



CODICE DI CONDOTTA

Global Services S.r.L
Via Torino 2 – 92022 – Camastra (AG)



| | |
|-----------------------|--|
| Verificato RLS | |
| Giuseppe Mancuso | |
| Approvato DL | |
| Valentina Scarso | |

Matrice delle Revisioni

| Rev. | Data. | Descrizione |
|------|---------------|--|
| 00 | Aprile 2021 | Prima emissione |
| 01 | Novembre 2025 | Integrazione principi qualità e ambiente |
| | | |

Sommario

| | |
|--|----|
| 1. PREMESSA..... | 3 |
| 2. FINALITÀ E DESTINATARI..... | 3 |
| 3. PRINCIPI GENERALI | 4 |
| 4. RAPPORTI CON I PROPRI DIPENDENTI E COLLABORATORI..... | 6 |
| 5. AMBIENTE DI LAVORO E TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA..... | 7 |
| 6. TUTELA DELL'AMBIENTE E GESTIONE SOSTENIBILE..... | 7 |
| 7. QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE..... | 9 |
| 8. GESTIONE DELL'IMPRESA..... | 11 |
| 10. SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO..... | 14 |
| 11. SISTEMA SANZIONATORIO..... | 16 |
| DISPOSIZIONI FINALI | 19 |

1. PREMESSA

Global Service S.r.L è consapevole che l'autorevolezza di un'azienda si riconosca dalla competenza dei suoi collaboratori, dall'alta qualità del servizio fornito alla clientela, dalla tutela dell'ambiente e dall'attenzione posta alle esigenze dell'intera collettività.

I principi che da sempre ispirano il lavoro di questa Società vengono raccolti formalmente in questo Codice Etico e di Condotta, nella convinzione che l'affidabilità si costruisca quotidianamente rispettando le norme, valorizzando le persone, tutelando l'ambiente e garantendo l'eccellenza dei servizi offerti.

Questo Codice Etico rappresenta un elemento distintivo e identificativo nei confronti del mercato e dei terzi, la cui conoscenza e condivisione, richiesta a tutti coloro che operano nella Società o che con essa collaborano, costituiscono il fondamento della nostra attività e il primo passo per concorrere al perseguimento della nostra visione.

L'obiettivo di Global Service S.r.L è quello di perseguire l'eccellenza nel mercato in cui opera attraverso uno **Sviluppo Sostenibile**, salvaguardando l'**Ambiente**, garantendo la **Qualità** dei servizi, assicurando la **Sicurezza** delle persone coinvolte e operando con coerenza rispetto ai principi dell'**Etica Sociale**, per ottenere la soddisfazione e assicurare valore aggiunto per il Dipendente, per il Cliente, per l'Ambiente e, in generale, per la Comunità.

2. FINALITÀ E DESTINATARI

Il presente Codice Etico (di seguito, il "Codice") illustra l'insieme dei principi etici e morali che sono alla base dell'attività di Global Service S.r.L (di seguito, "Società"), nonché le linee di comportamento adottate dalla Società sia all'interno della propria attività (nei rapporti tra il personale dipendente) sia all'esterno (nei rapporti con le istituzioni, i fornitori, i clienti, i partner commerciali, le organizzazioni politiche e sindacali, gli organi d'informazione, la comunità locale e l'ambiente) (di seguito, i "Portatori di Interessi").

Il rispetto di tali principi è di fondamentale importanza per raggiungere la missione aziendale di Global Service S.r.L e per garantire la sua reputazione nel contesto socio-economico e ambientale nel quale opera.

Preliminarmente si evidenzia che la Società crede fermamente che ogni attività debba essere svolta eticamente, riconoscendosi nel principio sancito dall'art. 41 della Costituzione, in base al quale l'iniziativa economica privata "non può svolgersi in contrasto con l'utilità sociale o in modo da recare danno alla sicurezza, alla libertà, alla dignità umana."

Il presente Codice è vincolante per tutta l'organizzazione della Global Service S.r.L e quindi anche per tutti coloro che operano e collaborano, stabilmente o a tempo determinato, per conto della Società (di seguito, i "Destinatari").

Al Codice verrà data ampia diffusione nell'ambito della struttura di governance interna e larga comunicazione all'esterno, anche attraverso il proprio sito internet.

La Global Service S.r.L si impegna altresì ad adottare ogni ulteriore disposizione affinché possano essere puntualmente divulgati e applicati i principi e le prescrizioni del Codice.

3. PRINCIPI GENERALI

La condotta dei Destinatari, a tutti i livelli aziendali, è improntata ai principi di **legalità, correttezza, non discriminazione, riservatezza, diligenza, lealtà, tutela ambientale, qualità e orientamento al miglioramento continuo.**

3.1 Legalità

La Global Service S.r.L opera nell'assoluto rispetto della legge, delle normative applicabili in materia di qualità, ambiente, salute e sicurezza sul lavoro, e del presente Codice.

