



S.C. Apaserv Satu Mare S.A.

str. Gara Ferăstrău nr. 9/A, 440210 Satu Mare, România

Nr.Reg.Comerțului: J30/1102/2004

CUI: RO16844952

Capital social subscris și vărsat: 6.901.340 lei

Tel.: 0261-759080, Fax: 0261-721056

Aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație nr. 77/30.10.2017

COD DE CONDUITĂ ETICĂ



I. INTRODUCERE

I.1. Misiunea S.C. Apaserv Satu Mare S.A. este de a fi cel mai eficient operator în domeniul alimentării cu apă și de canalizare din județul Satu Mare și din regiune, prestând clienților săi servicii și produse de calitate, respectuoase față de mediul înconjurător, acționarilor săi o rentabilitate ascendentă și de susținere, iar angajaților societății oferindu-le posibilitatea să-și dezvolte competențele sale profesionale.

I.2. Scopul Codului de Etică

Prezentul cod de conduită etică definește idealurile, valorile, principiile și normele morale pe care angajații și colaboratorii S.C. Apaserv Satu Mare S.A. consimt să le respecte și să le aplice în activitatea desfășurată în cadrul societății. Implementarea codului de etică în cadrul societății este utilă pentru promovarea unei conduite profesionale etice și evitarea apariției unor situații care ar putea afecta reputația societății.

Codul de conduită etică prezintă valorile fundamentale pe care trebuie să ni le însușim și să le respectăm. Este necesar să ne asigurăm ca activitățile zilnice desfășurate în cadrul societății și convingerile noastre concordă cu valorile societății, cu obiectivele acesteia.

Existența unui cod de etică protejează societatea și salariații onești de comportamente necinstite sau oportuniste, întrucât persoanele care nu aderă la valorile societății și încalcă prevederile codului de etică nu sunt bine venite în cadrul acesteia.

I.3. Aplicarea Codului de Conduită Etică

Codul de conduită etică se aplică tuturor angajaților societății, indiferent de funcția ocupată de către aceștia. Fiecare angajat trebuie să cunoască și să acționeze în conformitate cu prevederile acestui cod.

Managerii trebuie să fie modelul de comportament etic care să inspire angajații la aderarea și respectarea valorilor și a codului de etică.



II. DOMENIUL DE APLICARE, OBIECTIVE FUNDAMENTALE, PRINCIPII ȘI VALORI

II.1. Domeniul de aplicare

Prezentul cod de conduită etică stabilește normele de conduită etică și profesională și formulează principiile care trebuie respectate în vederea creșterii încrederii colaboratorilor în serviciile S.C. Apaserv Satu Mare S.A.

Normele de conduită etică și profesională cuprinse în prezentul cod sunt obligatorii pentru toți angajații societății și presupun îndeplinirea următoarelor obiective:

- a) profesionalism în activitatea desfășurată
- b) calitatea muncii depuse

II.2. Obiective

Obiectivele prezentului cod urmăresc să asigure creșterea calității serviciului public, eliminarea birocrăției și a unor potențiale fapte de corupție din cadrul S.C. Apaserv Satu Mare S.A., prin:

- a) reglementarea normelor de conduită profesională necesare realizării unor raporturi sociale și profesionale corespunzătoare creării și menținerii la nivel înalt al prestigiului S.C. Apaserv Satu Mare S.A. și al salariaților acestei societăți;
- b) informarea publicului cu privire la conduita profesională la care este îndreptățit să se aștepte din partea salariaților societății în executarea atribuțiilor de serviciu;
- c) crearea unui climat de încredere și respect reciproc între părțile interesate (acționari, clienți, furnizori, parteneri de afaceri) și salariații societății.

II.3 Principii generale

Principiile care guvernează conduita profesională a angajaților S.C. Apaserv Satu Mare S.A. sunt următoarele:

- a) **Supremația Constituției și a legii** – principiu conform căruia angajații societății **au îndatorirea** de a respecta Constituția și legile țării.
- b) **Prioritatea interesului societății** – principiu conform căruia angajații societății **au obligația** de a considera interesul societății mai presus decât interesul personal, în exercitarea atribuțiilor funcției.
- c) **Asigurarea egalității de tratament a cetățenilor** - Angajații societății **au obligația** de a aplica același regim juridic oricărui cetățean în situații identice sau similare.
- d) **Seriozitate și profesionalism în îndeplinirea sarcinilor de serviciu** - Sarcinile de serviciu trebuie îndeplinite în termenii stabiliți în proceduri și regulamente, în mod conștient de către angajați și cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate.
- e) **Imparțialitate și nediscriminare** - În deciziile care influențează relațiile cu partenerii (clienți, acționari, managementul resurselor umane sau organizarea activității, selectarea și gestionarea furnizorilor, relațiile cu comunitatea și instituțiile care o reprezintă), angajații societății trebuie să evite orice formă de discriminare bazată pe vârstă, sex, sănătate, rasă, naționalitate, opinii politice sau confesiune a acestora și să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură.



f) Integritatea morală - Angajaților S.C. Apaserv Satu Mare S.A. le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru el sau pentru altul, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material.

g) Libertatea gândirii și exprimării – este principiul conform căruia angajații societății pot să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri.

h) Onestitate, cinste și corectitudine - În contextul activităților lor profesionale, angajații societății trebuie să respecte, cu maximă seriozitate, atât legislația în vigoare, cât și codul etic și regulamentele interne. Urmărirea intereselor societății nu va fi sub nici o formă utilizată drept justificare a unui comportament necinstit. În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu angajații societății trebuie să fie de bună credință și să acționeze pentru îndeplinirea conformă a acestora.

i) Conduită adecvată în cazul unui posibil conflict de interese - Pe parcursul desfășurării oricărei activități trebuie evitate acele situații în care părțile implicate în tranzacție se află sau par să se afle în conflict de interese. Aceasta include nu numai situația în care angajații urmăresc un interes care diferă de scopul pe care și l-a propus societatea sau de interesele partenerilor, ci și situații în care aceștia obțin un avantaj personal din fructificarea oportunităților de afaceri ale societății, precum și situațiile în care reprezentanții clienților, furnizorilor sau instituțiilor publice acționează în contrast cu îndatoririle de loialitate corespunzătoare funcțiilor acestora în relațiile lor cu S.C. Apaserv Satu Mare S.A.

j) Confidențialitatea - Angajații S.C. Apaserv Satu Mare S.A. trebuie să garanteze confidențialitatea informațiilor care se află în posesia lor, și de a se abține de a accesa date confidențiale, exceptând situațiile în care s-a acordat o autorizare expresă și în conformitate cu legislația în vigoare. Suplimentar, se interzice angajaților societății să folosească informații confidențiale în scopuri care nu au legătură cu exercitarea activităților profesionale ale acestora.

k) Relațiile cu acționarii - Acționarii, atât cei actuali cât și cei viitori, nu reprezintă doar o sursă de finanțare, aceștia fiind și posesori de opinii și referințe morale. Pentru a putea lua decizii cu privire la investiții și la societate, aceștia trebuie să primească toate informațiile relevante disponibile. Societatea creează condițiile pentru o largă și bună informare în vederea participării acționarilor la luarea deciziilor care afectează interesele acestora. Trebuie de asemenea promovat principiul egalității informațiilor, suplimentar principiului apărării intereselor societății și ale tuturor acționarilor în fața actelor concertate ale unor coaliții ale acționarilor menite să ducă la realizarea intereselor lor individuale.

l) Valorificarea investiției acționarilor - Societatea trebuie să depună eforturi pentru a se asigura că activitățile sale economice/financiare protejează, pe de o parte, dar și sporesc, pe de altă parte, valoarea sa, cu scopul de a produce un randament corespunzător riscului asumat de acționarii care investesc în societate.

m) Valoarea resurselor umane - Angajații societății reprezintă un factor indispensabil în succesul acesteia. Ținând cont de acest fapt, S.C. Apaserv Satu Mare S.A. apără și promovează valoarea resurselor sale umane pentru a-și îmbunătăți și spori permanent patrimoniul, precum și forța competitivă reprezentată de abilitățile fiecărui angajat.

n) Exercițarea echitabilă a autorității - În procesul de stabilire și gestionare al relațiilor contractuale care implică crearea de relații ierarhice – în special cu angajații, societatea se angajează să asigure exercitarea autorității într-o manieră corespunzătoare și corectă, fără nici un fel de abuz. Societatea garantează în special că autoritatea nu se va manifesta prin exercitarea puterii în detrimentul demnității sau independenței unui angajat, și că deciziile luate cu privire la organizarea relațiilor de muncă vor asigura protejarea valorii reprezentată de angajați.



o) Integritatea individului - S.C. Apaserv Satu Mare S.A. garantează integritatea fizică și morală a angajaților săi prin punerea la dispoziție de condiții de muncă care să respecte demnitatea individului și de locuri de muncă corespunzătoare din punct de vedere al securității și sănătății în muncă. Prin urmare, nu sunt tolerate solicitările sau amenințările menite să determine o persoană să comită acte care sunt contrare legii sau codului etic, sau împotriva convingerilor sau preferințelor morale și personale ale acestora .

p) Transparența și caracterul complet al informațiilor - Angajații societății vor furniza informații complete, transparente, inteligibile și corecte, astfel încât partenerii acesteia, în stabilirea relațiilor cu societatea, să poată lua decizii independente și informate cu privire la interesele implicate, la alternativele și la orice consecințe semnificative ale acestora. La redactarea oricărui contract, societatea va căuta să informeze cealaltă parte din contract, într-o manieră clară și inteligibilă, cu privire la acțiunile care vor fi realizate în cazul survenirii oricăruia dintre evenimentele care pot fi anticipate. Angajații societății trebuie să știe că cea mai mare parte a activităților desfășurate de societate sunt publice și pot fi supuse monitorizării cetățenilor.

q) Conduita corespunzătoare și corectă în gestionarea și eventuala negociere a contractelor - Sunt de evitat situațiile în care orice persoană care acționează pentru sau în numele societății încearcă să profite de pe urma deficiențelor contractuale în relațiile existente, sau în orice alte evenimente neprevăzute, pentru a negocia un contract, cu unicul scop de a exploata o poziție de dependență sau slăbiciune în care cealaltă parte se poate găsi.

r) Calitatea serviciului - Activitățile S.C. Apaserv Satu Mare S.A. au ca scop satisfacerea și protecția clienților săi, acordându-se o atenție deosebită oricăror solicitări care ar putea îmbunătăți calitatea serviciilor. Din acest motiv, societatea își intensifică activitatea de investiții (dezvoltare) în vederea atingerii celor mai înalte standarde de calitate a serviciilor prestate.

s) Concurența loială - Societatea intenționează să apere principiile concurenței loiale abținându-se de la încheierea de înțelegeri oculte, de la acțiuni de acaparare a pieței, sau care ar constitui abuz de poziție dominantă.

t) Responsabilitatea față de comunitate - S.C. Apaserv Satu Mare S.A. este conștientă de influența, atât directă cât și indirectă, pe care o au activitățile sale asupra dezvoltării economice și sociale și a bunăstării generale a comunității precum și de importanța obținerii acceptului social în comunitățile în care operează. Ținând cont de acest fapt, societatea trebuie să întreprindă activități de investiții într-o manieră responsabilă față de mediu, cu respectarea comunităților locale, în același timp cu susținerea inițiativelor culturale și sociale în vederea îmbunătățirii reputației sale și a acceptării de către societate în general.

u) Protecția mediului - Mediul este resursa primară pe care S.C. Apaserv Satu Mare S.A. se angajează să o protejeze. În acest scop, în planificarea activității sale, societatea caută să creeze un echilibru între inițiativele economice și chestiunile vitale de protecția mediului, luând în considerare generațiile viitoare. Societatea depune eforturi pentru a îmbunătăți impactul pe care îl provoacă activitățile sale asupra mediului și zonelor rurale, suplimentar față de măsurile preventive adoptate împotriva riscurilor cu care se confruntă populația și mediul, nu numai prin respectarea regulamentelor, ci și prin utilizarea celor mai bune practici în domeniu.

II.4. Valorile fundamentale ale S.C. Apaserv Satu Mare S.A.

Valorile morale

Integritatea –suntem un colectiv cu o conduită onestă.

