



S.C. APA TÂRNAVEI MARI S.A.
OPERATOR REGIONAL DE APĂ ȘI APĂ UZATĂ

551041, MEDIAȘ, Str. Aleea Comandor Dimitrie Moraru nr. 19, Jud. SIBIU, ROMÂNIA
J32/1846/2006 CIF: RO 19502679 Tel.: 0040/269/845919 Fax : 0040/269/845677
Cont RO43RNCB0231070372030001 – BCR MEDIAȘ E-mail:office@apatarnavei.ro
www.apatarnavei.ro



Nr. 9500/17.11.2021

Anexa nr. 2 la Decizia C.A. nr. 44/17.11.2021

COD DE CONDUITĂ ETICĂ

S.C. APA TÂRNAVEI MARI S.A. MEDIAȘ



CUPRINS

CAPITOLUL I

CONSIDERAȚII GENERALE

1.1. Misiunea SC APA TÂRNAVEI MARI SA Mediaș.....	4
1.2. Rolul Codului de Conduită Etică în realizarea misiunii SC APA TÂRNAVEI MARI SA	4
1.3. Valoarea reputației	5

CAPITOLUL II

DOMENIUL DE APLICARE, OBIECTIVE, PRINCIPII ȘI VALORI

2.1. Domeniul de aplicare	5
2.2. Obiective	5
2.3. Principii fundamentale și valori	5
2.4. Termeni de referință	7

CAPITOLUL III

NORME DE CONDUITĂ ȘI REGULI DE COMPORTAMENT ÎN PRESTAREA ACTIVITĂȚII

3.1. Norme de conduită și reguli de comportament de natură profesională	8
3.2. Norme de conduită și reguli de comportament ale conducerii societății în raport cu salariații	12
3.3. Norme de conduită și reguli de comportament în relația coleg-coleg	15
3.4. Norme de conduită și reguli de comportament în relația cu clienții.....	16
3.5. Norme de conduită și reguli de comportament în relația cu furnizorii.....	17
3.6. Norme de conduită și reguli de comportament în relația cu comunitatea.....	18

CAPITOLUL IV

COORDONAREA ȘI CONTROLUL APLICĂRII NORMELOR DE CONDUITĂ

4.1. Informarea salariaților	19
4.2. Consilierul de etică	19

CAPITOLUL V

SESIZAREA ÎNCĂLCĂRII CODULUI DE CONDUITĂ ETICĂ	20
--	----

CAPITOLUL VI

DISPOZIȚII FINALE	21
-------------------------	----



Mesajul Directorului General

Stimați angajați ai S.C. APA TÂRNAVEI MARI S.A. Mediaș,

S.C. APA TÂRNAVEI MARI S.A. este o companie care urmărește respectarea celor mai înalte standarde de etică în afaceri. Avem obligația atât față de angajații noștri cât și față de investitori, clienți, furnizori, reprezentanți ai comunității locale, alți parteneri de afaceri, să fim onești, corecți și deschiși (sinceri) în toate activitățile noastre.

Ca angajați ai acestei companii vă confrunțați zilnic cu o serie de decizii privind derularea activității. Este responsabilitatea dumneavoastră personală ca, în oricare din aceste situații, să susțineți nivelul înalt al standardelor companiei în ceea ce privește etica în afaceri. Nu este posibil ca acest Cod de Conduită Etică al companiei să prevadă toate situațiile cu care vă puteți confrunța în activitatea dumneavoastră. Dacă vă veți folosi buna capacitate de gândire a afacerii și experiența, deciziile dumneavoastră nu vor ridica probleme de etică. Sperăm ca acest Cod să vă servească drept ghid pentru a face o alegere corectă atunci când vă veți confrunța cu o problemă de etică.

Vă recomandăm să folosiți acest prilej pentru a revedea politicile noastre și pentru a discuta orice nelămurire cu șefii dumneavoastră sau direct cu Biroul de Resurse Umane.

Liniile directoare stabilite în acest Cod trebuie urmate la toate nivelurile organizației, de către directori, sefi de la orice nivel și angajați.

Ne bazăm pe dumneavoastră în susținerea valorilor noastre de bază și în derularea afacerilor noastre în mod onest, corect și cu integritate.

Director General
Munteanu Ioan



CAPITOLUL I
CONSIDERAȚII GENERALE

1.1. Misiunea SC APA TÂRNAVEI MARI SA Mediaș

Art.1

- (1) În calitate de operator regional de apă și apă uzată pentru regiunea de NE a județului Sibiu, SC APA TÂRNAVEI MARI SA are misiunea de a oferi servicii complete și complexe de captare, tratare și distribuție a apei potabile, precum și servicii de colectare, transport și epurare a apei menajere, pluviale și industriale.

Declarația de misiune

- Dorim să furnizăm servicii de apă și apă uzată de bună calitate, la prețuri accesibile care să anticipeze nevoile și așteptările clienților din zona noastră de acoperire;
 - Ne angajăm să promovăm respectul și transparența prin tratamentul egal al tuturor clienților noștri și prin menținerea unei comunicări eficiente cu toți factorii interesați;
 - Țintim un nivel ridicat de profesionalism prin continua instruire a angajaților noștri pe care îi tratăm cu respect și fără discriminare;
 - Construim viitorul companiei noastre având drept scop prosperitatea, continuitatea, stabilitatea și dezvoltarea durabilă a acesteia printr-un management competitiv;
 - Vom promova responsabilitatea instituțională, protecția și conservarea mediului înconjurător.
- (2) **Caracteristica cea mai importantă a serviciilor noastre este calitatea și permanenta preocupare în ceea ce privește prevenirea poluării mediului, sănătatea populației deservite, sănătatea și securitatea ocupațională a angajaților, în condiții de eficiență economică și financiară.**
- (3) Întrucât serviciile noastre influențează întreaga comunitate, avem obligația de a opera onest, imparțial și eficient, ghidați de preocuparea permanentă pentru creșterea gradului de încredere al clienților și pentru asigurarea unei transparențe legate de acțiunile întreprinse;

