

## **COD DE CONDUITĂ ETICĂ**

### **INTRODUCERE**

#### **1.1 MISIUNEA SC AQUACARAȘ SA CARAȘ-SEVERIN**

SC AQUACARAȘ SA Caraș Severin are misiunea de a fi un operator regional eficient în domeniul serviciilor de alimentare cu apă și canalizare din județul Caraș Severin a cărui obiectiv principal este promovarea unui Serviciu Public responsabil, transparent, orientat spre clienți.

Sectorul de alimentare cu apă și canalizare trece printr-o perioadă de schimbări semnificative, inclusiv din punct de vedere al relației cu beneficiarii serviciilor. Măsura performanțelor Serviciului Public cât și individual al fiecărui angajat este dată din ce în ce mai mult de rezultatele obținute și de aprecierea din partea beneficiarilor.

A lucra în Sectorul Serviciilor Publice în general, comportă obligații speciale deoarece zilnic luăm decizii care influențează întreaga comunitate. Beneficiarii serviciilor de alimentare cu apă și canalizare au dreptul să se aștepte din partea SC AQUACARAȘ SA Caraș Severin și a angajaților săi să opereze onest, imparțial și eficient. Ei trebuie să aibă încredere în integritatea procesului de luare a deciziilor care îi influențează.

#### **1.2 ROLUL CODULUI ETIC ÎN REALIZAREA MISIUNII SC AQUACARAȘ SA CARAȘ-SEVERIN**

Prezentul cod de conduită etică definește idealurile, valorile, principiile și normele morale pe care angajații și colaboratorii S.C. AQUACARAȘ SA 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.

Etica reprezintă acele principii și valori de care ținem cont în luarea deciziilor. Ele ne ajută să decidem dacă acțiunile și comportamentele noastre sunt bune sau greșite. Regulile eticii ne ajută să acționăm conform unor standarde înalte și cu integritate.

Acest Cod etic exprimă angajamentele și responsabilitățile de natură etică cu privire la conducerea afacerilor și a activităților SC AQUACARAȘ SA Caraș Severin. Codul etic de conduită al personalului companiei operaționalizează o serie de valori și principii care să ghideze activitatea și comportamentul tuturor salariaților. El descrie o serie de reguli specifice, care fixează cerințele minime acceptabile de comportament pentru orice angajat al companiei. Orice încălcare a acestor reguli, va afecta nu numai drepturile și așteptările beneficiarilor, dar se va răsfrânge negativ și asupra reputației și integrității companiei. Respectarea prevederilor acestui cod de către toți angajații societății are o contribuție esențială în a ne ajuta să creăm și să menținem o bună reputație și o înaltă ținută pentru SC AQUACARAȘ SA în rândul comunității pe care o deservește.

#### **1.3 ABORDAREA ÎN CEEA CE PRIVEȘTE PĂRȚILE INTERESATE**

SC AQUACARAȘ SA dorește să mențină și să dezvolte o relație bazată pe încredere cu părțile interesate, respectiv cu acele categorii de persoane, grupuri sau instituții a

căror contribuție este solicitată pentru a realiza misiunea societății sau au un interes în urmărirea realizării acestei misiuni.

Părțile interesate sunt persoanele/instituțiile care fac investiții legate de activitatea companiei, în primul rând acționarii respectiv autoritățile locale membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Acvabanat, clienții, furnizorii și partenerii de afaceri. În sens larg, noțiunea de părți interesate se referă la toate persoanele sau grupurile, precum și la organizațiile sau instituțiile care le reprezintă, ale căror interese sunt influențate de efectele directe sau indirecte ale activității companiei. Sunt incluse în această sferă toate comunitățile locale în care compania își desfășoară activitatea.

#### **1.4 CONDUITĂ CONTRARĂ ETICII**

Conduita contrară eticii compromite, în desfășurarea activităților de afaceri, relația bazată pe încredere dintre SC AQUACARAȘ SA și colaboratori.

Conduita contrară eticii cultivă o atitudine ostilă față de companie a colaboratorilor, cu efect asupra eficienței companiei dar și asupra prestigiului ei.

#### **1.5 VALOAREA REPUTAȚIEI ȘI ÎNDATORIRILE DE LOIALITATE**

Buna reputație este o resursă imaterială esențială.

Buna reputație în exterior favorizează investițiile acționarilor, loialitatea clienților, atragerea celor mai bune resurse umane, liniștea furnizorilor precum și încrederea creditorilor. În interiorul societății, aceasta contribuie la luarea deciziilor și la implementarea acestora fără divergențe și, de asemenea, contribuie la organizarea activității fără controale birocratice și utilizarea excesivă a autorității.

Având în vedere că prezentul cod clarifică îndatoririle specifice ale societății cu privire la loialitate, acesta poate fi considerat termen de comparație în baza căruia se poate judeca reputația companiei.