Loialitatea-suntem devotați societății și clienților noștri în scopul îndeplinirii obiectivelor asumate atât în nume personal cât și în numele societății.



Responsabilitatea- ne asumăm responsabilitatea pentru activitățile întreprinse de noi, și suntem gata să suportăm consecințele acestora.

Respectul legii- respectăm prevederile legale și nu ne abatem de la acestea. Încălcarea legii este nepermisă.

Echitate-atât angajații societății cât și clienții sunt tratați imparțial, corect și echitabil.

Valorile profesionale

Satisfacția clienților - folosim toate resursele pentru atingerea unui standard ridicat de calitate a serviciilor prestate, pentru satisfacerea cerințelor clienților și câștigarea loialității acestora.

Experiența și competența - ne bazăm pe o bună judecată profesională asigurată de experiența și valoarea angajaților noștri.

Spirit de echipă – comunicăm, conlucrăm și reușim împreună.

Transparența internă și externă – pe plan intern, transparența înseamnă împărtășirea succesului, dar și a dificultăților. Aceasta permite rezolvarea rapidă a dificultăților, înainte să se agraveze și să provoace prejudicii echipei și partenerilor.

Pe plan extern, transparența înseamnă dezvoltarea relațiilor cu partenerii, relații în care societatea trebuie pusă sub dublă constrângere: a încrederii și a eticii,

Confidențialitatea – prestarea serviciilor publice de către societate impune luarea de măsuri posibile și rezonabile pentru asigurarea confidențialității datelor.

Demnitatea umană – fiecare persoană este unică și trebuie să i se respecte demnitatea. Fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității. Toți oamenii sunt tratați cu demnitate cu privire la modul lor de viață, cultură, credință și valori personale.

II.5 Termeni de referință

În înțelesul prezentului cod, expresiile și termenii de mai jos au următoarele semnificații conform legii:

a) Valori etice

Valorile etice fac parte din cultura fiecărei entități publice și constituie un cod nescris, pe baza căruia sunt evaluate comportamentele.

b) Cod de conduită etică

Este un mijloc de comunicare uniformă a valorilor etice a tuturor salariaților. El stabilește care sunt obligațiile rezultate din lege cărora trebuie să li se supună salariații, în plus peste cele rezultate ca urmare a raporturilor de muncă.

c) Integritate

Caracter integru, sentiment al demnității, dreptății și conștiințiozității, care servește drept călăuză în conduita omului, onestitate, cinste, probitate.

d) Sarcini de serviciu

Ansamblul atribuțiilor și responsabilităților stabilite de companie, în temeiul legii și a procedurilor și regulamentelor interne, în fișa postului.

e) Abaterea disciplinară

Este o faptă în legătură cu munca și care constă într-o acțiune sau inacțiune săvârșită cu vinovăție de către salariat, prin care acesta a încălcat normele legale, regulamentul intern, contractul individual de muncă sau



f) Interes personal

contractul colectiv de muncă aplicabil, ordinele și dispozițiile legale ale conducătorilor ierarhici.

Orice avantaj material sau de altă natură, urmărit sau obținut, în mod direct sau indirect, pentru sine sau pentru alții, de către un angajat al societății prin folosirea reputației, influenței, facilităților, relațiilor, informațiilor la care are acces, ca urmare a exercitării sarcinilor de servicii.

g) Conflict de interese

Acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct ori indirect, al unui angajat al societății contravine interesului public și al societății, astfel încât afectează sau ar putea afecta independența și imparțialitatea sa în luarea deciziilor ori îndeplinirea la timp și cu obiectivitate a îndatoririlor care îi revin în exercitarea funcției deținute.

h) Informație cu privire la datele personale

Orice informație privind o persoană identificată sau identificabilă.

i) Frauda

Orice acțiune sau omisiune intenționată în legătura cu: utilizarea sau prezentarea de declarații ori documente false, incorecte sau incomplete, inclusiv faptele penale prevăzute în Cap. III, secțiunea 4¹ din Legea nr. 78/2000 pentru prevenirea, descoperirea și sancționarea faptelor de corupție, cu modificările ulterioare, care au ca efect alocarea/dobândirea, respectiv utilizarea nepotrivită sau incorectă a fondurilor comunitare de la bugetul general al Comunității Europene și/sau a sumelor de cofinanțare aferente de la bugetul de stat, bugetele prevăzute la art. 1 alin. (2) lit. a) - f) din Legea nr. 500/2002 privind finanțele publice, cu modificările ulterioare, și la art. 1 alin. (2) lit. a) - d) din Legea 273/2006, cu modificările ulterioare; necomunicarea unei informații prin încălcarea unei obligații specifice, având același efect la care s-a făcut referire anterior; deturnarea acestor fonduri de la scopurile pentru care au fost acordate inițial (conform art. 2 lit. b) din Ordonanța Guvernului nr. 66/2011 privind prevenirea, constatarea și sancționarea neregulilor apărute în obținerea și utilizarea fondurilor europene și/sau a fondurilor publice naționale aferente acestora).



III. NORME DE CONDUITĂ ȘI REGULI DE COMPORTAMENT ÎN PRESTAREA SERVICIILOR PUBLICE

III.1 Norme de conduită și reguli de comportament în relația cu acționarii

Conducerea S.C. Apaserv Satu Mare S.A. este asigurată de:

- Adunarea Generală a Acționarilor,
- Consiliul de Administrație,
- Conducerea executivă
 - Directorul General
 - Directorii Executivi

Acest sistem de conducere al societății are în vedere:

- maximizarea valorii investiției pentru acționari
- asigurarea unor servicii de calitate furnizate clienților
- controlarea riscurilor ce decurg din activitatea societății
- asigurarea transparenței față de piață
- reconcilierea intereselor acționariatului, cu o atenție deosebită acordată tuturor acționarilor.

Regulile și regulamentele, obligațiile și standardele de conduită care permit organelor de conducere să atingă aceste obiective sunt descrise mai jos:

Adunarea Generală a Acționarilor

Adunarea Generală a Acționarilor este momentul cheie pentru stabilirea unui dialog productiv între acționari și Consiliul de Administrație.

În acest scop:

- administratorii vor fi invitați să participe la ședințele adunării generale;
- măsuri specifice sunt prevăzute pentru a facilita implicarea tuturor reprezentanților autorităților locale, acționari ai societății în procesul de luare a deciziilor în adunarea generală;
- prin statut sunt adoptate reguli menite să garanteze faptul că adunările generale se țin într-o ordine bine stabilită și într-o manieră eficientă, cu respectarea dreptului fundamental al fiecărui acționar de a solicita clarificări cu privire la aspectele discutate și de a-și exprima opinia și a formula propuneri cu privire la acestea.

Consiliul de Administrație al S.C. Apaserv Satu Mare S.A.

Rolul Consiliului de Administrație

Consiliului de Administrație îi revine sarcina și responsabilitatea de a formula principiile strategice și organizatorice, precum și de a confirma existența mijloacelor de control pentru monitorizarea operațiunilor.

În acest context, Consiliul de Administrație:

- acordă și revocă puterile Directorului General stabilind limitele acestora și procedurile pentru exercitarea lor;
- primește periodic un raport exhaustiv din partea Directorului General cu privire la activitățile desfășurate în exercitarea acestei puteri, cu accent pe tranzacțiile atipice, neobișnuite sau cu părți implicate, a căror aprobare nu este în competența exclusivă a Consiliului de Administrație;



- stabilește structura organizatorică internă, asigurându-se că aceasta este adecvată pentru a îndeplini obiectivele generale ale activității societății;
 - examinează și aprobă planurile strategice, tehnice și financiare;
 - examinează și aprobă operațiunile de o deosebită importanță economică sau financiară, în special dacă acestea sunt încheiate cu părți implicate sau care implică în alt fel un potențial conflict de interese;
 - supraveghează desfășurarea generală a operațiunilor societății, în special cu privire la situațiile de conflict de interese folosind informațiile primite din partea Directorului General și a Biroul de Audit intern al Primăriei Satu Mare, verificând în mod periodic **atingerea rezultatelor planificate**;
 - întocmește rapoarte periodice pe care le supune analizei și aprobării Adunării Generale a Acționarilor.
- Toți administratorii societății sunt obligați:
- să aibă un rol activ în îndeplinirea sarcinilor ce le revin, societatea putând astfel beneficia de abilitățile acestora;
 - să participe în mod regulat la ședințele Consiliului de Administrație;
 - să raporteze orice situație în care au un interes personal sau reprezintă un interes a unei terțe părți, abținându-se să participe la procesul de luare a deciziilor în cadrul Consiliului de Administrație în aceste situații;
 - să raporteze orice situație care reprezintă un conflict de interese și care îi implică;
 - să păstreze orice document și informație de natură confidențială necesară pentru îndeplinirea sarcinilor Consiliului de Administrație și să respecte procedura privind dezvăluirea acestor informații;
 - să acorde prioritate intereselor S.C. Apaserv Satu Mare S.A. asupra intereselor speciale ale acționarilor.

Membrii Consiliului de Administrație

Consiliul de administrație este format din 7 membrii, persoane fizice sau juridice, cu experiență în activitatea de administrare/management a/al unor întreprinderi publice profitabile sau a/al unor societăților comerciale profitabile din domeniul de activitate al întreprinderii publice. Cel puțin unul dintre membrii consiliului de administrație trebuie să aibă studii economice și experiență în domeniul economic, contabilitate, de audit sau financiar de cel puțin 5 ani. Nu pot fi selectați mai mult de 2 membri din rândul funcționarilor publici sau al altor categorii de personal din cadrul autorității publice tutelare ori din cadrul altor autorități sau instituții publice.

Membrii Consiliului de Administrație contribuie prin experiența fiecăruia la discuțiile Consiliului de Administrație, favorizându-se astfel examinarea subiectelor discutate din diferite puncte de vedere, pentru a putea lua decizii motivate, într-o manieră informată, și în acord cu interesele societății.

Majoritatea membrilor consiliului de administrație este formată din administratori neexecutivi și independenți, în sensul art. 138² din Legea nr. 31/1990, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Președintele Consiliului de Administrație

Președintele Consiliului de Administrație:

- convoacă ședințele Consiliului de Administrație, asigurând membrilor acestuia furnizarea



documentației și a informațiilor necesare pentru a permite Consiliului să își exprime o părere conștientă cu privire la subiectele supuse atenției și aprobării sale. Informațiile și documentele menționate mai sus vor fi furnizate într-un termen rezonabil de timp anterior ședinței, exceptând situațiile în care acest lucru este imposibil din motive de necesitate sau urgență.

Consiliul de Administrație va dispune de informații exhaustive cu privire la orice tranzacție atipică sau neobișnuită.

- coordonează activitățile Consiliului de Administrație și conduce ședințele acestuia
- verifică implementarea hotărârilor Consiliului, convoacă adunările generale ale acționarilor
- participă la dezvoltarea strategiilor societății în acord cu Directorul General, fără a prejudicia puterile în acest domeniu acordate acestuia din urmă de către Consiliul de Administrație

Conducerea executivă a societății

Directorul General și Directorii executivi trebuie să aibă un nivel corespunzător de integritate profesională și personală și să fie conștienți de importanța activității pe care o desfășoară.

Conducerea executivă, prin deciziile sale și exemplul personal, sprijină și promovează valorile etice și integritatea profesională și personală a salariaților. Deciziile și exemplul personal trebuie să reflecte:

- valorificarea transparenței și probității în activitate
- valorificarea competenței profesionale
- inițiativa prin exemplu
- conformitatea cu legile, regulamentele, regulile și politicile specifice
- respectarea confidențialității informațiilor
- tratamentul echitabil și respectarea indivizilor
- relațiile loiale cu colaboratorii
- caracterul complet și exact al operațiunilor și documentațiilor
- modul profesional de abordare a informațiilor financiare
- o abordare pozitivă față de controlul financiar, a cărui funcționare o sprijină.

Pentru a putea acționa în conformitate cu valorile etice, salariații au nevoie de sprijin și de o comunicare deschisă, în special atunci când este vorba despre ajutorul acordat pentru rezolvarea dilemelor și a incertitudinilor în materie de conduită adecvată. Salariații sunt liberi să comunice preocupările lor în materie de etică. Conducerea societății trebuie să creeze un mediu adecvat acestui tip de comunicare.