1.2. Rolul Codului de Conduită Etică în realizarea misiunii SC APA TÂRNAVEI MARI SA

Art.2

- (1) **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.
- (2) Acest Cod exprimă angajamentele și responsabilitățile de natură etică cu privire la conducerea afacerilor și a activităților SC APA TÂRNAVEI MARI SA., comportamentele și conduita prin care valorile companiei sunt asumate, dezvoltă o cultură etică și asigură desfășurarea activităților conform legilor, reglementărilor, procedurilor și regulamentelor interne.
- (3) Prezentul Cod de Conduită Etică descrie o serie de reguli specifice, are caracter obligatoriu și se aplică în toate structurile societății, în orice moment și indiferent de poziția ocupată în cadrul societății, atât în relațiile din interiorul organizației, cât și în relațiile cu clienții sau alte părți interesate.
Orice încălcare a acestor reguli va afecta nu numai drepturile și așteptările beneficiarilor, dar se va răsfrânge negativ și asupra reputației și integrității companiei.
- (4) 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 APA TÂRNAVEI MARI SA, în rândul comunității pe care o deservim.



1.3. Valoarea reputației

Art.3 Conduita contrară eticii cultivă o atitudine ostilă față de Societate a colaboratorilor și clienților, cu efect asupra eficienței acesteia dar și asupra prestigiului ei.

(1) Este o mândrie și o obligație totodată a fiecăruia dintre noi să protejăm compania în care ne desfășurăm activitatea, atât pentru noi cât și pentru clienții noștri, să acționăm cu prudență și să nu îi compromitem/periclităm reputația în vreun fel. În caz contrar, acțiunile neconforme pot să conducă la pierderi personale/instituționale.

CAPITOLUL II **DOMENIUL DE APLICARE, OBIECTIVE, PRINCIPII ȘI VALORI**

2.1. Domeniul de aplicare

Art.4 Codul de Conduită Etică reglementează normele de conduită a personalului SC APA TÂRNAVEI MARI SA (inclusiv din cadrul Sucursalelor Agnita și Dumbrăveni).

(1) Fiecare angajat din cadrul societății trebuie să cunoască, să-și însușească și să acționeze în conformitate cu prevederile prezentului Cod.

2.2. Obiective

Art.5 Obiectivele prezentului Cod urmăresc să asigure creșterea calității serviciului public, eliminarea birocrăției și a unor potențiale fapte de corupție din cadrul Societății, prin:

- (1) reglementarea normelor de conduită necesară realizării unor raporturi sociale și profesionale corespunzătoare creării și menținerii la nivel înalt a prestigiului SC APA TÂRNAVEI MARI SA și al salariaților acestei societăți;
- (2) informarea publicului cu privire la conduita profesională la care este îndreptățit să se aștepte din partea salariaților companiei în executarea atribuțiilor de serviciu;
- (3) crearea unui climat de încredere și respect reciproc între părțile interesate (acționari, clienți, furnizori, parteneri de afaceri) și salariații Societății.

2.3. Principii fundamentale și valori

Art.6(1) În exercitarea activității și în îndeplinirea sarcinilor de serviciu, personalul SC APA TÂRNAVEI MARI SA respectă următoarele valori și principii:

- a) **Angajamentul** - dorința fiecărui salariat din cadrul SC APA TÂRNAVEI MARI SA de a progresa și de a-și îmbunătăți performanțele, pentru a asigura cetățenilor și partenerilor un serviciu public de calitate.
- b) **Asigurarea egalității de tratament a cetățenilor** - principiu conform căruia angajații companiei au obligația de a aplica același regim juridic oricărui cetățean în situații identice sau similare.
- c) **Cinste și corectitudine** - principiu conform căruia, în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, angajații societății trebuie să fie de bună credință și să acționeze pentru îndeplinirea conformă a acestora;
- d) **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 SC APA TÂRNAVEI MARI SA.



