



TERMO CALOR CONFORT S.A.

str. Calea București, bloc U4, MEZ, cod poștal: 110134, Pitești, jud. Argeș, tel. 0248.222956, 0372.788712; fax. 0248.222965, site:www.termopitesti.ro, e-mail: office@termopitesti.ro, înregistrat la ORC Argeș sub nr. J03/880/10.09.2010, EUID:ROONRC.J03/880/2010, CUI: RO27374805/10.09.2010, contul IBAN nr: RO12RZBR0000060013039693, deschis la Raiffeisen Bank - Agenția Pitești, cont nr. RO72TREZ0465069xxx009153 deschis la Trezoreria Municipiului Pitești, contul IBAN nr:RO50BREL0002001283630100 si cont Escrow nr. RO23BREL0002001283630101, deschis la Libra Bank, Capital social subscris și vărsat: 9.539.000 lei

Nr.

APROBAT

Președintele Consiliului de Administrație,
ISTRATE Ion

CODUL DE CONDUITĂ ETICĂ

Director General
RICHITEANU Iulian

Economist Sef
Președintele Comisiei SCIM
RACEANU Liviu

Sef Serv. Resurse Umane, Org., Arhiva
Secretar al Consiliului de Administrație
CRIVAC Adrian

Biroul Juridic
POPESCU CIOACA Constantin

Revizuit
Responsabil consiliere etica
IONESCU Daniel

2022



TERMO CALOR CONFORT S.A.

str. Calea București, bloc U4, MEZ, cod poștal: 110134, Pitești, jud. Argeș, tel. 0248.222956, 0372.788712; fax. 0248.222965, site:www.termopitesti.ro, e-mail: office@termopitesti.ro , înregistrat la ORC Argeș sub nr. J03/880/10.09.2010, EUID:ROONRC.J03/880/2010, CUI: RO27374805/10.09.2010, contul IBAN nr: RO12RZBR0000060013039693, deschis la Raiffeisen Bank - Agenția Pitești, cont nr. RO72TREZ0465069xxx009153 deschis la Trezoreria Municipiului Pitești, contul IBAN nr:RO50BREL0002001283630100 si cont Escrow nr. RO23BREL0002001283630101, deschis la Libra Bank, Capital social subscris și vărsat: 9.539.000 lei

CODUL DE CONDUITĂ ETICĂ CUPRINS

Cap.		Pag.
	CUPRINS	1
1.	INTRODUCERE	3
1.1	Misiunea TERMO CALOR CONFORT S.A.	3
1.2	Rolul CODULUI DE CONDUITĂ ETICĂ în realizarea misiunii societății	3
1.3	Abordarea în ceea ce privește părțile interesate	3
1.4	Conduita contrară eticii	3
1.5	Valoarea reputației și îndatoririle de loialitate	3
2.	DOMENIUL DE APLICARE, OBIECTIVE FUNDAMENTALE, PRINCIPII ȘI VALORI	4
2.1	Domeniul de aplicare	4
2.2	Obiective	4
2.3	Principii generale	4
a)	Supremația Constituției și a legii	4
b)	Prioritatea interesului public al societății	4
c)	Asigurarea egalității de tratament a cetățenilor	4
d)	Seriozitate și profesionalism în îndeplinirea sarcinilor de serviciu	4
e)	Imparțialitate și nediscriminare	4
f)	Integritatea morală	4
g)	Libertatea gândirii și exprimării	4
h)	Onestitate, cinste și corectitudine	4
i)	Conduita adecvată în cazul unui posibil conflict de interese	4
j)	Confidențialitatea	4
k)	Relațiile cu acționarii	5
l)	Valorificarea investiției acționarilor	5
m)	Valoarea resurselor umane	5
n)	Exercitarea echitabilă a autorității	5
o)	Integritatea individului	5
p)	Transparența și caracterul complet al informațiilor	5
q)	Conduita corespunzătoare și corectă în gestionarea și eventuala negociere a contractelor	5
r)	Calitatea serviciului	5
s)	Concurența loială	5
t)	Responsabilitatea față de comunitate	5
u)	Protecția mediului	5
2.4	Valori fundamentale	6
2.5	Termeni de referință	6
3.	NORME DE CONDUITA ȘI REGULI DE COMPORTAMENT ÎN PRESTAREA SERVICIILOR PUBLICE	7
3.1	Norme de conduită și reguli de comportament în relația cu acționarii	7
3.1.1	Adunarea Generala a Acționarilor	7
3.1.2	Consiliul de Administrație , Președintele CA, membrii CA	7
3.1.3	Conducerea executivă (Director General, Economist Șef)	8
3.1.4	Auditor financiar extern	8
3.1.5	Control Intern Managerial	8
3.2	Norme de conduită și reguli de comportament în relația cu părțile interesate	9
	Prelucrarea informațiilor	9
	Cadouri și beneficii	9
	Comunicări cu exteriorul	10
3.2.1	Norme și reguli de conduită în relația societății cu angajații	10
a)	Recrutarea resurselor umane	10
b)	Stabilirea raporturilor de muncă	10