Conducerea trebuie să supravegheze comportamentul efectiv al salariaților din subordine, referitor la standardul de etică și integritate și să trateze în mod adecvat orice abatere de la codul de conduită.

Comitetul de Control Intern

În cadrul Consiliului de Administrație se înființează un comitet de control intern, care are funcție consultativă și face propuneri, îndeplinind și următoarele sarcini specifice:

- asistarea directorului general în stabilirea principiilor referitoare la sistemul de control intern și evaluarea periodică a gradului de adecvare și de funcționare eficientă a acestuia
- evaluarea, împreună cu conducerea executivă a S.C. Apaserv Satu Mare S.A. și cu firma de audit extern a conformității politicilor contabile folosite de companie - evaluarea propunerilor



formulate de către societatea externă de audit pentru a semna contractul cu aceasta, precum și a planului privind activitățile de audit și rezultatele ilustrate în raportul și opinia auditorului

- raportarea periodică către Consiliul de Administrație cu privire la activitățile desfășurate și la conformitatea sistemului de control intern cu cerințele societății.

- desfășurarea oricăror sarcini suplimentare ce îi vor fi încredințate de Consiliul de Administrație.

Comitetului de Control Intern îi revin și atribuțiile de a implementa și controla aplicarea codului etic conform prevederilor din secțiunea IV.1.

Sistemul de Control Intern

Cu privire la controlul intern, societatea utilizează un sistem special care are rolul de:

- a) a asigura că diferite procese ale societății sunt adecvate în ceea ce privește eficacitatea, eficiența și optimizarea economic;
- b) a garanta acuratețea și corectitudinea înregistrărilor contabile și de a proteja patrimoniul societății;
- c) a asigura că procedurile operative respectă regulile și regulamentele interne și externe, precum și directivele și principiile menite să garanteze operațiuni fiabile și eficiente.

În vederea monitorizării, coordonării și îndrumării metodologice a implementării și/sau dezvoltării sistemului de control intern/managerial, conducătorul entității publice numește prin act de decizie internă responsabilul cu atribuții în acest sens.

În cadrul societății sistemul intern de control se prezintă sub forma a două tipuri distincte de activități:

- a) controlul intern managerial, privit ca o funcție managerială de control prin care managementul constată abaterile rezultatelor de la obiective, analizarea cauzelor care le-au determinat și dispune măsurile corective sau preventive ce se impun. Controlul intern trebuie astfel organizat încât la sfârșitul anului 2018 sistemul de control intern managerial să fie conform, adică societatea să aibă implementate minimum 12 de standarde.

Evaluarea controlului intern managerial se va face pe baza datelor, informațiilor și constatărilor rezultate din acțiunea de autoevaluare a stării sistemului de control intern managerial, controale ex-post, rapoarte de audit intern, precum și din recomandările rezultate din rapoartele de audit extern.

Monitorizarea, coordonarea și îndrumarea metodologică a îndeplinirii și dezvoltării sistemului de control intern managerial se face de către **Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică pentru implementarea și dezvoltarea Sistemului de Control Managerial** numită în acest sens prin dispoziția Directorului General.

b) activitatea de audit intern, menită să identifice și să elimine riscurile prin monitorizarea controlului intern managerial. Activitățile de audit includ toate operațiunile societății; responsabilii cu privire la procesele în discuție se ocupă și de implementarea acțiunilor corective.

Răspunderea pentru sistemul unic de control revine Consiliului de Administrație, care stabilește principii în materie și verifică periodic eficacitatea și funcționarea eficientă a sistemului, având grijă ca riscurile principale ale afacerii să fie identificate și gestionate în mod corespunzător.

Directorul General al societății este răspunzător pentru implementarea principiilor stabilite de către Consiliul de Administrație stabilind, administrând și monitorizând (împreună cu Președintele Consiliului de Administrație) sistemul intern de control.

Directorul General are responsabilitatea de a se asigura că sunt suficiente resurse pentru desfășurarea funcțiilor de audit.



Biroul Calitate Mediu este responsabil pentru implementarea și monitorizarea respectării Codului etic în conformitate cu prevederile secțiunii 4.

Auditarea situațiilor financiare

Auditarea bilanțului societății se face de către o societate externă.

Alegerea societății externe de audit se face în urma unei proceduri concurenționale organizată în condițiile prevăzute de Legea achizițiilor publice.

Transparența față de piață

În continuarea misiunii sale, S.C. Apaserv Satu Mare S.A. se asigură că toate deciziile luate sunt într-un total transparent. În consecință, aceasta adoptă modele organizatorice și manageriale pentru a asigura acuratețea și veridicitatea comunicațiilor (declarații financiare, rapoarte periodice) și a preveni comiterea de acte ilegale precum fraudă contabilă, raportări false autorităților.

De asemenea, societatea furnizează toate informațiile necesare acționarilor pentru a lua decizii care se bazează pe opțiuni strategice și performanță operațională. Toate comunicările financiare ale societății sunt caracterizate nu doar prin conformitate cu regulile și regulamentele relevante, dar și printr-un limbaj ușor de înțeles, împreună cu o informare completă actualizată și uniformă pentru toți acționarii.

III.2. Norme de conduită și reguli de comportament în relația cu părțile interesate

Prelucrarea informațiilor

Informațiile despre părțile interesate sunt prelucrate de S.C. Apaserv Satu Mare S.A., respectând confidențialitatea și secretul părților implicate.

În acest scop, Biroul Resurse Umane va întocmi și aplica politici speciale și proceduri privind protecția informațiilor.

În mod special societatea:

- va stabili o structură organizatorică pentru prelucrarea informațiilor, care va asigura separarea corespunzătoare a rolurilor și responsabilităților
- va clasifica informația prin creșterea nivelurilor de importanță, adoptând măsuri în contrapartidă pentru fiecare fază a prelucrării
- solicită terților implicați în procesul de informare să semneze acorduri de confidențialitate

Comunicări cu exteriorul

Comunicările S.C. Apaserv Satu Mare S.A. către parteneri săi (inclusiv acelea transmise prin mijloace media) sunt formulate respectând dreptul accesului la informație. Sub nici o formă nu se permite o comunicare falsă sau care să aibă la bază informații sau comentarii deformatate.

Fiecare activitate de comunicare va respecta legea, regulile și practicile de conduită profesională și trebuie să fie clară, transparentă, într-o manieră promptă, protejând, printre alte elemente, secretele industriale. Toate formele de presiune asupra mijloacelor media sau încercările de a obține favoruri de la acestea, vor fi evitate,

Toate comunicările de presă sunt disponibile pe site-ul www.apaservsm.ro pentru a se putea asigura maxim de acces. În plus față de oferirea serviciilor de activități online, portalul societății



conține un număr de canale tematice care furnizează informații detaliate despre specificul activității desfășurată de societate, facilitând schimbul de informații și dezbateri cu părțile interesate.

Pentru a garanta coerența și integritatea informațiilor, relațiile cu mass-media ale S.C. Apaserv Satu Mare S.A. sunt menținute prin coordonarea exclusivă de către Compartimentul Consilieri Relații Publice.

3.2.1 Norme și reguli de conduită în relația societății cu angajații

a) Recrutarea resurselor umane

Evaluarea personalului care urmează să fie angajat se face pe baza corespondenței dintre profilurile candidaților cu cele căutate în raport cu exigențele societății, și în conformitate cu principiul acordării de oportunități egale pentru toți candidații implicați.

Informația solicitată este strict legată de verificarea caracteristicilor profesionale și psihologico – aptitudinale căutate cu cel mai înalt respect arătat pentru viața și părerile personale ale candidaților.

Biroul de Resurse Umane, în limitele informației disponibile, va lua măsurile potrivite pentru a evita situații de favorizare, nepotism sau clientelism în timpul perioadelor de selecție și angajare (de exemplu, având grijă ca cel care face selecția să nu aibă legături de rudenie printre candidați).

Este interzis ca S.C. Apaserv Satu Mare S.A. să încheie contracte de muncă sau convenții de prestări servicii cu angajați ai societăților care auditează situațiile financiare ale acesteia în timpul celor 36 de luni, care urmează:

- datei expirării contractului dintre S.C. Apaserv Satu Mare S.A.
- datei expirării contractului dintre fostul salariat și societatea externă de audit.

b) Stabilirea raporturilor de muncă

Personalul este angajat cu contract de muncă conform legii, iar constituirea și desfășurarea raporturilor de muncă sunt reglementate de lege și de contractul colectiv de muncă aplicabil. Nu sunt tolerate nici un fel de convenții ilegale.

Înainte stabilirii raportului de muncă, fiecare salariat este precis informat cu privire la:

- caracteristicile funcției și atribuțiunile specifice
- regulile specifice ale raportului de muncă și salariu, în conformitate cu contractul colectiv de muncă la nivel de societate
- reguli și proceduri de adoptat pentru a evita posibile riscuri legate de securitatea și sănătatea în muncă și de îndatoririle salariatului respective.

Această informație este prezentată salariatului astfel încât acceptarea postului să fie bazată pe o înțelegere efectivă.

c) Gestionarea resurselor umane

S.C. Apaserv Satu Mare S.A. va evita orice formă de discriminare a salariaților.

În procesele de management și formare a personalului, precum și în faza de recrutare, deciziile se vor lua în baza evaluării corespondenței dintre profilul postului și caracteristicile salariatului (de exemplu: în cazul transferului, promovării) și/sau pe considerente de merit (de exemplu în cazul acordării de stimulente în baza rezultatelor obținute).

Accesul la funcții este de asemenea determinat prin luarea în considerare a experienței și a abilităților profesionale.



Evaluările salariaților sunt efectuate într-o manieră largă, cu implicarea superiorilor, a Biroului Resurse Umane, iar, în măsura posibilului, a persoanelor care au colaborat cu persoana evaluată.

În limitele permise de informațiile deținute cu privire la persoana evaluată și respectând intimitatea persoanei, Biroul Resurse Umane se va ocupa de înlăturarea oricăror forme de nepotism (spre exemplu, excluzând posibilitatea unor relații ierarhice directe între rude și afini).

d) Informarea cu privire la politicile de personal și formarea profesională a salariaților

Politicile de management a resurselor umane sunt puse la dispoziția tuturor angajaților prin instrumente interne de comunicare (proceduri întocmite de Biroul Resurse Umane și comunicări ale conducerii).

Directorii și șefii de secții/birouri/compartimente dezvoltă și îmbunătățesc aptitudinile profesionale ale salariaților folosind toate mijloacele disponibile pentru a asigura dezvoltarea și creșterea aptitudinilor profesionale (de exemplu rotația funcțiilor, îndrumarea acordată de personalul specializat).

În cursul proceselor menționate mai sus, este foarte important directorii și șefii de secții/birouri/compartimente să comunice toate punctele tari și toate punctele slabe ale salariaților pentru ca aceștia să își poată îmbunătăți aptitudinile prin formare profesională specializată.

S.C. Apaserv Satu Mare S.A. pune la dispoziția angajaților săi informații și instrumente de formare profesională la locul de muncă și asigură participarea salariaților la cursuri de formare profesională în scopul optimizării aptitudinilor specifice și menținerii valorii profesionale a personalului.

Pregătirea profesională este alocată grupurilor și fiecărui salariat pe baza nevoilor specifice ale acestora în sfera dezvoltării profesionale.

Formarea profesională oficială este acordată în anumite momente ale carierei salariaților (de exemplu, noii angajați sunt inițiați la începutul raportului de muncă cu privire la activitatea societății și la activitățile economice ale acesteia) în timp ce personalul operațional beneficiază de pregătire periodică în baza Planului de Instruire aprobat de Consiliul de Administrație.

Societatea asigură financiar pregătirea profesională a propriilor angajați.

Participarea salariaților la cursurile de formare profesională este înregistrată în sistemul de informații privitoare la personal în vederea stabilirii nivelului de utilizare a oportunităților de formare profesională, în cadrul planificării ulterioare a procesului de formare profesională.

e) Administrarea timpului de lucru a angajaților

Directorii și șefii de secții/birouri/compartimente au obligația să optimizeze timpul de lucru a angajaților, căutând să facă astfel încât activitatea lor să coincidă cu exercitarea atribuțiilor acordate și cu programul de muncă.