Tutti i Destinatari sono pertanto tenuti a osservare ogni normativa applicabile e ad aggiornarsi costantemente sulle evoluzioni legislative, anche avvalendosi delle opportunità formative offerte dalla Società.

La Società considera la trasparenza dei bilanci e della contabilità un principio fondamentale per l'esercizio della propria attività e per la tutela della propria reputazione.

3.2 Correttezza

La correttezza e l'integrità morale sono un dovere indefettibile per tutti i Destinatari.

I Destinatari sono tenuti a non instaurare alcun rapporto privilegiato con terzi che sia frutto di sollecitazioni esterne finalizzate a ottenere vantaggi impropri.

Nello svolgimento della propria attività, i Destinatari sono tenuti a non accettare donazioni, favori o utilità di alcun genere (salvo oggetti di modico valore) e, in generale, a non accettare alcuna contropartita al fine di concedere vantaggi a terzi in modo improprio.

A loro volta, i Destinatari non devono effettuare donazioni in denaro o di beni a terzi o comunque offrire utilità o favori illeciti di alcun genere (salvo oggetti di modico valore oppure omaggi di cortesia commerciale autorizzati dalla Società) in connessione con l'attività da essi prestata a beneficio della Società.

L'intrinseca convinzione di agire nell'interesse della Società non esonera i Destinatari dall'obbligo di osservare puntualmente le regole e i principi del presente Codice.

3.3 Non Discriminazione

Nei rapporti con i Portatori di Interessi e in particolare nella selezione e gestione del personale, nell'organizzazione lavorativa, nella scelta, selezione e gestione dei fornitori, nonché nei rapporti con gli Enti e le Istituzioni, Global Service S.r.L evita e ripudia ogni discriminazione concernente l'età, il sesso, la razza, gli orientamenti sessuali, lo stato di salute, le opinioni politiche e sindacali, la religione, la cultura e la nazionalità dei suoi interlocutori.

La Global Service S.r.L, al contempo, favorisce l'integrazione, promuovendo il dialogo interculturale, la tutela dei diritti delle minoranze e dei soggetti deboli, nonché la valorizzazione della diversità e dell'inclusività.

3.4 Riservatezza

La Società si impegna ad assicurare la protezione e la riservatezza dei dati personali dei Destinatari e dei Portatori di Interessi, nel rispetto di ogni normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

I Destinatari sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate, apprese in ragione della propria attività lavorativa, per scopi estranei all'esercizio di tale attività, e comunque ad agire sempre nel rispetto degli obblighi di riservatezza assunti da Global Service S.r.L nei confronti di tutti i Portatori di Interessi.

In particolare, i Destinatari sono tenuti alla massima riservatezza su documenti idonei a rivelare know-how, informazioni tecniche, informazioni commerciali e operazioni societarie.

3.5 Diligenza

Il rapporto tra la Società e i propri dipendenti è fondato sulla reciproca fiducia: i dipendenti sono pertanto tenuti a operare con diligenza e professionalità per favorire gli interessi dell'azienda, nel rispetto dei valori di cui al presente Codice.

I Destinatari devono astenersi da qualsiasi attività che possa configurare conflitto con gli interessi di Global Service S.r.L, rinunciando al perseguimento di interessi personali in conflitto con i legittimi interessi della Società.

Nei casi in cui si possa prospettare la possibilità di sussistenza di un conflitto di interessi, i Destinatari sono tenuti a rivolgersi, senza ritardo, al proprio superiore gerarchico affinché l'azienda possa valutare, ed eventualmente autorizzare, l'attività potenzialmente in conflitto.

Nei casi di violazione, la Società adotterà ogni misura idonea a far cessare il conflitto di interessi, riservandosi di agire a propria tutela.

3.6 Lealtà

La Global Service S.r.L e i Destinatari si impegnano a realizzare una concorrenza leale, nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria, nella consapevolezza che una concorrenza virtuosa costituisce un sano incentivo ai processi di innovazione e sviluppo, tutela gli interessi dei consumatori e della collettività.

3.7 Tutela Ambientale

La Global Service S.r.L riconosce la tutela dell'ambiente come valore fondamentale e si impegna a:

- Minimizzare gli impatti ambientali derivanti dalle proprie attività operative
- Prevenire l'inquinamento attraverso l'adozione delle migliori tecnologie disponibili ed economicamente sostenibili
- Utilizzare in modo efficiente le risorse naturali ed energetiche
- Ridurre la produzione di rifiuti, promuovendo il riutilizzo, il riciclaggio e il recupero
- Adottare una prospettiva di ciclo di vita nella valutazione degli impatti ambientali
- Contribuire attivamente alla lotta contro i cambiamenti climatici
- Promuovere la sensibilizzazione ambientale presso dipendenti, fornitori e clienti

Tutti i Destinatari sono tenuti a operare nel rispetto delle prescrizioni ambientali applicabili e a segnalare tempestivamente eventuali situazioni di potenziale o effettivo impatto ambientale negativo.

