



CODICE ETICO

CODICE DI COMPORTAMENTO AZIENDALE

Approvato dal Consiglio di Amministrazione in data **24 giugno 2020**

Azienda per il Turismo
delle Valli di Sole, Peio e Rabbi S.c.p.A.
Via Marconi n.7 – 38027 Malé (TN)



APT Val di Sole – Progetto compliance 231

Codice di comportamento aziendale

Sommario	
Premessa	1
La nostra missione.....	1
Cosa vuole essere questo documento	2
I nostri principi.....	3
I nostri impegni	4
Whistleblowing (Segnalazioni)	8
Nota finale.....	8

APT Val di Sole – Progetto compliance 231 Codice di comportamento aziendale

Premessa

La pianificazione della strategia di una destinazione è un lavoro di progettazione partecipata dove le opinioni dei differenti portatori d'interesse del territorio sono l'elemento distintivo e qualificante e che si gioca sulla dialettica tra i due protagonisti di ogni territorio a vocazione turistica: gli abitanti ed i turisti.

I sistemi territoriali sono sistemi complessi la cui governance ai vari livelli non può essere svolta da un unico soggetto ma che al contempo necessita di una regia forte. Il turismo, d'altra parte, si può definire un meta-settore in quanto strettamente collegato ad altri comparti dell'economia locale e strettamente connesso al sistema di servizi del territorio; basti pensare ai trasporti ed al sistema di mobilità. Va sempre considerato il carattere eminentemente trasversale del turismo e ragionare su un territorio che sappia cogliere tali opportunità per non trasformarle in minacce. Per questo è fondamentale un sistema dell'accoglienza capace di elaborare una visione condivisa, capace di tenere assieme le diversità di contributi, valorizzando quanto i diversi soggetti possono fornire in termine di "esperienza" al nostro ospite. Il passaggio verso l'economia delle "esperienze" richiede un impegno, uno sforzo che rende protagonisti del turismo una schiera di soggetti fino a qualche tempo fa solo sfiorati dal fenomeno: artigiani, agricoltori, artisti, allevatori, ricercatori, guide, appassionati, competenti ed esperti che rappresentano un "asset" decisivo non solo nel fornire un prodotto o servizio, ma proprio nella co-creazione di quelle "esperienze" diventate il driver nella scelta della vacanza.

La nostra missione

La mission dell'Azienda per il Turismo della Val di Sole è rispondere efficacemente a queste sfide, in uno scenario che diventa ogni giorno sempre più complesso. L'APT è chiamata ad interpretare un nuovo ruolo, quello di facilitatore dei processi territoriali, punto di riferimento degli operatori e guida per individuare strade e soluzioni in un'epoca di grande complessità e di "nuove crisi". I temi dello sviluppo della destinazione, della sostenibilità ambientale e sociale, dell'innovazione di prodotto e di processo, del coaching e supporto agli operatori, della trasformazione digitale sono al centro di questa azione e ne costituiscono i contenuti fondamentali. L'approccio e il metodo di lavoro devono poi essere contraddistinti da inclusività, relazione, capacità di fare sistema e intelligenza emotiva, per costruire insieme agli operatori territoriali una visione e un percorso verso il futuro della destinazione. Vogliamo essere un punto di riferimento per le organizzazioni che desiderano allineare la loro cultura e i loro comportamenti alle loro strategie, generando così impegno, energia e innovazione.

APT Val di Sole – Progetto compliance 231 Codice di comportamento aziendale

Cosa vuole essere questo documento

È il codice di comportamento della nostra società, le regole generali **su come vogliamo essere**.

È stato predisposto per fornire regole chiare e soprattutto una “guida” per coloro che lavorano e collaborano con la nostra Società.

Il Codice è **ispirato ai principi generali** dell’ONU (in particolare alla Dichiarazione dei Diritti Universali e al Global Compact), dell’OCSE e dell’Unione Europea. Queste devono essere le nostre premesse alla conduzione dell’impresa e in nessun modo il presente codice deve violare i diritti fondamentali dei lavoratori o le disposizioni legislative applicabili.

Regole chiare di comportamento sono il primo passo per un **approccio etico** alle nostre attività ossia guidato dai nostri valori.

La **violazione** delle prescrizioni contenute nel presente Codice da parte dei dipendenti e collaboratori e di tutti i soggetti che hanno relazioni commerciali e contrattuali con la nostra Società comporta le sanzioni previste dal sistema disciplinare e sanzionatorio aziendale.

Per ogni informazione rivolgersi alla Direzione o all’Ufficio Amministrazione.

APT Val di Sole – Progetto compliance 231 Codice di comportamento aziendale

I nostri principi

Rispetto delle norme (legalità)

Nell'ambito dell'attività, i dipendenti e i collaboratori della Società sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il presente Codice, i protocolli e le procedure adottati dalla Società.

Accountability

Dobbiamo essere sempre in grado di “rendere conto” di quello che facciamo, attraverso sistemi di compliance e attraverso una reportistica trasparente e completa.