Cererile de acordare a serviciilor, favorurilor personale sau oricărei alte forme de comportament care încalcă prezentul cod etic, prezentate ca și cum ar trebui îndeplinite pentru un superior, constituie **abuz în funcție**.

f) Implicarea salariaților

Implicarea salariaților în îndeplinirea atribuțiilor pe care le au trebuie să fie încurajată în diverse moduri, inclusiv prin aranjarea unor evenimente în care aceștia pot lua parte la discuții și la decizii care folosesc la atingerea scopurilor societății.

Angajații trebuie să ia parte la aceste discuții păstrând spiritul cooperării și independenței deciziilor.



Ascultând diverse puncte de vedere, în timp ce se iau în considerare nevoile societății ca întreg, directorul general și directorii executivi pot lua decizii finale. În orice caz angajații trebuie întotdeauna să aibă un rol în implementarea activităților planificate.

g) Intervenții în organizarea muncii

În caz de reorganizare a activităților societății, valoarea reprezentată de resursele umane trebuie să fie protejată prin realizarea, atunci când este necesar, a activităților de formare/recalificare profesională.

În acest sens, societatea urmează criteriile enumerate mai jos:

- sarcina reorganizării muncii trebuie să fie distribuită, pe cât posibil, în mod egal între toți salariații, astfel încât să asigure îndeplinirea efectivă și eficientă a activităților societății
- în cazul în care apar situații noi și neprevăzute care trebuie să fie oricum explicate, salariatului îi pot fi atribuite sarcini care sunt diferite de cele îndeplinite anterior, cu luarea măsurilor adecvate de protejare a abilităților profesionale ale respectivului angajat.

h) Securitatea și sănătatea în muncă

S.C. Apaserv Satu Mare S.A. se angajează să propage și să consolideze principiul asigurării securității și sănătății în muncă, dezvoltând conștientizarea posibilelor riscuri, în timp ce promovează un comportament responsabil din partea tuturor angajaților. În plus, acționează în vederea păstrării, în primul rând prin activități preventive, a securității și sănătății salariaților, precum și a intereselor celorlalți parteneri. Obiectivul societății este de a-și proteja resursele umane, capitalul și activele financiare, încercând constant să atingă sinergia necesară nu numai în cadrul societății, ci și vis-a-vis de furnizorii și clienții implicați în activitățile sale. În acest sens, o structură internă bine dezvoltată, concentrată pe ideea dezvoltării continue a planurilor de referință, și modificările ulterioare ale tipurilor de riscuri, implică inițiative tehnice și organizatorice care cer:

- introducerea unui sistem complet integrat pentru administrarea riscurilor și a securității și sănătății în muncă.
- o analiză continuă a riscurilor și a elementelor de importanță majoră în procesele și resursele care trebuie protejate
- folosirea celor mai bune tehnologii avute la dispoziție
- controlul și actualizarea procedurilor de muncă și a manualelor de operare
- organizarea comunicărilor și a inițiativelor de formare profesională.

În plus, S.C. Apaserv Satu Mare S.A. acționează în vederea obținerii îmbunătățirii continue a eficienței structurilor organizatorice interne și a proceselor care contribuie la continuitatea serviciilor acordate, precum și la securitatea națională în general, aceasta fiind obținută prin participarea la activități de apărare civilă.

i) Asigurarea confidențialității

Datele personale ale salariaților sunt protejate prin aplicarea regulilor cu privire la informațiile pe care societatea le solicită angajaților, precum și a procedurilor de prelucrare și utilizare a acestora.

Nu este permisă investigarea credințelor personale, preferințelor și gusturilor salariaților sau a vieții private a acestora în general. Regulile de mai sus interzic de asemenea, comunicarea sau dezvăluirea datelor personale, fără acordul prealabil al părții interesate, cu excepția cazurilor care sunt prevăzute prin lege.



j) Integritatea și apărarea individului

S.C. Apaserv Satu Mare S.A. se obligă să protejeze integritatea morală a salariaților, asigurându-le condiții de lucru care să respecte demnitatea individului. Având în vedere cele de mai sus, societatea protejează salariații împotriva actelor de violență psihică și se opune oricăror atitudini sau forme de conduită care au ca rezultat discriminări sau prejudicii aduse individului sau convingerilor ori preferințelor sale (de exemplu, în cazul insultelor, amenințărilor, izolării, sau invadării excesive a intimității, precum și a limitelor profesionale).

Hărțuirea sexuală nu este permisă, și de asemenea nici o formă de conduită sau limbaj care poate prejudicia sentimentele persoanelor (de exemplu, expunerea de imagini cu referințe sexuale implicite sau utilizarea de aluzii sexuale insistente și continue).

Orice angajat al societății care consideră că a fost victima unei hărțuiri sau discriminări pe motive legate de vârstă, gen, rasă, stare de sănătate, naționalitate, opinii politice și credințe religioase, etc. poate raporta acest fapt Biroului Resurse Umane, care va stabili dacă s-a produs o încălcare a Codului etic. Diferențierile care sunt justificate sau care fac obiectul unei justificări, în baza unor criterii obiective, nu sunt considerate fapte discriminatorii.

Biroul Resurse Umane întocmește analize statistice periodice care fac posibilă stabilirea existenței sau inexistenței discriminatorilor împotriva anumitor grupuri. Aceste constatări sunt puse la dispoziția Conducerii societății și Consiliului de Administrație.

III.2.2. Norme și reguli de conduită a angajaților societății

a) Obligațiile angajaților

Angajații trebuie să acționeze cu bună credință în vederea îndeplinirii obligațiilor asumate prin încheierea contractului individual de muncă, precum și prevederile prezentului cod etic, în timp ce își îndeplinesc sarcinile de serviciu. Aceștia au de asemenea obligația de a raporta, folosind canalele de comunicare adecvate, orice încălcări ale regulilor de conduită stabilite prin proceduri interne.

b) Managementul informațiilor

Salariații trebuie să cunoască și să pună în aplicare politicile societății cu privire la protecția informațiilor, în vederea garantării integrității, confidențialității și disponibilității informațiilor. În întocmirea propriilor documente, aceștia trebuie să folosească un limbaj clar, obiectiv și complet, acceptând anumite controale efectuate de colegi, superiori sau alte părți autorizate să facă astfel de verificări.

c) Conflictele de interese

Toți angajații societății au obligația de a evita situațiile care pot duce la apariția conflictelor de interese și de a nu obține avantaje personale din fructificarea unor oportunități de afaceri de care pot lua la cunoștință în îndeplinirea funcțiilor lor.

Exemple de situații care pot da naștere conflictelor de interese includ:

- deținerea unor funcții de conducere (director general, directori executivi, șefi de secții, șefi de birouri și compartimente) și păstrarea intereselor economice cu privire la furnizori, clienți și competitori (deținerea de acțiuni, deținerea unor poziții profesionale), inclusiv acelea rezultate din legături de rudenie.
- administrarea relațiilor cu furnizorii și îndeplinirea activităților de muncă pentru aceeași furnizori, chiar dacă activitățile de muncă sunt îndeplinite de către o rudă
- acceptarea de bani sau favoruri de la persoane fizice sau juridice care au sau intenționează să aibă relații economice cu societatea.



În cazul chiar și a eventualității apariției unui conflict de interese, angajații trebuie să își informeze superiorul, care, conform procedurilor adecvate, va informa Biroul de Control Financiar Preventiv - Control Intern, urmând ca acesta să evalueze dacă există un conflict, cercetând fiecare caz în parte. **Angajatul are de asemenea obligația de a furniza informații cu privire la activitățile desfășurate în afara orelor de program, în cazul în care acest lucru poate genera un conflict de interese cu cele ale S.C. Apaserv Satu Mare S.A..**

d) Folosirea resurselor societății

Angajații au obligația de a depune toate eforturile în vederea protejării bunurilor societății, acționând responsabil și în conformitate cu procedurile operaționale stabilite pentru utilizarea acestora, care trebuie să fie redactate într-un mod exact. Fiecare angajat trebuie în special:

- să folosească cu grijă și într-un mod eficient bunurile care îi sunt încredințate
- să evite folosirea bunurilor societății într-o manieră necorespunzătoare, care poate cauza daune sau care poate reduce eficiența sau care intră în conflict cu interesele societății.

Fiecare salariat răspunde de asigurarea protecției resurselor care îi sunt atribuite și are obligația de a raporta imediat orice situații, fie și potențiale, care se dovedesc sau pot fi dăunătoare pentru companie, anunțând imediat departamentele care se ocupă de aceste probleme.

Societatea își rezervă dreptul de a preveni utilizarea inadecvată a propriilor bunuri și infrastructuri, prin intermediul sistemelor de contabilitate, raportare, control și analiză financiară și prevenire a riscului, toate acestea în conformitate cu prevederile legislației în vigoare în domeniu.

În ceea ce privește aplicațiile informatice, angajații au obligația:

- de a adapta politicile de securitate ale societății pentru a evita compromiterea eficienței funcționale și pentru a proteja sistemele IT
- de a nu trimite e-mail-uri amenințătoare sau insultătoare, care conțin limbaj vulgar sau comentarii neadecvate care pot ofensa terții și / sau dăuna imaginii societății.
- de a nu accesa site-uri de internet care au un conținut neadecvat sau jignitor.

e) Asigurarea unui serviciu public de calitate

Angajații societății au obligația de a asigura un serviciu public de calitate în beneficiul cetățenilor, prin participarea la luarea deciziilor și la transpunerea lor în practică, în scopul îndeplinirii misiunii operatorului S.C. Apaserv Satu Mare S.A.

În exercitarea atribuțiilor de serviciu salariații societății vor avea un comportament profesionist, pentru a câștiga și menține încrederea clienților în integritatea, imparțialitatea și eficacitatea societății.

f) Respectarea Constituției și a legilor

Salariații societății au obligația ca, prin actele și faptele lor, să respecte Constituția, legile țării și să acționeze pentru punerea în aplicare a dispozițiilor legale, în conformitate cu atribuțiile care le revin, cu respectarea eticii profesionale.

g) Loialitatea față de companie

Salariații societății au obligația de a apăra în mod loial prestigiul societății, precum și de a se abține de la orice act ori fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale acesteia.

Salariaților S.C. Apaserv Satu Mare S.A. le este **interzis:**

1. să exprime în public aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea societății cu politicile și strategiile acesteia.



2. să facă aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile aflate în curs de soluționare și în care societatea are calitatea de parte.

3. să dezvăluie informații care nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege.

4. să dezvăluie informațiile la care au acces în exercitarea atribuțiilor de serviciu, dacă aceste dezvăluiri sunt de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile S.C. Apaserv satu Mare S.A., ori a unor salariați ai societății, precum și a unor persoane fizice sau juridice.

5. să acorde asistență și consultanță persoanelor fizice sau juridice în vederea promovării de acțiuni juridice ori de altă natură împotriva statului, Consiliilor Locale ale autorităților administrativ teritoriale – acționari ai societății sau societății.

Prevederile punctelor 1 - 4 se aplică și după încetarea raporturilor de serviciu, pentru o perioadă de 2 ani, dacă dispozițiile din legi speciale nu prevăd alte termene.

Dezvăluirea informațiilor care nu au caracter public sau remiterea documentelor care conțin asemenea informații, la solicitarea reprezentanților unei autorități sau instituții publice, este permisă numai cu acordul directorului general.

Prevederile prezentului cod nu pot fi interpretate ca o derogare de la obligația legală a salariaților S.C. Apaserv Satu Mare S.A. de a furniza informații de interes public celor interesați, în condițiile legii.

h) Libertatea opiniilor

În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, salariații societății **au obligația** de a respecta demnitatea funcției deținute, corelând libertatea dialogului cu promovarea intereselor societății.

În activitatea lor, salariații **au obligația** de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lăsa influențați de considerente personale sau de popularitate.

În exprimarea opiniilor, salariații societății trebuie să aibă o atitudine conciliantă și să evite generarea conflictelor datorate schimbului de păreri.

i) Activitatea publică

Relațiile cu mijloacele de informare în masă se asigură de persoanele desemnate în acest sens de directorul general al societății, în condițiile legii.

Salariații societății desemnați să participe la activități sau dezbateri publice, în calitate oficială, trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare încredințat de conducerea societății.