## **2. DOMENIUL DE APLICARE, OBIECTIVE FUNDAMENTALE, PRINCIPII ȘI VALORI**

### **2.1 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 SC AQUACARAȘ SA.

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

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

### **2.2 OBIECTIVE**

Obiectivele prezentului cod urmăresc să asigure creșterea calității serviciului public, eliminarea birocrăției și a unor potențiale fapte de corupție din cadrul SC AQUACARAȘ SA, prin:

- a) reglementarea normelor de conduită profesională necesară realizării unor raporturi sociale și profesionale corespunzătoare creării și menținerii la nivel înalt a prestigiului SC AQUACARAȘ SA și al salariaților acestei societăți;

b) informarea publicului cu privire la conduita profesională la care este îndreptățit să se aștepte din partea salariaților companiei 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 companiei

### **2.3 PRINCIPII GENERALE**

Principiile care guvernează conduita profesională a angajaților SC AQUACARAȘ SA sunt următoarele:

**a) Supremația Constituției și a legii** – principiu conform căruia angajații companiei au îndatorirea de a respecta Constituția și legile țării.

**b) Prioritatea interesului societății** – principiu conform căruia angajații companiei au obligația de a considera interesul companiei mai presus decât interesul personal, în exercitarea atribuțiilor funcției.

#### **c) Asigurarea egalității de tratament a cetățenilor**

Angajații companiei 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 companiei 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 SC AQUACARAȘ SA 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 companiei 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 companiei trebuie să respecte, cu maximă seriozitate, atât legislația în vigoare, cât și codul etic și regulamentele interne. Urmărirea intereselor companiei nu va fi sub nici o formă utilizată drept justificare a unui comportament necinstit. În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu angajații companiei 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 compania sau de interesele partenerilor, ci și situații în care aceștia obțin un avantaj personal din fructificarea oportunităților de afaceri ale companiei, 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 operatorul regional SC AQUACARAȘ SA .

#### **j) Confidențialitatea**

Angajații SC AQUACARAȘ SA trebuie să garanteze confidențialitatea informațiilor care se află în posesia lor și să se abțină 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 companiei 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 companiei 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 companie.

#### **m) Valoarea resurselor umane**

Angajații companiei reprezintă un factor indispensabil în succesul acesteia. Ținând cont de acest fapt SC AQUACARAȘ SA 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, compania 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**

SC AQUACARAȘ SA 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 SC AQUACARAȘ SA vor furniza informații complete, transparente, inteligibile și corecte, astfel încât partenerii acesteia, în stabilirea relațiilor cu compania, 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, compania 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 oricărui dintre evenimentele care pot fi anticipate. Angajații SC AQUACARAȘ SA trebuie să știe că cea mai mare parte a activităților desfășurate de operatorul regional 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 companiei 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 SC AQUACARAȘ SA 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**

SC AQUACARAȘ SA 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**

SC AQUACARAȘ SA 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 societatea se angajează să o protejeze. În acest scop, în planificarea activității sale, compania 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.

## **2.4 Valori fundamentale**

a) Angajamentul – presupune dorința fiecărui salariat din cadrul SC AQUACARAȘ SA de a progresa în stăpânirea funcției deținute și de a-și îmbunătăți performanțele, pentru a asigura cetățenilor și partenerilor un serviciu public de calitate.

b) Lucrul în echipă – conform căruia salariații fac parte dintr-o echipă și trebuie sprijinită toată echipa și toți să primească sprijin din partea conducerii societății. Acest spirit de echipă trebuie simțit și exprimat în relațiile cu ceilalți colaboratori sau cetățeni, indiferent de originea lor culturală sau profesională.

c) 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 SC AQUACARAȘ SA trebuie pusă sub dublă constrângere: a încrederii și a eticii.

d) Confidențialitatea – prestarea serviciilor publice de către SC AQUACARAȘ SA impune luarea de măsuri posibile și rezonabile pentru asigurarea confidențialității datelor.

e) 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.

## **NORME DE CONDUITĂ ȘI REGULI DE COMPORTAMENT ÎN PRESTAREA SERVICIILOR PUBLICE**

### **1. Norme și reguli de conduită în relația companiei 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 companiei, și în conformitate cu principiul acordării de oportunități egale pentru toți candidații implicați.

Este interzis ca SC AQUACARAȘ SA să încheie contracte de muncă sau convenții de prestări servicii cu angajați ai societăților care auditează situațiile financiare ale acesteia .

#### **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 companie
- reguli și proceduri de adoptat pentru a evita posibile riscuri legate de securitatea și sănătatea în muncă și de îndatoririle salariatului respectiv
- sistemul de evaluare a performanțelor profesionale individuale.

