni Esterne Marche Multiservizi S.p.A.

Progetto grafico:

Koan multimedia

Fotografie:

Klaus Tiedge © 2022 All Rights Reserved

Stampa:

T41B Società Cooperativa Sociale

Per la realizzazione di questo Codice sono state utilizzate carta Fedrigoni Life Eco100, riciclata al 100% e certificata FSC®, e fotografie digitali.

Finito di stampare nel mese di giugno 2026



Marche Multiservizi S.p.A.

Via dei Canonici, 144 - 61121 Pesaro

comitatoetico@gruppomarchemultiservizi.it