În cazul în care nu sunt desemnați în acest sens, salariații pot participa la activități sau dezbateri publice, având obligația de a face cunoscut că opinia exprimată nu reprezintă punctul de vedere al societății.

j) Activitatea politică

În exercitarea funcției deținute, salariaților societății le este interzis:

- să participe la colectare de fonduri pentru activitatea partidelor politice
- să furnizeze sprijin logistic candidaților la funcții de demnitate publică
- să colaboreze cu persoanele fizice sau juridice care fac donații ori sponsorizări partidelor politice

- să afișeze, în cadrul societății, însemne ori obiecte inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora.

k) Relații în exercitarea atribuțiilor funcției

În relațiile cu personalul din cadrul societății, precum și cu persoanele fizice și juridice, salariații societății sunt **obligați** să aibă un comportament bazat pe respect, bună credință, corectitudine și amabilitate.



Salariații societății au obligația de a nu aduce atingere onoarei, reputației și demnității colegilor, precum și persoanelor cu care intră în legătură în exercitarea funcției, prin:

- întrebuințarea unor expresii jignitoare
- dezvăluirea unor aspecte ale vieții private
- formularea unor sesizări sau plângeri calomnioase

Salariații societății trebuie să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor consumatorilor. Salariații societății au obligația de a respecta principiul egalității consumatorilor în fața legii prin:

- promovarea unor soluții similare sau identice raportate la aceeași categorie de situații de fapt
- eliminarea oricăror forme de discriminare bazate pe aspecte privind naționalitatea, convingerile religioase și politice, starea materială, sănătate, vârstă, sexul sau alte aspecte.

l) Participarea la procesul de luare a deciziilor

În procesul de luare a deciziilor salariații societății **au obligația** să acționeze conform prevederilor legale și să își exercite capacitatea de apreciere în mod fundamental și imparțial.

Salariaților societății le este **interzis** să promită luarea unei decizii, de către societate, de către alți salariați ai societății, precum și îndeplinirea atribuțiilor în mod privilegiat.

m) Obiectivitate în evaluare

În exercitarea atribuțiilor specifice funcțiilor de conducere, salariații societății au obligația să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei pentru salariații din subordine.

Salariații cu funcție de conducere **au obligația** să examineze și să aplice cu obiectivitate criteriile de evaluare a competențelor profesionale pentru personalul din subordine, atunci când propun sau aprobă avansări, promovări, transferuri, numiri sau eliberări din funcții, ori acordarea de stimulente materiale sau morale, excluzând orice formă de favoritism ori discriminare.

Se interzice salariaților cu funcție de conducere să favorizeze sau să defavorizeze accesul ori promovarea în funcție pe criterii discriminatorii, de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme cu principiile prevăzute de prezentul cod.

n) Folosirea abuzivă a atribuțiilor funcției deținute

Este interzisă folosirea de către salariații cu funcții de conducere, în alte scopuri decât cele prevăzute de lege, a prerogativelor funcției deținute.

Prin activitatea de luare a deciziilor, de evaluare sau de participare la anchete sau acțiuni de control, personalului societății îi **este interzisă** urmărirea obținerii de foloase sau avantaje în interes personal ori producerea de prejudicii materiale sau morale altor persoane.

Salariaților societății le este interzis să folosească poziția oficială pe care o dețin sau relațiile pe care le-au stabilit în exercitarea funcției pentru a influența anchetele interne ori externe, sau pentru a determina luarea unei anumite măsuri.

Salariaților cu funcție de conducere, din cadrul societății, le este interzis să propună subalternilor să se înscrie în organizații sau asociații, indiferent de natura acestora, ori să le sugereze acest lucru, promițându-le acordarea unor avantaje materiale sau profesionale.

o) Limitarea participării la achiziții sau închirieri

Orice salariat al societății poate achiziționa un bun aflat în proprietatea privată a societății, supus vânzării în condițiile legii, cu excepția următoarelor cazuri:

- când a luat la cunoștință, în cursul sau ca urmare a îndeplinirii atribuțiilor de serviciu, despre valoarea ori calitatea bunurilor care urmează a fi vândute



- când a participat, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, la organizarea vânzării bunului respectiv

- când poate influența operațiunile de vânzare sau când a obținut informații la care persoanele interesate de cumpărarea bunului nu au avut acces.

Interdicțiile menționate mai sus se aplică în mod corespunzător și în cazul închirierii unui bun.

Salariaților societății le este interzisă furnizarea informațiilor referitoare la bunurile proprietate publică sau privată supuse operațiunilor de vânzare sau închiriere, în alte condiții decât cele prevăzute de lege.

III.2.3. Norme și reguli de conduită și comportament în relația coleg - coleg

Între colegi trebuie să existe cooperare și susținere reciprocă motivate de faptul că toți salariații societății sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de organizare și funcționare, comunicarea prin transferul de informații între colegi fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.

Colegii își datorează respect reciproc, considerație, dreptul la opinie, eventualele divergențe, nemulțumiri apărute între aceștia soluționându-se fără să afecteze relațiile de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate, manifestând atitudine conciliantă.

Între colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității, eventualele nemulțumiri dintre colegi să fie exprimate direct, netendențios.

Relația dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanță în practică și contribuție la teorie.

Între colegi, în desfășurarea activității, trebuie să fie prezent spiritul competițional care asigură progresul profesional, acordarea unor servicii publice de calitate, evitându-se comportamentele concurenționale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a clienților, de denigrare a colegilor. Comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale, nicidecum pe evidențierea defectelor celorlalți.

În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschiderea la sugestiile colegilor, admitând critica în mod constructiv și responsabil. Dacă este cazul, colegii pot să împărtășească din cunoștințele și experiențele acumulate în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

Constituie încălcări ale principiului colegialității:

a) discriminarea, hărțuirea de gen, etnică, sau sub orice altă formă, folosirea violenței fizice sau psihice, limbajul ofensator ori abuzul de autoritate la adresa unui membru al comunității

b) promovarea sau tolerarea unor comportamente dintre cele menționate mai sus de către conducerea compartimentelor precum și de către conducerea societății: director general, directori executivi

c) discreditarea în mod injust a ideilor, ipotezelor sau rezultatelor cercetărilor unui coleg

d) formularea în fața partenerilor a unor comentarii lipsite de curtoazie la adresa pregătirii profesionale, a ținutei morale sau a unor aspecte ce țin de viața privată a unui coleg

e) utilizarea și dezvăluirea în activitatea prestată a informațiilor transmise cu titlu confidențial de un alt coleg.



III.2.4. Norme și reguli de conduită în relația cu clienții

a) Imparțialitatea

S.C. Apaserv Satu Mare S.A. prin angajații săi se obligă să nu își supună clienții la discriminări arbitrare.

b) Contracte și comunicări către clienți

Contractele și comunicările adresate clienților S.C. Apaserv Satu Mare S.A. (inclusiv mesajele publicitare) trebuie să fie:

- clare și simple, formulate într-un limbaj pe cât se poate de asemănător cu cel folosit în mod obișnuit de către părți (în cazul clienților care fac parte din publicul larg, de exemplu, se vor evita clauzele care pot fi înțelese numai de experți, iar prețurile vor avea TVA-ul inclus)

- întocmite în conformitate cu regulile și regulamentele în vigoare, fără a recurge la practici derutante sau neadecvate (cum ar fi, de exemplu, folosirea procedurilor sau clauzelor contractuale abuzive)

- complete, astfel încât să se evite neglijarea oricărui element important pentru decizia clientului

- disponibile pe site-ul societății

Scopurile și respectiv, destinatarii comunicărilor determină în fiecare caz, modalitatea de comunicare (factură, telefon, presă, e-mail) cea mai potrivită pentru transmiterea conținutului, fără a recurge la folosirea excesivă a presiunii sau insistenței, cu respectarea obligației de a nu folosi instrumente care să fie înșelătoare sau neadecvate.

În final, societatea trebuie să asigure comunicarea în timp util a tuturor informațiilor cu privire la:

- orice modificări ale clauzelor prevăzute în contracte

- orice modificări ale condițiilor economice și tehnice pentru prestarea serviciilor

- rezultatele evaluărilor realizate în conformitate cu standardele impuse de autoritățile de reglementare.

c) Conduita angajaților în relația cu clienții

Stilul de conduită al S.C. Apaserv Satu Mare S.A. în relația cu clienții este bazat pe disponibilitate, respect și politețe, toate acestea fiind înglobate într-o relație de **colaborare și profesionalism**. În plus, S.C. Apaserv Satu Mare S.A. se angajează să reducă formalitățile pe care clienții săi trebuie să le îndeplinească și să folosească proceduri de plată care să fie simple, sigure, iar atunci când este posibil, scrise în format electronic și gratuite.

d) Controlul calității și satisfacerea clienților

Societatea se obligă să garanteze standarde de calitate adecvate cu privire la serviciile oferite, respectând nivelurile prevăzute în contractele de furnizare și să monitorizeze periodic rezultatele percepției clienților cu privire la calitate.

e) Implicarea clienților

S.C. Apaserv Satu Mare S.A. se obligă să răspundă tuturor sugestiilor și reclamațiilor făcute de clienți sau asociațiile de protecție a consumatorilor, folosind sisteme de comunicare adecvate și rapide (de exemplu adrese de e-mail) și să acorde o atenție specială clienților cu handicap. Societatea își asumă răspunderea de a informa clienții cu privire la primirea cererilor adresate de aceștia din urmă și cu privire la timpul necesar pentru formularea unui răspuns, care trebuie dat, în orice caz, cât mai repede posibil.

În măsura în care este posibil, societatea se angajează să se consulte cu asociațiile care se ocupă de protecția consumatorilor, în ceea ce privește proiectele care vor avea un efect semnificativ asupra clienților (structura facturilor, proceduri de facturare).



Pentru asigurarea respectării standardelor de conduită de mai sus, un sistem integrat de control monitorizează conduita salariaților și procedurile care guvernează relațiile cu clienții și asociațiile de protecție a consumatorilor.

III.2.5. Norme și reguli de conduită în relația cu furnizorii

a) Alegerea furnizorilor

Procesele de achiziție au ca scop obținerea unui avantaj maxim de competitivitate pentru S.C. Apaserv Satu Mare S.A., în timp ce tuturor furnizorilor li se acordă oportunități egale. Acestea se bazează de asemenea pe o conduită, atât în fază precontractuală, cât și contractuală, caracterizată prin elementele esențiale și reciproce de bună credință, transparență și colaborare.

În special, angajații S.C. Apaserv Satu Mare S.A. implicați în aceste procese au obligația de a:

- nu refuza nici unei persoane care îndeplinește condițiile specifice, posibilitatea de a depune oferte pentru încheierea de contracte, adoptând criteriile obiective de selecție care vor fi dovedite prin documentație adecvată

- asigura un nivel suficient de concurență în fiecare licitație publică, în conformitate cu prevederile legale privind achizițiile.

În orice caz, dacă în decursul îndeplinirii activităților sale, un furnizor acționează în numele S.C. Apaserv Satu Mare S.A. într-un mod care nu este în conformitate cu principiile generale ale prezentului Cod etic, societatea poate lua măsurile necesare, inclusiv, poate refuza să colaboreze cu furnizorul în viitor.

b) Integritatea și independența în relații

Relațiile S.C. Apaserv Satu Mare S.A. cu furnizorii sunt guvernate de principii comune și sunt supuse unei monitorizări constante din partea societății.

