



**CODICE ETICO**

## SOMMARIO

PREMESSA .....	3
SEZIONE 1 .....	4
1. Principi etici di riferimento.....	4
2. Rapporti con il personale .....	5
3. Rapporti con i clienti.....	5
4. Rapporti con i fornitori.....	6
SEZIONE 2 .....	10
NORME DI COMPORTAMENTO .....	10
1. Norme di comportamento per i componenti degli organi sociali.....	10
2. Norme di comportamento per il personale .....	10
SEZIONE 3 .....	13
DIVULGAZIONE, ATTUAZIONE E RISPETTO DEL CODICE ETICO .....	13
1. Divulgazione del Codice.....	13
2. Attuazione del Codice.....	13
3. Violazioni del Codice e relative sanzioni .....	13
4. Segnalazione delle violazioni del Codice .....	13
5. Disposizioni finali.....	14

## PREMESSA

Il presente Codice Etico (in seguito anche solo il “**Codice**”) esprime l’insieme dei valori fatti propri da Arriva Italia S.r.l. (in seguito anche “**Arriva**” o la “**Società**”) nello svolgimento della propria attività e nei rapporti con tutti i propri *stakeholder*.

Il Codice costituisce parte integrante dell’assetto di *corporate governance* e del sistema di cui Arriva si è dotata, volto a mitigare il rischio di impresa connesso, in generale, al verificarsi di qualsiasi illecito o irregolarità nello svolgimento dell’attività d’impresa, nonché alla commissione dei reati previsti dal D.lgs. 8 giugno 2001, n. 231 (nel seguito anche il “**D.lgs. n. 231/01**” o il “**Decreto**”).

Come previsto dal D.lgs. n. 231/01 Arriva si è dotata di un proprio Modello di organizzazione, gestione e controllo (nel seguito anche il “**Modello**”) e ha provveduto alla nomina dell’Organismo di Vigilanza (nel seguito anche l’ “**OdV**”) cui spetta il compito di vigilare sul funzionamento, l’osservanza e l’aggiornamento del Modello.

Il Codice è emanato e adottato dalla Società, *holding* italiana del Gruppo Arriva, e si ritiene valido per tutte le società del gruppo.

Le linee guida e i principi contenuti nel Codice plasmano ogni ulteriore regolamento o *policy* interna.

Il Codice rappresenta, dunque, il punto di riferimento vincolante a cui tutto il perso-

nale deve rivolgersi per orientare il lavoro quotidiano, le azioni e le relazioni interpersonali all’interno dell’azienda e nei confronti del mercato.

In nessun caso, la convinzione di perseguire gli interessi e gli obiettivi della Società di appartenenza può legittimare la violazione delle norme del Codice, che prevarrà su qualunque regolamento interno, procedura o accordo contrattuale che dovesse eventualmente confliggere con esso.

Arriva auspica che i propri *stakeholder* si riconoscano nei valori posti a fondamento del Codice, che li condividano e li applichino come base della gestione degli affari.

Per prevenire eventuali condotte irresponsabili o addirittura illecite, suscettibili di danneggiare la Società potenzialmente anche in modo irreparabile, è necessario rispettare il Codice, che rappresenta un valido supporto per individuare e risolvere eventuali situazioni ambigue o potenzialmente rischiose, attenendosi scrupolosamente alle regole di condotta ivi contemplate.

Il Codice è vincolante per i componenti degli organi sociali (amministratori e sindaci), per i dirigenti, per i dipendenti nonché per tutti i soggetti che operano in nome e per conto di Arriva, quali, ad esempio, i collaboratori, gli stagisti, i consulenti, etc. (nel seguito denominati i “**Destinatari**”).

## SEZIONE 1

### 1. Principi etici di riferimento

I principi etici di seguito elencati rappresentano i valori fondamentali a cui i Destinatari devono conformarsi nello svolgimento della propria attività e nel perseguimento della *mission* aziendale.

#### Rispetto della persona

Arriva considera fondamentale il rispetto della persona. Conseguentemente non sono tollerati comportamenti discriminatori, basati sulle opinioni politiche e sindacali, sulla religione, la razza, la nazionalità, l'età, il sesso, l'orientamento sessuale, lo stato di salute e, in genere, su qualsiasi caratteristica personale.

