



# COMPANIA DE APA TARGOVISTE-DAMBOVITA

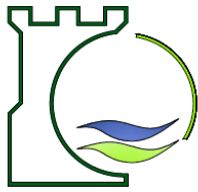


Bd. I.C.Bratianu, nr.50, cod postal 130055, Targoviste, jud.Dambovita

Tel. +40245.614403 0800800168 (tel.verde) Fax. +40245.611774  
[www.catd.ro](http://www.catd.ro) secretariat@catd.ro

**Aprobat,  
Director General  
Ec. DUMITRU Adrian**

## **COD DE CONDUITA ETICA AL COMPANIEI DE APA TARGOVISTE – DAMBOVITA S.A.**



## 1. INTRODUCERE

### 1.1. Misiunea Companiei de Apa Targoviste Dambovita SA (denumita in continuare Compania)

Compania are misiunea de a fi cel mai eficient operator din domeniul serviciilor de alimentare cu apa si canalizare din judetul Dambovita, obiectivul principal fiind promovarea unui Serviciu Public responsabil, transparent, orientat spre clienti.

Sectorul de alimentare cu apa si canalizare trece printr-o perioada de schimbari semnificative, inclusiv din punct de vedere al relatiei cu beneficiarii serviciilor. Masura performantelor Companiei cat si individual al fiecarui angajat este data de rezultatele obtinute si de aprecierea din partea beneficiarilor.

Compania, prin serviciile pe care le presteaza catre beneficiarii sai, opereaza onest, impartial si eficient, astfel incat utilizatorii pot avea incredere in integritatea procesului de luare a deciziilor.

### 1.2. Rolul Codului de conduita etica in realizarea misiunii Companiei

Etica reprezinta acele principii si valori de care tinem cont in luarea deciziilor. Regulile eticii ne ajuta sa actionam conform unor standarde inalte si cu integritate.

Codul de conduita etica exprima angajamentele si responsabilitatile de natura etica cu privire la conducerea afacerilor si a activitatilor Companiei.

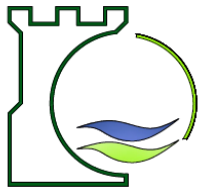
Codul de conduita etica de conduita al personalului Companiei impune o serie de valori si principii care sa ghideze activitatea si comportamentul tuturor salariatilor. Acesta descrie o serie de reguli specifice, care fixeaza cerintele minime acceptabile de comportament pentru orice angajat al Companiei. Orice incalcare a acestor reguli, va afecta nu numai drepturile si asteptarile beneficiarilor, dar se va rasfrange negativ si asupra reputatiei si integritatii Companiei.

Respectarea prevederilor acestui Cod de conduita etica de catre toti angajatii are o contributie esentiala in a ne ajuta sa creem si sa mentinem o buna reputatie si o inalta tinuta pentru Companie in randul comunitatii pe care o deservim.

### 1.3. Abordarea privind partile interesate

Compania doreste sa mentina si sa dezvolte o relatie bazata pe incredere cu partile interesate, respectiv cu acele categorii de persoane, grupuri sau institutii a caror contributie este solicitata pentru a realiza misiunea Companiei sau au un interes in urmarirea realizarii acestei misiuni.

Partile interesate sunt persoanele care fac investitii legate de activitatea Companiei, in primul rand actionarii, respectiv unitatile administrativ-teritoriale membre ale Asociatiei de Dezvoltare Intercomunitara „Apa Dambovita”, clientii, furnizorii si partenerii de afaceri. Notiunea de parti interesate se refera la toate persoanele sau grupurile, precum si la organizatiile sau institutiile care le reprezinta, ale caror interese sunt influentate de efectele directe sau indirecte ale activitatii Companiei. Sunt incluse in aceasta sfera toate comunitatile locale in care Compania isi desfasoara activitatea.



## 1.4. Conduita contrara eticii

Conduita contrara eticii compromite relatia bazata pe incredere dintre Companie si colaboratori in desfasurarea activitatilor de afaceri. Aceasta cultiva o atitudine ostila fata de Companie a colaboratorilor, cu efect asupra eficientei Companiei dar si asupra prestigiului ei.