- e) **Competența profesională** – angajații SC APA TÂRNAVEI MARI SA au obligația să își îndeplinească atribuțiile de serviciu la cele mai înalte standarde, aplicând cunoștințele, aptitudinile și experiențele dobândite;
- f) **Confidențialitatea** – salariații SC APA TÂRNAVEI MARI SA sunt obligați să respecte clauza de confidențialitate în legătură cu faptele, informațiile sau documentele despre care iau cunoștință în exercitarea atribuțiilor lor;
- g) **Imparțialitate și nediscriminare** - principiu conform căruia angajații sunt obligați să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură, în exercitarea atribuțiilor;
- h) **Integritatea morală** - principiu conform căruia angajaților Societății le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru el sau pentru altul, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material;
- i) **Libertatea gândirii și exprimării** - principiul conform căruia angajații societății pot să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri;
- j) **Loialitatea** – angajații sunt devotați societății, în scopul îndeplinirii obiectivelor asumate, atât în nume personal, cât și în numele acesteia;
- k) **Obiectivitatea** – angajații SC APA TÂRNAVEI MARI SA sunt imparțiali și nu permit ca raționamentul profesional să fie influențat de prejudecăți, conflicte de interese sau alte influențe nedorite care să intervină în raționamentul profesional;
- l) **Principiul legalității**, conform căruia societatea are obligația de a respecta drepturile și libertățile cetățenilor, normele procedurale, libera concurență și tratamentul egal acordat beneficiarilor serviciilor publice, potrivit legii;
- m) **Responsabilitatea** – angajații SC APA TÂRNAVEI MARI SA își respectă obligațiile și își asumă răspunderea pentru propriile acțiuni;
- n) **Prioritatea interesului companiei** - principiu conform căruia angajații companiei au obligația de a considera interesul societății mai presus decât interesul personal, în exercitarea atribuțiilor.
- o) **Protecția mediului** - Mediul este resursa primară pe care S.C. APA TÂRNAVEI MARI 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 îmbunătății 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.
- p) **Punctualitatea** – presupune a ajunge la timp, a face lucrurile la timp, a termina la timp. Punctualitatea este dovadă de respect pe care o arătăm celorlalți, o importantă componentă a etichetei. Timpul este cea mai de preț avere a unui om. În aglomerata și agitata lume modernă, printre cele mai nepoliticoase lucruri pe care le putem face este să îi lăsăm pe ceilalți să ne aștepte. Cel care ajunge la timp, care predă o lucrare la timp este considerat un bun profesionist.
- q) **Seriozitate și profesionalism în îndeplinirea sarcinilor de serviciu** - principiu conform căruia angajații au obligația de a-și îndeplini sarcinile de serviciu în termenii stabiliți în proceduri și regulamente, în mod conștient și cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate;
- r) **Spirit de echipă** - angajații SC APA TÂRNAVEI MARI SA comunică, lucrează și reușesc împreună;
- s) **Supremația Constituției și a legii** - principiu conform căruia angajații companiei au îndatorirea de a respecta Constituția și legile țării.
- t) **Transparența și caracterul complet al informațiilor** - principiul conform căruia majoritatea activităților desfășurate de angajații Societății sunt, în cea mai mare parte a lor, publice și pot fi supuse monitorizării cetățenilor.



(2) Pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu și aplicarea principiilor legalității, integrității morale, competenței și responsabilității profesionale, eficienței, obiectivității, tratamentului imparțial și transparenței, **personalul din cadrul SC APA TÂRNAVEI MARI SA are următoarele obligații:**

- a) Să fie loial Companiei.
- b) Să aibă un comportament și un limbaj civilizată față de toate persoanele cu care vine în contact, în interiorul și exteriorul Companiei.
- c) Să dovedească spirit de echipă și solidaritate față de colegi, respectând drepturile și demnitatea fiecăruia.
- d) Să nu se lase influențat de interese personale, de presiuni sau influențe externe în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu.
- e) Să păstreze confidențialitatea operațiunilor efectuate, a documentelor și informațiilor care au acest regim și de care ia cunoștință prin exercitarea atribuțiilor de serviciu și ale funcției.
- f) Să respecte termenele impuse de superiori pentru îndeplinirea sarcinilor repartizate.
- g) Să aibă o ținută vestimentară decentă și curată.
- h) Să conștientizeze și să protejeze imaginea și prestigiul companiei, inclusiv al calității sale de angajat al SC APA TÂRNAVEI MARI SA.**

2.4. Termeni de referință

Art.7 În înțelesul prezentului cod, expresiile și termenii de mai jos au următoarele semnificații, conform legii:

- a) **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 contractul colectiv de muncă aplicabil, ordinele și dispozițiile legale ale conducătorilor ierarhici.
- 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) **Conflict de interese** - Acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct ori indirect, al unui angajat al Societății contravine interesului public și al companiei, 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.
- d) **Frauda** - Orice acțiune sau omisiune intenționată în legătura cu: utilizarea sau prezentarea de declarații ori documente false, incorecte sau incomplete, care au ca efect alocarea/dobândirea, respectiv utilizarea nepotrivită sau incorectă a fondurilor comunitare de la bugetul Comunității Europene și/sau a sumelor de cofinanțare aferente de la bugetul de stat, bugetele locale; necomunicarea unei informații prin încălcarea unei obligații specifice, având același efect la care s-a făcut referire anterior; deturnarea fondurilor de la scopurile pentru care au fost acordate inițial.
- e) **Informație cu privire la datele personale** - Orice informație privind o persoană identificată sau identificabilă.
- f) **Integritate** - Caracter integru, sentiment al demnității, dreptății și conștiințiozității, care servește drept călăuză în conduita omului, onestitate, cinste, probitate.
- g) **Interes personal** - 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 companiei prin folosirea reputației, influenței, facilităților, relațiilor, informațiilor la care are acces, ca urmare a exercitării sarcinilor de serviciu.
- h) **Principii** - elementele fundamentale pe care se întemeiază prezentele norme cuprinse în Codul de Conduită Etică.
- i) **Sarcini de serviciu** - Ansamblul atribuțiilor și responsabilităților stabilite de companie, în temeiul legii, a procedurilor și regulamentelor interne, în fișa postului.
- j) **Valori etice** - Valorile etice fac parte din cultura fiecărei entități publice și constituie un cod nescris, pe baza căruia sunt evaluate comportamentele.



CAPITOLUL III
NORME DE CONDUITĂ ȘI REGULI DE COMPORTAMENT ÎN PRESTAREA ACTIVITĂȚII

3.1. Norme de conduită și reguli de comportament de natură profesională

Asigurarea unui serviciu public de calitate

Art.8 (1) Angajații SC APA TÂRNAVEI MARI 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 operatorului.

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

Respectarea Constituției și a legilor

Art.9 Salariații SC APA TÂRNAVEI MARI SA 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.

Loialitatea față de societate

Art.10 (1) Salariații SC APA TÂRNAVEI MARI 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.

(2) Salariaților Societății 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 SC APA TÂRNAVEI MARI SA, 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, Consiliului Județean, Consiliilor locale sau societății.

(3) 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.

