

Approvato dall'assemblea dei Soci del 28 aprile 2017

Il Codice si rivolge a tutti i Partners, dipendenti, professionisti e collaboratori esterni: a prescindere dal luogo di lavoro o della sede in cui operano, ognuno di essi è richiesto di osservare e aderire formalmente alle linee guida del Codice.

### Politica della qualità

**SIANTEL** ha la ferma convinzione che la qualità di un servizio non sia mai un fattore casuale in un rapporto tra azienda e committente, bensì il risultato di una specifica volontà al riguardo da parte dell'organizzazione.

L'orientamento aziendale è volto a tre obiettivi essenziali:

- ✓ La soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio offerto
- ✓ L'ottimizzazione dell'organizzazione sia in termini di risorse umane che di risorse strumentali
- ✓ La volontà di affrontare le problematiche, sia di carattere tecnico-qualitativo che di carattere gestionale, in un'ottica di miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità.

Dai principi sopra elencati scaturiscono le linee ispiratrici della politica per la qualità, che si articola in un insieme di attività, disposizioni, strumenti e parametri di riferimento quali:

- costante attenzione alle esigenze del cliente in tutte le occasioni di contatto tra direzione, responsabili e tecnici (in fase di offerta e trattativa, programmazione dei lavori, e consegna dell'impianto), al fine di ottenere come risultato un trascurabile numero di reclami rispetto ai volumi di lavoro effettuati
- costante attenzione alla gestione delle risorse umane: formazione e professionalizzazione, crescita interna (economica e nel ruolo) in funzione del coinvolgimento e dell'impegno, delega di responsabilità e autonomia operativa, che ha come risultato il trascurabile numero di non conformità rispetto ai volumi di lavoro effettuati
- costante attenzione alla gestione delle risorse tecniche: investimenti in mezzi e attrezzature di lavoro, strumenti e apparecchiature di prova e collaudo, svolgimento dei programmi di manutenzione ordinaria
- selezione mirata per capacità professionale dei professionisti impiegati nella progettazione e nel rapporto con enti pubblici
- costante attenzione agli aspetti di sicurezza del lavoro: in-formazione del personale, valutazione dei rischi interni e sul cantiere, partecipazione alle riunioni di coordinamento della sicurezza, dotazione di DPI
- continuo miglioramento del prodotto e del servizio reso al Cliente
- costante determinazione nella ricerca ed eliminazione delle non conformità, nella convinzione che un difetto possa condurre non solo a un intervento correttivo (e ai relativi costi), ma anche a possibili azioni per responsabilità per danni
- impegno costante nella prevenzione dei problemi e delle carenze
- costante controllo dei processi aziendali, mediante indicatori e obiettivi definiti in collaborazione con i responsabili di funzione.

Conseguentemente è intendimento di **SIANTEL** affrontare e risolvere le problematiche per il raggiungimento degli obiettivi, adottando adeguati mezzi operativi, creando un ambiente idoneo al corretto svolgimento delle attività e, soprattutto, responsabilizzando e coinvolgendo il Personale nell'ambito delle attività e dei compiti assegnati.

La Direzione, al fine di garantire che l'esecuzione di tutte le attività sia correlata alla politica della qualità definita e soddisfi gli obiettivi fissati, ha nominato un Responsabile Qualità come Rappresentante della Direzione, con l'incarico di compiere le azioni di miglioramento del Sistema Gestione Qualità e di monitorare l'applicazione di quanto stabilito, in termini di efficacia ed efficienza.

Si informa che presso la sede di Rodano – via Papa Giovanni XXIII, 47, è stato messo in funzione (previa autorizzazione dell'Ispettorato del lavoro competente) un **apparato di videosorveglianza** tramite telecamere.

Il sistema di videosorveglianza prevede un monitoraggio tramite n. 9 videocamere con relativa registrazione nei termini previsti dalle normative vigenti della privacy.

Le telecamere sono tutte visibili (n. 6 esterne e n. 3 interne) e provviste della relativa segnalazione tramite cartellonistica adeguata.