c)	Gestionarea resurselor umane	10
Cap.	Cuprins	Pag.
d)	Informarea cu privire la politicile de personal si formarea profesionala a salariaților	11
e)	Administrarea timpului de lucru a angajaților	11
f)	Implicarea salariaților	11
g)	Intervenții în organizarea muncii	11
h)	Securitatea și sănătatea în muncă	11
i)	Asigurarea confidențialității	12
j)	Integritatea și apărarea individului	12
3.2.2	Norme și reguli de conduită a angajaților societății	12
a)	Obligațiile angajaților	12
b)	Managementul informațiilor	12
c)	Conflictele de interese	12
d)	Folosirea resurselor societății	13
e)	Asigurarea unui serviciu public de calitate	13
f)	Respectarea Constituției și a legilor	13
g)	Loialitatea față de companie	13
h)	Libertatea opiniilor	13
i)	Activitatea publică	14
j)	Activitatea politică	14
k)	Relații în exercitarea atribuțiilor funcției	14
l)	Participarea la procesul de luare a deciziilor	14
m)	Obiectivitate în evaluare	14
n)	Folosirea abuziva a atribuțiilor funcției deținute	14
o)	Limitarea participării la achiziții sau închirieri	15
3.2.3	Norme și reguli de conduită și comportament în relația coleg - coleg	15
3.2.4	Norme și reguli de conduită în relația cu clienții	15
a)	Imparțialitatea	15
b)	Contracte și comunicări către clienți	15
c)	Conduita angajaților în relația cu clienții	16
d)	Implicarea clienților	16
3.2.5	Norme și reguli de conduită în relația cu furnizorii	16
a)	Alegerea furnizorilor	16
b)	Integritatea și independența în relațiile cu furnizorii	16
c)	Conduita etică în activitățile de achiziții	16
d)	Conduita etică a furnizorilor (contractorilor)	17
3.2.6	Norme și reguli de conduită în relația cu comunitățile	17
a)	Politica de mediu	17
b)	Comunicare referitoare la mediu	17
c)	Relațiile cu grupurile de interese	18
d)	Relațiile de natură economică cu partide politice, organizații sindicale și asociații	18
e)	Ajutoare financiare și sponsorizări	18
f)	Relațiile cu instituțiile	18
g)	Organisme de control în materie de concurență și autorități de reglementare	18
4.	PROCEDURI DE IMPLEMENTARE	19
4.1	Atribuțiile Comitetului de control intern managerial cu privire la implementarea si controlul Codului de conduita etică	19
4.2	Atribuțiile Compartimentului de Audit	19
4.3	Comunicare și formare profesională specifică	19
4.4	Consiliere etică	19
4.5	Rapoarte ale părților interesate	19
5.	MODUL DE SOLUTIONARE A RECLAMATIILOR	20
5.1	Înregistrarea reclamațiilor	20
6.	RĂSPUNDEREA DISCIPLINARĂ	20
6.1	Abateri disciplinare	20
6.2	Sanctiuni	20
7.	COMISIA DE DISCIPLINA	21
7.1	Constituirea și componența comisiei de disciplină	21
7.2	Conflict de interese	21
7.3	Activitatea comisiei de disciplină	21
7.4	Atribuțiile comisiei de disciplină	21
8.	NEREGULI ȘI INFRACTIUNI	22

1. INTRODUCERE

1.1 Misiunea TERMO CALOR CONFORT S.A.

Societatea are misiunea de a fi cel mai eficient operator regional din domeniul serviciilor publice de producere, transport, distribuție și furnizare de energie termică în sistem centralizat în municipiul Pitești, orașul Topoloveni și comuna Mărăcineni din județul Argeș, a cărui obiectiv principal este de promovarea unui serviciu public responsabil, transparent, orientat spre clienți.

Activitatea de producere, transport, distribuție și furnizare de energie termică în sistem centralizat 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 se iau decizii care influențează întreaga comunitate. Beneficiarii serviciilor de producere, transport, distribuție și furnizare de energie termică în sistem centralizat au dreptul să se aștepte din partea **TERMO CALOR CONFORT S.A.** 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 de conduită etică în realizarea misiunii societății

„Etica” reprezintă acel set de principii și valori de care se ține 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 de integritate.

Prezentul **Cod de conduită etică** exprimă angajamentele și responsabilitățile de natură etică cu privire la conducerea activităților societății.

Codul de conduita etică a personalului operează cu o serie de valori și principii care trebuie 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 societății. Orice încălcare a acestor reguli, va afecta nu numai drepturile ci și așteptările beneficiarilor, dar se va răsfrânge negativ și asupra reputației și integrității societății.

Respectarea prevederilor acestui cod de către toți angajații societății are o contribuție esențială în a crea și menține o bună reputație și o înaltă ținută pentru societate, în rândul comunității pe care o deservim.

1.3 Abordarea în ceea ce privește părțile interesate

TERMO CALOR CONFORT S.A. 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 care fac investiții legate de activitatea societății, în primul rând, acționarii, respectiv autoritățile locale membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitara de utilități publice pentru serviciul de producere, transport, distribuție și furnizare de energie termică în sistem centralizat **TERMO SERV ARGEȘ**, clienții, furnizorii și partenerii. 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 societății. Sunt incluse în această sferă toate comunitățile locale în care societatea își desfășoară activitatea.

1.4 Conduita contrară eticii

Conduita contrară eticii compromise, în desfășurarea activităților, relația bazată pe încredere dintre organizație și colaboratori.

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

1.5 Valoarea reputației și îndatoririle de loialitate

Buna reputație este o resursă materială 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 societății.

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 furnizate.

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

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

2.2 Obiective

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

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

2.3 Principii generale

Principiile care guvernează conduita profesională a angajaților societății sunt următoarele:

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

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

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

Angajații societății au obligația de a aplica același regim juridic oricărui cetățean în situații identice sau similare.

d) **Seriozitate și profesionalism în îndeplinirea sarcinilor de serviciu**

Sarcinile de serviciu trebuie îndeplinite în termenii stabiliți în proceduri și regulamente, în mod conștient de către angajați și cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate.

e) **Imparțialitate și nediscriminare**

În deciziile care influențează relațiile cu partenerii (clienți, acționari, managementul resurselor umane sau organizarea activității, selectarea și gestionarea furnizorilor, relațiile cu comunitatea și instituțiile care o reprezintă), angajații societății trebuie să evite orice formă de discriminare bazată pe vârstă, sex, sănătate, rasă, naționalitate, opinii politice sau confesiune a acestora și să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură.

f) **Integritatea morală**

Angajaților societății le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru ei sau pentru alții, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material.

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

h) **Onestitate, cinste și corectitudine**

În contextul activităților profesionale, angajații societății trebuie să respecte, cu maximă seriozitate, atât legislația în vigoare, cât și **Codul de conduită etică** și Regulamentul intern. Urmărirea intereselor societății nu va fi sub nici o formă utilizată drept justificare a unui comportament necinstit. În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu angajații societății trebuie să fie de bună credință și să acționeze pentru îndeplinirea conformă a acestora.

i) **Conduita 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 organizația.

j) **Confidențialitatea**

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

k) **Relațiile cu acționarii**

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

l) **Valorificarea investiției acționarilor**

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

m) **Valoarea resurselor umane**

Angajații societății reprezintă un factor indispensabil în succesul acesteia. Ținând cont de acest fapt, societatea 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) **Exercitarea echitabilă a autorității**

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

o) **Integritatea individului**

Societatea 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 de conduită etică**, sau împotriva convingerilor sau preferințelor morale și personale ale acestora.

p) **Transparența și caracterul complet al informațiilor**

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

q) **Conduita corespunzătoare și corectă în gestionarea și eventuala negociere a contractelor**

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

r) **Calitatea serviciului**

Activitățile societății au ca scop satisfacerea și protecția clienților săi, acordându-se o atenție deosebită oricăror solicitări care ar putea îmbunătăți calitatea serviciilor. Din acest motiv, organizația își intensifică activitatea de investiții (dezvoltare) în vederea atingerii celor mai înalte standarde de calitate a serviciilor prestate.

s) **Concurența loială**

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

t) **Responsabilitatea față de comunitate**

Societatea 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 importanta obținerii acceptului social în comunitățile în care operează. Ținând cont de acest fapt, organizația trebuie să întreprindă activități de investiții într-o maniera responsabilă față de mediu, cu respectarea comunităților locale, în același timp cu susținerea inițiativelor 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, societatea caută să creeze un echilibru între inițiativele economice și chestiunile

vitale de protecția mediului, luând în considerare generațiile viitoare. Societatea depune eforturi pentru a îmbunătăți impactul pe care îl provoacă activitățile sale asupra mediului, 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

Angajamentul - presupune dorința fiecărui salariat din cadrul societății de a progresa în exercitarea funcției deținute și de a-și îmbunătăți performanțele, pentru a asigura cetățenilor și partenerilor un serviciu public de calitate.

