



# **Codice di Comportamento Aziendale**

## Sommario

Chi siamo - Missione.....	3
Premessa .....	4
1. Ambito di applicazione e destinatari del Codice Etico.....	5
2. I nostri valori .....	5
2.1. Integrità e Responsabilità.....	5
2.2. Privacy e Riservatezza .....	5
2.3. Sicurezza e Ambiente .....	6
2.4. Rispetto della persona .....	6
2.5. Legalità .....	6
3. Il nostro impegno e le relazioni verso gli Stakeholder .....	6
3.1. Relazioni con i dipendenti e i collaboratori .....	6
3.2. Relazioni con la Pubblica Amministrazione e le autorità di controllo .....	7
3.3. Relazioni con i Fornitori .....	7
3.4. Relazioni con i Clienti .....	7
3.5. Conflitti di interesse .....	8
3.6. Riservatezza delle informazioni e tutela del diritto d'autore.....	8
3.7. Sponsorizzazioni .....	8
3.8. Regali, compensi e altre utilità.....	8
4. Sanzioni e Segnalazioni .....	9

Revisione	Data	Descrizione	Approvazione
01	21/09/2020	Prima emissione	Consiglio di Amministrazione

## Chi siamo - Missione

L'Azienda per il Turismo Dolomiti Paganella ([www.visitdolomitipaganella.it](http://www.visitdolomitipaganella.it)) ha innestato, a partire dal 2015 anno dell'applicazione della nuova strategia, un profondo percorso di cambiamento ed innovazione. Questo percorso, non ancora terminato e sempre in evoluzione, ha permesso ad APT di ritrovare una sua forte legittimazione all'interno del complesso scacchiere del sistema turistico dell'Altopiano della Paganella. Oggi, grazie ai molti risultati ottenuti e ad una fiducia conquistata sul campo, **APT funge da vera e propria cabina di regia dei più importanti e sfidanti progetti di sviluppo territoriale, potendo dialogare e sintetizzare le istanze sia degli imprenditori privati che dei soggetti pubblici.**

Il tema dello sviluppo prodotto, inteso come attivazione e combinazione dinamica di *know-how*, infrastrutture, servizi e visione degli obiettivi a medio-lungo termine, può essere considerato il fulcro del lavoro di APT Dolomiti Paganella e vera chiave di volta del cambiamento attuato.

L'evoluzione delle dinamiche del mercato turistico, il sempre più importante riconoscimento attribuito al benessere della comunità locale che ospita imponenti flussi turistici ed al suo bilanciamento con le politiche di sviluppo sostenibili rappresentano la "nuova frontiera" dell'azione strategica svolta da APT. Questo lavoro, che guarda al futuro dei prossimi 30 anni, viene svolto da APT con profonda convinzione della ricerca di un equilibrio possibile tra alcune dimensioni: sviluppo, benessere, qualità della vita della comunità, innovazione e gestione delle risorse ambientali.

L'Azienda per il Turismo Dolomiti Paganella vede dunque la propria *mission* nella:

- Gestione dell'informazione e dell'accoglienza turistica dell'ospite sul territorio.
- Sviluppo e coordinamento (in base al ciclo di vita del prodotto stesso) dei prodotti turistici più importanti del territorio. Il focus va su proposte che valorizzino un approccio sportivo in *outdoor* per massimizzare la domanda dei mercati di lingua GAS e per dilatare ancora di più le stagioni (in particolare primavera ed autunno). Oltre alle discipline sportive in *outdoor*, rimane prioritario il continuo consolidamento e rinnovamento del prodotto *Family Wonderland*.
- Innalzamento della qualità globale dell'esperienza del turista.
- Monitoraggio della fruizione delle esperienze da parte degli ospiti per eliminare incongruenze, problemi (*friction-less*).
- Creazione di esperienze ed attività di animazione che abbiano come focus principale un approccio sostenibile e bilanciato con il territorio.
- Sviluppo e gestione di Eventi di elevato profilo in linea con il posizionamento della destinazione e dei suoi prodotti turistici.
- Monitoraggio ed implementazione dei sistemi di mobilità del turista sul territorio.
- Pianificazione della *vision* e della strategia a lungo del territorio per garantire uno sviluppo ed una gestione equilibrata tra la Comunità, le risorse naturali ed il turismo.