Semnarea unui contract cu un furnizor trebuie să se bazeze întotdeauna pe relații extrem de clare, evitând însă, pe cât posibil, formele de dependență. De exemplu:

- în conformitate cu prevederile legale contractele se încheie pe o perioadă de un an cu posibilitate de prelungire pentru primele 4 luni ale anului următor

- este incorectă încercarea de a convinge un furnizor să încheie un contract dezavantajos, în baza posibilității obținerii unui contract mai avantajos în viitor

Pentru a garanta transparența și eficiența maximă în procesul de achiziție, societatea ia măsurile necesare pentru a asigura:

- rotația salariaților responsabili cu achizițiile, de obicei la fiecare 5 ani (excepțiile vor fi raportate și aprobate de Consiliul de Administrație)

- separarea rolurilor între compartimentele care solicită achiziția și compartimentul care organizează procedura de achiziție și editează contractul

- capacitate adecvată pentru a urmări aplicarea deciziilor luate

- păstrarea informațiilor, împreună cu documentele oficiale de licitație publică și contractuală, pe perioadele stabilite prin regulamentele în vigoare menționate în procedurile interne de achiziții

c) Conduita etică în activitățile de achiziții

În vederea asigurării respectării, în realizarea activităților de achiziții, a principiilor de etică adoptate, societatea se obligă să introducă pentru furnizori, condiții prestabilite (de exemplu, un sistem de management de mediu). Încălcările principiilor generale ale codului etic vor avea ca rezultat declanșarea mecanismelor disciplinare care au de asemenea ca scop prevenirea infracțiunilor



împotriva instituțiilor publice sau dezastrelor de mediu care pot fi atribuite societății. În acest sens, vor fi introduse clauze speciale în contracte.

d) Conduita etică a furnizorilor (contractorilor)

Furnizorii vor acționa în permanență, cu devotament și imparțialitate și ca un furnizor loial la S.C. Apaserv Satu Mare S.A., precum și cu discreție adecvată. În mod particular, se vor abține de la orice declarație publică privind bunurile, lucrările sau serviciile furnizate, fără aprobarea prealabilă a S.C. Apaserv Satu Mare S.A. și de a se angaja în orice altă activitate care intră în conflict cu obligațiile lor față de S.C. Apaserv Satu Mare S.A. Furnizorii nu vor putea angaja în nici un fel S.C. Apaserv Satu Mare S.A. fără acordul scris prealabil al acesteia și, atunci când este posibil, vor face cunoscută această obligație terților.

Pe perioada executării contractului, furnizorii și personalul lor vor respecta drepturile omului și se vor obliga să nu aducă atingere obiceiurilor politice, culturale și religioase dominante în România.

Când furnizorul sau oricare din subcontractanții săi, personalul, experții, agenții sau subordonații săi, se oferă să dea ori sunt de acord să ofere ori să dea, sau dau oricărei persoane mită, bunuri în dar, facilități ori comision în scopul de a determina ori recompensa îndeplinirea sau neîndeplinirea oricărui act sau fapt privind contractele încheiate cu S.C. Apaserv Satu Mare S.A., ori pentru a favoriza sau defavoriza orice persoană în legătură cu contractul, aceștia vor răspunde în condițiile legii, în funcție de natura și gravitatea faptei.

S.C. Apaserv Satu Mare S.A. poate decide încetarea contractului, fără a aduce atingere nici unui drept anterior dobândit de furnizor în baza contractului încheiat.

Plățile către furnizor aferente contractului încheiat vor constitui singurul venit ori beneficiu ce poate deriva din contractul încheiat, și atât furnizorul cât și personalul său, salariat ori contractat, inclusiv conducerea sa și salariații din teritoriu, nu vor accepta nici un comision, deducere, alocare, plată indirectă ori orice altă formă de retribuire în legătură cu, sau pentru executarea obligațiilor prevăzute în contract.

Furnizorul nu va avea nici un drept, direct sau indirect, la vreo redevență, facilitate sau comision cu privire la orice bun sau procedeu brevetat sau protejat utilizate în scopurile contractului, fără aprobarea prealabilă în scris a S.C. Apaserv Satu Mare S.A..

Furnizorul și personalul său vor respecta secretul profesional, pe perioada executării contractului, inclusiv pe perioada oricărei prelungiri a acestuia, și după încetarea contractului. În acest sens, cu excepția cazului în care se obține acordul scris prealabil al societății, furnizorul și personalul său, salariat sau contractat de acesta, incluzând conducerea și salariații din teritoriu, nu vor comunica niciodată oricărei alte persoane sau entități, nici o informație confidențială divulgată lor sau despre care au luat la cunoștință și nu vor face publică nici o informație referitoare la recomandările primite în cursul sau ca rezultat al derulării contractului. Totodată, furnizorul și personalul său nu vor utiliza în dauna S.C. Apaserv Satu Mare S.A., informațiile ce le-au fost furnizate sau rezultatul studiilor, testelor, cercetărilor desfășurate în cursul sau în scopul executării contractului.

Furnizorul va lua toate măsurile necesare pentru a preveni ori stopa orice situație care ar putea compromite executarea obiectivă și imparțială a contractului. Conflictele de interese pot apărea în mod special ca rezultat al intereselor economice, afinităților, legăturilor de rudenie ori afinitate sau a oricărei alte legături sau interese comune. Orice conflict de interese apărut în timpul executării contractului trebuie notificat în scris tuturor părților semnatare ale contractului, fără întârziere.

S.C. Apaserv Satu Mare S.A. își rezervă dreptul de a verifica dacă măsurile luate sunt corespunzătoare și poate solicita măsuri suplimentare dacă este necesar. Furnizorul se va asigura că



personalul său, salariat sau contractat de el, inclusiv conducerea și salariații din teritoriu, nu se află într-o situație care ar putea genera un conflict de interese. Furnizorul va înlocui, imediat și fără vreo compensație din partea S.C. Apaserv Satu Mare S.A., orice membru al personalului său salariat ori contractat, inclusiv conducerea și salariații din teritoriu, care se regăsesc într-o astfel de situație.

Furnizorul se va abține de a stabili orice contact care ar putea să-i compromită independența ori pe cea a personalului său, salariat ori contractat, inclusiv conducerea și salariații din teritoriu. Când furnizorul nu-și menține independența, societatea, fără afectarea dreptului acesteia de a obține repararea prejudiciului ce i-a fost cauzat ca urmare a situației de conflict de interese, va putea decide încetarea de drept și cu efect imediat a contractului.

III.2.6. Norme și reguli de conduită în relația cu comunitățile

a) Politica de mediu

S.C. Apaserv Satu Mare S.A. garantează urmărirea realizării obiectivelor concordante cu scopurile strategice de mediu prin stabilirea și implementarea politicii de mediu abordată în mod unitar și consistent.

Aceste acțiuni vor implica:

- adoptarea principiilor cu privire la mediu și dezvoltarea durabilă
- stabilirea liniilor generale cu privire la implementarea politicilor de mediu
- identificarea indicatorilor și asigurarea monitorizării și controlului rezultatelor societății din punct de vedere al impactului asupra mediului
- administrarea relațiilor cu organizațiile, instituțiile și agențiile în domeniul mediului.

Societatea are în structura organizatorică un compartiment distinct responsabil cu sarcinile și problemele specifice acestui aspect.

b) Comunicări referitoare la mediu

Societatea oferă informații cu privire la implementarea politicilor de mediu și concordanța dintre rezultatele obținute și obiectivele stabilite, prin întocmirea și prezentarea la Consiliul de Administrație a unui raport de mediu.

Acest raport trebuie să evidențieze:

- cele mai importante evenimente legate de mediu (de exemplu, obținerea certificatelor de atestare a calității sistemelor de mediu, inițiative pentru protejarea mediului)
- cele mai importante rezultate în domeniu (efectul re tehnologizării și modernizării stațiilor de epurare, exploatarea resurselor recuperabile, reducerea emisiilor, gestionarea deșeurilor)

S.C. Apaserv Satu Mare S.A. se obligă să acorde acces la toate informațiile legate de mediu, în conformitate cu cerințele de protecție a informațiilor.

c) Relațiile cu grupurile de interes

Societatea consideră că stabilirea unui dialog cu diverse asociații prezintă o importanță majoră pentru dezvoltarea corespunzătoare a activităților sale economice. Având în vedere cele de mai sus, societatea va iniția canale stabile de comunicare cu asociațiile reprezentând partenerii acesteia, în scopul cooperării, în interesul reciproc al părților implicate, în prezentarea pozițiilor societății și prevenirea posibilelor situații conflictuale.

În acest sens societatea:

- garantează că va răspunde observațiilor tuturor asociațiilor
- ori de câte ori va fi posibil, va încerca să implice și să informeze asociațiile cele mai importante și reprezentative cu privire la aspectele care interesează anumite categorii de parteneri.



d) Relațiile de natură economică cu partide politice, organizații sindicale și asociații

Societatea nu finanțează partide politice sau candidați ori reprezentanți ai acestora și nici nu sponsorizează convenții sau festivități ale căror unic scop este acela de propagandă politică și nu exercită nici o presiune directă sau indirectă asupra politicianilor.

S.C. Apaserv Satu Mare S.A. nu plătește contribuții organizațiilor cu care ar putea avea conflicte de interese (de exemplu sindicate, asociații de mediu sau asociații de protecție a consumatorilor)

e) Ajutoare financiare și sponsorizări

Contractele de sponsorizare care pot implica probleme sociale, mediu, sporturi, arte, cultură și culte se aprobă de directorul general și se încheie doar în cazul în care există garanții de calitate.

În orice caz, în ceea ce privește propunerile de sponsorizare selectate, societatea acordă o atenție specială tuturor conflictelor de interese, atât celor personale, cât și celor la nivel de societate (de exemplu, legături de rudenie cu părțile interesate sau legături cu organizațiile care pot favoriza într-un anumit mod, în funcție de sarcinile pe care le îndeplinesc, activitățile societății).

f) Relațiile cu instituțiile

Fiecare relație cu instituțiile naționale și locale este realizată exclusiv prin forme de comunicare desemnate să evalueze implicațiile activității autorităților naționale și locale pentru societate, să răspundă cererilor oficiale sau actelor organelor de inspecție (întrebări, interpelări), sau să facă cunoscută poziția societății cu privire la subiecte care au importanță pentru aceasta.

În acest sens, S.C. Apaserv Satu Mare S.A. se obligă să stabilească, fără nici o formă de discriminare, canale stabile de comunicare cu toate părțile instituționale la nivel internațional, național și local, evitând acordurile oculte.

Pentru a asigura un maxim de claritate, contactele cu părțile instituționale se vor realiza exclusiv prin reprezentanți desemnați explicit pentru îndeplinirea acestui rol, de către directorul general.

g) Organisme de control în materie de concurență și autorități de reglementare

S.C. Apaserv Satu Mare S.A. respectă în totalitate și cu rigurozitate reglementările în materie de concurență, precum și pe acelea ale autorităților de reglementare în domeniul serviciilor de utilități publice.

Compartimentele funcționale ale societății au obligația de a notifica Biroul C.F.P. –C.I. cu privire la toate inițiativele asumate de acestea care pot avea consecințe în materie de legislație a concurenței.

S.C. Apaserv Satu Mare S.A. nu refuză, ascunde, manipulează sau interzice furnizarea oricăror informații cerute de autoritățile de control în materie de concurență sau de autoritățile de reglementare în decursul activităților acestora de inspecție și cooperează activ pe durata desfășurării oricăror proceduri de investigație.

În vederea garantării unui nivel maxim de transparență, societatea se obligă să nu permită producerea nici unei situații de conflict de interese în care să fie implicați salariații oricărei autorități sau membrii familiilor acestora.



IV. PROCEDURI DE IMPLEMENTARE

IV.1. Atribuțiile Comitetului de control intern cu privire la implementarea și controlul Codului etic

Comitetul de control intern este responsabil cu următoarele sarcini care implică Codul etic:

- luarea deciziilor cu privire la încălcările grave ale Codului etic raportate de Audit și de Biroul Calitate Mediu.
- exprimarea unor opinii obligatorii cu privire la verificarea celor mai semnificative politici și proceduri, pentru a garanta că acestea sunt în conformitate cu Codul etic
- revizuirea periodică a Codului etic .

În acest sens, Comitetul evaluează:

- planurile de comunicare și de formare profesională cu privire la problematica de etică
- Rapoartele întocmite de Audit și de Biroul Calitate Mediu.

IV.2. Atribuțiile de Control Intern din cadrul Biroului Calitate Mediu

Compartimentul de Control Intern are următoarele sarcini:

- confirmarea aplicării și respectării Codului etic prin activități de verificare care constau în controlul și promovarea îmbunătățirii continue în domeniul eticii în cadrul societății. Acest lucru va fi îndeplinit prin analiza și evaluarea proceselor stabilite pentru a controla riscurile de conduită contrară eticii.
- monitorizarea inițiativelor având ca scop creșterea informării și înțelegerii cu privire la Codul etic, în special.
- analizarea propunerilor de revizuire a procedurilor și politicilor societății care au un impact semnificativ în această materie, precum și formularea unor soluții posibile care vor fi înaintate spre evaluare Comitetului de control intern
- primirea și analizarea rapoartelor cu privire la nerespectarea Codului etic
- propunerea de revizuire a Codului etic.