Sostenibilità

Ogni aspetto economico delle nostre attività, in una logica di creazione del valore, deve sempre essere portato avanti considerando anche la sua dimensione sociale ed ambientale.

APT Val di Sole – Progetto compliance 231 Codice di comportamento aziendale

I nostri impegni

Rapporti con il mercato

L'attività commerciale deve essere sempre improntata al rispetto degli operatori presenti sul mercato ed al rispetto con i concorrenti.

Le comunicazioni e i contratti con i clienti devono essere chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori, conformi alle normative vigenti, tali da non configurare pratiche elusive o comunque scorrette.

Devono essere inoltre completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante, ai fini della decisione del cliente.

Lo stile di comportamento del personale, nei confronti della clientela, è improntato alla disponibilità, al rispetto ed alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

L'attività di lobbying deve essere trasparente, ben identificabile e collegata alla tutela dei valori del presente codice.

La Comunità e i Soci

APT Val di Sole riconosce l'importanza del rispetto e del dialogo con la comunità nel rispetto delle leggi e delle norme vigenti. L'azienda tutela e fa prevalere l'interesse generale della Società e dei Soci nel loro complesso, rispetto a quello particolare dei singoli o di gruppi di essi. APT Val di Sole, a tal proposito, si impegna a:

- mantenere un assetto organizzativo pienamente conforme alle disposizioni vigenti;
- assicurare la regolare partecipazione ai lavori assembleari;
- garantire lo svolgimento ordinato e funzionale dell'assemblea;
- assicurare a ciascun Socio il diritto di richiedere chiarimenti su ogni questione attinente all'organizzazione e i punti all'ordine del giorno.

Relazioni con la Pubblica Amministrazione

Il comportamento con i funzionari del settore pubblico deve essere rispettoso del loro codice etico aziendale che tutto il personale si impegna a conoscere. Per nessun motivo deve essere fatto credere che le attività svolte siano legate ad uno scambio di favori o comportamento simile.

APT Val di Sole – Progetto compliance 231 Codice di comportamento aziendale

Tale principio si applica anche nei confronti dei partiti, dei soggetti rappresentativi o di altre entità con finalità collettive.

Nessuna persona collegabile alla Società deve elargire denaro, oppure offrire vantaggi economici o altre tipologie di benefici a soggetti della Pubblica Amministrazione, allo scopo di ottenere incarichi o altri vantaggi, personali o per la Società.

Nello svolgere operazioni e nell'intrattenere rapporti con la Pubblica Amministrazione, le persone devono garantire la massima trasparenza e tracciabilità delle informazioni rilevanti.

Particolari cautele devono essere osservate nelle operazioni relative ad autorizzazioni, concessioni, licenze o eventuali richieste di finanziamenti di provenienza pubblica (regionale, statale o comunitaria).

Nel caso in cui la Società abbia la necessità di avvalersi di prestazioni professionali di dipendenti della Pubblica Amministrazione, in qualità di consulenti, deve essere rispettata la normativa vigente; le procedure di selezione del personale devono prevedere le cause di incompatibilità dei dipendenti del settore pubblico.

Rapporti fra dipendenti e collaboratori

I rapporti di lavoro devono essere sempre improntati alla collaborazione ed alla trasparenza, nell'ottica di migliorare la qualità del lavoro e dell'ambiente lavorativo.

Il personale è assunto con un contratto di lavoro nei modi previsti dalla normativa e dalla contrattazione collettiva vigente.

Non è consentita alcuna posizione di lavoro irregolare o di "lavoro in nero". Prima dell'instaurazione del rapporto di lavoro il personale deve ricevere adeguate informazioni relative ai contenuti normativi e retributivi del rapporto medesimo in modo che l'accettazione sia basata sull'effettiva conoscenza dello stesso.

Selezione dei fornitori e partner

Nella scelta dei propri fornitori, la società opera con il fine di conseguire il massimo vantaggio competitivo assumendo comportamenti non discriminatori.

I fornitori devono essere sempre selezionati e valutati secondo criteri oggettivi e verificabili con riferimento alle specificità delle prestazioni da rendere.

Nella scelta dei propri fornitori la società deve operare nel pieno rispetto della normativa vigente e devono essere mantenute registrazioni per dimostrare tale attività.

APT Val di Sole – Progetto compliance 231 Codice di comportamento aziendale

Ambiente

Devono essere rispettate le disposizioni di legge in materia di tutela ambientale, in particolare deve essere prestata attenzione alla riduzione degli impatti negativi sull'ambiente ed alla valorizzazione di quelli positivi, con l'obiettivo della sostenibilità.

Conflitti di interesse

Nella conduzione di qualsiasi attività di interesse della Società, devono essere "evitate" le situazioni ove i soggetti coinvolti siano in un conflitto di interesse.