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.

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 organizația trebuie pusă sub dubla constrângere: *a încrederii și a eticii*.

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

Demnitatea umană – fiecare persoană este unică și trebuie să i se respecte demnitatea.

Fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității.

Toți oamenii sunt tratați cu demnitate cu privire la modul lor de viață, cultură, credință și valori personale.

2.5 Termeni de referință

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

a) **Valori etice**

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

b) **Cod de conduită etică**

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

c) **Integritate**

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

d) **Sarcini de serviciu**

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

e) **Abaterea disciplinară**

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

f) **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 societății prin folosirea reputației, influenței, facilităților, relațiilor, informațiilor la care are acces, ca urmare a exercitării sarcinilor de servicii.

g) **Conflict de interese**

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

h) **Informație cu privire la datele personale**

Orice informație privind o persoană identificată sau identificabilă.

i) **Frauda**

Orice acțiune sau omisiune intenționată în legătura cu: utilizarea sau prezentarea de declarații ori documente false, incorecte sau incomplete în legătură cu gestionarea fondurilor societății sau a celor comunitare.

3. NORME DE CONDUITA ȘI REGULI DE COMPORTAMENT ÎN PRESTAREA SERVICIILOR PUBLICE

3.1 Norme de conduită și reguli de comportament în relația cu acționarii

Actul constitutiv al **TERMO CALOR CONFORT S.A.** ține cont de prevederile **OUG nr. 109/ 2011** - privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice și prezintă ansamblul de reguli care guvernează sistemul de conducere, administrare și control în cadrul societății, raporturile dintre autoritatea publică tutelară, organele de conducere, administrare și control a societății acționari și alte persoane interesate.

Actul constitutiv face referire la toate structurile ce asigură conducerea, administrarea și controlul societății, după cum urmează:

- Adunarea Generală a Acționarilor,
- Consiliul de Administrație,
- Conducerea executivă:
 - Directorul General
 - Economistul Șef
- Auditor financiar extern
- Control intern managerial

Acest sistem de conducere, administrare și control 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;
- reconcilierea intereselor acționariatului, cu o atenție deosebită acordată tuturor acționarilor .

Regulile și regulamentele, obligațiile și standardele de conduită care permit organelor de conducere, administrare și control să atingă aceste obiective sunt prezentate mai jos.

3.1.1 Adunarea Generală a Acționarilor TERMO CALOR CONFORT S.A.

Adunarea Generală a Acționarilor – AGA- este organul suprem de conducere a societății, care ia decizii privind activitatea acesteia și asigură punerea în aplicare a politicilor ei (economică, comercială, etc). **AGA** este elementul cheie pentru stabilirea unui dialog productiv între acționari și Consiliul de Administrație.

În acest scop:

- administratorii vor participa la ședințele **AGA**;
- sunt prevăzute măsuri specifice pentru a facilita implicarea tuturor reprezentanților autorităților locale, acționari ai societății în procesul de luare a deciziilor în **AGA** ;
- a fost adoptat un set special de reguli menite să garanteze faptul că **AGA** 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.

3.1.2 Consiliul de Administrație al TERMO CALOR CONFORT S.A.

Rolul Consiliului de Administrație

Consiliului de Administrație - CA - 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

Toți membrii **CA** sunt obligați:

- să aibă un rol activ în îndeplinirea sarcinilor ce le revin, societatea putând astfel beneficia de abilitățile acestora;
- să participe în mod regulat la ședințele **CA**;
- să raporteze orice situație în care au un interes personal sau reprezintă un interes a unei terțe părți, abținându-se să participe la procesul de luare a deciziilor în cadrul **CA** în aceste situații;
- să raporteze orice situație care reprezintă un conflict de interese și care îi implică;
- să păstreze orice document și informație de natură confidențială necesară pentru îndeplinirea sarcinilor **CA** și să respecte procedura privind dezvăluirea acestor informații;
- să acorde prioritate intereselor societății asupra intereselor speciale ale acționarilor.

CA este alcătuit din membrii independenți și ne-executivi (adică persoane care nu dețin puteri operaționale sau funcții de conducere în societate) pentru a garanta că numărul și puterile acestora vor avea suficientă greutate în procesul de luare a deciziilor de către **CA**.

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

Se consideră ca fiind *membrii independenți* persoanele care:

- nu au sau nu au avut relații economice recente cu organizația, în măsura în care aceste relații ar putea influența caracterul independent al deciziilor acestora ;
- nu dețin participații care să le permită să exercite controlul asupra societății;
- nu sunt rude apropiate ale Directorului General, Economistului Șef și Șefului Departamentului Logistică, sau ale persoanelor aflate în situațiile menționate la cele două aliniate de mai sus.

În acest scop, **CA** al societății va evalua periodic independența membrilor săi pe baza informațiilor furnizate de administratori.

Se consideră că această condiție a independenței membrilor **CA** reprezintă o modalitate corespunzătoare pentru a asigura reconcilierea adecvată a intereselor tuturor acționarilor și satisfacerea așteptărilor clienților.

Președintele Consiliului de Administrație

CA alege dintre membrii săi un Președinte al **CA**.

Președintele **CA** are o conduită corectă în relațiile cu membrii **CA**, cu conducerea societății și salariații.

În cadrul **CA** se constituie, cu rol de Comitete consultative, **Comitetul de nominalizare și remunerare și Comitetul de audit**, acestea fiind formate din administratori neexecutivi. Cel puțin unul dintre membrii fiecărui comitet este independent. Atribuțiile celor două comitete se regăsesc în statutul societății.

3.1.3 Conducerea executivă a societății

Conducerea executivă a societății este asigurată de către Directorul General și Economistul Șef. Membrii conducerii executive trebuie să aibă un nivel corespunzător de integritate profesională și personală și să fie conștienți de importanța activității pe care o desfășoară.