## 1.5. Valoarea reputatiei si indatoririle de loialitate

Buna reputatie este o resursa materiala esentiala.

Buna reputatie in exterior favorizeaza investitiile actionarilor, loialitatea clientilor, atragerea celor mai bune resurse umane, linistea furnizorilor precum si increderea creditorilor. In interiorul Companiei, aceasta contribuie la luarea deciziilor si la implementarea acestora fara divergente si, de asemenea, contribuie la organizarea activitatii fara controale birocratice si utilizarea excesiva a autoritatii.

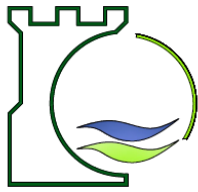
Avand in vedere ca prezentul Cod de conduita etica clarifica indatoririle specifice ale Companiei cu privire la loialitate, acesta poate fi considerat termen de comparatie in baza caruia se poate judeca reputatia Companiei.

## 2. DOMENIUL DE APLICARE, OBIECTIVE FUNDAMENTALE, PRINCIPII SI VALORI

### 2.1. Termeni de referinta

In intelesul prezentului Cod de conduita etica, expresiile si termenii de mai jos au urmatoarele semnificatii conform legii:

- **Valori etice.** Valorile etice fac parte din cultura fiecărei entitati publice si constituie un Cod nescris, pe baza caruia sunt evaluate comportamentele.
- **Cod de conduita etica.** Este un mijloc de comunicare uniforma a valorilor etice a tuturor salariatilor. El stabileste care sunt obligatiile rezultate din lege carora trebuie sa li se supuna salariatii, in plus peste cele rezultate ca urmare a raporturilor de munca.
- **Integritate.** Caracter integru, sentiment al demnitatii, dreptatii si constiinciozitatii, care serveste drept calauza in conduita omului, onestitate, cinste, probitate.
- **Sarcini de serviciu.** Ansamblul atributiunilor si responsabilitatilor stabilite de Companie, in temeiul legii, a procedurilor si regulamentelor interne, inscise in fisa postului.
- **Abaterea disciplinara.** Este o fapta in legatura cu munca si care consta intr-o actiune sau inactiune savarsita cu vinovatie de catre salariat, prin care acesta a incalcat normele legale, regulamentul intern, contractul individual de munca sau contractul colectiv de munca aplicabil, ordinele si dispozitiile legale ale conducatorilor ierarhici.
- **Conflict de interese.** Acea situatie sau imprejurare in care interesul personal, direct ori indirect, al unui angajat al Companiei contravine interesului public si al Companiei, astfel incat afecteaza sau ar putea afecta independenta si impartialitatea sa in luarea deciziilor ori indeplinirea la timp si cu obiectivitate a indatoririlor care ii revin in exercitarea functiei detinute.
- **Date cu caracter personal.** Orice informatii privind o persoana identificata sau identificabila („persoana vizata”), o persoana fizica identificabila este o persoana care poate fi identificata, direct sau indirect, in special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un numar de identificare, date de localizare, un



identificator online, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii, identitatii sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale.