## Premessa

L'Azienda per il Turismo Dolomiti Paganella intende osservare elevati standard etici nella conduzione quotidiana del proprio lavoro. Tali standard, ed i loro principi ispiratori, sono raccolti nel presente Codice Etico. Il Codice Etico è quindi un impegno concreto per il rispetto delle esigenze di tutte le parti interessate ed ha come fine primario quello di evitare la commissione di comportamenti scorretti e di reati. È il Codice di comportamento della nostra APT e rappresenta le regole generali su come vogliamo essere. È stato predisposto per fornire regole chiare e soprattutto una "guida" per coloro che lavorano e collaborano con la nostra APT.

Il Codice Etico è ispirato ai principi generali dell'ONU (in particolare alla Dichiarazione dei Diritti Universali e al Global Compact), dell'OCSE e dell'Unione Europea. Queste devono essere le nostre premesse nella conduzione dell'impresa e in nessun modo il presente Codice Etico deve violare i diritti fondamentali dei lavoratori o le disposizioni legislative applicabili.

Regole chiare di comportamento sono il primo passo per un approccio etico alle nostre attività ossia guidato dai nostri valori. La violazione delle prescrizioni contenute nel presente Codice Etico da parte dei dipendenti e collaboratori e di tutti i soggetti che hanno relazioni commerciali e contrattuali con la nostra APT comporta le sanzioni previste dal sistema disciplinare.

Il presente Codice Etico è strutturato in tre parti:

- la prima definisce gli obiettivi e le regole secondo le quali il Codice Etico è redatto ed aggiornato;
- la seconda definisce le regole comportamentali da seguire nelle attività di ogni giorno;
- la terza chiarisce come siano gestite le segnalazioni di possibili violazioni e le conseguenti sanzioni.

Il presente Codice Etico si applica dalla data di approvazione del Consiglio di Amministrazione; nella medesima data si è definito come procedere per l'informazione e la formazione di tutti i soggetti coinvolti e per l'adeguamento dei contratti che dovranno includere il rispetto di quanto riportato nel Codice Etico, come condizione essenziale per un rapporto con l'APT Dolomiti Paganella.

Il Codice Etico è stato voluto ed approvato dal Consiglio di Amministrazione e viene rivisto annualmente.

## **1. Ambito di applicazione e destinatari del Codice Etico**

L'insieme dei principi etici, dei valori e delle regole comportamentali enunciati nel presente Codice Etico devono ispirare l'attività di tutti coloro che operano, all'interno o all'esterno, nella sfera di azione della APT ivi inclusi i membri degli organi sociali, il personale dirigente, i dipendenti, i collaboratori, i consulenti e partners commerciali, nonché ogni altro collaboratore esterno a vario titolo ed i soggetti esterni che operano in nome o per conto della APT.

Vengono definiti “**Destinatari**” tutti i soggetti cui si applicano le norme del presente Codice Etico, e precisamente:

- a. i membri del Consiglio di Amministrazione, il Presidente, l'Amministratore Delegato, e qualunque altro soggetto in posizione apicale, per tale intendendosi qualsiasi persona che rivesta funzioni di rappresentanza, amministrazione o direzione, o eserciti, anche di fatto, la gestione della APT, ovunque essi operino, sia in Italia che eventualmente all'estero;
- b. tutto il personale dipendente della APT, ivi compresi i lavoratori a termine o a tempo parziale e i lavoratori ad essi assimilati;
- c. tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano con la APT stessa rapporti e relazioni, o, comunque, operano per perseguirne gli obiettivi;
- d. i consulenti e collaboratori esterni e in generale le persone fisiche che intrattengono o che vorranno intrattenere rapporti commerciali con la APT per proprio conto o per conto delle persone giuridiche che rappresentano.

Il Codice Etico è messo a disposizione di tutti i Destinatari, che sono tenuti ad osservarne le disposizioni sia nei rapporti tra loro (c.d. rapporti interni), sia nei rapporti con i terzi (c.d. rapporti esterni), a contribuire attivamente alla sua attuazione ed a segnalarne eventuali carenze alla competente funzione di riferimento.

## **2. I nostri valori**

I valori che intende trasferire attraverso le proprie attività sono:

- correttezza nel lavoro e nei rapporti;
- rispetto delle idee;
- passione e professionalità legata alle competenze acquisite;
- trasparenza nei comportamenti e rispetto delle regole.