(4) Prevederile prezentului cod nu pot fi interpretate ca o derogare de la obligația legală a salariaților SC APA TÂRNAVEI MARI SA de a furniza informații de interes public celor interesați, în condițiile legii.

Libertatea opiniilor

Art.11(1) În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, salariații au obligația de a respecta demnitatea funcției deținute, corelând libertatea dialogului cu promovarea intereselor societății.

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

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

(4) Sunt interzise utilizarea unui limbaj ofensator, atacul la persoană, precum și comportamentele insultătoare. Persoanele care ocupă diferite categorii de funcții se pot exprima și pot să își justifice opiniile cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri.



Activitatea publică

Art.12 (1) Relațiile cu mijloacele de informare în masă se asigură de persoanele desemnate în acest sens de Directorul General al Societății, în condițiile legii.

(2) Salariații Societății desemnați să participe la activități sau dezbateri publice, în calitate oficială, trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare încredințat de Conducerea societății.

(3) 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.

Activitatea politică

Art.13 Salariaților SC APA TARNAVEI MARI SA nu le este interzis să simpatizeze sau să facă parte din formațiuni politice legal constituite, în condițiile în care preocupările lor politice nu afectează performanța profesională și nu se face propagandă la locul de muncă.

Art.14 Afilierăa unui salariat al SC APA TARNAVEI MARI SA la un partid politic este o opțiune strict personal și nu angajează cu nimic societatea sau structurile acesteia.

Art.15 Calitatea de salariat în cadrul SC APA TARNAVEI MARI SA nu îngrădește în niciun mod activitățile politice ale angajaților, ca persoane particulare, în afara programului de lucru și doar în nume propriu.

Art.16 Nu se va exercita niciun fel de presiune directă sau indirectă asupra angajaților pentru a sprijini o formațiune sau o candidatură politică individual ori pentru a contribui cu fonduri bănești în scopuri politice.

Art.17 În exercitarea funcției deținute, salariaților societății le este interzis:

- a) să participe la colectare de fonduri pentru activitatea partidelor politice;
- b) să furnizeze sprijin logistic candidaților la funcții de demnitate publică;
- c) să colaboreze cu persoanele fizice sau juridice care fac donații ori sponsorizări partidelor politice;
- d) să afișeze, în cadrul companiei, însemne ori obiecte inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora.

Cadrul relațiilor în exercitarea atribuțiilor

Art.18 (1) În relațiile cu personalul din cadrul societății, precum și cu persoanele fizice și juridice, salariații sunt **obligați** să aibă un comportament bazat pe *respect, bună credință, corectitudine și amabilitate*.

(2) 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:

- a) întrebuițarea unor expresii jignitoare;
- b) dezvăluirea unor aspecte ale vieții private;
- c) formularea unor sesizări sau plângeri calomnioase;

(3) 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:

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

Conflictul de interese

Art.19 Conflictul de interese apare atunci când există o situație de incompatibilitate între calitatea de angajat al SC APA TÂRNAVEI MARI SA și statutul personal al acestuia, transpusă prin orice acțiune sau inacțiune care poate afecta interesul și reputația societății.

Art.20 Datoria, loialitatea și sarcinile de serviciu ale angajaților nu trebuie compromise în niciun fel de interesele personale.

Art.21 (1) Angajații societății trebuie să respecte politica privind "conflictul de interese" și anume:



- a) să evite orice situație care implică sau poate genera antagonisme între interesele societății și propriile interese, astfel, **va îndeplini acte ori va participa la luarea deciziilor fără a determina, direct sau indirect un folos material pentru sine, pentru soțul sau o rudă ori un afiin până la gradul II inclusiv, sau pentru o altă persoană cu care s-a aflat în raporturi comerciale ori de muncă în ultimii 5 ani sau din partea căreia a beneficiat sau beneficiază de servicii sau foloase de orice natură.**
- b) să evite orice implicare directă sau indirectă (de exemplu, prin membrii familiei) în orice fel de asocieri sau investiții care influențează sau pot influența deciziile individuale ale oricărui angajat, atunci când acesta acționează în interesul SC APA TÂRNAVEI MARI SA.

(2) Orice posibil conflict de interese trebuie declarat.

Art.22 (1) În cazul în care un angajat este implicat într-un conflict de interese, conducerea SC APA TÂRNAVEI MARI SA trebuie să analizeze și să soluționeze situația împreună cu Oficiul Juridic/avocat reprezentant al societății.

(2) Aprobarea sau dezaprobarea situației descrise în alin.1 se va face pe baza unui document scris, înregistrat la Registratură.

Confidențialitatea informațiilor

Art.23 Salariații SC APA TÂRNAVEI MARI SA trebuie să respecte confidențialitatea informațiilor dobândite în timpul activităților profesionale și să nu le divulge în interes personal, direct sau indirect, unei terțe persoane.

Art.24 Este interzisă și considerată ilegală utilizarea informațiilor cu caracter confidențial în negocierea, directă sau indirectă, în cadrul diferitelor tranzacții/licitații/contracte.

Art.25 Este interzisă dezvăluirea, către alți angajați sau către o terță parte, a informațiilor confidențiale, atât în timpul activității angajatului cât și după încheierea acesteia.

Art.26 Se interzice dezvăluirea de către angajați a informațiilor obținute în cursul activității lor în scop personal sau într-o manieră care poate fi contrară legii ori în detrimentul obiectivelor legitime și etice ale Societății.

Art.27 Încălcarea angajamentelor referitoare la confidențialitate se sancționează conform legii, disciplinar, patrimonial sau penal, după caz.

