

CTP S.p.A. Taranto
Protocollo n° 1784
Del 13/03/2020
S1



CODICE ETICO



SOMMARIO

1. Premessa.....	3
2. Disposizioni comuni.....	8
2.1 Destinatari.....	9
2.2 Responsabilità della CTP S.p.A.....	10
2.3 Obblighi delle unità/strutture organizzative aziendali.....	11
2.4 Obblighi per il personale.....	12
2.5 Valenza del Codice nei confronti di terzi.....	12
2.6 Valore contrattuale del Codice.....	13
3. Principi etici.....	13
3.1 Valore strategico delle risorse umane.....	13
3.2 La qualità dei prodotti forniti e dei servizi erogati.....	13
3.3 Qualità al minimo costo per la collettività.....	14
3.4 La redditività.....	14
3.5 L' integrità	15
3.6 Il conflitto di interessi.....	16
3.7 L'imparzialità.....	17
3.8 L'obbligo di riserva.....	18
3.9 La tutela del patrimonio aziendale.....	19
3.10 I comportamenti nei luoghi di lavoro e all'esterno.....	19
3.11 La responsabilità individuale.....	19
3.12 La responsabilità sociale.....	19
3.13 I rapporti con la concorrenza.....	21
3.14 Tutela del capitale sociale, dei creditori e del mercato.....	22
3.15 Rispetto della legalità e dei valori democratici.....	23
4. Norme e standard di comportamento.....	23
4.1 I rapporti con clienti, fornitori e collaboratori esterni	24
4.2 I rapporti con il personale.....	26
4.3 Norme di comportamento per la tutela del capitale sociale, dei creditori, del mercato e delle funzioni pubbliche di vigilanza.....	28
4.4 Il Sistema di Controllo Interno.....	30
4.5 I rapporti con le Istituzioni e la Pubblica Amministrazione.....	31
4.6 I rapporti con i Partiti, Movimenti, Comitati e Organizzazioni politiche e sindacali	33
4.7 I rapporti con gli organi di informazione.....	33
4.8 Salute, sicurezza e ambiente.....	34
5. Sistemi di attuazione e controllo.....	36

* * * * *

1. PREMESSA

La **CTP S.p.A.** è una società pubblica partecipata, è presente ed opera nel mercato ed agisce nella società, avendo quale *mission*, la realizzazione di attività di servizio per i Clienti nel settore del trasporto pubblico locale su autobus, contribuendo, in tal modo, a sviluppare nell'ambito del territorio nel quale insiste, un diffuso e condiviso progetto di mobilità e di logistica.

In tale contesto l'impegno della CTP SpA si radica nel concorrere a soddisfare i bisogni collettivi espressivi del diritto alla mobilità, orientati al miglioramento della qualità della vita e del successo dei propri Clienti.

La società si colloca in prima linea nello sforzo di modernizzazione del territorio, mediante il proprio impegno nel rispetto dell'ambiente, nello sviluppo dell'innovazione intesa come costante riferimento per l'eccellenza in uno con la lealtà e la professionalità posta al centro del proprio *modus operandi*.

La CTP S.p.A. ha sede legale in Taranto, ora alla via del Tratturello Tarantino n.5/7 e capitale sociale di € 2.500.000 i.v..

Gli enti proprietari dell'Azienda risultano essere:

- la Provincia di Taranto nella misura del 63,0782 % delle azioni;
- il Comune di Carosino nella misura del 0,4130 % delle azioni;
- il Comune di Crispiano nella misura del 0,4122 % delle azioni;
- il Comune di Faggiano nella misura del 1,1004 % delle azioni;
- il Comune di Fragagnano nella misura del 0,1782 % delle azioni;

- il Comune di Ginosa nella misura del 2,9592 % delle azioni;
- il Comune di Grottaglie nella misura del 3,6412 % delle azioni;
- il Comune di Laterza nella misura del 2,0240 % delle azioni;
- il Comune di Leporano nella misura del 1,2714 % delle azioni;
- il Comune di Lizzano nella misura del 2,2842 % delle azioni;
- il Comune di Manduria nella misura del 0,7546 % delle azioni;
- il Comune di Maruggio nella misura del 2,4036 % delle azioni;
- il Comune di Massafra nella misura del 2,5718 % delle azioni;
- il Comune di Monteiasi nella misura del 1,6756 % delle azioni;
- il Comune di Montemesola nella misura del 0,2856 % delle azioni;
- il Comune di Palagianello nella misura del 1,3500% delle azioni;
- il Comune di Palagiano nella misura del 2,1104 % delle azioni;
- il Comune di Pulsano nella misura del 2,1726% delle azioni;
- il Comune di Roccaforzata nella misura del 0,0948 % delle azioni;
- il Comune di San Giorgio Jonico nella misura del 0,9566% delle azioni;
- il Comune di San Marzano di S.G. nella misura del 0,2546% delle azioni;
- il Comune di Statte nella misura del 0,4130 % delle azioni;
- il Comune di Taranto nella misura del 5,9358 % delle azioni;
- il Comune di Torricella nella misura del 1,6590 % delle azioni.

La CTP S.p.A, con provvedimento n° 8 del 16/01/2003, ha aderito al CO.TRA.P. – Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi –

avente per oggetto la partecipazione, sia in nome proprio che per conto delle imprese consorziate, alle gare per gli appalti relativi all'affidamento dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale in Puglia.

Il CO.TRA.P. ha partecipato alle gare di TPL nelle due reti di Taranto ed in quella regionale in cui la CTP S.p.A. è attualmente affidataria di servizi, risultandone vincitrice.

In data 11/02/2005 è stato stipulato il contratto di servizio con il CO.TRA.P., con validità di nove anni a decorrere dal 01/01/2005, termine prorogato, che disciplina i rapporti tra il Consorzio e la CTP.

Inoltre, la CTP S.p.A. svolge ed assicura, a richiesta, servizi da noleggio con conducente.

Tuttavia, la CPT SpA è consapevole che il proprio ruolo non si attesta soltanto in quello di un mero attore economico, ma la società dilata il proprio impegno nell'essere referente sociale nel settore dei trasporti.