3.8 Orientamento alla Qualità

La Global Service S.r.L considera la qualità dei servizi offerti un elemento distintivo della propria identità aziendale e si impegna a:

- Garantire servizi conformi ai requisiti concordati con il cliente e alle normative applicabili
- Perseguire il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi

- Coinvolgere attivamente i clienti per comprenderne le esigenze e superarne le aspettative
- Monitorare sistematicamente la soddisfazione del cliente
- Adottare un approccio basato sui processi e sul pensiero risk-based
- Promuovere la cultura della qualità a tutti i livelli organizzativi
- Valorizzare le competenze e la professionalità delle risorse umane
- Gestire in modo efficace la catena di fornitura

I Destinatari sono tenuti a operare secondo gli standard qualitativi definiti dalla Società e a contribuire attivamente al raggiungimento degli obiettivi per la qualità.

4. RAPPORTI CON I PROPRI DIPENDENTI E COLLABORATORI

4.1 Selezione del personale

La valutazione e la selezione del personale sono effettuate secondo correttezza e trasparenza, rispettando le pari opportunità al fine di coniugare le esigenze della Società con i profili professionali, le ambizioni e le aspettative dei candidati.

La Global Service S.r.l. si impegna ad adottare ogni provvedimento utile ad evitare ogni forma di favoritismo nel processo di selezione del personale, utilizzando criteri oggettivi e meritocratici, nel rispetto della dignità dei candidati nonché nell'interesse al buon andamento dell'azienda.

Il personale assunto, anche mediante l'attuazione del presente Codice, riceve un'informazione chiara e corretta circa ruoli, responsabilità, diritti e doveri delle parti.

4.2 Gestione del personale

La Società tutela e valorizza le proprie risorse umane, impegnandosi a mantenere costanti le condizioni necessarie per la crescita professionale, le conoscenze e le abilità di ogni persona, effettuando l'opportuna formazione per l'aggiornamento professionale e qualsiasi iniziativa volta a perseguire tale scopo.

La formazione include aspetti relativi a:

- Salute e sicurezza sul lavoro
- Tutela ambientale e gestione sostenibile
- Qualità del servizio e soddisfazione del cliente
- Etica e integrità professionale
- Competenze tecniche specifiche per il settore eolico e delle energie rinnovabili

La Global Service S.r.l. promuove la partecipazione dei lavoratori alla vita dell'azienda, fornendo strumenti partecipativi in grado di raccogliere l'opinione e i suggerimenti dei lavoratori, garantendo la loro più ampia partecipazione ai processi di miglioramento continuo.

Ferma restando la massima disponibilità nei confronti della Società, nessun lavoratore può essere obbligato a eseguire mansioni, prestazioni o favori non dovuti in base al proprio contratto di lavoro e al proprio ruolo all'interno dell'azienda.

La Società si impegna fermamente a contrastare episodi di mobbing, stalking, violenza psicologica e ogni comportamento discriminatorio o lesivo della dignità della persona dentro e fuori i locali aziendali.

I rapporti tra dipendenti devono svolgersi con lealtà, correttezza e rispetto reciproco, in osservanza dei valori della civile convivenza e della libertà delle persone.

5. AMBIENTE DI LAVORO E TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA

La Global Service S.r.L si impegna a offrire al proprio personale un ambiente di lavoro sano, sicuro e rispettoso della dignità dei lavoratori.

5.1 Salute e Sicurezza sul Lavoro

La sicurezza sui luoghi di lavoro è assicurata sia implementando rigorosamente le disposizioni previste dalla legge vigente, sia promuovendo attivamente la cultura della sicurezza attraverso specifici programmi formativi. La formazione del personale rappresenta un elemento centrale del sistema di gestione della salute e sicurezza.

La Società:

- Garantisce la valutazione continua dei rischi per la salute e sicurezza
- Fornisce dispositivi di protezione individuale adeguati
- Coinvolge i lavoratori nella gestione della sicurezza
- Promuove comportamenti sicuri e responsabili
- Monitora gli infortuni e i quasi-infortuni (near miss)
- Adotta misure preventive e protettive proporzionate ai rischi
- Garantisce la sorveglianza sanitaria nei casi previsti dalla legge

Tutti i Destinatari sono tenuti a:

- Rispettare le procedure di sicurezza
- Utilizzare correttamente i dispositivi di protezione
- Segnalare immediatamente situazioni di pericolo
- Partecipare attivamente alla formazione
- Non compiere atti che possano mettere a rischio la propria sicurezza o quella altrui

La Società tutela la salute psicofisica dei propri lavoratori, garantendo altresì il rispetto delle norme igieniche e di prevenzione sanitaria.