Conducerea executivă a societății este numită de **CA** în baza prevederilor legale, în conformitate cu dispozițiile legale în materie (Legea 31/1990, OUG nr. 79/2008 aprobată prin Legea nr. 203/2009 și OUG nr. 109/2011). **CA** încheie cu fiecare membru al conducerii executive câte un contract de mandat.

Conducerea executivă, prin deciziile sale și exemplul personal, sprijină și promovează valorile etice și integritatea profesională și personală a salariaților.

Deciziile și exemplul personal trebuie să reflecte:

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

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

Conducerea executivă 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**.

3.1.4 Auditor financiar extern

Situațiile financiare ale societății sunt auditate de un auditor financiar extern, numit de adunarea generală ordinară a acționarilor, la propunerea **CA**.

Auditorul financiar își desfășoară activitatea potrivit standardelor internaționale de audit cu respectarea prevederilor contractului încheiat în acest scop cu societatea.

Auditorul financiar are obligația să informeze **CA**, sau în cazuri grave adunarea generală extraordinară, despre orice neregularitate constatată în administrarea societății.

Raportul anual al **CA** pus la dispoziția publicului va fi însoțit de cel al auditorului financiar.

3.1.5 Control Intern Managerial

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

- a) a asigura că diferite procese ale societății sunt adecvate în ceea ce privește eficacitatea, eficiența și optimizarea economică;
- b) a garanta acuratețea și corectitudinea înregistrărilor contabile și de a proteja patrimoniul societății;
- c) a asigura că procedurile operative respectă regulile și regulamentele interne și externe, precum și

directivele și principiile menite să garanteze operațiuni fiabile și eficiente.

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

a) **controlul intern managerial**, privit ca o funcție managerială de control prin care managementul constată abaterile rezultatelor de la obiective, analizează cauzele care le-au determinat și dispune măsurile corective sau preventive ce se impun. Controlul intern managerial trebuie astfel organizat încât la sfârșitul fiecărui an calendaristic sistemul de control intern managerial să fie conform, adică organizația să aibă implementate 16 standarde, cf. instrucțiunilor la OSGG nr. 400/ 20145 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice .

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

Monitorizarea, coordonarea și îndrumarea metodologică a dezvoltării sistemului de control intern managerial se face de către **Comisia de Control Intern Managerial** numită în acest sens prin decizia Directorului General.

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

Răspunderea pentru implementarea sistemului de control intern managerial revine Directorului General, care asistat de **Comisia** internă de control managerial, stabilește principiile în materie. **CA** verifică periodic eficacitatea și funcționarea eficientă a sistemului, având grija ca riscurile principale la adresa îndeplinirii obiectivelor societății să fie identificate și gestionate în mod corespunzător.

Compartimentul Audit Intern, se regăsește în subordinea Consiliului de Administrație și îi raportează în mod regulat îndeplinirea sarcinilor .

CA are responsabilitatea de a se asigura că sunt suficiente resurse pentru desfășurarea activității de audit intern.

Compartimentul de Audit Intern și Comisia de Control Intern Managerial sunt responsabile pentru implementarea și monitorizarea respectării **Codului de conduită etică** în conformitate cu prevederile **secțiunii 4**.

Comisia de Control Intern Managerial

În cadrul societății Comisia de Control Intern Managerial, își desfășoară activitatea conform Regulamentului de organizare și funcționare aprobat prin decizia Directorului General și difuzat membrilor acesteia.

Transparența

În continuarea misiunii sale, societatea se asigură că toate deciziile luate sunt într-un total transparent.

În consecință, aceasta adoptă modele organizatorice și manageriale pentru a asigura acuratețea și veridicitatea comunicațiilor (declarații financiare, rapoarte periodice) și a preveni comiterea de acte ilegale precum fraudă contabilă, raportări false autorităților.

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

3.2 Norme de conduită și reguli de comportament în relația cu părțile interesate

Prelucrarea informațiilor

Informațiile despre părțile interesate sunt prelucrate de societate, respectând confidențialitatea și secretul părților implicate. În acest scop compartimentele care prelucrează date cu caracter personal (Biroul Marketing, împreună cu Compartimentul Tehnologie Informației) vor întocmi și aplica politici speciale și proceduri privind protecția informațiilor.

În mod special societatea:

- va stabili responsabilități pentru prelucrarea informațiilor, care vor asigura separarea corespunzătoare a rolurilor;
- va clasifica informația prin creșterea nivelurilor de importanță, adoptând măsuri pentru fiecare fază a prelucrării;
- solicită (dupa caz) terților implicați în procesul de informare să semneze acorduri de confidențialitate.

Cadouri și beneficii

Este interzisă acordarea și primirea oricărui tip de cadouri care depășesc sau care sunt considerate ca exceptând limitele obișnuite ale practicilor comerciale sau ale politetii sau care sunt, în orice caz, menite să obțină tratamente favorabile ca urmare a oricărei activități legate de organizație. Sunt interzise în special, toate

formele de cadouri oferite funcționarilor publici din România sau din străinătate, auditorilor sau familiilor acestora, capabile să influențeze independența judecății acestora sau obținerea oricăror tipuri de avantaje.

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, etc.). 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 organizațiilor sau persoanelor juridice cu care colaborează.

Cadourile oferite (cu excepția celor de o valoare modică) trebuie să fie documentate astfel încât să permită efectuarea de verificări, necesitând obținerea autorizației șefului structurii organizatorice respectiv, care va avea obligația de a face o informare prealabilă cu privire la această autorizare către Compartimentul de Audit Intern al societății.

Angajații societății care primesc articole gratuite sau beneficii care nu se află sub incidența categoriilor autorizate sunt obligați să notifice acest lucru Compartimentului de Audit Intern, care va evalua corectitudinea respectivei operațiuni, informând părțile interesate asupra politicii societății în legătura cu acest subiect.

Comunicări cu exteriorul

Comunicările societății către parteneri săi (inclusiv acelea transmise prin mijloace media) sunt formulate respectând dreptul accesului la informație. Sub nici o formă nu se permite o comunicare falsă sau care să aibă la baza informații sau comentarii deformate.

Fiecare activitate de comunicare va respecta legea, regulile și practicile de conduită profesională și trebuie să fie clară, transparentă, într-o manieră promptă, protejând, printre alte elemente, secretele industriale și proprietatea intelectuală.

Toate formele de presiune asupra mijloacelor media sau încercările de a obține favoruri de la acestea, vor fi evitate. Toate comunicatele de presă sunt disponibile și pe site-ul www.termopitesti.ro pentru a se putea asigura acces maxim. În plus față de oferirea serviciilor de activități online, portalul societății conține un număr de canale tematice care furnizează informații detaliate despre specificul activității desfășurată de societate, facilitând schimbul de informații și dezbateri cu părțile interesate.