### **2.1. Integrità e Responsabilità**

Nei rapporti con i destinatari, e con i terzi in genere, l'APT si impegna ad agire in modo corretto e trasparente, evitando informazioni ingannevoli e comportamenti tali da trarre indebito vantaggio da posizioni di svantaggio dei terzi. Ciascun Destinatario svolge la propria attività lavorativa ed il proprio incarico con impegno professionale, diligenza, efficienza e correttezza, utilizzando al meglio gli strumenti e il tempo a sua disposizione ed assumendo le responsabilità connesse agli impegni assunti.

### **2.2. Privacy e Riservatezza**

I dipendenti e i collaboratori sono tenuti al rispetto della normativa privacy nel trattamento di dati sensibili dei soggetti che interagiscono con APT Dolomiti Paganella quali clienti, fornitori, rivenditori.

Il personale di APT che si trova, nell'ambito delle mansioni lavorative, a trattare dati sensibili e

non, deve procedere sempre nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e delle istruzioni operative impartite in proposito dalla APT stessa.

### **2.3. Sicurezza e Ambiente**

L'integrità fisica e morale dei Destinatari è considerata un valore primario della APT.

L'APT si impegna al rispetto della normativa in materia di sicurezza e salute sul lavoro e ad ogni suo eventuale aggiornamento.

L'APT garantisce ai suoi dipendenti e collaboratori e utenti, nell'esecuzione delle loro attività, un ambiente sicuro e confortevole. In particolare, si impegna a ottemperare a tutti gli adempimenti previsti dal Decreto Legislativo n. 81 del 2008 e s.m.i.

L'APT promuove il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi attivamente a garantire il pieno rispetto della vigente normativa ambientale nello svolgimento delle proprie attività.

### **2.4. Rispetto della persona**

Il personale è la risorsa chiave dell'azienda: il rispetto, le opportunità per la crescita e lo sviluppo, il riconoscimento dei meriti personali ne rappresentano le linee direttrici.

L'APT si impegna a rispettare i diritti, l'integrità fisica, culturale e morale di tutte le donne e gli uomini con cui si relaziona.

Non sono tollerate, e sono anzi sanzionate, le richieste, accompagnate da minacce, violenze, favori o promesse, volte ad indurre amministratori, dipendenti e collaboratori ad agire contro la legge ed il Codice Etico.

### **2.5. Legalità**

L'APT nello svolgimento delle proprie attività agisce nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché del Codice Etico e delle procedure interne.

L'APT è costantemente impegnata a rispettare tutte le prescrizioni normative e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'applicazione e il controllo.

Nell'ambito della loro attività professionale, gli Amministratori, i Dipendenti e i Collaboratori esterni della APT sono tenuti a rispettare con diligenza la normativa vigente, il Codice Etico, i regolamenti e le disposizioni interne.

## **3. Il nostro impegno e le relazioni verso gli Stakeholder**

### **3.1. Relazioni con i dipendenti e i collaboratori**

L'APT riconosce la centralità delle risorse umane, quale principale fattore di successo di ogni attività economica, in un quadro di lealtà e fiducia reciproche.

La selezione, la formazione, la gestione e lo sviluppo del personale dipendente e non (collaboratori, professionisti, ecc.) sono effettuate senza discriminazione alcuna, secondo criteri di merito, di competenza e di professionalità. La selezione, valutazione ed assunzione del personale è effettuata sulla base della corrispondenza dei profili dei candidati alle necessità ed alle esigenze della APT, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati. Le informazioni richieste sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psicoattitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato. I dati così raccolti saranno conservati e gestiti secondo la normativa e le procedure previste in materia di *privacy*. Tutto il personale è assunto dalla APT con regolare contratto di lavoro. Il rapporto di lavoro si svolge nel rispetto della normativa contrattuale collettiva e della normativa previdenziale, fiscale ed assicurativa. Non è tollerata alcuna forma di lavoro o di retribuzione "in

nero”.

### **3.2. Relazioni con la Pubblica Amministrazione e le autorità di controllo**

Il personale della APT Dolomiti Paganella per nessun motivo deve far sospettare che le azioni dalla stessa intraprese siano volte allo scambio di favori o a comportamenti simili.