Si ritiene sussistente un conflitto di interesse nel caso in cui un dipendente, un collaboratore o un amministratore persegua un obiettivo diverso da quello perseguito dalla Società ovvero si procuri volontariamente o tenti di procurarsi un vantaggio personale in occasione del compimento di attività svolte nell'interesse della società o la procuri a terzi.

Nessun lavoratore deve sfruttare a proprio vantaggio situazioni ed eventi legati alla società. In particolare, non possono essere mantenute partecipazioni finanziarie rilevanti e significative di società in possibile conflitto di interesse.

Periodicamente sono definiti e concordati i limiti, le deroghe devono essere approvate dalla direzione. Tale principio si applica anche ad aspetti quali concessioni di prestiti, fidejussioni, mutui o affitti agevolati.

Riservatezza delle informazioni e tutela del diritto d'autore

Tutte le informazioni riservate o potenzialmente tali relative all'attività commerciale o agli aspetti della sfera personale devono essere sempre considerate riservate e non devono essere divulgate in nessun modo, neppure dopo l'interruzione del rapporto di lavoro o contrattuale. Sono fatti salvi gli obblighi di legge.

Si rammenta che la privacy del dipendente o del collaboratore viene tutelata adottando tutte le misure e la salvaguardia per il trattamento e la conservazione delle informazioni previste dalla legislazione vigente.

I dipendenti o collaboratori della società devono uniformare il proprio comportamento alla massima riservatezza anche al di fuori dell'orario di lavoro, al fine di salvaguardare il know-how tecnico, legale, amministrativo, di gestione del personale e commerciale dell'azienda.

Tutti coloro che, in conseguenza dell'espletamento dei propri compiti di gestione, di controllo e di servizio, vengano a disporre di informazioni confidenziali e rilevanti, sono tenuti a non abusare di tale privilegio.

APT Val di Sole – Progetto compliance 231 Codice di comportamento aziendale

Sponsorizzazioni, regali, omaggi e benefici

Qualsiasi evento organizzato, promosso o sponsorizzato deve, ove possibile, avere sempre una dimensione predominante di professionalità o finalità sociale.

Questo principio deve essere applicato anche agli eventi della vita sociale e di sviluppo della nostra Società, come assemblee o attività tecnica, al fine di permettere la trasparenza, tali eventi devono sempre essere dettagliatamente registrati.

È vietato dare o promettere qualsiasi forma, regali, omaggi o concedere benefici a soggetti che hanno rapporti commerciali o imprenditoriali con la Società, fatto salvo il caso in cui tali forme di regali, omaggi o benefici siano di modico valore e rientrano nelle ordinarie prassi consuetudini.

In ogni caso ciascun dipendente o collaboratore della società prima di procedere all'offerta di regali, omaggi o benefici che superino il modico valore deve chiedere espressa autorizzazione alla Direzione.

È vietato agli amministratori, ai sindaci, ai dipendenti o ai collaboratori della società di ricevere regali, omaggi o benefici da soggetti che operano con la società stessa nei rapporti connessi allo svolgimento delle attività della società.

Utilizzo dei beni aziendali

Ogni strumento di lavoro fornito dall'organizzazione non deve in alcun modo essere utilizzato per fini in contrasto con gli obiettivi del presente codice o per scopi personali.

Fondi pubblici

Devono essere sempre ed esclusivamente utilizzati per lo scopo per il quale sono stati concessi.

Le attività finanziate con valore significativo devono essere sottoposte a specifica revisione contabile e di destinazione svolta da soggetto qualificato e indipendente.

Ospiti e Turisti

Il rapporto con ospiti, turisti e gli abitanti è fondato sui principi imprescindibili di competenza, efficienza, qualità dei servizi resi, imparzialità, correttezza e gentilezza. La soddisfazione dell'ospite è posta a fondamento dell'attività dell'azienda. Nei confronti dell'abitante APT Val di Sole deve porsi con la massima disponibilità all'ascolto ed alla risoluzione di eventuali problematiche segnalate.

APT Val di Sole – Progetto compliance 231 Codice di comportamento aziendale

Whistleblowing (Segnalazioni)

Le segnalazioni possono essere inviate, per iscritto ed anche in forma anonima con le seguenti modalità:

- alla casella e-mail dedicata e riservata: aptvaldisole@organismodivigilanza.com
- lettera all'indirizzo Azienda per il Turismo delle Valli di Sole, Peio e Rabbi Scpa – Via Marconi n. 7 – 38027 Malè (TN) - con dicitura “riservata per l’Organismo di Vigilanza”
- form di segnalazione disponibile sul sito istituzionale nella sezione “Organizzazione trasparente”

Nessuna sanzione potrà essere erogata, neppure in caso di segnalazioni non corrette, purché in buona fede. Sono ammesse segnalazioni anonime purché ben circostanziate, non sono ammesse segnalazioni non in buona fede.

Nota finale

Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 24.06.2020 ed entra in vigore dalla data di approvazione, annulla e sostituisce ogni versione precedente.

Il presente documento è disponibile nella sezione “Organizzazione trasparente” sul sito internet istituzionale www.visitvaldisole.it.