Pentru a garanta coerența și integritatea informațiilor, relațiile societății cu mass-media, sunt menținute prin coordonarea exclusivă a purtătorului de cuvânt, desemnat prin dispoziția Directorului General și a Biroului Marketing.

3.2.1 Norme și reguli de conduită în relația societății cu angajații

a) Recrutarea resurselor umane

În prezent politica de personal a societății prevede acoperirea necesarului din resursele interne. În cazul în care nu există disponibilități interne, evaluarea personalului care urmează să fie angajat se face pe baza corespondenței dintre profilurile candidaților cu cele căutate în raport cu exigentele societății, și în conformitate cu principiul acordării de oportunități egale pentru toți candidații implicați.

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

Serviciul Resurse Umane, Organizare, Arhiva în limitele informațiilor 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).

b) Stabilirea raporturilor de muncă

Personalul este angajat cu contract de muncă individual 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 organizație;
- reguli și proceduri de adoptat pentru a evita posibile riscuri legate de securitatea și sănătatea în muncă și de îndatoririle salariatului respectiv .

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

c) Gestionarea resurselor umane

Societatea va evita orice formă de discriminare a salariaților.

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

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

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

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

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

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

Managerii și șefii structurilor organizatorice 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.

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

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

e) Administrarea timpului de lucru a angajaților

Managerii și șefii structurilor organizatorice au obligația să optimizeze timpul de lucru al 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 încălca prezentul **Cod de conduită etică**, 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, Economistul Șef pot lua decizii finale.

În orice caz angajații trebuie întotdeauna să aibă un rol în implementarea activităților planificate.

g) Intervenții în organizarea muncii

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

În acest sens, societatea urmează criteriile enumerate mai jos:

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

h) Securitatea și sănătatea în muncă

TERMO CALOR CONFORT S.A. se angajează să propage și să consolideze principiul asigurării securității și sănătății în muncă, conștientizând posibilele riscuri, în timp ce promovează un comportament responsabil din partea tuturor angajaților. În plus, acționează în vederea păstrării, în primul rând prin activități preventive, a securității și sănătății salariaților, precum și a intereselor celorlalți parteneri.

Obiectivul societății este de a-și proteja resursele umane, capitalul și activele financiare, încercând constant să atingă sinergia necesară nu numai în cadrul societății, ci și vis-a-vis de furnizorii și clienții implicați în activitățile sale. În acest sens, o structura internă bine dezvoltată, concentrată pe ideea dezvoltării continue a planurilor de referință, și modificările ulterioare ale tipurilor de riscuri, implică inițiative tehnice și organizatorice care cer:

- introducerea și menținerea unui sistem complet integrat pentru administrarea riscurilor și a securității și sănătății în muncă;

- o analiză continuă a riscurilor și a elementelor de importanță majoră în procesele și resursele care trebuie protejate ;
- folosirea celor mai bune tehnologii avute la dispoziție;
- controlul și actualizarea procedurilor de muncă și a instrucțiunilor de operare;
- organizarea comunicărilor și a inițiativelor de formare profesională.

În plus, societatea acționează în vederea obținerii îmbunătățirii continue a eficienței structurilor organizatorice interne și a proceselor care contribuie la continuitatea serviciilor furnizate, precum și la securitatea națională în general, aceasta fiind obținută prin participarea la activități de protecție civilă.

i) Asigurarea confidențialității

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

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

j) Integritatea și apărarea individului

Societatea 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 prejucii 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 conducerii societății și spre știința Responsabilului cu conduita etică, care vor 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.

Responsabilul cu conduita etică întocmește analize statistice periodice care fac posibilă stabilirea existenței sau inexistenței discriminărilor împotriva anumitor grupuri. Aceste constatări sunt puse la dispoziția Compartimentului de Audit Intern, conducerii executive a societății și **CA**.

3.2.2 Norme și reguli de conduită a angajaților societății

a) Obligațiile angajaților

Angajații trebuie să acționeze cu bună credință în vederea îndeplinirii obligațiilor asumate prin încheierea contractului individual de muncă, precum și prevederile prezentului **Cod de conduită etică**, 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) Conflictul de interese

Toți angajații societății au obligația de a evita situațiile care pot duce la apariția conflictelor de interese și de a nu obține avantaje personale din fructificarea unor oportunități de 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 / conducere TESA (Director General, Economist Șef, Șef Departament Logistică, Șef Secție / Birou/ Atelier și Responsabil de Compartiment) și păstrarea intereselor economice cu privire la furnizori, clienți și competitori (deținerea de acțiuni, deținerea unor poziții profesionale), inclusiv acelea rezultate din legături de rudenie;
- administrarea relațiilor cu furnizorii și îndeplinirea activităților de muncă pentru aceeași furnizori, chiar dacă activitățile de muncă sunt îndeplinite de către o rudă;
- acceptarea de bani sau favoruri de la persoane fizice sau juridice care au sau intenționează să aibă relații economice cu societatea.

În cazul chiar și a eventualității apariției unui conflict de interese, angajații trebuie să își informeze superiorul, care, conform procedurilor adecvate, va informa Compartimentul de Audit Intern, urmând ca acesta să evalueze dacă există un conflict, cercetând fiecare caz în parte. Angajatul are de asemenea obligația de a

furniza informații cu privire la activitățile desfășurate în afara orelor de program, în cazul în care acest lucru poate genera un conflict de interese cu cele ale societății.

d) Folosirea resurselor societății

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

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

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

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

În ceea ce privește aplicațiile informatice, angajații au obligația:

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

e) Asigurarea unui serviciu public de calitate

Angajații societății au obligația de a asigura un serviciu public de calitate în beneficiul cetățenilor, prin participarea la luarea deciziilor și la transpunerea lor în practică, în scopul îndeplinirii misiunii operatorului **TERMO CALOR CONFORT S.A.**

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

f) Respectarea Constituției și a legilor

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

g) Loialitatea față de companie

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

Salariaților societății le este interzis:

- 1) să exprime în public aprecieri neconforme cu realitatea în legătura cu activitatea societății cu politicile și strategiile acesteia;
- 2) să facă aprecieri neautorizate în legătura 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 natura 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 acorde asistență și consultanță persoanelor fizice sau juridice în vederea promovării de acțiuni juridice ori de altă natură împotriva statului, Consiliului Județean / Local sau a societății.