6. TUTELA DELL'AMBIENTE E GESTIONE SOSTENIBILE

La Global Service S.r.L riconosce che la tutela dell'ambiente costituisce un presupposto essenziale per lo sviluppo sostenibile e un dovere nei confronti delle generazioni future.

6.1 Impegni Ambientali

La Società si impegna a:

Prevenzione dell'inquinamento

- Identificare e controllare gli aspetti ambientali significativi delle proprie attività
- Adottare le migliori tecniche disponibili per prevenire emissioni, scarichi e produzione di rifiuti
- Gestire correttamente le sostanze pericolose

Uso efficiente delle risorse

- Ottimizzare il consumo di energia, acqua e materie prime
- Promuovere l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili
- Razionalizzare l'impiego di risorse non rinnovabili

Gestione dei rifiuti

- Ridurre alla fonte la produzione di rifiuti
- Massimizzare il recupero, il riutilizzo e il riciclaggio
- Garantire la corretta gestione e smaltimento dei rifiuti prodotti
- Privilegiare fornitori che adottano criteri di economia circolare

Prospettiva di ciclo di vita

- Valutare gli impatti ambientali lungo l'intero ciclo di vita dei servizi offerti
- Selezionare fornitori e materiali sulla base di criteri ambientali
- Promuovere l'eco-design e l'innovazione sostenibile

Tutela della biodiversità

- Minimizzare l'impatto delle attività sugli ecosistemi
- Rispettare le aree protette e gli habitat sensibili
- Contribuire alla conservazione della biodiversità locale

Contrasto ai cambiamenti climatici

- Monitorare e ridurre le emissioni di gas serra
- Ottimizzare la logistica per ridurre l'impatto dei trasporti
- Promuovere la mobilità sostenibile

6.2 Responsabilità dei Destinatari

Tutti i Destinatari sono tenuti a:

- Operare nel rispetto delle procedure ambientali aziendali
- Utilizzare responsabilmente le risorse a disposizione
- Effettuare la corretta raccolta differenziata dei rifiuti
- Segnalare tempestivamente situazioni di potenziale impatto ambientale
- Proporre soluzioni migliorative per ridurre l'impatto ambientale
- Partecipare attivamente alla formazione ambientale

6.3 Gestione delle Emergenze Ambientali

La Società predispone piani di emergenza per prevenire e gestire eventuali incidenti ambientali, garantendo:

- La disponibilità di procedure operative
 - La formazione del personale
 - La collaborazione con le autorità competenti
 - La comunicazione trasparente con le comunità locali
-

7. QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La Global Service S.r.l. pone la qualità e la soddisfazione del cliente al centro della propria strategia aziendale.

7.1 Principi della Qualità

La Società adotta i seguenti principi:

Orientamento al cliente

- Comprendere le esigenze attuali e future dei clienti
- Soddisfare i requisiti contrattuali e normativi applicabili
- Superare le aspettative del cliente attraverso l'eccellenza operativa

Leadership

- Stabilire obiettivi chiari e condivisi
- Creare un ambiente che favorisce il coinvolgimento delle persone
- Promuovere una cultura della qualità e del miglioramento continuo

Coinvolgimento del personale

- Valorizzare le competenze e l'esperienza delle risorse umane
- Responsabilizzare i dipendenti nel raggiungimento degli obiettivi
- Riconoscere e premiare i contributi al miglioramento

Approccio per processi

- Gestire le attività come processi interconnessi
- Ottimizzare l'efficienza e l'efficacia dei processi
- Monitorare e misurare le prestazioni

Miglioramento continuo

- Perseguire costantemente il miglioramento delle prestazioni
- Analizzare sistematicamente le non conformità
- Implementare azioni correttive e preventive efficaci

Decisioni basate su evidenze

- Raccogliere e analizzare dati pertinenti
- Utilizzare metodi statistici e di analisi appropriati
- Basare le decisioni su informazioni oggettive

Gestione delle relazioni

- Sviluppare partnership con i fornitori strategici
- Creare valore reciproco con i partner commerciali
- Collaborare con gli stakeholder per obiettivi comuni

7.2 Gestione della Qualità

La Società garantisce:

Conformità dei servizi

- Rispetto dei requisiti contrattuali concordati
- Conformità alle normative applicabili
- Utilizzo di personale qualificato e formato
- Impiego di attrezzature certificate e mantenute

Monitoraggio delle prestazioni

- Indicatori di performance (KPI) chiari e misurabili
- Audit interni periodici
- Riesame del sistema di gestione
- Analisi dei dati e reporting