La pluralità di *stakeholder*, sia interni (azionisti, management, personale dipendente) che esterni (clienti e fornitori attuali e potenziali, finanziatori, creditori, istituzioni pubbliche e collettività), interessata alla realizzazione della predetta *mission* attribuisce un valore crescente, oltre che al risultato economico, ad aspetti come la qualità, l'immagine, l'affidabilità e, più in generale, la reputazione dell'impresa in termini di responsabilità etica, sociale e ambientale.

Per instaurare e mantenere un rapporto di fiducia tra la Società e i suoi *stakeholder* va tenuto presente il costante rispetto

delle leggi, nella consapevolezza, tuttavia, che le regole giuridiche possono, comunque, non risultare sufficienti e che devono essere affiancate da un complesso di principi etici generali e specifici idonei ad orientare i comportamenti e le scelte individuali e collettive per il miglior perseguimento degli interessi coinvolti.

Assume quindi assoluto rilievo l'etica, intesa ed apprezzata quale strumento idoneo ad orientare i comportamenti degli organi sociali, del management, del personale dipendente e dei collaboratori esterni oltre e al di là della norma e delle procedure aziendali.

L'esistenza e l'osservanza di questo sistema di regole etiche consente alla Società di esercitare il proprio ruolo responsabilmente, producendo servizi di qualità con i minori costi possibili per la collettività. Tanto concorre ad implementare e facilitare il gioco di squadra, condizione necessaria per assolvere una funzione alla cui realizzazione viene impegnata una pluralità di soggetti.

Il Codice Etico deve essere letto ed interpretato come una bussola in cui viene rappresentata la "Carta dei diritti e dei doveri fondamentali" in cui la Società illustra e chiarisce le proprie responsabilità ed gli impegni di natura etico/sociali verso i vari *stakeholder* interni ed esterni, alla luce ed in coerenza delle previsioni del D.Lgs. 231 dell'8 giugno 2001, rendendo, in tal modo, chiare e leggibili le "regole del gioco".

Il presente Codice Etico, approvato dall'Amministratore Unico della Società, impegna al suo rigoroso rispetto la governance e gli organi sociali, il management, il personale dipendente, i

collaboratori esterni, i partner commerciali, i fornitori e tutti coloro che intrattengono rapporti con la Società stessa.

Al Codice vengono attribuite:

- **una funzione di legittimazione:** il Codice rende chiari ed espliciti i doveri e le responsabilità della Società nei confronti degli *stakeholder* affinché questi ultimi possano ritrovare in esso un riconoscimento delle loro aspettative;
- **una funzione cognitiva:** il Codice, attraverso l'enunciazione di principi generali e di regole di comportamento, consente di riconoscere i comportamenti non etici e di indicare le corrette modalità di esercizio delle funzioni e dei poteri attribuiti a ciascuno;
- **una funzione preventiva:** la codificazione dei principi etici di riferimento e delle regole di comportamento basilari cui tutti gli *stakeholder* devono uniformarsi, costituisce l'espressa dichiarazione dell'impegno serio e concreto della Società nel rendersi garante della legalità della propria attività, avendo particolare riferimento alla prevenzione degli illeciti;
- **una funzione incentivante:** il Codice, imponendo l'osservanza dei principi e delle regole in esso contenute, contribuisce allo sviluppo di una coscienza etica e rafforza la reputazione della Società ed il rapporto di fiducia con gli *stakeholder*.

Analogamente, dall'osservanza dei principi e delle norme del Codice, dipende la reputazione di tutto il management e del personale dipendente.

Il Codice Etico della società è articolato in:

- **disposizioni comuni** che definiscono i destinatari del Codice, gli obblighi della Società e del suo personale, la valenza da attribuire al Codice nei confronti di terzi;
- **principi etici della società**, che rappresentano il complesso dei valori di riferimento nelle attività della Società;
- **norme e standard di comportamento** che specificano le linee guida che devono orientare, sulla base dei principi etici e al di là della osservanza delle leggi, i comportamenti di tutto il personale della Società, con particolare riguardo a coloro che hanno responsabilità direttive e degli organi sociali con funzioni di amministrazione e/o controllo;
- **procedure di attuazione e controllo** che descrivono i meccanismi e gli organi predisposti per attuare, monitorare e diffondere il rispetto e la conformità al Codice e a garantirne il costante aggiornamento.

2 Disposizioni comuni

2.1 Destinatari

Le norme del Codice etico si applicano, senza eccezione alcuna, alla *governance* e agli organi sociali, al management, al personale dipendente, ai collaboratori esterni, ai partner commerciali, ai fornitori e a tutti coloro che intrattengono, a diverso titolo, rapporti con la CTP S.p.A. .

Compete in primo luogo agli organi sociali e al management dare concretezza ai valori e ai principi contenuti nel Codice, ponendo in capo a sé medesimi l'onere delle responsabilità assunte

verso l'interno e verso l'esterno, rafforzando la fiducia, la coesione e lo spirito di gruppo.

In tale contesto appare evidente e centrale il ruolo degli organi sociali e di controllo, cui è demandata l'attuazione concreta dei principi del Codice nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità.

In particolare, chi occupa ruoli di responsabilità nella *governance* della CTP SpA, è tenuto ad ispirarsi ai principi del Codice nel fissare gli obiettivi imprenditoriali, nel proporre e realizzare i progetti e gli investimenti, nonché in qualsiasi decisione o azione che abbia riflessi sui valori patrimoniali, gestionali e tecnologici dell'impresa, sul profitto degli azionisti ed il benessere dei dipendenti e della collettività.

Con la medesima responsabilità e sensibilità, ponendosi lungo la stessa lunghezza d'onda, il management aziendale deve ispirarsi ai medesimi principi nell'esercizio delle proprie attività gestionali coltivando sia i rapporti interni, contribuendo ad irrobustire la coesione e lo spirito di reciproca collaborazione, sia nell'intrattenere relazioni con i terzi con i quali entra in contatto.