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

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

Prevederile prezentului cod nu pot fi interpretate ca o derogare de la obligația legală a salariaților societății de a furniza informații de interes public celor interesați, în condițiile legii.

h) Libertatea opiniilor

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

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

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

i) Activitatea publică

Relațiile cu mijloacele de informare în masă se asigură de persoanele desemnate în acest sens (purtătorul de cuvânt), de Directorul General al societății, în condițiile legii. Salariații societății desemnați să participe la activități sau dezbateri publice, în calitate oficială, trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare încredințat de conducerea societății.

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

J) Activitatea politică

În exercitarea funcției deținute, salariaților societății le este *interzis*:

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

k) Relații în exercitarea atribuțiilor funcției

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

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

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

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

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

l) Participarea la procesul de luare a deciziilor

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

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

m) Obiectivitate în evaluare

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

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

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

n) Folosirea abuzivă a atribuțiilor funcției deținute

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

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

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

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

o) Limitarea participării la achiziții sau închirieri

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

- când a luat la cunoștință, în cursul sau ca urmare a îndeplinirii atribuțiilor de serviciu, despre valoarea ori calitatea bunurilor care urmează a fi vândute;
- când a participat, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, la organizarea vânzării bunului respectiv;
- când poate influența operațiunile de vânzare sau când a obținut informații la care persoanele interesate de cumpărarea bunului nu au avut acces.

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

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

3.2.3 Norme și reguli de conduită și comportament în relația coleg - coleg

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

Colegii își datorează respect reciproc, considerație, dreptul la opinie, eventualele divergente, 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 profesională, pe colegialitate, pe performanță în practică și contribuție la teorie.

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

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

Constituie încălcări ale principiului colegialității următoarele:

- 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 structurilor organizatorice precum și de către conducerea societății;
- c) discreditarea în mod injust a ideilor, ipotezelor sau rezultatelor cercetărilor unui coleg;
- d) formularea în fața partenerilor a unor comentarii lipsite de curtoazie la adresa pregătirii profesionale, a ținutei morale sau a unor aspecte ce țin de viața privată a unui coleg;
- e) utilizarea și dezvăluirea în activitatea prestată a informațiilor transmise cu titlu confidențial de un alt coleg.

3.2.4 Norme și reguli de conduită în relația cu clienții

a) Imparțialitatea

Societatea 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 pe cât se poate de asemănător cu cel folosit în mod obișnuit de către părți (în cazul clienților care fac parte din publicul larg, de exemplu, se vor evita clauzele care pot fi înțelese numai de experți, iar prețurile vor avea TVA-ul inclus);
- întocmite în conformitate cu regulile și regulamentele în vigoare, fără a recurge la practici derutante sau neadecvate (cum ar fi, de exemplu, folosirea procedurilor sau clauzelor contractuale abuzive);
- complete, astfel încât să se evite neglijarea oricărui element important pentru decizia clientului;
- disponibile pe site-ul societății.

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

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

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

c) Conduita angajaților în relația cu clienții

Stilul de conduită al societății în relația cu clienții este bazat pe disponibilitate, respect și politețe, toate acestea fiind înglobate într-o relație de colaborare și profesionalism. 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.

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 satisfacției clienților cu privire la calitatea serviciilor furnizate.

d) Implicarea clienților

Societatea 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 dispecerat = serviciu de **call-center**, adrese de e-mail) și să acorde o atenție specială clienților cu handicap.

Societatea își asumă răspunderea de a informa clienții cu privire la primirea cererilor adresate de aceștia din urmă și cu privire la timpul necesar pentru formularea unui răspuns, care trebuie dat, în orice caz, cât mai repede posibil și în conformitate cu prevederile legale.

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

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

3.2.5 Norme și reguli de conduită în relația cu furnizorii

a) Alegerea furnizorilor

Procesele de achiziție au ca scop obținerea unui avantaj maxim de competitivitate pentru societate, în timp ce tuturor furnizorilor li se acordă oportunități egale. Acestea se bazează de asemenea pe o conduită, atât în faza 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 refuză nici unei 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;
- asigură un nivel suficient de concurență în fiecare licitație publică, în conformitate cu prevederile legale privind achizițiile .

În orice caz, dacă în decursul îndeplinirii activităților sale, un furnizor acționează în numele societății într-un mod care nu este în conformitate cu principiile generale ale prezentului **Cod de conduită etică**, societatea poate lua măsurile necesare, inclusiv, poate refuza să colaboreze cu furnizorul în viitor.

b) Integritatea și independența în relațiile cu furnizorii

Relațiile societății cu furnizorii sunt guvernate de principii comune și sunt supuse unei monitorizări constante din partea societății.

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

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

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

- rotația salariaților responsabili cu achizițiile, de obicei la fiecare 5 ani (excepțiile vor fi raportate și aprobate de **CA**);
- separarea rolurilor între compartimentele care solicită achiziția și compartimentul care organizează procedura de achiziție și editează contractul - capacitate adecvată pentru a urmări aplicarea deciziilor luate;
- păstrarea informațiilor, împreună cu documentele oficiale de licitație publică și contractuală, pe perioadele stabilite prin regulamentele în vigoare menționate în procedurile interne de achiziții .

c) Conduita etică în activitățile de achiziții

În vederea asigurării respectării, în realizarea activităților de achiziții, a principiilor de etică adoptate, societatea se obligă să introducă pentru furnizori, *condiții prestabilite* (de exemplu, un sistem de management

de calitate, de mediu sau sănătate și securitate ocupațională).

Încălțările principiilor generale ale **Codului de conduita etică** vor avea ca rezultat declanșarea mecanismelor disciplinare care au de asemenea ca scop prevenirea infracțiunilor împotriva instituțiilor publice sau dezastrelor de mediu care pot fi atribuite societății. În acest sens, vor fi introduse clauze speciale în contracte.

d) Conduita etică a furnizorilor (contractorilor)

Așteptările societății în raport cu furnizorii sunt de natura ca vor acționa în permanentă, cu devotament și imparțialitate ca furnizori loiali al societății, precum și cu discreție adecvată. În mod particular, se vor abține de la orice declarație publică privind bunurile, lucrările sau serviciile furnizate, fără aprobarea prealabilă a societății și de a se angaja în orice altă activitate care intră în conflict cu obligațiile lor față de organizație. Furnizorii nu vor putea angaja în nici un fel organizația fără acordul scris prealabil al acesteia și, atunci când este posibil, vor face cunoscută această obligație terților.

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

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

Societatea poate decide încetarea contractului, fără a aduce atingere nici unui drept anterior dobândit de furnizor în baza contractului încheiat.