#### Rispetto delle leggi

Arriva fonda il proprio agire sul principio di legalità. Il rispetto di tutte le disposizioni normative vigenti è ritenuto irrinunciabile e imprescindibile. Non è, pertanto, giustificata in alcun modo la violazione di questo principio, neanche se sorretta da un errato convincimento di perseguire interessi e obiettivi della Società.

#### Onestà e Integrità

Arriva crede fermamente nell'onestà, necessaria a ottenere credibilità all'interno e all'esterno dell'azienda e ad instaurare rapporti di reciproca fiducia.

Arriva disapprova e contrasta qualsiasi forma di violenza o minaccia finalizzata all'ottenimento di comportamenti contrari alla normativa vigente e/o al Codice.

#### Correttezza della gestione contabile

Arriva è consapevole dell'importanza della trasparenza, accuratezza e completezza delle informazioni contabili. Nel rispetto

del principio di trasparenza, ogni operazione e transazione deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente.

I Destinatari devono operare in modo da prevenire qualsiasi forma di illecito contabile, segnalando immediatamente eventuali anomalie all'OdV.

#### Lealtà nei rapporti con la concorrenza

Tutte le trattative commerciali devono essere improntate alla massima lealtà e correttezza. Arriva è, a tal fine, impegnata nel rigoroso rispetto della normativa in materia di tutela della concorrenza e del mercato e nel fornire la massima collaborazione alle Autorità regolatrici del mercato. Nessun Destinatario può essere coinvolto in iniziative con concorrenti che possano, anche solo potenzialmente, integrare violazioni della normativa a tutela della concorrenza e del mercato.

#### Trasparenza

Nell'agire, nel comunicare e nell'informare Arriva si conforma al principio di trasparenza, che rappresenta un elemento decisivo per conquistare la fiducia da parte degli *stakeholder*, sia interni sia esterni.

#### Imparzialità

A fondamento del proprio operato Arriva pone, altresì, il principio di imparzialità, al fine di mantenere un costante bilanciamento tra gli interessi particolari e generali, del singolo e dell'azienda, degli azionisti, degli utenti e dei fornitori. Il principio di imparzialità sovrintende anche la valutazione delle risorse interne, di cui è necessario considerare equamente le capacità, i meriti, i doveri e le responsabilità.

## Salvaguardia dell'ambiente e sviluppo sostenibile

La salvaguardia dell'ambiente rappresenta uno degli obiettivi perseguiti da Arriva, nella consapevolezza che l'ambiente è un bene primario. A tal fine Arriva si impegna nell'impiego delle tecnologie più adatte per limitare il più possibile l'impatto delle proprie attività sull'ambiente e per la prevenzione del rischio ambientale.

### 2. Rapporti con il personale

Fare in modo che i dipendenti siano orgogliosi di lavorare per Arriva costituisce una delle principali linee di azione della Società, la quale riconosce il valore delle risorse umane quale fattore fondamentale e irrinunciabile per lo sviluppo aziendale e per la crescita di Arriva.

Arriva favorisce la promozione di un ambiente di lavoro piacevole, stimolante e gratificante, e garantisce il rispetto dell'autonomia delle risorse e dell'importanza della loro partecipazione al perseguimento della *mission* aziendale.

Arriva ribadisce il proprio impegno a contrastare qualsiasi discriminazione sul luogo di lavoro, basato sulle opinioni politiche, sindacali e personali, sulla nazionalità, sulla religione, sulle condizioni economiche ed, in genere, su qualsiasi caratteristica personale.

Arriva ribadisce, inoltre, il proprio impegno a preservare l'integrità morale e fisica del personale, mediante l'adozione di tutte le più opportune misure di sicurezza volte a garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel rispetto della normativa vigente in materia di salute e sicurezza dei luoghi di lavoro.

## Selezione del personale, costituzione e gestione del rapporto di lavoro

La valutazione del personale ai fini dell'assunzione avviene in base alla verifica della corrispondenza dei profili dei candidati rispetto alle esigenze di Arriva, nel massimo rispetto delle pari opportunità fra i candidati di ambo i sessi e delle normative di riferimento.