Conduita în cadrul relațiilor internaționale

Art.28(1) Personalul care reprezintă Societatea în cadrul unor organizații internaționale, instituții de învățământ, conferințe, seminarii și alte activități cu caracter internațional are obligația să promoveze o imagine favorabilă țării și companiei pe care o reprezintă.

(2) În deplasările în afara țării, personalul societății este obligat să aibă o conduită corespunzătoare regulilor de protocol și să respecte legile și obiceiurile țării gazdă.

Interdicția privind acceptarea cadourilor, serviciilor și avantajelor

Art.29 (1) Angajaților companiei le este interzisă acordarea și primirea oricărui tip de cadouri care depășesc sau care sunt considerate ca excedând limitele obișnuite ale practicilor comerciale sau ale politeții sau care sunt, în orice caz, menite să obțină tratamente favorabile ca urmare a oricărei activități legate de SC APA TÂRNAVEI MARI SA. Sunt interzise în special, toate formele de cadouri oferite funcționarilor publici din România sau din străinătate, auditorilor sau familiilor acestora, capabile să influențeze independența judecării acestora sau obținerea oricăror tipuri de avantaje.

(2) Această regulă se referă în același timp la cadourile promise sau oferite, cât și la cele primite. Termenul „cadou” desemnează orice tip de beneficii (participarea gratuită la conferințe, promisiunea oferirii



unui loc de muncă). În toate cazurile, societatea se abține de la practici nepermise de lege, practica comercială sau normele de conduită etică – presupunând că acestea sunt cunoscute – ale companiilor sau persoanelor juridice cu care interrelaționează.

Participarea la procesul de luare a deciziilor

Art.30 (1) 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.

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

Folosirea resurselor societății

Art.31 (1) Angajații societății sunt obligați:

- a) să asigure ocrotirea proprietății publice și private a statului și a unităților administrativ-teritoriale, precum și protejarea bunurilor companiei, să evite producerea oricărui prejudiciu, acționând în orice situație ca un bun proprietar;
- b) să folosească timpul de lucru, precum și bunurile aparținând companiei numai pentru desfășurarea atribuțiilor ce îi revin conform fișei postului;
- c) să nu folosească timpul de lucru ori logistica companiei pentru realizarea unor activități în interes personal;
- d) să evite folosirea bunurilor societății într-o manieră necorespunzătoare, care poate cauza daune sau reduce eficiența, sau care intră în conflict cu interesele companiei;
- e) să păstreze curățenia și igiena în birouri, holuri, chicinete, grupuri sanitare pentru crearea unui mediu primitor și preîntâmpinarea îmbolnăvirilor;

(2) 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.

(3) La încetarea contractului individual de muncă, salariații au obligația de a returna ceea ce aparține de drept societății și în primul rând documentele (inclusiv în format electronic) care reprezintă informații cu caracter confidențial sau asupra cărora societatea are un drept de proprietate intelectuală.

Utilizarea aplicațiilor informatice

Art.32 Hardware-ul, software-ul și datele înregistrate pe computer trebuie protejate împotriva distrugerii, furtului, manipulării neatențe, accesului neautorizat și dezvăluirii de informații deținute de către S.C. APA TÂRNAVEI MARI S.A.

Art.33 Salariații SC APA TÂRNAVEI MARI SA trebuie să evite uzul în scop personal sau în alte scopuri care nu au legătură cu sarcinile de serviciu a hardware-ului și software-ului aflat în proprietatea S.C. APA TÂRNAVEI MARI S.A.

Art.34 Salariații S.C. APA TÂRNAVEI MARI S.A. trebuie să respecte măsurile de securitate specifice și să permită controalele interne ale fiecărui sistem computerizat la care li s-a acordat acces.

Art.35 Angajaților societății le este interzis:

- a) să acceseze site-uri de internet care au un conținut neadecvat sau jignitor.
- b) să trimită e-mail-uri sau să posteze pe rețele de socializare mesaje amenințătoare sau insultătoare, care conțin limbaj vulgar sau comentarii neadecvate care pot ofensa terții și pot dăuna imaginii societății.
- c) să deschidă atașamente despre care nu sunt convinși că sunt documente utile.
- d) să instaleze aplicații/programe care nu au legătură cu sarcinile de serviciu.



3.2. Norme de conduită și reguli de comportament ale acționarilor și conducerii societății în raport cu salariații

Art.36 (1) Conducerea Companiei este asigurată de:

- Adunarea Generală a Acționarilor;
- Consiliul de Administrație;
- Conducerea executivă.

(2) Acest sistem de conducere a 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.

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

A. Adunarea Generală a Acționarilor

Conducerea Companiei este asigurată de Adunarea Generală a Acționarilor. La sesiunile adunării generale participă președintele Consiliului de Administrație, Directorii Companiei, alți invitați. În Statutul Companiei există 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.

B. Consiliul de Administrație al Companiei

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. 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 Companiei. Președintele Consiliului de Administrație convoacă sesiunile 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.

C. Conducerea executivă a Companiei

Conducerea executivă trebuie să aibă un nivel corespunzător de integritate profesională și personală și să fie conștientă 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 tehnice, economice și financiare;
- o abordare pozitivă față de controlul financiar, a cărui funcționare o sprijină.



(4) 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.

(5) 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 Etică.

Recrutarea resurselor umane

Art.37 (1) Recrutarea/promovarea angajaților se face transparent, ținându-se cont de competența și experiența profesională necesară și integritatea candidaților/angajaților, care vor fi verificate la angajare/promovare, pentru a se evita apariția unor situații care dezavantajează compania.

(1) 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.

(2) 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.

(3) Biroul 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).

Stabilirea raporturilor de muncă

Art.38(1) 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 niciun fel de convenții ilegale.