Nessuna persona della APT Dolomiti Paganella può elargire denaro, oppure offrire vantaggi economici o altre tipologie di benefici a soggetti della Pubblica Amministrazione, allo scopo di ottenere incarichi o altri vantaggi, personali o per l'APT.

Nello svolgere operazioni e nell'intrattenere rapporti con la Pubblica Amministrazione, le persone devono garantire la massima trasparenza e tracciabilità delle informazioni rilevanti.

Particolari cautele devono essere osservate nelle operazioni relative a autorizzazioni, concessioni, licenze, o richieste di finanziamenti di provenienza pubblica (regionale, statale o comunitaria).

APT Dolomiti Paganella si impegna affinché, nell'ambito dei rapporti con la Pubblica Amministrazione, non siano inoltrate istanze o richieste contenenti dichiarazioni non veritiere, anche al fine di conseguire erogazioni pubbliche, contributi o finanziamenti agevolati, ovvero di ottenere indebitamente trattamenti ingiustificati, concessioni, autorizzazioni, licenze o altri atti amministrativi.

Nei rapporti con le autorità di controllo dipendenti e collaboratori ottemperano in maniera corretta, adeguata e tempestiva ad ogni richiesta, fornendo piena collaborazione ed evitando comportamenti ostruzionistici.

### **3.3. Relazioni con i Fornitori**

I rapporti della APT con fornitori e terzi in genere, pubblici o privati, devono essere condotti in conformità alla legge e nel rispetto dei principi di correttezza, trasparenza e verificabilità, anche se tenuti per il tramite di soggetti terzi.

La selezione dei fornitori e la formulazione delle condizioni di acquisto dei beni e servizi per l'APT è ispirata al rispetto dei valori di concorrenza, obiettività, correttezza, imparzialità, equità nel prezzo, qualità del bene e/o del servizio, previa valutazione accurata delle garanzie di assistenza e del panorama delle offerte in genere.

I processi di acquisto devono essere improntati alla ricerca del massimo vantaggio per l'APT ed alla lealtà ed imparzialità nei confronti di ogni fornitore in possesso dei requisiti richiesti.

La stipula di un contratto con un fornitore deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando, ove possibile, l'assunzione di vincoli contrattuali che comportino forme di dipendenza verso il fornitore contraente. Ogni contratto dovrà contenere apposita clausola con la quale il fornitore si impegna al puntuale ed integrale rispetto dei principi del presente Codice, pena la facoltà della APT di risolvere il rapporto e di agire per il risarcimento degli eventuali danni.

Inoltre, al fine di garantire il rispetto della persona, l'APT, nella scelta dei fornitori, si ispira a criteri che privilegino chi garantisce ai lavoratori il rispetto dei diritti fondamentali, dei principi di parità di trattamento e di non discriminazione, nonché la tutela del lavoro minorile.

L'APT si riserva di adottare ogni misura idonea, inclusa la risoluzione del contratto, nel caso in cui i fornitori agiscano in violazione delle disposizioni del presente Codice Etico.

### **3.4. Relazioni con i Clienti**

Il personale opera con spirito di servizio, correttezza, cortesia e disponibilità e, nel rispondere alla corrispondenza, a chiamate telefoniche e ai messaggi di posta elettronica, opera nella maniera più completa e accurata possibile. Qualora non sia competente per posizione rivestita o per materia, indirizza l'interessato alla persona o all'ufficio competente.

Il personale opera al fine di assicurare la continuità del servizio, di consentire agli utenti la scelta tra i diversi erogatori e di fornire loro informazioni sulle modalità di prestazione del servizio e sui livelli di qualità.

### **3.5. Conflitti di interesse**

Nella conduzione di qualsiasi attività di interesse della APT, devono essere “evitate” le situazioni ove i soggetti coinvolti siano in un conflitto di interesse.

Si ritiene sussistente un conflitto di interesse nel caso in cui un dipendente, un collaboratore o un amministratore persegua un obiettivo diverso da quello perseguito dalla APT ovvero si procuri volontariamente o tenti di procurarsi un vantaggio personale in occasione del compimento di attività svolte nell'interesse della APT o la procuri a terzi.