Le telecamere sono poste in prossimità di luoghi visibili a tutti e verranno indicate dal responsabile del trattamento Sig. Locatelli Silvio per portare a conoscenza del personale tutte le ubicazioni.

La visione della registrazione può essere effettuata solo dal personale preposto.

I dati raccolti sono trattati al solo fine di garantire la sicurezza e la protezione del patrimonio aziendale e in particolare per prevenire il compimento di atti vandalici e costituire un deterrente.

La conservazione dei dati avrà normalmente la durata di 7 giorni.

Le immagini non saranno in alcun modo comunicate o diffuse a terzi, salvo esigenze di polizia e giudiziarie.

In **SIANTEL** è in funzione un sistema di **controllo presenze** ai fini della sicurezza delle persone, la registrazione in ingresso – tramite lettori badge a porta – e lo scarico della presenza – tramite passaggio badge sul terminale stesso – sono obbligatori.

Si rammenta che i dati di ingresso e uscita non sono registrati.

### Norme di primaria importanza

1) L'assistenza 24/24 – 7/7 entro 4 ore dalla chiamata è stata pensata – e di conseguenza assicurata ai Clienti – al fine di garantire il funzionamento degli impianti senza interruzioni. Si pretende quindi che, a fronte di una chiamata telefonica di richiesta d'assistenza, il tecnico di turno, in prima analisi, si predisponga ad intervenire di persona. Solo dopo accurata indagine telefonica e a fronte di spontaneo benessere da parte del Cliente potrà essere evitata l'uscita.

2) Data la delicatezza dell'attività aziendale è richiesto che gli interventi di manutenzione straordinaria siano portati a termine senza interruzioni, salvo diverse indicazioni da parte della direzione tecnica.

3) Al fine d'assicurare un servizio tecnico ineccepibile è fatta richiesta agli operatori in campo di comunicare tempestivamente la fine delle attività per poter schedare i successivi interventi. Non è quindi accettabile che l'azienda sia messa a conoscenza della fine dei lavori dopo l'uscita dal sito. La pianificazione delle attività è di esclusiva competenza dell'ufficio logistico.

4) Modifiche sostanziali ai sistemi – sia hardware che software – devono essere concordati preventivamente con la direzione tecnica e il commerciale di riferimento, al fine di evitare incomprensioni con il Cliente e vanificare i rapporti tecnico/commerciali con il medesimo.

5) L'azienda opera sia a livello nazionale che internazionale. Si rammenta quindi a tutto il personale che è diritto dell'organizzazione pianificare attività extra territoriali potendo disporre in qualunque caso di tutto il personale in forza.

6) La delicatezza dell'attività aziendale impone il massimo riserbo sulle caratteristiche tecniche dei prodotti, degli impianti e dei servizi resi dall'azienda presso i propri Clienti. Si richiede quindi la massima riservatezza. E nel caso in cui dovessero pervenire richieste di chiarimenti da parte di persone diverse dagli aventi titolo si chiede d'informare immediatamente il commerciale di riferimento – prima di comunicare dati o caratteristiche tecniche.

7) Pulizia, ordine, rispetto delle regole comportamentali in auge presso il Cliente devono essere scrupolosamente rispettate.

8) La raccolta differenziata dei materiali di risulta non è facoltativa e deve essere effettuata nel rispetto delle norme, al fine dello smaltimento corretto dei rifiuti.

9) È regola aziendale sostituire al primo falso allarme i sensori. Non è accettabile la taratura, se non preventivamente concordata con la direzione tecnica.

10) L'azienda ha messo a disposizione manuali tecnici e data sheet per tutti gli operatori: è fatto obbligo l'aggiornamento dei computer portatili e la conoscenza e consultazione degli manuali.

11) Il collaboratore è tenuto ad anticipare eventuali spese aziendali di primaria necessità al fine di ottemperare ai punti 1 e 2 della presente disposizione – al rientro in azienda sarà immediatamente rimborsato.