(2) Înaintea stabilirii raportului de muncă, fiecare salariat este informat cu privire la clauzele esențiale ce urmează să fie trecute în contract;

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

Gestionarea resurselor umane

Art.39(1) În exercitarea atribuțiilor specifice, conducerea societății are obligația să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei pentru personalul din subordine.

(2) Personalul de conducere are obligația să examineze și să aplice cu obiectivitate criteriile de evaluare a competenței profesionale pentru personalul din subordine, atunci când propune ori aprobă avansări, promovări, transferuri, numiri sau eliberări din funcții ori acordarea de stimulente materiale sau morale, excluzând orice formă de favoritism ori discriminare.

(3) Personalul de conducere are obligația de a nu favoriza sau defavoriza accesul ori promovarea în funcții pe criterii discriminatorii, de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme cu principiile prevăzute la art. 6.

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

Art.40(1) 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).

(2) Managerii și șefii de compartimente dezvoltă și îmbunătățesc aptitudinile profesionale ale salariaților folosind toate mijloacele disponibile pentru a asigura dezvoltarea și creșterea aptitudinilor profesionale (de exemplu instruire cu privire la politicile și procedurile interne, îndrumarea acordată de personalul specializat etc.).



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

(4) SC APA TÂRNAVEI MARI 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.

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

(6) 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 Directorul General.

Administrarea timpului de lucru al angajaților

Art.41(1) 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.

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

Implicarea salariaților

Art.42(1) 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.

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

(3) 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.

Securitatea și sănătatea în muncă

Art.43(1) Conducerea SC APA TÂRNAVEI MARI SA acționează și controlează modul de respectare a normelor imperative în domeniul sănătății și securității în muncă, în scopul protejării vieții, integrității și sănătății salariaților, precum și garantarea condițiilor normale de lucru.

(2) Conducerea SC APA TÂRNAVEI MARI SA are obligația de a stabili prin intermediul *Regulamentului intern al societății* reguli privind sănătatea și securitatea muncii.

Asigurarea confidențialității

Art.44(1) Societatea respectă confidențialitatea datelor personale ale angajaților și cele referitoare la salariile acestora.

(2) Este interzisă dezvăluirea datelor referitoare la angajați către persoane care nu au nevoie de acestea pentru derularea activității profesionale, sau unor instituții care nu au autorizarea necesară, fără consimțământul acestora.

(3) Angajații nu pot fi obligați să încalce legea, valorile, politicile companiei sau prevederile prezentului Cod de Conduită Etică.



Integritatea și apărarea individului

Art.45(1) SC APA TÂRNAVEI MARI 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).

(2) **Hărțuirea sexuală** nu este permisă și de asemenea nicio 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).

(3) Orice angajat al SC APA TÂRNAVEI MARI SA 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 de Conduită Etică. Diferențierile care sunt justificate sau care fac obiectul unei justificări, în baza unor criterii obiective, nu sunt considerate fapte discriminatorii.

3.3. Norme de conduită și reguli de comportament în relația coleg – coleg

Art.46 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.

Art.47 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.

Art.48 Între colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității, eventualele nemulțumiri dintre colegi să fie exprimate direct, netendențios.

Art.49 Relația dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanță în practică și contribuție la teorie.

Art.50 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.

Art.51 În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschidere 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.

Art.52 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;
- c) discreditarea în mod injust a ideilor, ipotezelor sau rezultatelor activității 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;
- f) exprimarea unor aprecieri în legătură cu viața privată a altui coleg, defăimarea lui.



3.4. Norme de conduită și reguli de comportament în relația cu clienții

Imparțialitatea

Art.53

SC APA TÂRNAVEI MARI SA, prin angajații săi, se obligă să nu își supună clienții la discriminări arbitrare.

Contracte și comunicări către clienți

Art.54

(1) Contractele și comunicările adresate clienților SC APA TÂRNAVEI MARI SA (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*.

(2) Scopurile și 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.

(3) În final, Societatea trebuie să asigure comunicarea în timp util a tuturor informațiilor cu privire la:

- orice modificare a clauzelor prevăzute în contracte;
- orice modificare a condițiilor economice și tehnice pentru prestarea serviciilor;
- rezultatele evaluărilor realizate în conformitate cu standardele impuse de autoritățile de reglementare.

Colaborare și profesionalism

Art.55

(1) Stilul de conduită al SC APA TÂRNAVEI MARI SA în relația cu clienții este bazat pe disponibilitate, respect și politețe, toate acestea fiind înglobate într-o relație de **colaborare și profesionalism**.

(2) Salariații care intră în contact direct sau indirect cu clienții trebuie să aibă un comportament civilizată și amabil față de aceștia, fără însă a leza interesele sau imaginea societății și fără a încălca legislația, normele sau procedurile în vigoare, să explice și să răspundă profesional tuturor problemelor ridicate de clienți în legătură strictă cu activitatea prestată de societate, conform Procedurilor implementate în cadrul societății, ce reglementează modalitatea de interacțiune cu abonații clienții/potențialii clienți.

(3) În plus, Societatea 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.

Controlul calității și satisfacerea clienților

Art.56

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.



Implicarea clienților

Art.57

(1) SC APA TÂRNAVEI MARI 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 (de exemplu servicii de call-center, adrese de e-mail) și să acorde o atenție specială clienților cu handicap. Compania 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.

(2) 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.

Comunicări cu exteriorul

Art.58

Comunicările SC APA TÂRNAVEI MARI SA către parteneri săi (inclusiv acelea transmise prin mijloace media) sunt formulate respectând dreptul accesului la informație. Sub nicio formă nu se permite o comunicare falsă sau care să aibă la bază informații sau comentarii deformatate.