Soddisfazione del cliente

- Raccolta sistematica del feedback dei clienti
- Gestione tempestiva dei reclami
- Analisi della customer satisfaction
- Implementazione di azioni migliorative

Gestione delle non conformità

- Identificazione e registrazione delle non conformità
- Analisi delle cause radice
- Implementazione di azioni correttive
- Verifica dell'efficacia delle azioni

7.3 Responsabilità dei Destinatari

I Destinatari si impegnano a:

- Fornire servizi conformi agli standard qualitativi aziendali
- Operare con professionalità, competenza e tempestività
- Rispettare le procedure operative e le istruzioni di lavoro

- Segnalare tempestivamente problemi di qualità
 - Collaborare attivamente al miglioramento continuo
 - Mantenere aggiornate le proprie competenze professionali
-

8. GESTIONE DELL'IMPRESA

8.1 Osservanza delle procedure interne

La Global Service S.r.L ritiene che l'efficienza gestionale e la cultura del controllo siano elementi indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi di qualità, ambiente e sicurezza.

I Destinatari sono tenuti alla rigorosa osservanza delle procedure e delle istruzioni interne all'azienda, con particolare riferimento a:

- Procedure del Sistema di Gestione Integrato Qualità-Ambiente-Sicurezza
- Istruzioni operative e di lavoro
- Piani di manutenzione e controllo
- Procedure di emergenza

I Destinatari devono agire in base ai rispettivi profili di autorizzazione e devono conservare ogni idonea documentazione per tenere traccia delle azioni intraprese per conto dell'azienda.

8.2 Gestione contabile

Nell'attività di gestione contabile, i Destinatari sono chiamati ad agire nel rispetto dei principi di veridicità, accuratezza e trasparenza, affinché sia tutelata la reputazione della Società sia internamente che esternamente.

Il rispetto di tali principi consente altresì all'azienda di pianificare le proprie strategie operative in base alla sua reale situazione economica e patrimoniale.

Tutte le voci riportate in contabilità devono essere supportate da documentazione completa, chiara e valida, evitando qualsiasi forma di omissione, falsificazione e/o irregolarità.

In caso di elementi patrimoniali o economici fondati su valutazioni e stime, la relativa registrazione deve ispirarsi a criteri di ragionevolezza e prudenza.

8.3 Tutela del patrimonio

I Destinatari esercitano le proprie funzioni cercando di razionalizzare e contenere l'uso delle risorse aziendali, con particolare attenzione a:

- Utilizzo efficiente di materiali, attrezzature e strumenti
- Tutela del know-how e della proprietà intellettuale
- Protezione dei dati aziendali e dei clienti
- Uso responsabile delle risorse informatiche

I Destinatari sono tenuti alla corretta applicazione delle disposizioni relative alla sicurezza informatica per proteggere i dispositivi hardware e software da accessi non autorizzati, che potrebbero gravemente ledere i diritti alla protezione dei dati personali del personale e dei clienti.

8.4 Comunicazione

La Global Service S.r.L. provvede a mettere a disposizione dei Portatori di Interesse idonei strumenti di comunicazione attraverso i quali poter interagire con l'azienda per inoltrare richieste, chiedere chiarimenti o effettuare reclami.

La Società promuove un'efficace comunicazione aziendale in grado di mettere in contatto l'azienda con la società civile, al fine di recepire istanze, esigenze e bisogni della collettività e di diffondere i propri valori, la propria missione e i propri impegni in materia di qualità, ambiente e sicurezza.

Le informazioni diffuse ai Portatori di Interessi sono complete, accurate e verificabili, affinché sia consentito ai destinatari di assumere decisioni corrette e consapevoli.

La comunicazione include:

- Politica Integrata Qualità-Ambiente-Sicurezza
- Obiettivi e risultati conseguiti
- Prestazioni ambientali e di sicurezza
- Iniziative di sostenibilità

La promozione pubblicitaria rispetta i valori etici, tutelando i minori e ripudiando messaggi volgari o offensivi.

9. RAPPORTI CON L'ESTERNO

9.1 Rapporti con Autorità e Pubbliche Amministrazioni

I rapporti con le Autorità e con la Pubblica Amministrazione devono essere improntati alla massima chiarezza, trasparenza e collaborazione, nel pieno rispetto della legge e secondo i più alti standard morali e professionali.

I Destinatari, salva espressa autorizzazione, non possono relazionarsi in nome e per conto della Società con le Autorità e con la Pubblica Amministrazione.

Nei rapporti con i Pubblici Ufficiali, con gli Incaricati di Pubblico Servizio e la Pubblica Amministrazione in generale, i Destinatari autorizzati si atterranno a massimi livelli di correttezza e integrità, astenendosi da qualsiasi forma di pressione, esplicita o velata, finalizzata a ottenere qualsiasi vantaggio indebito per sé o per Global Service S.r.L.