La CTP S.p.A., contestualmente al dovuto rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti, si attiene rigorosamente ai principi, agli obiettivi e alle regole previste nel Codice.

Questo impegno viene richiesto non solo al personale, ma anche ai collaboratori esterni, ai fornitori e a tutti coloro che intrattengono rapporti con la società.

La società ritiene non tollerabile la violazione di questi principi, è impegnata nella lotta contro la corruzione materiale e morale che ne possa minare l'integrità e, contestualmente, pone in essere strumenti organizzativi idonei a prevenire la violazione dei principi sanciti dal Codice, vigilando sulla loro osservanza e assicurando concreta e costante implementazione.

2.2 Responsabilità della Società

La CTP S.p.A. si impegna, anche attraverso l'Organismo di Vigilanza (OdV) di cui all'art.6 del d.lgs.231/2001 a:

- assicurare la massima diffusione del Codice presso il personale e presso i terzi; per il personale dipendente, la CTP S.p.A. provvederà a dare adeguata pubblicità al presente codice, sia attraverso la sua pubblicazione sul proprio sito istituzionale, sia attraverso l'adozione di apposito Ordine di Servizio, nonchè promuovendo e allestendo uno specifico percorso di formazione finalizzata;
- assicurare l'aggiornamento costante del Codice, in relazione alla sua concreta efficacia ed al mutamento delle esigenze aziendali e della normativa vigente;
- garantire ogni possibile strumento conoscitivo e di chiarimento circa l'interpretazione e l'attuazione delle norme contenute nel Codice;
- svolgere verifiche in ordine ad ogni notizia di violazione delle norme del Codice, valutando i fatti ed assumendo - in caso di accertata violazione - adeguate misure sanzionatorie;

— garantire, con le tutele assicurate dal whistleblowing attraverso un programma dedicato, coloro che denunciano e forniscono notizie di possibili violazioni del Codice.

2.3 Obblighi delle unità/strutture organizzative aziendali

Ogni responsabile di unità/struttura organizzativa aziendale ha l'obbligo di:

- rappresentare, attraverso il proprio operato, un esempio per i propri collaboratori;
- orientare il personale dipendente all'osservanza del Codice;
- adoperarsi perché il personale dipendente comprenda che il rispetto delle norme del Codice costituisce parte essenziale della qualità della prestazione di lavoro;
- scegliere con cura, nell'ambito delle proprie responsabilità, personale dipendente e collaboratori esterni per impedire che vengano affidati incarichi a persone che non diano pieno affidamento sul proprio impegno a osservare le norme del Codice;
- informare tempestivamente il proprio Responsabile e l'Organismo di Vigilanza (OdV) circa notizie direttamente acquisite o fornite dal personale dipendente circa possibili casi di violazione delle norme, con ogni tutela prevista dalle norme sul whistleblowing;
- attuare prontamente adeguate misure correttive, ove richieste dalla situazione.

2.4 Obblighi per il personale

A tutto il personale, anche a seguito dei percorsi formativi, è richiesta la conoscenza delle norme contenute nel Codice e delle norme di riferimento, interne ed esterne, che regolano l'attività svolta nell'ambito della funzione di competenza.

Il personale ha inoltre l'obbligo di:

- osservare diligentemente le norme del Codice, astenendosi da comportamenti ad esso contrari;
- rivolgersi ai propri Responsabili o all'OdV in caso di necessità di chiarimenti circa l'interpretazione e l'attuazione delle norme contenute nel Codice;
- riferire tempestivamente ai propri Responsabili o all'OdV qualsiasi eventuale anomalia;
- offrire la massima collaborazione per il rispetto del presente codice.

2.5 Valenza del Codice nei confronti di terzi

Nei confronti di terzi, tutto il personale della Società, in ragione delle responsabilità assegnate, provvederà a:

- dare adeguata informazione circa gli impegni ed obblighi imposti dal Codice;
- esigere il rispetto degli obblighi che riguardano direttamente la loro attività;
- attuare le opportune iniziative interne e, se di propria competenza, esterne in caso di mancato adempimento da parte di terzi dell'obbligo di adeguarsi alle norme del Codice.

2.6 Valore contrattuale del Codice

Le norme del Codice Etico si connotano per il loro muoversi in armonia con il complesso delle disposizioni previste dalle normative contrattuali e legislative.

3 Principi etici della Società

3.1 Valore strategico delle risorse umane

Le risorse umane sono il grande patrimonio della Società. Esse costituiscono la forza, l'efficacia, l'intelligenza, la reputazione e la garanzia per l'avvenire. Solo con il pieno coinvolgimento ad ogni livello, nel lavoro di squadra, nella condivisione degli obiettivi, nonché nella loro tutela e promozione, la Società può assolvere alla sua missione. L'attenzione alle persone costituisce, peraltro, anche il fine ultimo della Società perché il trasporto è finalizzato a soddisfare i bisogni della collettività. La *mission* della Società consiste nel porsi costantemente, con spirito di servizio, a disposizione della clientela, impegnandosi ad assicurare ai cittadini la sicurezza e l'efficienza del servizio, oltre che il rispetto dei requisiti promessi al momento della vendita delle prestazioni.

3.2 La qualità dei prodotti forniti e dei servizi erogati

La Società è impegnata, nello svolgimento della propria attività di servizio pubblico, nella soddisfazione ed nella tutela dei propri clienti, garantendo che i prodotti forniti e i servizi erogati si collochino costantemente all'altezza delle migliori innovazioni

esistenti e siano in grado di assicurare il massimo grado di efficacia e di qualità. In tale ottica, un importante strumento, utilizzato dalla Società per rafforzare il rapporto di trasparenza e di confronto leale e di reciproco affidamento con la propria clientela, è rappresentato dalla Carta dei Servizi che indica il livello delle prestazioni che la Società si impegna a fornire.

3.3 Qualità al minimo costo per la collettività

I costi del servizio erogato dalla Società ricadono sui cittadini, direttamente nella forma di tariffe o, indirettamente, attraverso i corrispettivi pubblici per prestazioni di servizio e per gli investimenti in conto capitale.