Art.59

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

Art.60

Toate comunicatele de presă sunt disponibile pe site-ul www.apatarnavei.ro pentru a se putea asigura maxim de acces. Pentru a garanta coerența și integritatea informațiilor, relațiile cu mass-media ale Societății sunt menținute prin coordonarea exclusivă a Biroului Relații Publice și Comunicare.

3.5. Norme de conduită și reguli de comportament în relația cu furnizorii

Alegerea furnizorilor

Art.61

Procesele de achiziție au ca scop obținerea unui avantaj maxim de competitivitate pentru SC APA TÂRNAVEI MARI SA, 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 Societății implicați în aceste procese au obligația de:

- a nu refuza niciunei persoane care îndeplinește condițiile specifice, posibilitatea de a depune oferte pentru încheierea de contracte, adoptând criterii obiective de selecție care vor fi dovedite prin documentație adecvată;
- a asigura un nivel suficient de concurență în fiecare licitație publică, în conformitate cu prevederile legale privind achizițiile.

Conduita etică în activitățile de achiziții

Art.62

Persoanele implicate în procesul de atribuire a contractelor de achiziție publică se vor asigura că:

- 1) orice informație referitoare la procedura de atribuire a contractului va fi pusă la dispoziția tuturor celor interesați;
- 2) documentația de atribuire este clară, completă și fără echivoc și finalizată înainte de transmiterea spre publicare a anunțului de participare;
- 3) opinia publică este informată în mod regulat asupra contractelor de achiziție publică atribuite.
- 4) orice decizie care poate afecta negativ drepturile sau interesele unei persoane, va fi explicită, clar motivată și va cuprinde baza legală care a determinat luarea deciziei respective.



3.6. Norme de conduită și reguli de comportament în relația cu comunitatea

Politica de Calitate, Mediu și SSM

Art.63 (1) Implementarea **Politicii de Calitate, Mediu și SSM** în organizația **S.C. APA TÂRNAVEI MARI S.A. Mediaș, Operator Regional de Apă și Apă Uzată** este o prioritate a managementului. Organizația noastră dorește să obțină performanță operațională, financiară și să responsabilizeze consumatorii cu privire la importanța apei.

(2) Cea mai importantă caracteristică a serviciilor noastre trebuie să fie calitatea și permanenta preocupare privind prevenirea poluării mediului, sănătatea și securitatea în muncă a angajaților.

(3) Managementul de vârf al **S.C. APA TÂRNAVEI MARI S.A. Mediaș** se angajează să ofere servicii complete și complexe de captare, tratare și distribuție a apei potabile, precum și servicii de colectare, transport și epurare a apei menajere, pluviale și industriale.

(4) Calitatea înseamnă pentru noi îndeplinirea cerințelor și așteptărilor clienților noștri pe care le putem realiza numai cu contribuția fiecărui angajat.

Relațiile cu grupurile de interes

Art.64 SC APA TÂRNAVEI MARI SA consideră că stabilirea unui dialog cu diverse asociații prezintă o importanță deosebită 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 acesteia 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.

Relațiile de natură economică cu partide politice, organizații și asociații

Art.65 (1) SC APA TÂRNAVEI MARI SA 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.

(2) SC APA TÂRNAVEI MARI SA nu plătește contribuții organizațiilor cu care ar putea avea conflicte de interes.

Ajutoare financiare și sponsorizări

Art.66 (1) Contractele de sponsorizare care pot implica probleme sociale, mediu, sporturi, arte, cultură și culte se aprobă de Directorul General.

(2) În ceea ce privește propunerile de sponsorizare selectate, Societatea acordă o atenție specială tuturor conflictelor de interes, atât celor personale, cât și celor la nivel de companie (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).

Relațiile cu instituțiile

Art.67 (1) 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 companiei cu privire la subiecte care au importanță pentru aceasta.



(2) În acest sens, SC APA TÂRNAVEI MARI SA 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.

(3) 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.

Organisme de control în materie de concurență și autorități de reglementare

Art.68 (1) Salariații Societății 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.

(2) SC APA TÂRNAVEI MARI SA 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.

CAPITOLUL IV
COORDONAREA ȘI CONTROLUL APLICĂRII NORMELOR DE CONDUITĂ

4.1. Informarea salariaților

Art.69 Aplicabilitatea principiilor prezentate în *Codul de Conduită Etică* nu poate acoperi întreaga arie de circumstanțe posibile, dar salariații SC APA TÂRNAVEI MARI SA, trebuie să ia deciziile astfel încât spiritul principiilor să fie permanent respectat.

Art.70 (1) Prevederile prezentului *Cod de Conduită Etică* se aduc la cunoștința angajaților în mod formalizat, după cum urmează:

- a) **Pentru salariații existenți** în statul de funcții al societății, de către conducătorii ierarhici, la data intrării în vigoare a acestuia.
- b) **Pentru noii angajați**, de către Biroul Resurse Umane, înainte ca aceștia să-și înceapă activitatea.

(2) Inițiativele cu privire la formarea profesională în această materie sunt diferențiate în funcție de rolurile și responsabilitățile salariaților.

(3) Orice modificare ce intervine în conținutul prezentului *Cod de Conduită Etică* este supusă procedurii de informare a salariaților conform alin. (1).