Aceste activități vor fi îndeplinite cu ajutorul salariaților din cadrul Biroului Resurse Umane, Comisiei de Monitorizare, Coordonare și Îndrumare Metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial și a tuturor compartimentelor societății, fiind asigurat accesul nelimitat la toate documentele care pot fi utile.

IV.3. Comunicări și formare profesională specifică

Codul etic este adus în atenția tuturor salariaților societății prin activități de comunicare specifice (de exemplu, furnizarea unei copii a Codului etic fiecărei secții/birou, publicarea acestuia pe pagina de internet a societății - www.apaservsm.ro, includerea unei clauze de respectare a Codului etic în toate contractele individuale de muncă).

Pentru a se asigura că toți salariații societății au înțeles corect Codul etic, Biroul Resurse Umane pregătește și implementează un plan anual de formare profesională care pune accentul pe cunoașterea principiilor și standardelor de etică.

Inițiativele cu privire la formarea profesională în această materie sunt diferențiate în funcție de rolurile și responsabilitățile salariaților. Pentru personalul nou angajat este prevăzut un program de formare specială care prezintă conținutul Codului etic care trebuie respectat.

IV.4. Consiliere etică



S.C. Apaserv Satu Mare S.A.

str. Gara Ferăstrău nr. 9/A, 440210 Satu Mare, România

Nr.Reg.Comerțului: J30/1102/2004

CUI: RO16844952

Capital social subscris și vărsat: 6.901.340 lei

Tel.: 0261-759080, Fax: 0261-721056

În scopul aplicării eficiente a dispozițiilor prezentului cod directorul general al S.C. Apaserv Satu Mare S.A. va desemna, prin dispoziție, o persoană din cadrul Biroului Resurse Umane pentru realizarea atribuțiilor de consiliere etică și monitorizarea respectării normelor de conduită etică.

Salariatul prevăzut la aliniatul de mai sus are următoarele atribuțiuni:

- a) acordă consultanță și asistență salariaților societății cu privire la respectarea normelor de conduită
 - b) monitorizează aplicarea prevederilor prezentului cod
 - c) întocmește rapoarte semestriale privind respectarea normelor de conduită etică a salariaților
- Rapoartele prevăzute la alin. 2 lit. c aprobate de către directorul general se prezintă semestrial Consiliului de Administrație.

IV.5. Rapoarte ale părților interesate

S.C. Apaserv Satu Mare S.A. asigură stabilirea unor canale de comunicare prin care fiecare parte interesată poate face notificări privind prezentul Cod etic (de exemplu, asociațiile de protecție a consumatorilor sau asociațiile de protecție a mediului, furnizorii și personalul, dispecerat pentru clienți).

În același timp, toți partenerii societății pot raporta în scris în formă neanonimă, orice încălcare sau suspectare de încălcare a Codului etic. Sesizările de încălcare a prezentului Cod etic vor fi analizate de comisia de disciplină prin audierea autorului sesizării și a persoanei implicate în încălcarea pretinsă. Comisia de disciplină va lua măsurile necesare pentru a se asigura că persoanele care depun sesizările nu sunt supuse nici unui act de represalii, adică acțiuni care pot avea ca rezultat chiar și bănuiala de discriminare sau penalizare (în cazul furnizorilor, de exemplu, întreruperea relațiilor de afaceri, în cazul salariaților, nepromovarea).



V. MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Nerespectarea prezentului **cod**, atrage răspunderea persoanei vinovate.

Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu Regulamentul de Ordine Interioară a Societății.

Înregistrarea reclamațiilor

Orice persoană care se consideră vătămată prin fapta unui salariat al S.C. Apaserv Satu Mare S.A. poate să sesizeze acest lucru conducerii societății.

Reclamațiile și sesizările referitoare la încălcarea prezentului cod se pot face verbal în cadrul programului de audiențe a directorului general sau în scris pe adresa al S.C. Apaserv Satu Mare S.A.

Sesizările și reclamațiile scrise se depun la registratura societății iar acestea, prin grija directorului general, vor fi transmise secretarului comisiei de disciplină în termen de maxim 3 zile lucrătoare.

Sesizarea formulată în scris trebuie să cuprindă următoarele elemente:

- a) numele, prenumele, domiciliul sau, după caz, locul de muncă și funcția deținută de persoana care a formulat sesizarea ori denumirea și sediul persoanei juridice, precum și numele și funcția reprezentantului legal
- b) numele și prenumele salariatului a cărui faptă este sesizată ca abatere disciplinară
- c) descrierea faptei care constituie obiectul sesizării și data săvârșirii acesteia
- d) prezentarea dovezilor pe care se sprijină sesizarea
- e) adresa de corespondență, dacă este alta decât cea prevăzută la litera a)
- f) data
- g) semnătura

Sesizarea se depune în termen de maximum 1 an și 6 luni de la data săvârșirii faptei sesizată ca abatere disciplinară și trebuie însoțită, atunci când este posibil, de înscrisurile care o susțin.

În situația în care persoana care formulează sesizarea nu cunoaște informațiile referitoare la persoana care a săvârșit abaterea, sesizarea poate să cuprindă alte elemente de identificare a persoanei a cărui faptă este sesizată.

Dacă sesizarea nu a fost depusă în termenul menționat mai sus, ea va fi clasată de către comisia de disciplină.

Orice sesizare depusă la adresa unui salariat al societății este supusă procedurii de cercetare administrativă.

Procedura cercetării administrative se realizează de către comisia de disciplină.



VI. RĂSPUNDEREA DISCIPLINARĂ

Încălcarea prevederilor legale, ale dispozițiilor prezentului cod de conduită etică, ale contractului individual de muncă, precum și orice alte regulamente și dispoziții interne, atrage răspunderea disciplinară a salariaților, în condițiile legii.

VI.1 Abateri disciplinare

Sunt considerate abateri disciplinare următoarele fapte:

- a) Întârzierea sistematică în efectuarea lucrărilor
- b) Neglijența repetată în rezolvarea lucrărilor
- c) Necitirea contorului și înscrierea de date eronate în cartea de citire, cu excepția situațiilor când fapta săvârșită de salariat reprezintă neregulă intenționată (fraudă)
- d) Absența nemotivată de la serviciu
- e) Nerespectarea, în mod repetat, a programului de lucru
- f) Intervențiile și stăruințele pentru soluționarea unor cereri în afara cadrului legal
- g) Nerespectarea secretului profesional sau a confidențialității lucrărilor cu acest caracter
- h) Manifestări care aduc atingere prestigiului societății
- i) Desfășurarea în timpul programului de lucru a unor activități cu caracter politic
- j) Refuzul de a îndeplini atribuțiile de serviciu
- k) Încălcarea prevederilor legale referitoare la îndatoriri, incompatibilități, conflicte de interese și interdicții prevăzute
- l) Alte fapte prevăzute ca abateri disciplinare în actele normative în vigoare
- m) **Orice încălcare a prevederilor prezentului Cod etic** cu excepția celor care se încadrează în categoria neregulilor intenționate (fraudelor)

VI.2 Sancțiuni

Sancțiunile disciplinare pe care conducerea societății le poate aplica salariaților în cazul în care aceștia săvârșesc o abatere disciplinară sunt:

- a) Avertisment scris
- b) Retrogradarea din funcție, cu acordarea salariului corespunzător funcției în care s-a dispus retrogradarea, pentru o durată ce nu poate depăși 60 de zile
- c) Reducerea salariului de bază pe o durată de 1 – 3 luni cu 5 - 10%
- d) Reducerea salariului de bază și/sau a indemnizației de conducere pe o perioadă de 1 – 3 luni cu 5 - 10%
- e) Desfacerea disciplinară a contractului individual de muncă

Se consideră abatere disciplinară gravă și se sancționează direct cu desfacerea contractului individual de muncă necitirea contorului și înscrierea intenționată de date eronate în cartea de citire.

Sancțiunile disciplinare aplicabile sunt cele prevăzute de art. 109 din Regulamentul de Ordine Interioară aprobat de Consiliul de Administrație.

Amenzile disciplinare sunt interzise.

Pentru aceeași abatere disciplinară se poate aplica o singură sancțiune.

În situația în care prin aceeași sesizare se semnalează mai multe fapte ca abateri disciplinare săvârșite de un salariat, comisia de disciplină constituită, propune în urma cercetării administrative, aplicarea unei singure sancțiuni disciplinare, cu luarea în considerare a tuturor abaterilor disciplinare.



S.C. Apaserv Satu Mare S.A.

str. Gara Ferăstrău nr. 9/A, 440210 Satu Mare, România

Nr.Reg.Comerțului: J30/1102/2004

CUI: RO16844952

Capital social subscris și vărsat: 6.901.340 lei

Tel.: 0261-759080, Fax: 0261-721056

Sancțiunea disciplinară se aplică în raport cu gravitatea abaterii disciplinare săvârșite de salariat, avându-se în vedere următoarele:

- a) cauzele care au determinat săvârșirea abaterii disciplinare
- b) împrejurările în care aceasta a fost săvârșită
- c) gradul de vinovăție a persoanei în cauză
- d) consecințele abaterii disciplinare
- e) conduita salariatului în timpul desfășurării activității
- f) existența unor antecedente disciplinare

Sancțiunile disciplinare se aplică în termen de cel mult 1 an de la data sesizării comisiei de disciplină cu privire la săvârșirea abaterii disciplinare, dar nu mai târziu de 2 ani de la data săvârșirii abaterii disciplinare.

Cu excepția avertismentului scris nici o sancțiune nu poate fi dispusă înainte de efectuarea unei cercetări administrative.



VII. COMISIA DE DISCIPLINĂ

Comisia de disciplină este o structură deliberativă fără personalitate juridică, independentă în exercitarea atribuțiilor ce îi revin, care are competența de a analiza faptele salariaților S.C. Apaserv Satu Mare S.A. sesizate ca abateri disciplinare și de a propune modul de soluționare, prin individualizarea sancțiunii disciplinare aplicabile sau casarea sesizării, după caz.

Constituirea și componența comisiei de disciplină

Comisia de disciplină este constituită prin dispoziția directorului general și este formată din 5 membri titulari și, respectiv, 5 membri supleanți, 4 membri fiind desemnați de directorul general iar al cincilea este desemnat de organizația sindicală reprezentativă.

Comisia de disciplină are un secretar titular și un secretar supleant, numiți de directorul general al societății. Secretarul titular și secretarul supleant trebuie să aibă studii superioare juridice.

Va fi ales președinte al comisiei de disciplină membrul care are cea mai mare vechime în specialitate juridică sau, în cazul în care acesta nu există, membrul care are cea mai mare vechime în companie.

Membrii titulari și membrii supleanți, secretarul titular și secretarul supleant sunt numiți pe o perioadă de 3 ani, cu posibilitatea reînnoirii mandatului.

Secretarul titular și secretarul supleant nu sunt membri ai comisiei.

Poate fi desemnat membru al comisiei de disciplină salariatul care îndeplinește următoarele condiții:

- a) are o bună reputație profesională și conduită corespunzătoare în exercitarea funcției sale
- b) are studii superioare
- c) este salariat al societății angajat pe perioadă nedeterminată
- d) nu se află în următoarele cazuri de incompatibilitate:
 1. este soț, rudă sau afîn, până la gradul al patrulea inclusiv, cu persoanele care au competență legală de a numi membrii comisiei de disciplină, cu persoanele care au competență legală de a aplica sancțiunea disciplinară sau cu ceilalți salariați membri ai comisiei
 2. a fost sancționat disciplinar iar sancțiunea disciplinară aplicată nu a fost radiată

Conflict de interese

Membrii și secretarul comisiei de disciplină se află în conflict de interese dacă se află în una din următoarele situații:

- a) au relații cu caracter patrimonial cu salariatul a cărui faptă sesizată ca abatere disciplinară este cercetată
- b) interesele patrimoniale personale, ale soțului / soției sau rudelor de gradul I pot influența deciziile pe care trebuie să le ia în exercitarea atribuțiilor corespunzătoare care îi revin
- c) se află în raporturi ierarhice directe cu salariatul a cărui faptă sesizată ca abatere disciplinară este cercetată
- d) se află în relații de prietenie sau dușmănie cu salariatul a cărui faptă este sesizată ca abatere disciplinară
- e) ori de câte ori consideră că integritatea, obiectivitatea și imparțialitatea procedurii disciplinare pot fi afectate.