E' dovere della Società, ai fini dello sviluppo di una idonea concorrenza imprenditoriale, non sfruttare la posizione dominante, né tollerare che inefficienze e rendite di posizione ricadano sui cittadini.

3.4 La redditività

La Società, nel rispetto delle regole, muove i suoi passi verso il modello determinato dalla libera concorrenza. In tale ottica, da un lato, non ignora la possibilità di cedere al mercato quote della propria partecipazione azionaria, dall'altro, assicura un servizio pubblico. In entrambi i casi, la redditività è un valore necessario a garantire autosufficienza, sviluppo e crescita. Questa rappresenta non solo un indicatore della qualità del lavoro svolto e un indice della soddisfazione della clientela, ma anche la misura della

capacità di non incidere sui bilanci pubblici e dunque, indirettamente, sui cittadini.

In ogni caso, il valore della redditività, declinato con le modalità dianzi rappresentate, non deve in alcun modo indurre l'organo amministrativo, gli organi sociali, il management, il personale dipendente, i collaboratori esterni ed i partner commerciali alla violazione dei principi etici contenuti nel Codice per ottenere risultati economici positivi.

3.5 L'integrità

L'integrità è un elemento importante del patrimonio aziendale ed è la più forte garanzia dell'impegno civile dell'impresa nei confronti di tutte le persone che in essa lavorano, di tutti i fornitori, di tutti i suoi clienti e di tutti i suoi *stakeholder* in generale.

Il rispetto di tale principio si ottiene applicando la legge e rispettando le regole dell'integrità morale in ogni settore di attività ed in ogni circostanza.

La Società non tollera violazioni a questo principio e, pertanto, disincentiva in ogni modo pratiche di corruzione, per tutelarsi quale istituzione economica, culturale e sociale, produttrice di ricchezza, di lavoro e di tecnologia. Non è, quindi, permesso corrispondere e/o promettere, direttamente o indirettamente, denaro o altra utilità a terzi, pubblici ufficiali, incaricati di pubblico servizio o privati, per condizionare o remunerare l'operato del loro ufficio o, comunque, per acquisire trattamenti di favore. Gestì di cortesia commerciale, come omaggi

o forme di ospitalità, sono ammessi solo nel caso in cui siano di modico valore e comunque tali da non pregiudicare l'integrità o il credito di una delle parti e da non poter essere intesi come finalizzati ad ottenere vantaggi in modo improprio. In ogni caso, tale tipologia di spese deve essere sempre autorizzata dal proprio Responsabile e documentata in modo adeguato. Parimenti, è fatto divieto agli organi sociali, al management, al personale dipendente, ai collaboratori esterni, in particolar modo nel caso di esercizio di una pubblica funzione o di un pubblico servizio, di ricevere e/o richiedere omaggi o trattamenti di favore non attribuibili a normali relazioni di cortesia e della situazione deve essere informato, anche verbalmente, il proprio Responsabile.

3.6 II conflitto di interessi

Tutto il personale della Società nell'esercizio delle proprie funzioni — ai diversi livelli di responsabilità - non deve assumere decisioni o svolgere attività in conflitto, anche potenziale, con gli interessi della Società o incompatibili con i doveri di ufficio.

Anche la governance della CTP S.p.A. è impegnata ad attenersi rigorosamente a questo principio. Le situazioni in contrasto con questa norma devono essere immediatamente comunicate ai propri Responsabili o all'OdV.

In ogni caso, ogni collaborazione autonoma o subordinata del personale con terzi deve essere preventivamente autorizzata dalle strutture di Personale e Organizzazione di competenza.

In particolare, i componenti degli organi sociali, il management, il personale dipendente ed i collaboratori della

Società devono evitare conflitti di interesse tra eventuali attività economiche personali e familiari e le mansioni che svolgono all'interno della struttura di appartenenza. A titolo esemplificativo e non esaustivo, costituiscono conflitti di interesse le seguenti situazioni:

- interessi economici e finanziari del personale e/o delle rispettive famiglie in attività di fornitori, clienti e concorrenti;
- utilizzo della propria posizione nella Società o delle informazioni acquisite nel proprio lavoro in modo che si possa creare conflitto tra i propri interessi personali o per ruolo sindacale e gli interessi aziendali;
- svolgimento di attività lavorative, di qualsiasi tipo, presso clienti, fornitori, concorrenti;
- acquisto o vendita di azioni della Società o esterne quando in relazione alle funzioni svolte si è a conoscenza di informazioni rilevanti non di pubblico dominio.

3.7 L'imparzialità

Nelle relazioni con i propri *stakeholder* (ad esempio: gare di appalto, procedimenti contenziosi, esami e concorsi, percorsi di carriera, ecc), la Società evita ogni discriminazione fondata - ad esempio - su età, sesso, sessualità, salute, razza o nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose, non tiene conto di raccomandazioni o suggerimenti di provenienza esterna o interna ed assicura imparzialità ed equità nel rispetto delle regole legali e contrattuali e dei principi sanciti nel presente Codice.

Ogni tentativo di contravvenzione a questa regola deve essere comunicato alle strutture aziendali competenti che, ove necessario, provvedono ad effettuare le opportune comunicazioni all'OdV.

3.8 L'obbligo di riservatezza

La riservatezza è uno dei valori fondamentali da rispettare nella concreta operatività della Società in quanto contribuisce alla reputazione della Società stessa. L'intera platea del personale dipendente nonché i collaboratori esterni sono tenuti al rispetto di tale principio anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro. In particolare, gli organi sociali, il management, il personale dipendente ed i collaboratori esterni della Società devono garantire la riservatezza su informazioni, documenti e dati di cui sono venuti a conoscenza nel corso della propria attività lavorativa e che sono considerati come appartenenti alla Società e, come tali, non possono essere utilizzati, comunicati o diffusi senza specifica autorizzazione.