### Norme inerenti la Privacy

Considerata la delicatezza dei dati con cui opera l'azienda, considerata la Legge 196/03 in materia di trattamento dei dati sensibili, date le precisazioni emanate dall'ufficio di Pubblica Sicurezza, si rammenta al collaboratore che in nessun modo dovranno essere divulgati o resi parzialmente noti o peggio ancora dispersi:

- i codici tecnici di programmazione
- i codici dei Clienti
- le conoscenze tecniche acquisite in SIANTEL
- le simbologie con legenda e descrizione di posizione, la colorazione dei cavi
- le planimetrie, gli schemi, i fogli lavoro e di collaudo
- le metodologie di collegamento
- i listini
- i data base denominati SIA2, BON01, BELL06, Aries e Acut

e tutto quanto non elencato, ma condizionato dal buon senso comune di un operatore su sistemi di sicurezza.

### Tutela dell'ambiente

La tutela dell'ambiente e la salvaguardia delle risorse naturali sono importanti obiettivi aziendali. **SIANTEL** si impegna affinché il comportamento di tutti i dipendenti, dei collaboratori e dei soggetti terzi con i quali la Società intrattiene rapporti d'affari sia orientato al principio di rispetto e tutela dell'ambiente circostante. **SIANTEL** si impegna a fornire ai propri professionisti e collaboratori un luogo di lavoro sano e a condurre le proprie attività in maniera ecologicamente compatibile, osservando le leggi e le normative in materia di ambiente.

### Condivisione aziendale del MANIFESTO DEI VALORI

- **Onestà** Ci impegniamo a rispettare accordi anche non scritti
- **Serietà** Promettiamo solo ciò che possiamo mantenere
- **Affidabilità** Scegliamo prodotti con elevato standard qualitativo, che rispondano pienamente alle aspettative del Cliente
- **Tempismo** Eroghiamo con puntualità servizi in grado di appagare le attese del Cliente
- **Fiducia** Ci avvaliamo di forza lavoro di assoluta rettitudine e provata integrità morale
- **Proattività** Siamo sempre tesi ad anticipare le esigenze del Cliente
- **Ascolto** Percepiamo necessità e preoccupazioni del Cliente, anche se inesprese
- **Tempestività** Siamo consapevoli che questo non è un bisogno secondario del Cliente
- **Innovazione** Ci adeguiamo alle nuove esigenze del mercato
- **Flessibilità** Cerchiamo costantemente il miglioramento dei servizi verso l'esterno e dei processi organizzativi interni
- **Collaborazione** Lavoriamo insieme per un obiettivo unico rispettando il lavoro altrui
- **Partnership** Condividiamo gli obiettivi e i percorsi del Cliente, siamo disponibili a sperimentare, vediamo la realtà con gli occhi del nostro interlocutore

Si rammenta al personale tecnico in forza presso l'azienda che alcuni punti fondamentali che ci caratterizzano non possono essere né trascurati né ignorati, al fine di evitare di snaturare il principio tecnico e commerciale che ha permesso la crescita e lo sviluppo sin dai primi anni 90 e ha mantenuto integra la solidità economica negli anni di crisi.

Porre particolare attenzione al comportamento da adottare nei riguardi del Cliente

- **Presentazione:** rendersi sempre identificabili in modo chiaro con l'esposizione del tesserino di riconoscimento aziendale (previsto e imposto anche da D. Lgs. 81/08). Evitare ogni atteggiamento che possa indurre giudizi di riprovazione legati a malcostume o comportamenti ineducati.
- **Ordine:** occupare lo spazio strettamente necessario per il deposito di materiali necessari alla realizzazione. Durante l'esecuzione delle opere non abbandonare borse o materiali e tantomeno planimetrie, in locazioni sparse e/o distanti dall'operatore stesso. Al termine delle opere e giornalmente, recuperare tutti i materiali, gli attrezzi e i residui delle lavorazioni.
- **Comportamento:** evitare di fumare nei locali dei clienti, informarsi dell'eventuale compartimentazione dedicata ai fumatori e non abbandonare o gettare mozziconi anche all'esterno della proprietà del Cliente
- **Furgoni:** curare l'ordine e la pulizia sia interna che esterna della vettura. Segnalare tempestivamente la necessità di manutenzione, cambio gomme ecc . Verificare costantemente il livello delle scorte.