Il riconoscimento di aumenti salariali o di altri strumenti d'incentivazione e l'accesso a ruoli e incarichi superiori sono legati, oltre che alle norme stabilite dalla legge e dal contratto collettivo di lavoro, anche ai meriti individuali tra cui la capacità di esprimere comportamenti e competenze organizzative improntati ai principi etici codificati da Arriva.

### Riservatezza e tutela dei dati personali

Arriva tutela la riservatezza delle informazioni e dei dati personali in proprio possesso e si astiene dall'acquisizione di dati riservati. I Destinatari sono tenuti a non utilizzare informazioni in violazione della normativa in materia di *data protection* (D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196) e, in ogni caso, per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività.

### 3. Rapporti con i clienti

#### Imparzialità e qualità delle informazioni ai clienti

Arriva si impegna ad agire con correttezza e trasparenza verso tutti i propri clienti e a soddisfarne le esigenze adempiendo ai propri obblighi contrattuali.

#### Trasparenza verso i clienti

Nei contratti e nelle comunicazioni con i clienti Arriva si impegna ad utilizzare termini chiari e semplici, così da favorirne la

comprensione, nonché clausole conformi alle normative vigenti ed alle indicazioni delle Autorità garanti.

### Relazioni con i clienti

Nell'ottica di garantire un corretto e positivo rapporto con la propria clientela, Arriva si impegna ad addivenire alla gestione ed alla tempestiva risoluzione, ove possibile, di eventuali reclami, avvalendosi di adeguati sistemi di comunicazione.

### Sicurezza

La sicurezza degli utenti costituisce una delle priorità di azione della Società. A tal fine Arriva offre ai passeggeri mezzi sicuri e di qualità su cui viaggiare, proponendosi come soggetto sociale attivo nei territori in cui opera.

## 4. Rapporti con i fornitori

### Selezione dei fornitori

Arriva si impegna ad individuare i propri fornitori in modo da garantire agli stessi parità di trattamento e imparzialità.

Arriva utilizza criteri oggettivi e trasparenti per la scelta dei fornitori. Tale scelta, nel rispetto della normativa vigente e delle procedure interne, deve avvenire in base a valutazioni oggettive basate sulla competitività, sulla qualità e sulle condizioni economiche praticate.

Il fornitore viene selezionato anche in considerazione dell'impegno al rispetto del Codice, in base all'adozione di sistemi di qualità aziendali adeguati e alla disponibilità di mezzi e strutture organizzative idonei, oltre che, naturalmente, in base al rispetto della normativa in materia di lavoro, con particolare riguardo a quella a tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

In ogni caso Arriva si impegna a non instaurare alcun rapporto di natura commerciale con soggetti, siano essi persone fisiche o giuridiche, che non siano in grado di assicurare l'assoluta legittimità del proprio operato e il rispetto dei principi etici di riferimento indicati nel Codice.

### Trasparenza e correttezza nell'esecuzione dei contratti

Arriva si impegna a garantire che i processi aziendali siano improntati al rispetto del principio di separazione dei ruoli.

A tal fine è prevista la documentazione dell'iter di selezione dei fornitori e di acquisto dei beni/servizi, nell'ottica di garantire la massima trasparenza delle operazioni di valutazione e scelta del fornitore.

Arriva opera assieme ai propri fornitori al fine di instaurare un rapporto collaborativo e di reciproca soddisfazione. Tale rapporto deve essere basato sulla stima e sulla fiducia fra le parti. A tale riguardo, il fornitore deve essere tempestivamente ed esaurientemente informato in merito alle caratteristiche dell'attività, alle forme e ai tempi di pagamento. Del pari, il fornitore deve adempiere le proprie obbligazioni contrattuali secondo i principi di equità, correttezza, diligenza e buona fede, nonché nel rispetto della normativa vigente e del Codice.

In ogni caso, per quanto riguarda il pagamento delle prestazioni, Arriva si impegna a rispettare i termini contrattuali, garantendo comportamenti uniformi con tutti i fornitori.