L'obbligo di riservatezza sulle informazioni confidenziali acquisite è imposto anche ai soggetti con cui la Società intrattenga rapporti contrattuali o di altro genere, mediante specifiche clausole contrattuali o mediante la richiesta di sottoscrizione di patti di riservatezza. Analogamente, la Società si impegna a tutelare le informazioni relative al proprio personale e ai terzi, prodotte o acquisite all'interno e nelle relazioni d'affari, ad evitare ogni uso improprio di queste informazioni e a garantire la privacy degli interessati. A tal fine sono applicate politiche e procedure specifiche per la protezione delle informazioni. I terzi che

intervengono nel trattamento delle informazioni sono chiamati a sottoscrivere specifici patti di riservatezza.

3.9 La tutela del patrimonio aziendale

Tutto il personale deve rispettare, proteggere e custodire i valori e i beni che gli sono stati affidati. E' vietato utilizzare - se non ad esclusivo profitto della Società, risorse, beni o materiali di proprietà della stessa.

3.10 I comportamenti nei luoghi di lavoro e all'esterno

Il personale della Società deve sempre conformare la propria condotta alle disposizioni ed alle procedure aziendali nel rispetto delle regole stabilite dalla legge e dal contratto collettivo ed individuale di lavoro. I comportamenti dirigenziali, in particolare, devono essere sempre improntati alla correttezza ed all'equità, in quanto vengono a costituire dei modelli di riferimento per tutti i collaboratori.

3.11 La responsabilità individuale

La qualità e la forza della Società è il risultato dell'azione di tutte le risorse umane che operano all'interno di essa. Ognuno è responsabile delle azioni poste in essere nello svolgimento della propria attività lavorativa.

Inoltre, per coloro che svolgono funzioni direttive si aggiunge anche la responsabilità di vigilare e sorvegliare l'attività svolta dal personale soggetto alla loro direzione e controllo.

3.12 La responsabilità sociale

La Società considera prioritaria la propria funzione sociale. Essa consiste nell'offerta di un fondamentale servizio pubblico rispondente ai bisogni della collettività e dell'ambiente in cui opera.

La CTP S.p.A. assume, pertanto, come valori essenziali della sua azione:

a. *Lo sviluppo e la tutela della professionalità*

La Società si impegna a sviluppare le capacità e le competenze del proprio personale, perseguendo una politica fondata sulle pari opportunità e sui meriti, considerando la professionalità un essenziale elemento di garanzia per l'intera collettività ed una condizione determinante per raggiungere i propri obiettivi. Pertanto, ricerca, selezione, assunzione e sviluppo di carriera rispondono soltanto a valutazioni oggettive della qualità lavorativa, senza discriminazione alcuna.

b. *Sicurezza sul lavoro*

La CTP S.p.A. è costantemente impegnata ad assicurare il rispetto delle norme a tutela della salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro. Inoltre è consapevole di garantire un continuo miglioramento delle condizioni di lavoro, attraverso la valutazione di tutti i rischi e la conseguente adozione delle opportune misure di prevenzione e di protezione per la sicurezza sul lavoro, la definizione di ruoli precisi ed aggiornati dei soggetti che costituiscono il Sistema di Prevenzione e Protezione aziendale (SPPA), la definizione di

un modello di organizzazione e di gestione e l'approntamento di specifiche procedure ed il controllo della loro corretta implementazione. L'innovazione tecnologica e organizzativa da un lato, concorre in maniera significativa all'incremento della sicurezza sul lavoro e, dall'altro, esige la scrupolosa osservanza della normativa vigente. La CTP S.p.A. è impegnata a diffondere tali valori, che educano alla consapevole e virtuosa responsabilità e promuove buone prassi in sede Asstra.

e. *Il Rispetto della salute*

La CTP S.p.A. è impegnata a tutelare la salute di tutto il personale in ogni luogo e condizione di lavoro. La prevenzione sanitaria e il rispetto delle norme igieniche avviene nella piena tutela della privacy. La tutela della salute è garantita anche nell'ambito dei servizi offerti ai clienti in viaggio e a coloro che usufruiscono dei locali e degli ambienti utilizzati dalla Società per la propria attività.

d. *Il rispetto dell'ambiente*

La CTP S.p.A. assume impegno volto a garantire il diritto dei cittadini al rispetto dell'ambiente, anche in occasione dell'esecuzione di nuove opere collegate all'attività della Società o dell'introduzione di nuove tecnologie.

e. *La responsabilità negli affari*

La CTP S.p.A. cura il perseguimento degli interessi pubblici connessi alla propria attività di servizio pubblico svolto nell'interesse della collettività e, più in generale,

assicura che la conduzione degli affari sia improntata al rispetto dei principi di integrità e trasparenza.

In particolare, tutte le azioni, le operazioni, le negoziazioni e, in genere, i comportamenti posti in essere nella pratica degli affari, devono essere improntati alla massima correttezza, con esclusione di qualsiasi fenomeno di corruzione o favoritismo, alla completezza e trasparenza delle informazioni ed alla legittimità, non solo formale, sulla base delle norme vigenti e delle procedure interne. La *governance*, il management, il personale dipendente ed i collaboratori esterni della Società sono tenuti a fornire - nel corso delle trattative - informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate.

In tal modo gli stakeholder vengono posti in grado di assumere decisioni autonome e sono resi consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti. La Società si impegna a non sfruttare eventuali lacune contrattuali o di informazioni e conoscenze, o condizioni di debolezza economica delle proprie controparti.

3.13 I rapporti con la concorrenza

La Società rispetta rigorosamente le disposizioni di legge in materia di concorrenza e si astiene da comportamenti ingannevoli, collusivi e di abuso di posizione dominante e da ogni forma di concorrenza sleale.

3.14 Tutela del capitale sociale, dei creditori e del mercato

Uno degli aspetti centrali che qualificano eticamente la condotta della Società è costituito dal rispetto di principi di comportamento intesi a garantire l'integrità del capitale sociale, la tutela dei creditori e dei terzi che instaurano rapporti con la CTP S.p.A., il regolare andamento del mercato, l'esercizio delle funzioni delle Autorità pubbliche di vigilanza e, in genere, la trasparenza e la correttezza dell'attività della Società sotto il profilo economico e finanziario. La CTP S.p.A., pertanto, intende garantire la diffusione e l'osservanza di regole di comportamento intese alla salvaguardia dei predetti valori, anche al fine di prevenire la commissione dei reati societari contemplati nel D. Lgs. 231/01.