La prima ședință a comisiei de disciplină pentru analizarea oricărei sesizări adresate acesteia, membrii și secretarul comisiei de disciplină au obligația de a depune o declarație pe propria răspundere că nu se află în nici unul dintre cazurile care implică un conflict de interese.



În situația în care conflictul de interese intervine pe parcursul procedurii disciplinare, membrii și secretarii comisiei au obligația de a actualiza declarația menționată la aliniatul de mai sus și de a solicita suspendarea mandatului.

Declarațiile se păstrează de către secretarul comisiei. Încălcarea dispozițiilor de mai sus constituie abatere disciplinară.

Activitatea comisiei de disciplină

Activitatea comisiei de disciplină are la bază următoarele principii:

a) prezumția de nevinovăție, conform căreia salariatul este considerat nevinovat pentru fapta sesizată ca abatere disciplinară atât timp cât vinovăția sa nu a fost dovedită

b) garantarea dreptului la apărare, conform căruia salariatul are dreptul de a fi audiat, de a prezenta dovezi în apărarea sa și de a fi asistat sau reprezentat pe parcursul procedurii de cercetare administrativă

c) contradictorialitatea, conform căruia comisia de disciplină are obligația de a asigura persoanelor aflate pe poziții divergente posibilitatea de a se exprima cu privire la orice act sau fapt care are legătură cu abaterea disciplinară pentru care a fost sesizată comisia de disciplină

d) proporționalitatea, conform căruia trebuie respectat un raport corect între gravitatea abaterii disciplinare, circumstanțele săvârșirii acesteia și sancțiunea disciplinară propusă să fie aplicată

e) legalitatea sancțiunii, conform căruia comisia de disciplină nu poate propune decât sancțiunile disciplinare prevăzute de lege

f) unicitatea sancțiunii, conform căruia, pentru o abatere disciplinară nu se poate aplica decât o singură sancțiune disciplinară

g) celeritatea procedurii, conform căruia comisia de disciplină are obligația de a proceda fără întârziere la soluționarea cauzei, cu respectarea drepturilor persoanelor implicate și a procedurilor prevăzute de lege

h) obligativitatea opiniei, conform căruia fiecare membru al comisiei de disciplină are obligația de a se pronunța pentru fiecare sesizare aflată pe rolul comisiei de disciplină.

Comisia de disciplină își desfășoară activitatea numai în baza unei sesizări, în limitele și raportat la obiectul acesteia.

Competențele comisiei de disciplină se realizează prin exercitarea de către membrii acesteia a atribuțiilor care le revin, cu respectarea principiilor independenței, stabilității în cadrul comisiei, integrității, obiectivității și imparțialității în analizarea faptelor și luarea deciziilor.

Refuzul unui membru al comisiei de disciplină de a-și exprima opinia, sau abținerea de la vot pe parcursul cercetării administrative, constituie abatere disciplinară și se sancționează conform legii.

În desfășurarea activității și îndeplinirea atribuțiilor, membrii și secretarii comisiei de disciplină au următoarele obligații:

a) să asigure prin activitatea desfășurată respectarea legislației în vigoare precum și aplicarea principiilor menționate mai sus în derularea procedurii de cercetare administrativă

b) să aducă la cunoștința președintelui comisiei de disciplină orice ingerință în activitatea lor din partea unor persoane fizice sau juridice ori a unui grup de interese care ar putea să le afecteze independența sau imparțialitatea ori ar putea crea suspiciuni cu privire la aceasta

c) să participe la ședințele de lucru, stabilite potrivit procedurii de cercetare administrativă

d) să respecte confidențialitatea deliberărilor și a datelor cu caracter personal, în condițiile legii

e) să nu își exprime public opinia cu privire la procedurile aflate în derulare



- f) să evite orice contact personal cu persoana care a formulat sesizarea și cu salariatul a cărui faptă a fost sesizată pe durata procedurii de cercetare administrativă
- g) să respecte regimul incompatibilităților și al conflictului de interese și să aplice prevederile legale privind modalitățile de evitare a conflictului de interese

Atribuțiile comisiei de disciplină

Atribuțiile comisiei de disciplină sunt:

- administrative
- funcționale

Comisia de disciplină îndeplinește următoarele atribuții administrative:

- a) alege președintele comisiei
- b) primește sesizările și toate documentele care îi sunt adresate, după ce au fost înregistrate de secretarul comisiei de disciplină
- c) întocmește procesul verbal
- d) întocmește rapoarte
- e) întocmește recomandări cu caracter general, la finalizarea procedurilor de cercetare administrativă

f) întocmește și aprobă procedura proprie de funcționare

Comisia de disciplină se întrunește în vederea alegerii președintelui în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la numirea acesteia sau de la data suspendării ori încetării mandatului președintelui.

Comisia de disciplină are obligația de a primi, prin secretarul acesteia, orice document care îi este destinat, fie prin adresare directă fie prin repartizarea lui de către directorul general. Documentele primite de comisie se înregistrează în registrul de evidență a comisiei de disciplină.

Comisia de disciplină îndeplinește următoarele atribuții funcționale:

- a) efectuează procedura de cercetare administrativă a faptei sesizate ca abatere disciplinară
- b) propune sancționarea disciplinară aplicabilă sau, după caz, propune clasarea sesizării cu votul majorității membrilor comisiei
- c) propune menținerea sau anularea sancțiunilor în cazul în care acestea au fost contestate.

Contestația este adresată directorului general și se depune în termen de 5 zile lucrătoare de la data comunicării actului administrativ prin care aceasta a fost aprobată.

În situația existenței unei contestații, directorul general sesizează comisia de disciplină în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării contestației.

Președintele comisiei de disciplină îndeplinește următoarele atribuții:

- a) stabilește locul, data și ora ședințelor comisiei de disciplină
- b) conduce ședințele comisiei de disciplină
- c) coordonează activitatea comisiei de disciplină și a secretarului acesteia
- d) reprezintă comisia în fața unor persoane fizice sau juridice

Secretarul comisiei de disciplină are următoarele atribuții principale:

- a) primește și înregistrează documentele adresate comisiei de disciplină în registrul de evidență al comisiei de disciplină
- b) convoacă membrii comisiei și orice persoană, la solicitarea președintelui



- c) redactează și semnează, toate documentele emise de comisa de disciplină, alături de membrii acesteia, și ține evidența acestor documente
- d) primește și transmite corespondența comisiei de disciplină
- e) efectuează alte lucrări necesare desfășurării comisiei de disciplină, din dispoziția președintelui acesteia.

Orice sesizare depusă la secretariatul comisiei de disciplină va fi supusă procedurii cercetării administrative.

Cercetarea administrativă se va face în conformitate cu procedura proprie de desfășurare a activității comisiei de disciplină.

Comisia de disciplină poate să propună, în urma dezbaterii cazului:

- aplicarea măsurilor disciplinare prevăzute de prezentul cod în cazul în care s-a dovedit săvârșirea unei abateri disciplinare
- clasarea sesizării atunci când nu se confirmă săvârșirea unei abateri disciplinare.

În cazul în care comisia de disciplină propune aplicarea sancțiunilor disciplinare prevăzute în prezentul cod, aceasta va propune și durata acestora.

În termen de 5 zile lucrătoare de la data finalizării procedurii cercetării administrative, comisia de disciplină întocmește un raport cu privire la sesizarea în cauză, care trebuie să conțină următoarele elemente:

- data întocmirii raportului comisiei
- numărul și data de înregistrare a sesizării
- numele, prenumele, CNP, seria și numărul CI/BI, funcția deținută de salariatul a cărui faptă a fost sesizată ca abatere disciplinară, precum și compartimentul în care acesta își desfășoară activitatea
- numele, prenumele și domiciliul persoanei care a formulat sesizarea sau, după caz, locul de muncă și funcția deținută de aceasta
- prezentarea pe scurt a faptei sesizate, data comiterii acesteia și a circumstanțelor în care a fost săvârșită
- precizarea prevederilor legale, a regulamentelor și normelor interne, a dispozițiilor și ordinelor legale ale superiorilor ierarhici, care au fost încălcate de salariat
- probele administrative
- propunerea privind sancțiunea disciplinară atribuită sau, după caz, propunerea de clasare a sesizării
- motivarea propunerii
- numele, prenumele, semnăturile președintelui și ale celorlalți membri ai comisiei de disciplină, precum și a secretarului acesteia
- data întocmirii raportului.

Propunerea privind sancțiunea disciplinară aplicabilă se formulează pe baza majorității de voturi. Membrul comisiei care are altă părere redactează și semnează o opinie separată, cu prezentarea considerentelor pe care aceasta se sprijină.

Raportul comisiei de disciplină se aduce la cunoștința Compartimentului de Control Intern, Directorului General și Consiliului de Administrație, persoanei care a formulat sesizarea și salariatului a cărui faptă a fost sesizată.

Directorul General al societății dispune aplicarea sancțiunilor disciplinare printr-o dispoziție emisă în formă scrisă, în termen de 10 zile calendaristice de la data primirii raportului.



În cazul în care directorul general aplică o altă sancțiune decât cea propusă de comisia de disciplină, în dispoziția de sancționare se prezintă motivele care au stat la baza acestei decizii.

Sub sancțiunea nulității absolute, dispoziția de sancționare va cuprinde în mod obligatoriu:

- a) numele complet, domiciliul, CNP, funcția deținută de persoana a cărei faptă a fost sesizată ca abatere disciplinară, precum și structura în care aceasta își desfășoară activitatea
- b) descrierea faptei care constituie abatere disciplinară și data săvârșirii acesteia
- c) precizarea prevederilor legale, a regulamentelor și normelor interne, a dispozițiilor sau normelor legale ale superiorilor ierarhici, care au fost încălcate de salariat
- d) temeiul legal în baza căruia se aplică sancțiunea
- e) motivul pentru care a fost aplicată o altă sancțiune decât cea propusă de comisia de disciplină
- f) termenul în care sancțiunea disciplinară poate fi contestată
- g) instanța competentă la care poate fi contestat actul administrativ prin care s-a dispus sancțiunea disciplinară.

La dispoziția de sancționare se anexează raportul comisiei de disciplină, sub sancțiunea nulității absolute.

Dispoziția de sancționare se comunică în termen de maximum 5 zile calendaristice de la emiterea acesteia:

- Biroului Resurse Umane
- Comisiei de Disciplină care a elaborat și transmis raportul
- Salariatului a cărui faptă a fost sesizată ca abatere disciplinară
- Persoanei care a formulat sesizarea și se vor comunica concluziile consemnate în raportul comisiei de disciplină și măsurile de sancționare dispuse, dacă este cazul.

Salariatul nemulțumit de sancțiunea disciplinară aplicată o poate contesta în condițiile legii, la instanța de judecată.



S.C. Apaserv Satu Mare S.A.

str. Gara Ferăstrău nr. 9/A, 440210 Satu Mare, România

Nr.Reg.Comerțului: J30/1102/2004

CUI: RO16844952

Capital social subscris și vărsat: 6.901.340 lei

Tel.: 0261-759080, Fax: 0261-721056

VIII. NEREGULI ȘI INFRAȚIUNI

În cazul în care comisia de disciplină constată că fapta săvârșită de un salariat reprezintă o neregulă neintenționată sau intenționată (fraudă), cu sau fără impact financiar, aceasta va fi sancționată conform procedurii aferente semnalării și tratării cazurilor de nereguli/abateri/fraudă.

Dacă faptele săvârșite de salariat întrunesc elementele constitutive ale unor infracțiuni, vor fi sesizate organele de urmărire penală competente, în condițiile legii.

IX. DISPOZIȚII FINALE

Prezentul cod va fi revizuit periodic.

Prevederile prezentului cod se completează cu prevederile Legii 53/2003 Codul Muncii, cu modificările și completările ulterioare precum și a prevederilor Regulamentului de Ordine Interioară al Societății.

Codul etic al S.C. Apaserv Satu Mare S.A. intră în vigoare la data aprobării lui de către Consiliul de Administrație.

Ulterior aprobării Consiliului de Administrație, el va fi adus la cunoștința salariaților și persoanelor interesate.

DIRECTOR GENERAL

Dr.ing. Leitner Ioan