### Le gare

In occasione dell'indizione o partecipazione a procedure a evidenza pubblica, Arriva si impegna ad agire nel rispetto dei principi di correttezza, trasparenza e buona fede, a valutare, nella fase prodromica alla gara, la

congruità e l'eseguibilità delle prestazioni, a richiedere o fornire tutti i dati, le informazioni e le notizie funzionali all'aggiudicazione della gara. In caso di partecipazione alla procedura a evidenza pubblica la Società si impegna, inoltre, ad intrattenere con i pubblici funzionari incaricati relazioni chiare e corrette, evitando qualsiasi comportamento idoneo a compromettere la libertà di giudizio degli stessi.

Qualora Arriva indica gare, si impegna a garantire la liceità, la correttezza e l'imparzialità del procedimento. Nel caso di indizione di gare, Arriva effettua la redazione della documentazione di gara in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente in materia, nonché nel pieno rispetto delle procedure e dei principi stabiliti nel Codice.

Arriva si impegna, inoltre, ad agire nel rispetto dei principi di correttezza, trasparenza e buona fede evitando di porre in essere, in qualsiasi modo, forme di favoritismo.

In caso di aggiudicazione della gara, Arriva si impegna a garantire lo svolgimento dei rapporti negoziali e commerciali in modo chiaro e corretto e il diligente adempimento degli obblighi contrattuali.

### **Rapporti con enti locali e istituzioni pubbliche**

Arriva persegue l'obiettivo della massima integrità e correttezza nei rapporti, anche contrattuali, con le istituzioni pubbliche e, in generale, con la Pubblica Amministrazione (in seguito "P.A."), ivi incluso per ciò che attiene la richiesta e/o la gestione di erogazioni pubbliche, al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti istituzionali, in armonia con l'esigenza di autonomia organizzativa e gestionale propria di qualsiasi operatore economico. I rapporti con

gli *stakeholder* istituzionali sono mantenuti dai soggetti a ciò deputati ovvero da soggetti previamente delegati.

Nessun Destinatario del Codice deve fare regali (a meno che non siano di valore esiguo e non eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia), promettere o versare somme, promettere o concedere beni in natura o altri benefici a pubblici funzionari, anche se a titolo personale, con la finalità di promuovere o favorire interessi di Arriva, anche a seguito di illecite pressioni. Allo stesso modo i Destinatari non possono ricevere somme, omaggi o trattamenti di favore, come pure non possono accettare forme di ospitalità o inviti a eventi o viaggi se non nei limiti delle normali relazioni di cortesia e purché di modico valore.

### **Rapporti con associazioni, organizzazioni sindacali e partiti politici**

Arriva non finanzia associazioni né effettua sponsorizzazioni di manifestazioni o congressi che abbiano la propaganda politica come finalità.

Arriva può riconoscere contributi e liberalità in favore di soggetti aventi finalità sociali, morali, scientifiche e culturali, previa scrupolosa verifica della serietà dell'ente richiedente e nel rispetto delle policy interne.

### **Rapporti con operatori internazionali**

Arriva si impegna a garantire che tutti i propri rapporti, ivi inclusi quelli di natura commerciale, intercorrenti con soggetti operanti a livello internazionale, avvengano nel pieno rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti, con l'obiettivo di scongiurare il pericolo di commissione di fattispecie di reato di natura transnazionale. A tale proposito Arriva si impegna ad adottare tutte le cautele necessarie a verificare l'affidabilità di tali operatori, nonché la le-

gittima provenienza dei capitali e dei mezzi da questi ultimi utilizzati nell'ambito dei rapporti intercorrenti con Arriva. Per quanto possibile Arriva s'impegna, inoltre, a collaborare con correttezza e trasparenza con le Autorità, anche straniere, che dovessero richiedere informazioni o svolgere indagini in merito ai rapporti intercorrenti tra la Società e gli operatori internazionali.

### Ripudio di ogni forma di terrorismo

Arriva ripudia ogni forma di terrorismo e non instaura alcun rapporto di natura lavorativa o commerciale con soggetti, siano essi persone fisiche o giuridiche, coinvolti in fatti di terrorismo, così come non finanzia o comunque non agevola alcuna attività di questi.