3.15 Rispetto della legalità e dei valori democratici

La Società si impegna a non operare alcuna forma di finanziamento, diretto o indiretto e a non agevolare in alcun modo gruppi, associazioni o singoli che perseguano finalità illecite, garantendo il rispetto della legalità e dei valori dell'ordinamento democratico.

4. Norme e standard di comportamento

Sulla base dei principi etici indicati in precedenza, la Società, interiorizzandoli, ritiene prioritario improntare le relazioni con gli *stakeholder* sulla base delle seguenti norme di comportamento.

4.1 I rapporti con clienti, fornitori e collaboratori esterni

4.1.1 Rapporti con la clientela

I rapporti con la clientela devono essere continuamente rafforzati attraverso l'efficienza e la qualità del servizio, il livello di sviluppo tecnologico e l'affidabilità dei prodotti, nonché attraverso un'informazione tempestiva precisa e veritiera circa i servizi offerti e le prestazioni assicurate.

E' fatto obbligo al personale della Società di:

- rispettare le procedure interne per la gestione dei rapporti con la clientela;
- offrire con efficienza, cortesia e nel rispetto delle previsioni contrattuali, servizi di alta qualità che soddisfino o superino le ragionevoli aspettative e necessità dei clienti;
- fornire, con corredo di efficienza e cortesia, accurate ed esaurienti informazioni concernenti l'oggetto, il prezzo e le modalità di erogazione di prodotti e servizi, affinché i clienti possano assumere decisioni consapevoli;
- fornire comunicazioni pubblicitarie o di altro genere veritiere.

La Società si impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi offerti sulla base di livelli predefiniti e a ricorrere a moderne metodologie di verifica e misurazione del livello di soddisfazione della clientela per impostare interventi correttivi e migliorativi (Carta dei Servizi, contatto diretto con la clientela, indagini di mercato).

La Società si impegna a dare costantemente riscontro ai suggerimenti e ai reclami dei clienti nonché delle associazioni di

tutela, avvalendosi di aggiornati sistemi di comunicazione idonei e tempestivi, anche attraverso i social. A tal fine, apposite strutture sono dedicate a questo tipo di dialogo, fornendo spiegazioni o risolvendo i problemi di volta in volta esposti dai singoli clienti.

4.1.2 Rapporti con i fornitori

La Società garantisce un rapporto di reale e corretta concorrenza tra i fornitori. La selezione dei fornitori e gli acquisti devono essere effettuati in base a valutazioni obiettive aventi ad oggetto la qualità, il prezzo e gli altri requisiti di necessità e utilità aziendale. I contratti con i fornitori devono essere redatti nella forma prescritta dal regolamento interno e dalla legge e comunque per iscritto.

In ogni caso, il compenso da corrispondere deve essere esclusivamente commisurato alla quantità e qualità della fornitura erogata.

E' fatto quindi obbligo al personale della Società di:

- rispettare le procedure interne per la selezione e la gestione dei rapporti con i fornitori;
- non ostacolare ad alcun fornitore, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di concorrere per l'assegnazione di una fornitura, adottando nella selezione criteri di valutazione oggettivi, secondo modalità dichiarate e trasparenti, ottimizzando l'utilizzo delle risorse interne;
- rispettare le condizioni contrattualmente previste;
- inserire nei contratti con i fornitori l'obbligazione espressa di attenersi ai principi del Codice.

4.1.3 Rapporti con i collaboratori esterni

Ai collaboratori esterni (compresi consulenti, intermediari, agenti, etc.) è richiesto di attenersi ai principi contenuti nel Codice Etico.

Il personale della Società, in rapporto alle proprie funzioni, curerà di:

- rispettare i principi e le procedure interne per la selezione e la gestione del rapporto con collaboratori esterni;
- operare solo con persone e imprese qualificate e di buona reputazione;
- informare tempestivamente il proprio Responsabile o l'OdV, in caso di incertezze relativamente a possibili violazioni del Codice da parte di collaboratori esterni;
- inserire nei contratti di collaborazione esterna l'obbligazione espressa di attenersi ai principi del Codice, indicando quale sanzione a fronte di eventuali violazioni la risoluzione del contratto e/o azioni di risarcimento danni.

Gli accordi con i collaboratori esterni devono essere redatti nella forma prescritta dal regolamento interno e dalla legge e comunque per iscritto. In ogni caso, il compenso da corrispondere deve essere esclusivamente commisurato alla prestazione indicata in contratto e, comunque, alle capacità professionali ed all'effettiva prestazione eseguita.

4.2 I rapporti con il personale

La Società riconosce la centralità delle risorse umane nella convinzione che il principale fattore di successo di ogni impresa sia costituito dal contributo professionale delle persone che vi operano, in un quadro di lealtà e fiducia reciproca.

Accanto alla formazione istituzionale, erogata in determinati momenti della vita aziendale del dipendente (ad esempio per i neo assunti), la formazione obbligatoria (in tema di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro) viene svolta una formazione ricorrente e un aggiornamento costante destinati all'intera platea dei dipendenti, finalizzati allo sviluppo delle capacità e delle competenze di ciascuno e alla piena valorizzazione delle risorse nell'ambito delle attività lavorative. Nella gestione del personale, la Società assicura a tutti le medesime opportunità, garantendo un trattamento equo basato su criteri di merito, senza discriminazione alcuna. Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro e non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare. La Società si impegna inoltre a tutelare l'integrità morale del personale, evitando che questo subisca illeciti condizionamenti o indebiti disagi. Per questo motivo salvaguarda il personale da atti di violenza psicologica e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.

Non sono ammesse molestie sessuali o atteggiamenti intimidatori e ostili nelle relazioni di lavoro interne o esterne, così come non viene tollerato, nel corso dell'attività lavorativa e nei

luoghi di lavoro, prestare servizio sotto l'effetto di sostanze alcoliche, di sostanze stupefacenti o di sostanze analoghe o consumare o cedere sostanze stupefacenti.