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

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

Furnizorul și personalul său vor respecta secretul profesional, pe perioada executării contractului, inclusiv pe perioada oricărei prelungiri a acestuia, și după încetarea contractului. În acest sens, cu excepția cazului în care se obține acordul scris prealabil al societății, furnizorul și personalul său, salariat sau contractat de acesta, incluzând conducerea și salariații din teritoriu, nu vor comunica niciodată oricărei alte persoane sau entități, nici o informație confidențială divulgată lor sau despre care au luat la cunoștință și nu vor face publică nici o informație referitoare la recomandările primite în cursul sau ca rezultat al derulării contractului.

Totodată, furnizorul și personalul său nu vor utiliza în dauna societății, informațiile ce le-au fost furnizate sau rezultatul studiilor, testelor, cercetărilor desfășurate în cursul sau în scopul executării contractului.

Furnizorul va lua toate măsurile necesare pentru a preveni ori stopa orice situație care ar putea compromite executarea obiectivă și imparțială a contractului.

Conflictele de interese pot apărea în mod special ca rezultat al intereselor economice, afinităților, legăturilor de rudenie ori afinitate sau a oricărei alte legături sau interese comune. Orice conflict de interese apărut în timpul executării contractului trebuie notificat în scris tuturor părților semnatare ale contractului, fără întârziere.

3.2.6 Norme și reguli de conduită în relația cu comunitățile

a) Politica de mediu

Organizația garantează urmărirea realizării obiectivelor de mediu prin stabilirea și implementarea politicii de mediu abordată în mod unitar și consistent.

Aceste acțiuni vor implica:

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

Societatea a desemnat un Responsabil cu protecția mediului, cu gestionarea deșeurilor și a substanțelor periculoase, în cadrul Biroului Tehnic, Producție, Mediu, Energetic, având sarcini și probleme specifice acestui domeniu.

b) Comunicare referitoare la mediu

Societatea oferă informații cu privire la implementarea politicilor de mediu și privind concordanța dintre rezultatele obținute și obiectivele stabilite, prin prezentarea la **CA** și respectiv Asociația de Dezvoltare Intercomunitară de utilități publice pentru serviciul de producere, transport, distribuție și furnizare de energie

termică în sistem centralizat - **TERMOSERV ARGES**, a câte unui exemplar din raportul de mediu transmis agenției de protecția mediului.

Acest raport evidențiază:

- cele mai importante acțiuni legate de mediu (de exemplu: obținerea de autorizații de mediu la toate centralele termice, autorizații din partea SC APA CANAL 2000 SA) ;
- impactul activității asupra factorilor de mediu (aer, apă, sol, zgomot și vibrații);
- gestionarea deșeurilor;
- sesizări și reclamații din partea publicului;
- cele mai importante rezultate în domeniu (efectul re tehnologizării și modernizării CT/PT cu rezultat direct în reducerea emisiilor).

Societatea se obligă să acorde acces la toate informațiile legate de mediu, în conformitate cu cerințele de protecție a informațiilor prin postare pe site-ul societății.

c) Relațiile cu grupurile de interes

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

În acest sens societatea:

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

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

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

Societatea nu plătește contribuții organizațiilor cu care ar putea avea conflicte de interes (de exemplu sindicate, asociații de mediu sau asociații de protecție a consumatorilor).

e) Ajutoare financiare și sponsorizări

Contractele de sponsorizare care pot implica probleme sociale, protecția mediului, diferite sporturi, arte, cultura și cultele se aprobă de **CA** și se încheie doar în cazul în care există garanții de calitate și implică un mare număr de cetățeni.

În orice caz, 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 sau activitățile societății).

f) Relațiile cu instituțiile

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

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

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

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

Societatea 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.

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

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

4. PROCEDURI DE IMPLEMENTARE

4.1 Atribuțiile Comitetului de control intern managerial cu privire la implementarea și controlul Codului de conduită etică

Comitetul de control intern managerial este responsabil având următoarele sarcini care implică **Codul de conduită etică**:

- exprimarea unor opinii obligatorii cu privire la verificarea celor mai semnificative politici și proceduri, pentru a garanta că acestea sunt în conformitate cu **Codul de conduită etică** ;
 - luarea deciziilor cu privire la încălcările grave ale **Codului de conduită etică** raportate de Responsabil Compartiment Audit Intern/ Responsabil conduita etică;
 - propunerea de revizuire periodică a **Codului de conduită etică**;
- În acest sens, Comitetul analizează și evaluează:
- planurile de formare profesională și de comunicare cu privire la problematica de etică;
 - rapoartele periodice întocmite de Responsabil Compartiment Audit Intern/ Responsabil conduita etică și alte documente.

4.2 Atribuțiile Compartimentului de Audit Intern

Responsabilul Compartimentului Audit Intern are următoarele sarcini:

- confirmarea aplicării și respectării **Codului de conduită etică** prin activități de verificare care constau în controlul și promovarea îmbunătățirii continue în domeniul eticii în cadrul societății. Acest lucru va fi îndeplinit prin analiza și evaluarea proceselor stabilite pentru a controla riscurile de conduită contrară eticii;
- monitorizarea inițiativelor având ca scop creșterea informării și înțelegerii cu privire la **Codul de conduită etică**, în special;
- propunerea de revizuire a **Codului de conduită etică**.

Toate activitățile legate de **Codul de conduită etică** vor fi duse la îndeplinire de către membrii Comisiei de Monitorizare, Coordonare și Îndrumare Metodologica a dezvoltării Sistemului de Control Intern Managerial (**Comitetul SCIM**), de Responsabilul Compartimentului Audit Intern, de Responsabilul cu conduita etică și de toate structurile organizatorice ale societății, fiindu-le asigurat accesul nelimitat la toate documentele care pot fi utile.

4.3 Comunicare și formare profesională specifică

Codul de conduită etică este adus în atenția tuturor salariaților societății prin activități de comunicare specifice, de exemplu, difuzarea **Codului de conduită etică**, în variantă electronică, fiecărei structuri organizatorice, prin rețeaua locală la adresa PUBLIC (O:) \ SMI-CMS \ SCIM, sau publicarea acestuia pe pagina de internet a societății - www.termopitesti.ro.

Pentru a se asigura că toți salariații societății au înțeles corect **Codul de conduită etică**, Responsabilului cu conduita etică, pregătește un plan anual de formare profesională care pune accentul pe cunoașterea principiilor și standardelor de etică.

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

4.4 Consiliere etică

În scopul aplicării eficiente a dispozițiilor prezentului cod, Directorul General al societății va desemna, prin decizie, o persoană din cadrul societății (Responsabil consiliere etică) pentru realizarea atribuțiilor de consiliere etică și monitorizarea respectării normelor de conduită etică.