### Tutela della personalità individuale

Arriva riconosce l'esigenza di tutelare la libertà individuale e personale e ripudia qualunque atto che favorisca fenomeni quali la prostituzione e/o la pornografia minorile.

### Tutela della salute e sicurezza sul lavoro

Arriva garantisce il rispetto delle normative in tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Arriva contrasta i rischi connessi allo svolgimento della propria attività di impresa, attribuendo gli incarichi in linea con le competenze del soggetto e si impegna ad evitare che il personale debba svolgere un lavoro monotono e/o ripetitivo.

In materia di salute e sicurezza sul lavoro, Arriva si impegna, altresì, a operare tenendo conto del grado di evoluzione della tecnica, sostituendo ciò che è pericoloso con ciò che non è pericoloso o che è meno pericoloso, programmando adeguatamente la prevenzione e mirando ad un complesso coerente che tenga conto ed integri l'organizzazione del lavoro, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei

fattori dell'ambiente di lavoro, riconoscendo priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale, impartendo adeguate istruzioni al personale.

Tali principi sono utilizzati da Arriva ai fini dell'individuazione e dell'adozione delle misure necessarie per la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori, comprese le attività di prevenzione dei rischi professionali, informazione e formazione, nonché l'approntamento di un'organizzazione e dei mezzi necessari.

### Antiriciclaggio

Arriva si prefigge la massima trasparenza nelle transazioni commerciali e predispone gli strumenti più opportuni al fine di contrastare i fenomeni della ricettazione e del riciclaggio.

Deve essere garantito il rispetto dei principi di correttezza, trasparenza e buona fede nei rapporti con tutte le controparti contrattuali.

### Anticorruzione

Arriva si prefigge di operare in maniera onesta ed etica in tutte le proprie attività commerciali.

A tal fine Arriva, nell'ambito dei rapporti con i clienti, proibisce severamente la corruzione in tutte le attività commerciali. Tale politica si applica a tutte le transazioni tra Arriva e qualsiasi altro soggetto, indipendentemente dal fatto che il cliente sia una P.A. o un soggetto privato.

Ai Destinatari non è consentito effettuare, offrire o accettare pagamenti o qualsiasi utilità o bene di valore allo scopo di ottenere o mantenere in maniera illecita contratti, rapporti commerciali, autorizzazioni governative, agevolazioni fiscali o doganali, o di garantire qualsiasi altro vantaggio



commerciale improprio alla Società, sia nei rapporti con enti che con singoli individui. Tangenti, altre forme di pagamenti o benefici illegali non sono consentiti, anche qualora si trattasse di prassi commerciali comunemente praticate da terzi nel paese all'interno del quale Arriva dovesse operare.

### **Responsabilità verso la collettività**

Arriva opera tenendo conto delle esigenze del contesto e della comunità nel cui ambito svolge la propria attività, contribuendo, ove possibile, al loro sviluppo economico, sociale e civile.

Essere attivi nei territori e nelle comunità in cui Arriva opera rappresenta una delle principali linee d'azione della Società.

### **Responsabilità individuale**

Costituisce corollario degli enunciati principi la responsabilità individuale, intesa quale leva volta a favorire in tutte le persone che operano presso Arriva, ed in particolare nei dipendenti e nei collaboratori, una piena consapevolezza della funzione professionale e delle conseguenze delle proprie azioni, a beneficio non solo di Arriva ma anche degli *stakeholder*.

## SEZIONE 2

## NORME DI COMPORTAMENTO

**1. Norme di comportamento per i componenti degli organi sociali**

I componenti degli organi sociali, oltre all'osservanza delle disposizioni di legge e dello statuto, sono tenuti al rigoroso rispetto delle previsioni del Modello e del Codice. In particolare, i componenti degli organi sociali devono:

- garantire un comportamento ispirato ad autonomia, indipendenza e correttezza sia nei rapporti con le istituzioni pubbliche sia con i soggetti privati (inclusi eventuali creditori sociali, associazioni di categoria, operatori nazionali e internazionali);
- tenere un comportamento ispirato a integrità, lealtà e senso di responsabilità nei confronti di Arriva;
- assicurare una partecipazione assidua e informata ai consigli e alle attività degli organi sociali;
- astenersi dal compiere atti in conflitto di interessi con Arriva;
- favorire le attività di controllo e/o di revisione da parte dei soci e degli altri organi sociali, incluso l'OdV;
- fare un uso riservato delle informazioni di cui vengono a conoscenza per ragioni d'ufficio, evitando di avvalersi della loro posizione per ottenere vantaggi personali. Le comunicazioni verso l'esterno devono rispettare la normativa vigente e salvaguardare le informazioni coperte da segreto industriale;
- rispettare, per quanto di propria competenza e nei limiti delle proprie responsabilità, le norme di comportamento dettate per il personale al successivo §. 2.