La Società si impegna a vigilare sul rispetto delle leggi vigenti in materia di divieto di fumo.

4.3 Norme di comportamento per la tutela del capitale sociale, dei creditori, del mercato e delle funzioni pubbliche di vigilanza

La *governance*, il management, il personale dipendente, i collaboratori esterni della Società sono tenuti a:

- tenere un comportamento corretto, trasparente e collaborativo, nel rispetto delle norme di legge e delle procedure aziendali interne, in tutte le attività finalizzate alla formazione del bilancio e delle altre comunicazioni sociali previste dalla legge e dirette ai soci o al pubblico, al fine di fornire un'informazione veritiera e corretta sulla situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società;
- tenere, in caso di eventuale redazione di prospetti informativi o di documenti da pubblicare ai sensi dell'art 2623 c.c. comportamenti corretti, nel rispetto delle norme di legge, per la tutela del patrimonio degli investitori, nonché dell'efficienza e della trasparenza del mercato dei capitali;
- osservare rigorosamente le norme poste dalla legge a tutela dell'integrità ed effettività del capitale sociale (ad es.: fusioni, scissioni, acquisizioni di Aziende, ripartizione di utili e riserve,

- ecc.) e ad agire sempre nel rispetto delle procedure interne aziendali, che su tali norme si fondano, al fine di non ledere le garanzie dei creditori e dei terzi in genere;
- assicurare il regolare funzionamento dei propri organi sociali, garantendo ed agevolando ogni forma di controllo sulla gestione sociale prevista dalla legge, nonché la libera e corretta formazione della volontà assembleare; è dunque imposto il rigoroso rispetto delle procedure interne predisposte a tal fine dalla Società e/o, comunque, l'adozione di comportamenti coerenti con tale principio;
 - non permettere il compimento di alcuna attività fraudolenta tendente ad alterare la formazione del prezzo di strumenti finanziari sul mercato. A tal fine, è imposto agli organi sociali, al management, al personale dipendente ed ai collaboratori esterni della Società di osservare le regole che presiedono alla corretta formazione del prezzo degli strumenti finanziari, evitando rigorosamente di porre in essere comportamenti idonei a provocarne una sensibile alterazione in relazione alla concreta situazione del mercato o la destabilizzazione patrimoniale del sistema bancario;
 - non consentire che vengano poste in essere attività od omissioni che possano costituire ostacolo allo svolgimento delle funzioni delle Autorità pubbliche di Vigilanza preposte ai settori di attività in cui opera la Società. A tal fine, è imposto agli organi sociali, al management, al personale dipendente ed ai collaboratori esterni della Società di effettuare con tempestività, correttezza e buona fede tutte le comunicazioni previste dalla

legge e dai regolamenti nei confronti delle Autorità pubbliche di Vigilanza, non frapponendo alcun ostacolo all'esercizio delle funzioni da queste esercitate.

In particolare, - con riferimento alla formazione del bilancio - la Società considera la veridicità, correttezza e trasparenza della contabilità, dei bilanci, delle relazioni e delle altre comunicazioni sociali previste dalla legge e dirette ai soci o al pubblico, principio essenziale nella condotta degli affari e garanzia di equa competizione. Ciò esige che siano approfondite la validità, l'accuratezza, la completezza delle informazioni di base per le registrazioni nella contabilità.

Conseguentemente, non è consentito alcun occultamento di informazioni né alcuna rappresentazione parziale o fuorviante dei dati economici, patrimoniali e finanziari della Società da parte del management e dei soggetti sottoposti alla loro direzione e controllo. Pertanto, tutti i collaboratori sia interni che esterni impegnati nel produrre, processare, contabilizzare tali informazioni sono responsabili della trasparenza dei conti e dei bilanci della Società. Ogni operazione avente rilevanza economica, finanziaria o patrimoniale deve avere una registrazione adeguata e per ogni registrazione vi deve essere un adeguato supporto documentale, al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione e consentano di individuare chi ha autorizzato, effettuato, registrato, verificato l'operazione stessa.

4.4 II Sistema di Controllo Interno

La società diffonde a tutti i livelli una cultura caratterizzata dalla consapevolezza dell'esistenza dei controlli e dalla assunzione di una mentalità orientata all'esercizio del controllo.

Deve essere promossa ed incentivata una positiva attitudine ai controlli da parte degli organi sociali e del management della Società, a tutti i livelli, in considerazione dell'apporto che questi danno al miglioramento dell'efficienza.

Per controlli interni si intendono tutti gli strumenti necessari o utili a indirizzare, gestire e verificare le attività dell'impresa, con l'obiettivo di garantire il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, proteggere i beni aziendali, gestire in modo efficiente le attività e fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

Tutto il personale, nell'ambito delle funzioni svolte, è responsabile della definizione e del corretto funzionamento del sistema di controllo attraverso i controlli di linea, costituiti dall'insieme delle attività di controllo che le singole unità operative svolgono sui loro processi.

Il monitoraggio e la valutazione dei processi di controllo, di gestione dei rischi e di *corporate governance* è assegnato all'internal audit della società.

Le strutture di internal audit non dipendono gerarchicamente da alcun responsabile di aree operative e riferiscono regolarmente sul proprio operato all'Amministratore Unico e al Collegio Sindacale della Società. Per lo svolgimento della propria attività l'internal audit e le Società di revisione hanno libero accesso ai dati, alla documentazione e alle informazioni necessarie.

4.5I rapporti con le Istituzioni e la Pubblica amministrazione

I rapporti con enti pubblici di qualsiasi natura devono essere trasparenti e coerenti con la politica della Società e devono essere intrattenuti dalle funzioni aziendali a ciò formalmente delegate.

Tali rapporti non sono fondati su promesse, elargizioni in denaro, concessioni di beni in natura per promuovere l'attività della Società o per difendere le proprie posizioni di mercato.