Nessun lavoratore deve sfruttare a proprio vantaggio situazioni ed eventi legati alla APT. In particolare, non possono essere mantenute partecipazioni finanziarie rilevanti e significative di APT in possibile conflitto di interesse.

Periodicamente sono definiti e concordati i limiti, le deroghe devono essere approvate dalla direzione. Tale principio si applica anche ad aspetti quali concessioni di prestiti, fidejussioni, mutui o affitti agevolati.

### **3.6. Riservatezza delle informazioni e tutela del diritto d'autore**

Tutte le informazioni riservate o potenzialmente tali relative all'attività commerciale o agli aspetti della sfera personale devono essere sempre considerate riservate e non devono essere divulgate in nessun modo, neppure dopo l'interruzione del rapporto di lavoro o contrattuale. Sono fatti salvi gli obblighi di legge.

Si rammenta che la privacy del dipendente o del collaboratore viene tutelata adottando tutte le misure e la salvaguardia per il trattamento e la conservazione delle informazioni previste dalla legislazione vigente.

I dipendenti o collaboratori della APT devono uniformare il proprio comportamento alla massima riservatezza anche al di fuori dell'orario di lavoro, al fine di salvaguardare il *know-how* tecnico, legale, amministrativo, di gestione del personale e commerciale dell'azienda.

Tutti coloro che, in conseguenza dell'espletamento dei propri compiti di gestione, di controllo e di servizio, vengano a disporre di informazioni confidenziali e rilevanti, sono tenuti a non abusare di tale privilegio.

Pur con un approccio positivo alla diffusione della conoscenza devono essere rispettate le regole sulla proprietà intellettuale e sulle tutele dei brevetti, con particolare riferimento alle opere d'ingegno ed al design industriale.

### **3.7. Sponsorizzazioni**

Qualsiasi evento organizzato, promosso o sponsorizzato deve avere sempre una dimensione predominante di professionalità o finalità sociale.

APT Dolomiti Paganella può aderire alle richieste di contributi limitatamente alle proposte provenienti da enti e associazioni dichiaratamente senza fini di lucro, con regolari statuti ed atti costitutivi, che siano di elevato valore culturale o benefico o che coinvolgano un elevato numero di cittadini.

### **3.8. Regali, compensi e altre utilità**

La Società, gli organi, il personale dipendente e i collaboratori occasionali non chiedono, per sé o per altri, né accetta regali o altre utilità, salvo quelli d'uso di modico valore effettuati occasionalmente nell'ambito delle normali relazioni di cortesia. In ogni caso, indipendentemente

che il fatto costituisca reato, la Società non chiede, per sé o per altri, né accetta regali o altre utilità, neanche di modico valore a titolo di corrispettivo per compiere o per aver compiuto un atto del proprio ufficio da soggetti che possano trarre benefici da decisioni o attività inerenti l'ufficio, né da soggetti nei cui confronti è o sta per essere chiamato a svolgere o a esercitare attività o potestà proprie dell'ufficio ricoperto.

I regali e le altre utilità comunque ricevuti fuori dai casi consentiti ai sensi del presente articolo sono immediatamente restituiti, a cura dello stesso dipendente cui siano pervenuti.

## **4. Sanzioni e Segnalazioni**

### **Segnalazioni**

In conformità al Modello 231, ogni destinatario delle procedure sopra riportate (oltre a quanto previsto nel paragrafo relativo ai flussi informativi) può segnalare in modo riservato e senza rischi di ritorsione o discriminazione eventuali comportamenti considerati non corretti o non coerenti con le procedure interne al servizio specifico attivato dall'Organismo di Vigilanza; il servizio è attivabile anche per le semplici richieste di informazioni in materia di comportamento e conformità.

**E-mail dedicata:** [paganella@organismodivigilanza.com](mailto:paganella@organismodivigilanza.com)

*Nota:* l'e-mail suddetta, al fine di garantire la massima riservatezza e tutela del segnalante, è gestita direttamente ed in modo esclusivo dall'Organismo di Vigilanza (soggetto indipendente).

### **Sanzioni**

Ogni violazione o trasgressione alle disposizioni previste dal Modello 231 deve essere sanzionata secondo quanto previsto dalle disposizioni in materia di diritto del lavoro nelle forme più severe, secondo gli obblighi contrattuali e secondo le disposizioni legislative vigenti.