**2. Norme di comportamento per il personale**

Il personale è tenuto al rispetto della normativa vigente nonché dei principi individuati dal Modello e dal Codice.

Con riferimento al Modello, il personale deve:

- a) evitare di porre in essere o di collaborare alla realizzazione di comportamenti idonei a integrare le fattispecie di reato richiamate nel Decreto;
- b) collaborare con l'OdV nel corso delle attività di verifica e vigilanza da questi espletate, fornendo le informazioni, i dati e le notizie da esso richieste;
- c) effettuare, nei confronti dell'OdV, le comunicazioni previste dal Modello;
- d) segnalare all'OdV eventuali disfunzioni o violazioni del Modello e/o del Codice.

Il personale può rivolgersi in qualsiasi momento all'OdV - con le modalità descritte alla Sezione 3, § 4. - anche al fine di richiedere delucidazioni e/o informazioni, in merito, ad esempio, all'interpretazione del Codice e/o degli altri protocolli connessi al Modello, alla legittimità di un determinato comportamento o condotta concreti, così come alla loro opportunità o conformità rispetto al Modello o al Codice.

In aggiunta alle previsioni di carattere generale sopra riportate il personale deve, altresì, rispettare i principi e le norme di comportamento di seguito indicate.

**Corretto utilizzo dei sistemi informatici**

Il personale, nei limiti delle proprie funzioni e mansioni, è responsabile della sicurezza dei sistemi informatici utilizzati ed è tenuto al rispetto della normativa vigente e alle condizioni dei contratti di licenza.

A tal fine al personale è vietato installare su sistemi aziendali *software* non autorizzati, così come è proibito duplicare programmi concessi su licenza per qualsiasi utilizzo, anche se personale.

Il personale è, inoltre, tenuto a non inviare messaggi di posta elettronica offensivi e a non ricorrere a espressioni linguistiche non conformi allo stile di Arriva.

Allo stesso modo, non si deve attivare un traffico di informazioni all'interno della rete informatica aziendale tale da ridurre sensibilmente l'efficienza. È, inoltre, proibito navigare su siti *internet* con contenuti indecorosi e offensivi, eludere le policy di sicurezza aziendali per non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici.

Il personale è tenuto a prestare il necessario impegno al fine di prevenire la possibile commissione di reati mediante l'uso di sistemi informatici.

### Conflitto di interessi

Il personale, in conformità ai principi etici di Arriva, deve evitare di porre in essere o anche solo di agevolare operazioni in conflitto d'interesse con Arriva nonché attività che possano interferire con la capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nel migliore interesse di Arriva e nel pieno rispetto delle norme del Codice.

Qualora si trovi in una situazione di conflitto di interessi, anche solo potenziale, il personale deve comunicare tale circostanza alle competenti funzioni aziendali, astenendosi dal compiere qualsiasi operazione.

### Rapporti con i rappresentanti della P.A.

Il personale di Arriva che, nell'esercizio delle proprie funzioni, intrattiene rapporti con esponenti della P.A. ovvero con interlocutori istituzionali (qualificabili quali pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio) deve adottare comportamenti rispettosi sia delle disposizioni legislative vigenti che del Codice, al fine di preservare la legittimità dell'operato di Arriva e l'immagine della stessa. In qualsiasi trattativa o rapporto con la P.A. è fatto esplicito divieto a tutti i Destinatari di influenzare impropriamente le decisioni della controparte, ad esempio mediante offerte, promesse, dazioni di denaro o di qualunque altra utilità (quale, ad esempio,

l'attribuzione di incarichi, consulenze, sponsorizzazioni, etc.), con la finalità di promuovere o favorire l'interesse di Arriva, anche a seguito di illecite pressioni. Allo stesso modo, anche gli esponenti di Arriva non possono accettare denaro, beni, omaggi o, comunque, utilità da rappresentanti della P.A. In ogni caso, il personale è tenuto a collaborare allo svolgimento delle attività degli organi di controllo affinché sia resa a tali soggetti un'informazione veritiera, completa e trasparente.