### Rispetto della persona e pari opportunità

Non è consentito alcun tipo di discriminazione, sia essa dovuta a differenze di età, genere, stato di salute, razza, nazionalità, opinioni politiche e/o sindacali, credenze religiose.

Tutti i collaboratori ed i professionisti di RSM devono operare e comportarsi nel rispetto di tali indicazioni, garantendo eque e pari opportunità a tutti i propri interlocutori.

I processi e le procedure legate alla gestione delle Risorse Umane sono tali da garantire il rispetto della persona e le pari opportunità sui luoghi di lavoro.

Ai dipendenti è richiesto di contribuire a mantenere, sul luogo di lavoro, un clima aziendale di reciproco rispetto e collaborazione, e di non porre in essere comportamenti tali da ledere la dignità, l'onore e la reputazione di ognuno.

I dipendenti non devono porre in essere comportamenti tali da risultare molesti, con ingiustificate interferenze nel lavoro altrui o la creazione di ostacoli e impedimenti nelle prospettive professionali.

### Formazione del personale

La Società si impegna a promuovere e sollecitare la formazione dei dipendenti, offrendo loro l'assistenza necessaria per migliorare e ampliare le proprie capacità professionali, con corsi in Italia e all'estero.

### Norme inerenti il patrimonio aziendale

Il personale è dotato di computer fisso o portatile, a seconda delle attività di competenza, sui quali sono stati precaricati i programmi necessari all'espletamento delle attività in campo e i manuali delle apparecchiature. È fatto assoluto divieto di caricare programmi non affini all'attività aziendale e di utilizzare la connessione internet per scopi personali.

La posta elettronica e la connessione alla rete internet devono considerarsi degli strumenti lavorativi e pertanto è vietato l'uso di tali strumenti per ragioni differenti da quelle prettamente legate all'attività lavorativa

È vietato alterare in qualsiasi modo il funzionamento del sistema informatico o telematico o intervenire illegalmente con qualsiasi modalità su dati, informazioni o programmi contenuti in un sistema informatico o telematico o ad esso pertinente.

L'accesso a social network o a siti di dubbia moralità non è consentito.

L'uso della carta intestata e del logo **SIANTEL** sono riservati esclusivamente al personale della Società autorizzato all'utilizzo, per il solo perseguimento delle finalità aziendali.

Si rammenta inoltre che l'auto immatricolata come autocarro concessa in uso a tempo indeterminato vista la necessità di interventi 24 ore su 24 in qualunque giorno dell'anno, è da utilizzare al solo scopo lavorativo. Si sottolinea inoltre che non deve essere data in prestito o fatta guidare ad altri che non siano diretti dipendenti **SIANTEL**.

In base a quanto previsto dall' Art. 23 del D. Lgs. 151/2015 che modifica l'art. 4 della Legge 300/1970 si porta a conoscenza degli interessati la modalità di utilizzo dello strumento **Aries APP e Acut**.

- 1) Lo strumento è stato implementato a titolo sperimentale nella piattaforma operativa aziendale a partire dal mese di gennaio dell'anno 2016, al fine di abbreviare i tempi di registrazione delle attività presso i clienti e di ridurre il carico di lavoro interno legato alla registrazione manuale dei rapporti cartacei.
- 2) A partire da novembre 2017 lo strumento sarà operativo a tutti gli effetti.
- 3) La compilazione del rapporto di lavoro deve avvenire contestualmente all'attività svolta, compilando correttamente ogni campo del *form* preimpostato.
- 4) Al termine della compilazione, ove possibile, deve essere apposta la firma del Cliente
- 5) Nel campo "NOTE INTERNE" devono essere riportate tutte le informazioni d'interesse aziendale che si ritiene non debbano essere rese note al Cliente.
- 6) Il rapporto deve essere inviato IMMEDIATAMENTE al server aziendale. Anche nel caso in cui non dovesse esserci campo disponibile presso la sede del Cliente, lo strumento provvede ad inviare i rapporti in coda appena rileva la disponibilità della rete dati.
- 7) I tempi registrati sul rapporto di lavoro sono utilizzati per la fatturazione delle prestazioni al Cliente: pertanto i dati devono necessariamente rispecchiare la realtà.
- 8) I dati immessi saranno utilizzati anche nel programma di gestione dei cedolini paga