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

### **c) Gestionarea resurselor umane**

SC AQUACARAȘ SA 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 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 compartimentului de resurse umane, iar, în măsura posibilului, a persoanelor care au colaborat cu persoana evaluată.

### **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 compartimentul de resurse umane și comunicări ale conducerii).

Managerii și șefii de compartimente dezvoltă și îmbunătățesc aptitudinile profesionale ale salariaților folosind toate mijloacele disponibile pentru a asigura dezvoltarea și creșterea aptitudinilor profesionale .

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

SC AQUACARAȘ SA 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.

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.

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**

Managerii, șefii de secții și șefii de 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.

#### **h) Securitatea și sănătatea în muncă**

SC AQUACARAȘ SA se angajează 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 companiei este de a-și proteja resursele umane, capitalul și activele financiare.

#### **i) Asigurarea confidențialității**

Datele personale ale salariaților sunt protejate prin aplicarea regulilor cu privire la informațiile pe care compania 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**



SC AQUACARAȘ SA 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 Compartimentului 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.

## **2. Norme și reguli de conduită aplicabile 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 companiei 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, Manageri, Șefi de Secții 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;
- acceptarea de bani sau favoruri de la persoane fizice sau juridice care au sau intenționează să aibă relații economice cu compania;
- concurența neloială în timpul programului de lucru sau în afara acestuia, cu folosirea sau nu a dotărilor societății;

În cazul chiar și a eventualității apariției unui conflict de interese, angajații trebuie să își informeze superiorul, care, conform procedurilor adecvate, va informa conducerea, urmând ca aceasta să evalueze dacă există un conflict, cercetând fiecare caz în parte.

#### **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 companiei într-o manieră necorespunzătoare, care poate cauza daune sau care poate reduce eficiența sau care intră în conflict cu interesele companiei.

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.

SC AQUACARAȘ SA 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 adopta 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
- sa nu foloseasca in mod abuziv contul de e-mail de serviciu in scop personal, sa foloseasca accesul la internet doar in legatura directa cu rezolvarea sarcinilor de serviciu.

SC AQUACARAȘ SA monitorizeaza folosirea internetului de catre angajati inclusiv a site-urilor si informatiilor accesate de acestia, in conditiile legi.

#### **E) ASIGURAREA UNUI SERVICIU PUBLIC DE CALITATE**

Angajații SC AQUACARAȘ SA 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 societății.

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

In relatiile cu clientii si nu numai, angajatii societatii au obligatia de a avea o tinuta vestimentara decenta si ingrijita , incepand cu incaltamintea si terminand cu coafura, accesoriile si produsele cosmetice.

#### **F) RESPECTAREA CONSTITUȚIEI ȘI A LEGILOR**

Salariații 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 atribuțiunile care le revin, cu respectarea eticii profesionale.

### **G) LOIALITATEA FAȚĂ DE SOCIETATE**

Salariații SC AQUACARAȘ SA 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 SC AQUACARAȘ SA 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 societate 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 atribuțiunilor de serviciu, dacă aceste dezvăluiri sunt de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile societății, ori a unor salariați ai societății, precum și a unor persoane fizice sau juridice
5. să dezvăluie către un concurent date secrete privind activitatea societății.
6. să acorde asistență și consultanță persoanelor fizice sau juridice în vederea promovării de acțiuni juridice ori de altă natură împotriva acționarilor sau societății.
7. să ofere servicii unui concurent al societății ori să accepte o asemenea ofertă.

Prevederile punctelor 1 – 5 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 societății de a furniza informații de interes public celor interesați, în condițiile legii.

### **H) LIBERTATEA OPINIILOR**

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

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 companiei 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 companiei 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 angajații, precum și cu persoanele fizice și juridice, salariații societății sunt obligați să aibă un comportament bazat pe respect, bună credință, corectitudine și amabilitate.

Salariații 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. Angajații 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 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 ATRIBUȚIUNILOR 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 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.

## **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.

Între colegi, în desfășurarea activității, trebuie să fie prezent spiritul competitiv care asigură progresul profesional și oferirea 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.

#### **4. NORME ȘI REGULI DE CONDUITĂ ÎN RELAȚIA CU CLIENȚII**

##### **a) Imparțialitatea**

SC AQUACARAȘ SA prin angajații săi se obligă să nu își supună clienții la discriminări arbitrare.

##### **b) Contracte și comunicări către clienți**

Contractele și comunicările adresate clienților societății (inclusiv mesajele publicitare) trebuie să fie:

- clare și simple, formulate într-un limbaj accesibil 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
- 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) 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.

##### **d) Implicarea clienților**

SC AQUACARAȘ SA se obligă să răspundă tuturor sugestiilor și reclamațiilor făcute de clienți sau asociațiile de protecție a consumatorilor, folosind sisteme de comunicare adecvate și rapide.

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.

#### **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 Intern , Contractului colectiv de munca încheiat la nivelul societății