### Rapporti con i clienti

Il personale deve intrattenere con i clienti rapporti all'insegna della correttezza e trasparenza. Obiettivo primario di ciascun dipendente deve essere quello del conseguimento della piena soddisfazione del cliente.

In particolare, sono vietate le dazioni, i riconoscimenti, le accettazioni di benefici (sia diretti che indiretti, anche sotto forma di promessa), gli omaggi, gli atti di cortesia e di ospitalità, salvo quelli di modesta entità e tali da non compromettere l'immagine di Arriva e/o essere interpretati come finalizzati a ottenere o garantire un indebito trattamento di favore.

Eventuali dazioni e/o benefici e/o utilità di qualunque tipo (fatta eccezione per quelli di valore modico o di entità irrilevante) effettuati dal, o nei confronti del, personale di Arriva e connessi a rapporti con clienti devono essere tempestivamente portate a conoscenza dell'OdV.

Le norme comportamentali sopra indicate sono valide, e come tali devono essere rispettate, anche in relazione ai rapporti eventualmente intercorrenti con operatori internazionali.

### Rapporti con i fornitori

Il personale che ha contatto, in ragione del proprio ufficio, con i fornitori deve improntare la propria condotta alla massima trasparenza e correttezza.

In particolare, in nessun caso può essere accordato un trattamento di favore e devono

essere sempre rispettati i principi contenuti nelle apposite procedure.

Al personale è vietato ricevere dazioni, riconoscimenti, accettazioni di benefici (sia diretti che indiretti, anche sotto forma di promessa), omaggi, atti di cortesia e di ospitalità, salvo quelli di modesta entità e tali da non compromettere l'immagine di Arriva e/o essere interpretati come finalizzati a ottenere o a garantire un indebito trattamento di favore.

Le norme comportamentali sopra indicate sono valide anche in relazione ai rapporti eventualmente intercorrenti con operatori internazionali.

### **Diligenza nell'utilizzo delle risorse e dei beni di Arriva**

Il personale deve proteggere e custodire i beni di Arriva (siano essi materiali o immateriali) loro affidati, evitando situazioni che possano incidere negativamente sull'integrità e sulla sicurezza del patrimonio di Arriva.

È proibito l'uso di risorse o di proprietà aziendali da parte del personale per finalità non connesse all'attività aziendale, salvo dietro espressa autorizzazione.

### **Diligenza nell'espletamento dell'incarico**

Ogni dipendente, nell'ambito delle proprie mansioni e nel rispetto dei limiti fissati dalla vigente normativa, deve:

- sviluppare la propria preparazione e professionalità;
- contribuire alla crescita professionale dei propri collaboratori;
- assumere decisioni e rischi secondo logiche di sana e prudente gestione, assicurando l'utilizzo economico ed efficiente delle risorse nel rispetto della legge e della normativa interna, nonché il corretto utilizzo delle procedure e del sistema del controllo dei rischi;
- considerare il conseguimento dei risultati aziendali come una propria re-

sponsabilità e motivo di soddisfazione;

accogliere eventuali reclami e/o segnalazioni della clientela volti a suggerire miglioramenti alle procedure e ai servizi quali opportunità di miglioramento.

### **Riservatezza**

Al personale è fatto divieto di divulgare informazioni riservate o segreti industriali (ad esempio dati finanziari, strategie aziendali, operazioni previste, etc.) a terzi non autorizzati, anche successivamente alla risoluzione del rispettivo contratto di lavoro. Inoltre, è fatto divieto di utilizzare direttamente o indirettamente informazioni aziendali riservate a proprio vantaggio o a vantaggio di terze parti, o in ogni caso a discapito di Arriva, anche successivamente alla risoluzione del rispettivo contratto di lavoro. Il personale è tenuto ad assicurarsi che sia inibito a terze parti l'accesso a qualsivoglia informazione riservata, a tutela di eventuali azioni di spionaggio industriale.