### Rapporti con i fornitori e i clienti

Per quanto attiene ai rapporti con i clienti ed i fornitori, è richiesto ai soci, dipendenti, ai professionisti e ai collaboratori interni della Società di:

- rispettare le procedure interne di selezione dei clienti e dei fornitori e di valutazione del loro grado di affidabilità, solvibilità e del rischio reputazionale in capo a **SIANTEL**;
- fornire informazioni accurate, veritiere ed esaurienti relativamente ai servizi offerti, affinché il cliente possa assumere decisioni pienamente consapevoli;
- fornire servizi in linea con gli standard qualitativi di **SIANTEL** nel rispetto delle aspettative contrattuali. E' fatto divieto assoluto ai dipendenti, ai professionisti e ai collaboratori di ricevere o richiedere alcuna forma di corrispettivo o di offrire pagamenti, donazioni beni, ecc., salvo nel caso in cui essa sia pari ad un valore tale da non compromettere l'immagine aziendale o l'oggettività del rapporto commerciale.

### Impegno civico e coinvolgimento politico

**SIANTEL** appoggia le organizzazioni e le attività benefiche meritevoli e incoraggia i collaboratori a parteciparvi. Sono rispettate tutte le leggi nazionali e locali vigenti che disciplinano la partecipazione dell'azienda nella politica, rispettando le ideologie politiche di ognuno, ma la partecipazione ad attività politiche del singolo deve essere avulsa dall'attività aziendale.

### Diritti Umani e Responsabilità Civica

**SIANTEL** promuove la responsabilità civica e ritiene che l'impegno comune migliori le condizioni umane. È quindi garantito un ambiente di lavoro sano e sicuro nel rispetto delle direttive nazionali. La società si adopera per proteggere l'ambiente, ottimizzare l'efficienza dei propri prodotti e servizi, ridurre gli scarti, le emissioni, il consumo energetico e l'uso di sostanze nocive. In azienda viene costantemente monitorato il rispetto di queste regole sia da parte del personale che dei fornitori.

### Conclusioni

Prima di prendere una decisione o di rispettare una direttiva, è necessario chiedersi:

- Ho letto il contenuto del Codice?
- Ho dei dubbi sul contenuto del Codice?
- Il mio comportamento è conforme allo spirito, alle disposizioni di legge e delle politiche SIANTEL?
- Il mio comportamento è conforme ai Valori di riferimento di **SIANTEL** e ai principi etici e professionali?
- Ciò che ho deciso di fare è "la cosa giusta da fare"?
- Ho preso la mia decisione sulla base di un giudizio professionalmente corretto?
- Sarei in grado di spiegare le ragioni alla base della mia decisione?
- Sono costantemente aggiornato sui principi etici, legali e deontologici per lo svolgimento della mia attività?
- Chiedo ai miei colleghi di comportarsi in modo Etico, rispettando il contenuto del presente Codice?

Chiunque dovesse venire a conoscenza di comportamenti da parte di collaboratori, Clienti o fornitori, difforni da quanto enunciato nel presente codice è tenuto a farne rapporto alla direzione.

Ogni dirigente, funzionario, dipendente, rappresentante e collaboratore deve rispettare questo codice etico, nonché i supplementi e le politiche che lo mettono in atto.

In caso di violazioni da parte di lavoratori subordinati, la Società applica le sanzioni disciplinari previste dal C.C.N.L., nel rispetto delle procedure previste dall'art. 7 dello Statuto dei Lavoratori.

In applicazione dei principi generali sopra indicati, la violazione delle norme del Codice può comportare l'applicazione delle sanzioni del rimprovero scritto, della Multa, della sospensione o del licenziamento per giustificato motivo o per giusta causa.

Eventuali questioni riguardanti il codice possono essere indirizzate, da qualunque dipendente, alla direzione che provvederà a renderle note o a trattarle con riservatezza, qualora il dipendente ne faccia espressa richiesta.