La Società garantisce la massima collaborazione con le autorità di controllo in materia di qualità, ambiente e salute e sicurezza sul lavoro, assicurando:

- Accesso alla documentazione richiesta
- Disponibilità a sopralluoghi e ispezioni
- Tempestiva comunicazione di eventi significativi
- Trasparenza nelle relazioni

9.2 Rapporti con organizzazioni politiche e sindacali

La Global Service S.r.L. non favorisce o discrimina alcuna organizzazione politica o sindacale.

La Società si astiene dal fornire qualsiasi contributo indebito sotto qualsiasi forma a partiti, sindacati o altre formazioni sociali, salvo specifiche deroghe e comunque sempre nei limiti di quanto consentito dalle norme vigenti.

I Destinatari sono tenuti ad astenersi da qualsiasi pressione diretta, indiretta o millantata nei confronti di esponenti politici o rappresentanti sindacali.

9.3 Rapporto con clienti

I Destinatari si rapportano con i clienti con cortesia, competenza e professionalità, nella convinzione che dalla loro condotta dipende la tutela dell'immagine e della reputazione dell'azienda e conseguentemente il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

In particolare, i Destinatari devono:

- Astenersi da qualsiasi forma di comportamento sleale o ingannevole
- Fornire informazioni accurate e veritiere sui servizi offerti
- Rispettare gli impegni contrattuali assunti
- Garantire standard qualitativi elevati
- Gestire tempestivamente i reclami
- Proteggere le informazioni riservate dei clienti

I Destinatari sono tenuti a impegnarsi con costanza per offrire servizi puntuali e di alta qualità ai clienti, cercando di limitare qualsiasi forma di disservizio o ritardo al fine di massimizzare la soddisfazione della clientela.

9.4 Rapporto con fornitori e appaltatori

Le relazioni con i fornitori e gli appaltatori sono improntate a lealtà, correttezza, trasparenza e responsabilità condivisa.

La scelta dei fornitori viene effettuata in base a criteri oggettivi di:

- Qualità dei prodotti/servizi offerti
- Conformità ai requisiti tecnici
- Affidabilità e puntualità
- Convenienza economica
- Prestazioni ambientali
- Garanzie in materia di salute e sicurezza
- Rispetto dei diritti umani e del lavoro
- Integrità etica

È preclusa la scelta di fornitori su basi meramente soggettive e personali o, comunque, in virtù di interessi contrastanti con quelli della Società.

La Società promuove la qualificazione dei fornitori attraverso:

- Valutazione delle prestazioni
- Audit presso i fornitori strategici
- Condivisione di standard e requisiti
- Programmi di sviluppo della supply chain

I Destinatari devono porre in essere ogni controllo possibile affinché anche fornitori, appaltatori e subappaltatori siano in grado di rispettare i principi etici fondamentali di cui al presente Codice, con particolare riferimento a:

- Tutela dell'ambiente

- Salute e sicurezza sul lavoro
- Qualità dei servizi
- Diritti dei lavoratori
- Pratiche commerciali corrette

9.5 Rapporti con la comunità locale

La Global Service S.r.L riconosce l'importanza del dialogo con le comunità locali in cui opera e si impegna a:

- Contribuire allo sviluppo socio-economico del territorio
- Rispettare le sensibilità culturali e ambientali locali
- Comunicare in modo trasparente le proprie attività
- Valorizzare l'occupazione locale, con particolare attenzione ai giovani
- Sostenere iniziative sociali e culturali
- Ascoltare e considerare le preoccupazioni della comunità

10. SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

Il rispetto delle prescrizioni del presente Codice è affidato alla prudente, ragionevole e attenta sorveglianza di ciascuno

dei Destinatari, nell'ambito dei rispettivi ruoli e funzioni all'interno dell'azienda.

10.1 Responsabilità di vigilanza

Tutti i Destinatari sono invitati a riportare ai loro diretti superiori i fatti e le circostanze potenzialmente in contrasto con i principi e le prescrizioni del presente Codice, nonché eventuali:

- Violazioni delle procedure di qualità, ambiente e sicurezza
- Situazioni di potenziale rischio per la salute e sicurezza
- Impatti ambientali significativi non gestiti
- Non conformità rispetto ai requisiti contrattuali o normativi
- Comportamenti contrari ai principi etici aziendali

10.2 Sistema di segnalazione (Whistleblowing)

La Società garantisce canali di comunicazione riservati e protetti per consentire ai Destinatari di segnalare in buona fede:

- Violazioni del Codice Etico
- Comportamenti illeciti o non etici
- Situazioni di pericolo per persone o ambiente
- Irregolarità gestionali o contabili

La Società assicura:

- La tutela del segnalante da ritorsioni o discriminazioni
- La riservatezza dell'identità del segnalante
- La gestione tempestiva e accurata delle segnalazioni
- Il feedback sui provvedimenti adottati, compatibilmente con la tutela della privacy

10.3 Attività di controllo e verifica

La Società implementa un sistema di controllo interno articolato su più livelli:

Audit interni

- Verifiche periodiche del Sistema di Gestione Integrato
- Controllo del rispetto delle procedure operative
- Valutazione dell'efficacia delle misure implementate
- Identificazione di aree di miglioramento

Controlli operativi

- Ispezioni di sicurezza sui luoghi di lavoro
- Monitoraggio degli aspetti ambientali
- Verifiche di conformità dei servizi erogati
- Controllo della documentazione

Riesame della Direzione

- Analisi periodica delle prestazioni del sistema
- Valutazione del raggiungimento degli obiettivi
- Identificazione di opportunità di miglioramento
- Allocazione delle risorse necessarie

Monitoraggio degli indicatori

- KPI di qualità (soddisfazione cliente, conformità, tempi di consegna)
- KPI ambientali (consumi energetici, produzione rifiuti, emissioni)
- KPI di sicurezza (indici infortunistici, near miss, ore formazione)
- KPI economico-finanziari

10.4 Azioni di miglioramento

La Società si impegna ad adottare ogni necessaria misura per:

- Porre fine tempestivamente alle violazioni
 - Implementare azioni correttive efficaci
 - Prevenire il ripetersi delle non conformità
 - Diffondere le lezioni apprese
 - Migliorare continuamente il sistema di gestione
-

11. SISTEMA SANZIONATORIO

Il sistema di controllo interno è orientato all'adozione di strumenti e metodologie volti a contrastare i potenziali rischi aziendali, al fine di garantire il rispetto non solo delle leggi, ma anche delle disposizioni e procedure interne, con particolare riferimento a qualità, ambiente e sicurezza.

11.1 Principi del sistema sanzionatorio

La violazione dei principi fissati nel Codice e nelle procedure indicate nei controlli interni compromette il rapporto fiduciario tra la Società e i propri amministratori, dipendenti, consulenti, collaboratori a vario titolo, clienti, fornitori e partner commerciali e finanziari.

Tali violazioni saranno immediatamente perseguite dalla Società in maniera incisiva e tempestiva, mediante l'adozione di provvedimenti disciplinari adeguati e proporzionati alla gravità della violazione.

I principi che regolano il sistema sanzionatorio sono:

- **Proporzionalità:** la sanzione deve essere commisurata alla gravità della violazione
- **Tempestività:** i procedimenti disciplinari devono essere avviati senza ritardo
- **Imparzialità:** le sanzioni devono essere applicate senza discriminazioni
- **Contraddittorio:** deve essere garantito il diritto di difesa del soggetto coinvolto
- **Trasparenza:** le regole sanzionatorie devono essere chiare e note

11.2 Tipologie di violazioni

Le violazioni del presente Codice possono riguardare:

Violazioni in materia di qualità

- Mancato rispetto degli standard qualitativi
- Negligenza nell'esecuzione dei servizi
- Omessa segnalazione di non conformità
- Falsificazione di documentazione tecnica
- Mancato rispetto delle procedure operative

Violazioni in materia ambientale

- Inosservanza delle prescrizioni ambientali
- Gestione non conforme dei rifiuti
- Causazione di inquinamento evitabile
- Spreco di risorse naturali ed energetiche
- Mancata segnalazione di emergenze ambientali

Violazioni in materia di salute e sicurezza

- Inosservanza delle procedure di sicurezza
- Mancato utilizzo dei DPI
- Comportamenti pericolosi per sé o altri
- Omessa segnalazione di situazioni di pericolo
- Manomissione di dispositivi di sicurezza

Violazioni etiche

- Comportamenti discriminatori o lesivi della dignità
- Conflitti di interesse non dichiarati
- Corruzione o tentata corruzione
- Violazione della riservatezza
- Concorrenza sleale

11.3 Sanzioni applicabili

Gli effetti delle violazioni del Codice Etico e dei protocolli interni devono essere tenuti in considerazione da tutti coloro che, a qualsiasi titolo, intrattengono rapporti con la Global Service S.r.L.

A seconda della gravità della condotta posta in essere dal soggetto coinvolto in una delle attività illecite previste dal Codice, la Società provvederà senza indugio a prendere i provvedimenti opportuni, indipendentemente dall'eventuale esercizio dell'azione penale da parte dell'autorità giudiziaria.