La Società non interviene nella sfera dei poteri pubblici o in quella politica per favorire interessi terzi allo scopo di ricevere benefici di varia natura.

La Società vigila affinché quanto sopra non venga aggirato surrettiziamente attraverso rapporti di consulenza, di aiuti, di sponsorizzazioni, di pubblicità o incarichi personali.

Si ribadisce che omaggi e gesti di cortesia e di ospitalità verso esponenti di governi, pubblici ufficiali, incaricati di pubblico servizio e pubblici dipendenti sono ammessi quando siano di valore modesto e comunque tali da non pregiudicare l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non poter essere intesi come finalizzati ad ottenere vantaggi impropri.

In ogni caso tale tipologia di spese deve essere sempre autorizzata dal proprio Responsabile e documentata in modo adeguato.

In coerenza con quanto definito in tema di integrità, si ribadisce, inoltre, che agli organi sociali, al management, al personale dipendente è tassativamente fatto divieto di richiedere o accettare

somme di denaro o altre utilità per l'esecuzione di atti contrari o conformi al proprio ufficio, anche se nell'interesse della Società.

In particolare e in via esemplificativa, nei rapporti con rappresentanti delle istituzioni pubbliche e della Pubblica Amministrazione in genere, italiana od estera, è vietato:

- promettere o concedere erogazioni in denaro per finalità diverse da quelle istituzionali;
- promettere o concedere favoritismi nell'assunzione di personale, nella scelta di fornitori di beni e servizi, nella comunicazione di informazioni e documenti;
- produrre documenti e/o dati falsi o alterati od omettere informazioni dovute, anche al fine di ottenere contributi/sovvenzioni/finanziamenti o altre erogazioni da parte dello Stato o di enti pubblici o della Comunità Europea;
- destinare contributi/sovvenzioni/finanziamenti pubblici a finalità diverse da quelle per le quali sono stati ottenuti;
- accedere in maniera non autorizzata ai sistemi informativi della Pubblica Amministrazione per ottenere e/o modificare informazioni a vantaggio della Società.

4.6 I rapporti con i Partiti, Movimenti, Comitati e Organizzazioni politiche e sindacali

La Società non elargisce contributi, diretti o indiretti e sotto qualsiasi forma, a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, a loro esponenti e candidati, tranne quelli dovuti in base a normative specifiche.

I rapporti con Partiti, Movimenti, Comitati e Organizzazioni politiche e sindacali sono intrattenuti esclusivamente dalle funzioni aziendali a ciò formalmente delegate.

4.7 I rapporti con gli organi di informazione

I rapporti con i mass media devono essere trasparenti e coerenti con la politica sociale al fine di garantire massima tutela dell'immagine e del marchio della Società.

La comunicazione con l'esterno attraverso la stampa ed i mass media è intrattenuta dalle funzioni aziendali a ciò formalmente delegate ed in coerenza con le regole sociali.

4.8 Salute, sicurezza e ambiente

La Società affronta il futuro avendo come valori primari le politiche per la sicurezza e la tutela ambientale. L'obiettivo di lungo periodo è di far tendere a zero gli incidenti di esercizio, gli infortuni sul lavoro e l'impatto sull'ambiente.

Nel campo della sicurezza dell'esercizio, l'obiettivo generale è quello di una ulteriore riduzione del numero e delle conseguenze degli incidenti, facendo leva sugli investimenti tecnologici, su nuove politiche attive per il fattore umano e sulla formazione, consapevole e condivisa delle risorse umane della CTP Spa.

Riguardo alla sicurezza e salute dei lavoratori e degli ambienti di lavoro, la Società è impegnata a stimolare sempre più il management e il personale dipendente al rispetto sostanziale del vasto quadro legislativo che vede come cardine essenziale il TUS (d.lgs.81/08), con l'obiettivo di conseguire risultati paragonabili a

quelli delle migliori società di trasporto pubblico nazionali ed estere, con l'obiettivo di "Infortuni zero".

Relativamente all'ambiente, la Società è fortemente impegnata in un cambiamento culturale interno che consenta di affrontare e gestire in modo strutturato, con politiche di medio periodo e programmi formalizzati, le istanze e le problematiche ambientali. In questo campo gli obiettivi sono, da un lato, il pieno adeguamento dei comportamenti e degli assetti aziendali alla legislazione vigente e, dall'altro, la costruzione coordinata di un sistema di gestione e di un bilancio ambientale che evidenzii gli ulteriori progressi che saranno conseguiti nel tempo.

Tutto il personale della Società, nell'ambito delle proprie mansioni, partecipa al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi.

5. Sistemi di attuazione e controllo

Al fine di:

- agevolare l'integrazione nei processi decisionali aziendali, sia strategici che operativi, dei criteri etici assunti nei confronti dei vari interlocutori aziendali;
- verificare la conformità delle azioni e dei comportamenti alle norme di condotta;
- procedere alla revisione delle procedure aziendali alla luce del Codice Etico e al costante aggiornamento di esso attraverso il sistema di attuazione e controllo derivante dalla istituzione di

un Organismo di Vigilanza (OdV), previsto dall'art.6 del d.lgs.231/01.

L'OdV, in questo specifico ambito, ha il compito di:

- chiarire, mediante pareri consultivi il significato e l'applicazione del Codice;
- stabilire e diffondere le modalità operative attraverso cui chiunque possa comunicare notizie in merito a possibili violazioni del contenuto del Codice Etico;
- esaminare le notizie ricevute, promuovendo attività di verifica;
- comunicare i risultati delle verifiche alle strutture aziendali competenti per l'assunzione delle misure organizzative più opportune;
- proporre all'Amministratore Unico eventuali necessità di modifiche e/o integrazioni del Codice Etico;
- informare annualmente l'Amministratore Unico della società sull'attività svolta.

Chiunque venga a conoscenza di comportamenti non conformi o di violazioni del Codice Etico ad opera di qualsiasi soggetto che intrattenga relazioni con la Società è tenuto ad informarne tempestivamente, l'Organismo di Vigilanza della Società, nel rispetto delle tutele previste dalla legge in tema di whistleblowing.