Salariatul prevăzut la aliniatul de mai sus are următoarele atribuții:

- a) acordă consultanță și asistență salariaților societății cu privire la respectarea normelor de conduită ;
- b) monitorizează aplicarea prevederilor prezentului cod;
- c) întocmește rapoarte trimestriale privind respectarea / încălcarea normelor de conduita etică de către salariați.

Rapoartele prevăzute la alin. 2 lit. c aprobate de către Directorul General se prezintă trimestrial **CA**.

4.5 Rapoarte ale părților interesate

Societatea asigură stabilirea unor canale de comunicare prin care fiecare parte interesată poate face notificări privind prezentul **Cod de conduită etică** (de exemplu, asociațiile de protecție a consumatorilor sau asociațiile de protecție a mediului, furnizorii și personalul societății, etc.).

În același timp, toți partenerii societății pot raporta în scris în forma neanonimă, orice încălcare sau suspectare de încălcare a **Codului de conduită etică**. Sesizările de încălcare a prezentului cod vor fi analizate de **comisia de disciplina** prin audierea autorului sesizării și a persoanei implicate în încălcarea pretinsă.

Comisia de disciplină va lua măsurile necesare pentru a se asigura că persoanele care depun sesizările nu sunt supuse nici unui act de represalii, adică acțiuni care pot avea ca rezultat chiar și bănuiala de

discriminare sau penalizare (în cazul furnizorilor, de exemplu, întreruperea relațiilor bilaterale, în cazul salariaților, nepromovarea).

5. MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Nerespectarea prezentului cod, atrage răspunderea persoanei vinovate.

Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu Regulamentul Intern al societății.

5.1 Înregistrarea reclamațiilor

Orice persoana care se considera vătămată prin fapta unui salariat al societății poate să sesizeze acest lucru conducerii societății.

Reclamațiile și sesizările referitoare la încălcarea prezentului cod se pot face verbal în cadrul programului de audiențe a Directorului General sau în scris pe adresa societății.

Sesizările și reclamațiile scrise se depun la registratura societății iar acestea, prin grija Directorului General, vor fi transmise secretarului comisiei de disciplina (Responsabil conduita etică) în termen de maxim 3 zile lucrătoare.

Sesizarea formulată în scris trebuie să cuprindă următoarele elemente:

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

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

6. RĂSPUNDEREA DISCIPLINARĂ

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

6.1 Abateri disciplinare

Sunt considerate abateri disciplinare următoarele fapte:

- a) întârzierea sistematică în efectuarea lucrărilor;
- b) neglijența repetată în rezolvarea lucrărilor;
- c) necitirea contorului și înscrierea de date eronate în registrul de citire, cu excepția situațiilor când fapta săvârșită de salariat reprezintă neregula intenționată (fraudă) ;
- d) absența nemotivată de la serviciu;
- e) nerespectarea, în mod repetat, a programului de lucru;
- f) intervențiile și stăruințele pentru soluționarea unor cereri în afara cadrului legal;
- g) nerespectarea secretului profesional sau a confidențialității lucrărilor cu acest caracter;
- h) manifestări care aduc atingere prestigiului societății;
- i) desfășurarea în timpul programului de lucru a unor activități cu caracter politic;
- j) refuzul de a îndeplini atribuțiile de serviciu;
- k) încălcarea prevederilor legale referitoare la îndatoriri, incompatibilități, conflicte de interese și interdicții prevăzute;
- l) alte fapte prevăzute ca abateri disciplinare în actele normative în vigoare;
- m) orice încălcare a prevederilor prezentului **Cod de conduită etică** cu excepția celor care se încadrează în categoria neregulilor intenționate (fraudelor).

6.2 Sancțiuni

Sancțiunile disciplinare pe care conducerea societății le poate aplica salariaților în cazul în care aceștia săvârșesc o abatere disciplinară sunt cele prevăzute de Regulamentul intern și legislația în vigoare.

7. COMISIA DE DISCIPLINA

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

7.1 Constituirea și componența comisiei de disciplină

Comisia de disciplină este constituită prin dispoziția Directorului General și este formată în conformitate cu dispozițiile interne ale societății.

7.2 Conflict de interese

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

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

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

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

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

7.3 Activitatea Comisiei de disciplină

Activitatea **Comisiei de disciplină** are la baza următoarele principii:

- a) *prezumția de nevinovăție*, conform căreia salariatul este considerat nevinovat pentru fapta sesizată ca abatere disciplinara atât timp cât vinovăția sa nu a fost dovedită;
- b) *contradictorialitatea*, conform căruia Comisia de disciplină are obligația de a asigura persoanelor aflate pe poziții divergente posibilitatea de a se exprima cu privire la orice act sau apt care are legătura cu abaterea disciplinară pentru care a fost sesizată comisia;
- c) *legalitatea sancțiunii*, conform căruia **Comisia de disciplină** nu poate propune decât sancțiunile disciplinare prevăzute de lege;
- d) *unicitatea sancțiunii*, conform căruia, pentru o abatere disciplinară nu se poate aplica decât o singură sancțiune disciplinară;
- e) *celeritatea procedurii*, conform căruia **Comisia de disciplină** are obligația de a proceda fără întârziere la soluționarea cauzei, cu respectarea drepturilor persoanelor implicate și a procedurilor prevăzute de lege;
- f) *obligativitatea opiniei*, conform căruia fiecare membru al comisiei are obligația de a se pronunța pentru fiecare sesizare aflată pe rolul comisiei de disciplină.

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

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

7.4 Atribuțiile Comisiei de disciplină

Atribuțiile **Comisiei de disciplină** sunt:

- administrative și
- funcționale

Comisia de disciplină îndeplinește următoarele atribuții administrative:

- a) alege președintele comisiei;
- b) primește sesizările și toate documentele care îi sunt adresate, după ce au fost înregistrate de secretarul comisiei;

- c) analizează sesizarea și întocmește procesul verbal ;
- d) întocmește rapoarte ;
- e) întocmește recomandări cu caracter general, la finalizarea procedurilor de cercetare administrativă.

8. NEREGULI ȘI INFRACTIUNI

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

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

9. DISPOZIȚII FINALE

Prevederile prezentului cod se completează cu prevederile Legii 53/2003 Codul Muncii, cu modificările și completările ulterioare precum și a prevederilor Regulamentului Intern al societății. Prezentul Cod de conduită etică intră în vigoare la data aprobării lui de către **CA** .

Ulterior aprobării de **CA**, codul va fi adus la cunoștința salariaților și persoanelor interesate. Prezentul cod va fi revizuit periodic.