Nell'ambito del principio di riservatezza assume particolare rilevanza la tutela dei dati personali, ovvero sia qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale.

### **Responsabilità in materia di controlli interni**

Tutti i Destinatari hanno il dovere di contribuire al corretto funzionamento del sistema dei controlli interni, nell'ambito delle funzioni e attività svolte.

Inoltre, tutti i dipendenti e collaboratori di Arriva sono tenuti a segnalare al proprio responsabile le eventuali carenze riscontrate nel sistema dei controlli o eventuali comportamenti negligenti o posti in essere in mala fede di cui dovessero venire a conoscenza.

## SEZIONE 3

### DIVULGAZIONE, ATTUAZIONE E RISPETTO DEL CODICE ETICO

#### 1. Divulgazione del Codice

Arriva si impegna a garantire una puntuale diffusione interna ed esterna del Codice mediante consegna a tutti i Destinatari e messa a disposizione di qualunque altro interlocutore tramite pubblicazione sul sito internet aziendale.

L'OdV promuove e monitora l'implementazione di periodiche iniziative di formazione sui principi del presente Codice, pianificate anche in considerazione dell'esigenza di differenziare le attività in base al ruolo e alla responsabilità delle risorse interessate, ovvero mediante la previsione di una formazione più intensa e caratterizzata da un più elevato grado di approfondimento per i soggetti qualificabili come apicali alla stregua del Decreto, nonché per quelli operanti nelle aree qualificabili come "a rischio" ai sensi del Modello.

Nei contratti con terze parti è, inoltre, prevista l'introduzione di clausole e/o la sottoscrizione di dichiarazioni volte sia a formalizzare l'impegno al rispetto del Modello e del Codice, sia a disciplinare le sanzioni di natura contrattuale per l'ipotesi di violazione di tale impegno.

#### 2. Attuazione del Codice

L'attuazione e il rispetto del Codice devono essere continuamente controllati da parte dell'OdV che, in particolare, deve:

- verificare il rispetto del Codice da parte dei Destinatari;
- formulare le proprie osservazioni in merito alle problematiche di natura

etica che dovessero insorgere nell'ambito delle decisioni aziendali;

- fornire ai soggetti interessati che ne facciano richiesta i chiarimenti e le delucidazioni in ordine all'interpretazione del Codice o alla legittimità di un comportamento proprio o di altri;
- stimolare e coordinare l'aggiornamento del Codice, anche attraverso proprie proposte di adeguamento o aggiornamento;
- promuovere e monitorare lo sviluppo delle attività di comunicazione e formazione sul Modello e sul Codice.

#### 3. Violazioni del Codice e relative sanzioni

Eventuali violazioni del Codice saranno sanzionate in conformità a quanto previsto dall'apposito sistema disciplinare, facente parte integrante del Modello.

#### 4. Segnalazione delle violazioni del Codice

Qualora un soggetto tenuto al rispetto del Modello e del Codice venga a conoscenza di un fatto che possa rappresentare una violazione, anche potenziale, dello stesso, deve darne immediata comunicazione all'OdV.

Le comunicazioni possono essere effettuate via *e-mail*, alla casella di posta elettronica [organismo.vigilanza@arriva.it](mailto:organismo.vigilanza@arriva.it), ovvero inviando apposita comunicazione al seguente indirizzo: Organismo di Vigilanza di Arriva Italia S.r.l., Via Trebazio n. 1, 20145 Milano.

L'OdV è tenuto a garantire che coloro che hanno effettuato le segnalazioni non siano oggetto di ritorsioni, discriminazioni o, co-

munque, penalizzazioni, assicurando, quindi, l'adeguata riservatezza di tali soggetti.

## 5. Disposizioni finali

Il Codice Etico è entrato in vigore nella data riportata in copertina, a seguito dell'approvazione del Consiglio di Amministrazione.

Con delibera del Consiglio di Amministrazione il Codice può essere oggetto di ulteriori modifiche o integrazioni, anche sulla base dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dall'OdV.