Art.71 *Codul de Conduită Etică* poate fi accesat pe site-ul societății www.apatarnavei.ro

4.2. Consilierul de etică

Art.72 În scopul aplicării eficiente a dispozițiilor prezentului Cod, Directorul General al SC APA TÂRNAVEI MARI SA desemnează, prin decizie, un angajat al societății, denumit *Consilier de etică*, pentru realizarea atribuțiilor de consiliere etică și monitorizarea respectării normelor de conduită etică, care îndeplinește următoarele atribuții:

- (1) acordă consultanță și asistență salariaților companiei cu privire la respectarea normelor de conduită;
- (2) monitorizează respectarea de către salariați a prevederilor Codului de Conduită Etică;
- (3) primește sesizările sau reclamațiile din partea autorităților, colaboratorilor, a altor entități sau instituții precum și de la proprii angajați, cu privire la cazurile de încălcare a prevederilor prezentului Cod și le supune spre dezbateră Comisiei de disciplină;
- (4) constată și analizează abateri de la prevederile prezentului Cod;



- (5) prezintă situația cazurilor constatate și face propuneri de soluționare/sanționare către Comisia de disciplină a Societății;
- (6) urmărește punerea în aplicare a măsurilor stabilite de către Comisia de disciplină a societății pentru soluționarea reclamațiilor și sesizărilor primite sau pentru sancționarea salariaților care au încălcat prevederile prezentului Cod;

Art.73 În funcție de gravitatea faptelor constatate/reclamate, de prevederile Regulamentului intern și a dispozițiilor legale în vigoare, Comisia de disciplină va stabili măsurile de soluționare a cazurilor semnalate și de sancționare a celor vinovați.

CAPITOLUL V

SESIZAREA ÎNCĂLCĂRII CODULUI DE CONDUITĂ ETICĂ

Art.74 Este considerată o **încălcare** a normelor prezentului *Cod de Conduită Etică*, orice comportament care poate fi interpretat ca o violare a principiilor și regulilor instituite și acceptate prin acest *Cod*.

Art.75 Este considerată o **încălcare gravă** a normelor prezentului *Cod de Conduită Etică* orice comportament care constă în săvârșirea uneia dintre următoarele fapte:

- (1) acțiunea de încălcare repetată a prevederilor prezentului *Cod*.
- (2) determinarea altor persoane să încalce dispozițiile prezentului *Cod*.
- (3) acțiunile de intimidare a persoanelor care au dezvăluit sau intenționează să dezvăluie faptele de încălcare a prezentului *Cod de Conduită Etică*, în scopul împiedicării acestora să procedeze la dezvăluirea menționată.

Art.76 Nerespectarea *Codului de Conduită Etică* este considerată un act de indisciplină și sancționată, în baza prevederilor legale și a reglementărilor interne în vigoare.

Art.77 (1) S.C. APA TÂRNAVEI MARI S.A. tratează sesizările cu privire la orice acțiune a unui angajat sau a unei alte persoane care acționează în numele societății care ar încălca legea sau normele interne de etică și integritate.

(2) Pentru o evaluarea corectă a cazului, sesizările trebuie făcute în nume propriu și vor include următoarele, fără a fi limitative: descrierea faptei, perioada în care s-a produs fapta, respectiv cu referințe la nume, date, documente și locații. Sesizarea nu constituie o dovadă în sine, însă persoanele interesate sunt încurajate să prezinte orice informații disponibile, care pot facilita investigarea.

(3) Sesizarea se va face în formă scrisă și va fi transmisă în atenția Consilierului de Etică, astfel:

- a) prin e-mail la adresa: **relatii.clienti@apatarnavei.ro**,
- b) la registratură, în plic închis cu mențiunea "Sesizare în atenția Consilierului de Etică";
- c) depunere personală a sesizării la consilierul de etică.

Sesizările anonime nu vor fi luate în considerare.

(4) Sesizările de încălcare a prezentului Cod de Conduită Etică vor fi analizate de către comisia de disciplină prin audierea autorului sesizării și a persoanei implicate în încălcarea pretinsă. La recomandarea consilierului de etică, Directorul General va dispune, în condițiile legii și a reglementărilor interne, verificarea actelor și a faptelor pentru care a fost sesizat. Verificarea și soluționarea sesizării se vor realiza fără a depăși termenele prevăzute de reglementările legale aplicabile.

(5) Societatea interzice în mod clar orice represalii asupra unui salariat care, de bună credință, raportează un act de încălcare a normelor de conduită, cunoscut sau suspectat. Exercițarea oricărui tip de represalii va conduce la desfășurarea unei acțiuni disciplinare în legătură cu cei găsiți vinovați. Aceleași



măsuri se vor lua și în legătură cu persoanele care au furnizat informații false în mod intenționat în cadrul sesizării.

CAPITOLUL VI

DISPOZIȚII FINALE

Art. 78 Prezentul *Cod de Conduită Etică* va fi revizuit periodic, ori de câte ori este necesar, în condițiile legii.

Art. 79 Personalul trebuie să semnaleze de îndată potențialele încălcări ale prezentului Cod de Conduită Etică și să ceară sprijinul/asistența consilierului de etică ori de câte ori consideră necesar.

Art. 80 *Codul de Conduită Etică* al SC APA TÂRNAVEI MARI SA intră în vigoare la data aprobării lui de către Consiliul de Administrație.

Art. 81 Ulterior aprobării Consiliului de Administrație, el va fi adus la cunoștința salariaților și persoanelor interesate.

Art. 82 Prezentul Cod de Conduită Etică are caracter obligatoriu și se aplică în cadrul tuturor structurilor societății, în orice moment, indiferent de poziția ocupată în cadrul societății.

Art. 82 Prevederile prezentului Cod de Conduită Etică sunt completate de prevederile: Regulamentului Intern, Contractul Colectiv de muncă aplicabil, Regulamentului de Organizare și Funcționare, precum și a tuturor Politicilor și procedurilor interne ale S.C. APA TÂRNAVEI MARI S.A..

Art. 83 La data intrării în vigoare a prezentului *Cod de conduită etică* se abrogă *Codul Etic al S.C. APA TÂRNAVEI MARI S.A. nr. 2611/22.03.2016.*