Fermo quanto sopra esposto, i comportamenti in violazione del Codice Etico costituiscono:

Per i dipendenti (operai, impiegati, quadri e dirigenti)

Grave inadempimento contrattuale con applicazione delle sanzioni previste dal CCNL di categoria, graduate secondo la gravità:

- **Rimprovero verbale:** per violazioni lievi e non reiterate (es. ritardi nella documentazione, disattenzioni non gravi)
- **Rimprovero scritto:** per violazioni di media gravità o reiterate (es. ripetute inosservanze delle procedure, comportamenti scorretti)
- **Multa:** non superiore a tre ore di retribuzione, per violazioni più gravi (es. negligenza nell'uso di DPI, mancato rispetto degli standard qualitativi)
- **Sospensione dal lavoro e dalla retribuzione:** fino ad un massimo di tre giorni lavorativi, per violazioni gravi (es. inosservanza delle norme di sicurezza con potenziale pericolo, violazione della riservatezza)
- **Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo:** per violazioni gravissime che rendono impossibile la prosecuzione del rapporto (es. comportamenti dolosi che arrecano danno all'azienda, grave violazione delle norme di sicurezza, corruzione, falsificazione documentale, causazione di danni ambientali significativi per colpa grave)

Nel caso di pendenza dell'azione penale ovvero di esecuzione di un provvedimento restrittivo della libertà personale assunto nei confronti del dipendente, prima di adottare il provvedimento disciplinare definitivo, potrà essere adottata la sanzione della sospensione dal servizio e dalla retribuzione, per la durata corrispondente all'esito dell'azione penale ovvero fino al termine della durata del provvedimento restrittivo della libertà personale.

Per i collaboratori esterni e parasubordinati

- **Richiamo formale:** per violazioni lievi
- **Sospensione temporanea:** per violazioni di media gravità
- **Risoluzione immediata del rapporto:** nei casi più gravi (es. violazioni della sicurezza, comportamenti non etici, mancato rispetto degli standard qualitativi o ambientali)

Per i fornitori, appaltatori e subappaltatori

- **Richiamo formale e richiesta di azioni correttive:** per violazioni lievi

- **Sospensione temporanea della fornitura:** per violazioni di media gravità
- **Risoluzione immediata del contratto:** nei casi più gravi (es. violazioni gravi in materia di sicurezza, ambiente, qualità o etica)
- **Esclusione da future forniture:** per violazioni gravissime o reiterate

Per amministratori e membri degli organi sociali

- **Revoca delle deleghe:** in caso di violazioni significative
- **Richiesta di dimissioni:** per violazioni gravi
- **Revoca dalla carica:** per violazioni gravissime, secondo le procedure previste dalla legge e dallo statuto sociale

11.4 Procedimento disciplinare

L'applicazione delle sanzioni avviene nel rispetto dei seguenti principi procedurali:

1. **Contestazione dell'addebito:** comunicazione scritta dei fatti contestati
2. **Diritto di difesa:** termine congruo per presentare giustificazioni
3. **Istruttoria:** valutazione delle giustificazioni e degli elementi di prova
4. **Decisione motivata:** adozione del provvedimento con indicazione delle ragioni
5. **Comunicazione:** notifica del provvedimento all'interessato

Per le violazioni in materia di qualità, ambiente e sicurezza, il procedimento può prevedere il coinvolgimento delle funzioni tecniche competenti (RSGI, RSPP, responsabili di processo).

11.5 Risarcimento del danno

In tutte le ipotesi di violazione, la Global Service S.r.L si riserva il diritto di esercitare tutte le azioni che riterrà opportune per il risarcimento del danno subito in conseguenza del comportamento in violazione del Codice Etico, inclusi:

- Danni economici diretti
- Danni all'immagine e alla reputazione
- Danni ambientali
- Costi di ripristino o bonifica
- Sanzioni amministrative subite dall'azienda
- Costi legali e processuali

11.6 Registro delle violazioni

La Società mantiene un registro riservato delle violazioni del Codice Etico e delle sanzioni applicate, al fine di:

- Monitorare l'efficacia del sistema
 - Identificare aree critiche
 - Prevenire violazioni future
 - Garantire l'uniformità di trattamento
-

DISPOSIZIONI FINALI

Diffusione e formazione

La Global Service S.r.L si impegna a:

- Diffondere il presente Codice a tutti i Destinatari
- Pubblicare il Codice sul sito internet aziendale
- Fornire formazione specifica sui contenuti del Codice
- Richiedere la sottoscrizione per presa visione e accettazione
- Aggiornare periodicamente il Codice in base all'evoluzione normativa e organizzativa

Aggiornamento

Il presente Codice viene riesaminato periodicamente in occasione del Riesame della Direzione del Sistema di Gestione Integrato e può essere modificato o integrato con delibera degli organi competenti, dandone tempestiva comunicazione a tutti i Destinatari.

Entrata in vigore

Il presente Codice Etico e di Condotta entra in vigore dalla data di approvazione da parte della Direzione e si applica a tutti i Destinatari, che sono tenuti a prenderne visione e a conformarvisi.