- **Discriminare directa.** Survine atunci cand o persoana beneficiaza de un tratament mai putin favorabil decat o alta persoana care a fost, este sau ar putea fi intr-o situatie comparabila, pe baza oricarui criteriu de discriminare prevazute de legislatia in vigoare.
- **Discriminarea indirecta.** Survine atunci cand o prevedere, un criteriu, o practica aparent neutru dezavantajeaza anumite persoane, pe baza criteriilor prevazute de legislatia in vigoare, cu exceptia cazurilor in care aceste prevederi, criterii sau practici sunt justificate obiectiv de un scop legitim, iar metodele de atingere aceluia scop sunt adecvate si necesare. De asemenea, discriminarea indirecta este orice comportament activ sau pasiv care, prin efectele pe care le genereaza, favorizeaza sau defavorizeaza nejustificat, supune unui tratament injust sau degradant o persoana, un grup de persoane sau o comunitate fata de altele care se afla in situatii egale.
- **Hartuire.** Situatie in care se manifesta un comportament nedorit, legat de sexul persoanei, avand ca obiect sau ca efect lezarea demnitatii persoanei in cauza si crearea unui mediu de intimidare ostil, degradant, umilitor sau jignitor.
- **Hartuire sexuala.** Situatie in care se manifesta un comportament nedorit cu conotatie sexuala, expimat fizic, verbal sau nonverbal, avand ca obiect sau ca efect lezarea demnitatii unei persoane si, in special, crearea unui mediu de intimidare, ostil, degradant, umilitor sau jignitor.
- **Hartuire psihologica.** Se intelege orice comportament necorespunzator care are loc intr-o perioada, este repetitive sau systematic si implica un comportament fizic, limbaj oral sau scris, gesturi sau alte acte intentionate si care ar putea afecta personalitatea, demnitatea sau integritatea fizica ori psihologica a unei persoane.
  - **Frauda.** Orice actiune sau omisiune intentionata in legatura cu: utilizarea sau prezentarea de declaratii ori documente false, incorecte sau incomplete, care au ca efect alocarea/dobandirea, respectiv utilizarea nepotrivita sau incorecta a fondurilor comunitare de la bugetul Comunitatii Europene si/sau a sumelor de cofinantare aferente de la bugetul de stat, bugetele locale; necomunicarea unei informatii prin incalcarea unei obligatii specifice, avand acelasi efect la care s-a facut referire anterior; deturnarea fondurilor de la scopurile pentru care au fost acordate initial.

## 2.2. Domeniul de aplicare

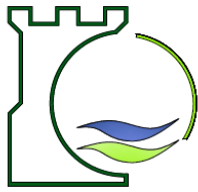
Prezentul Cod de conduita etica stabileste normele de conduita etica si profesionala si formuleaza principiile care trebuie respectate in vederea cresterii increderii colaboratorilor in serviciile Companiei.

Normele de conduita etica si profesionala cuprinse in prezentul Cod sunt obligatorii pentru toti angajatii Companiei si presupun indeplinirea urmatoarelor obiective:

- profesionalism in activitatea desfasurata;
- calitatea muncii depuse.

## 2.3. Obiective

Obiectivele prezentului Cod de conduita etica urmaresc sa asigure cresterea calitatii serviciilor de apa si canalizare, eliminarea birocratiei si a unor potentiale fapte de coruptie din cadrul Companiei, prin:



- reglementarea normelor de conduita profesionala necesara realizarii unor raporturi sociale si profesionale corespunzatoare crearii si mentinerii la nivel inalt a prestigiului Companiei si al salariatilor sai;
- informarea publicului cu privire la conduita profesionala la care este indreptatit sa se astepte din partea salariatilor Companiei in executarea atributiunilor de serviciu;
- crearea unui climat de incredere si respect reciproc intre partile interesate (actionari, clienti, furnizori, parteneri de afaceri) si salariatii Companiei;

## 2.4. Principii generale

Principiile care guverneaza conduita profesionala a angajatilor Companiei sunt urmatoarele:

- Suprematia Constitutiei si a legii – principiu conform caruia angajatii Companiei au indatorirea de a respecta Constitutia si legile tarii.
- Prioritatea interesului Companiei – principiu conform caruia angajatii Companiei au obligatia de a considera interesul Companiei mai presus decat interesul personal, in exercitarea atributiilor functiei.
- Asigurarea egalitatii de tratament a cetatenilor – angajatii Companiei au obligatia de a aplica acelasi regim juridic oricarui cetatean in situatii identice sau similare.
- Seriozitate si profesionalism in indeplinirea sarcinilor de serviciu – sarcinile de serviciu trebuie indeplinite in termenii stabiliti in proceduri si regulamente, in mod constient de catre angajati si cu responsabilitate, competenta, eficienta, corectitudine si constiinciozitate.
- Imparțialitate si nediscriminare – in deciziile care influenteaza relatiile cu partenerii (clienti, actionari, managementul resurselor umane sau organizarea activitatii, selectarea si gestionarea furnizorilor, relatiile cu comunitatea si institutiile care o reprezinta), angajatii Companiei trebuie sa evite orice forma de discriminare bazata pe varsta, sex, sanatate, rasa, nationalitate, opinii politice sau confesiune a acestora si sa aiba o atitudine obiectiva, neutra fata de orice interes politic, economic, religios sau de alta natura.
- Integritatea morala – angajatilor Companiei le este interzis sa solicite sau sa accepte, direct ori indirect, pentru el sau pentru altul, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material.
- Libertatea gandirii si exprimarii – este principiul conform caruia angajatii Companiei pot sa-si exprime si sa-si fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept si a bunelor moravuri.
- Onestitate, cinste si corectitudine – in contextul activitatilor lor profesionale, angajatii Companiei trebuie sa respecte, cu maxima seriozitate, atat legislatia in vigoare, cat si Codul de conduita etica si regulamentele interne. Urmarirea intereselor Companiei nu va fi sub nici o forma utilizata drept justificare a unui comportament necinstit. In indeplinirea atributiilor de serviciu angajatii Companiei trebuie sa fie de buna credinta si sa actioneze pentru indeplinirea conforma a acestora.
- Conduita adecvata in cazul unui posibil conflict de interese – pe parcursul desfasurarii oricarei activitati trebuie evitate situatiile in care partile implicate in tranzactie se afla sau par sa se afle in conflict de interese. Aceasta include nu numai situatia in care angajatii urmaresc un interes care difera de scopul pe care si l-a propus Compania sau de interesele partenerilor, ci si situatii in care acestia obtin un avantaj personal din fructificarea oportunitatilor de afaceri ale Companiei, precum si situatiile in care reprezentantii clientilor, furnizorilor sau institutiilor publice actioneaza in contrast cu indatoririle de loialtate corespunzatoare functiilor acestora in relatiile lor cu Compania.
- Confidentialitatea – angajatii Companiei trebuie sa garanteze confidentialitatea informatiilor care se afla in posesia lor, si de a se abtine de a accesa date confidentiale, exceptand situatiile in care s-a acordat o



# COMPANIA DE APA TARGOVISTE-DAMBOVITA



Bd. I.C.Bratianu, nr.50, cod postal 130055, Targoviste, jud.Dambovita

Tel. +40245.614403 0800800168 (tel.verde) Fax. +40245.611774  
[www.catd.ro](http://www.catd.ro) secretariat@catd.ro

autorizare expresa si in conformitate cu legislatia in vigoare. Se interzice angajatilor Companiei sa foloseasca informatii confidentiale in scopuri care nu au legatura cu exercitarea activitatilor profesionale ale acestora.

- Relatiile cu actionarii – actionarii, atat cei actuali cat si cei viitori, nu reprezinta doar o sursa de finantare, acestia fiind si posesori de opinii si referinte morale. Pentru a putea lua decizii cu privire la investitii si la companie, acestia trebuie sa primeasca toate informatiile relevante disponibile. Compania creeaza conditiile pentru o larga si buna informare in vederea participarii actionarilor la luarea deciziilor care afecteaza interesele acestora. Trebuie de asemenea promovat principiul egalitatii informatiilor, suplimentar principiului apararii intereselor Companiei si ale tuturor actionarilor in fata actelor convenite ale unor coalitii ale actionarilor menite sa duca la realizarea intereselor lor individuale.

- Valorificarea investitiei actionarilor – Compania trebuie sa depuna eforturi pentru a se asigura ca activitatile sale economice/financiare protejeaza, pe de o parte, dar si sporesc, pe de alta parte, valoarea sa, cu scopul de a produce un randament corespunzator riscului asumat de actionarii care investesc in Companie.

- Valoarea resurselor umane – angajatii Companiei reprezinta un factor indispensabil in succesul acesteia. Tinand cont de acest fapt, Compania apara si promoveaza valoarea resurselor sale umane pentru a-si imbunatati si spori permanent patrimoniul, precum si forta competitiva reprezentata de abilitatile fiecarui angajat.

- Exercitarea echitabila a autoritatii – in procesul de stabilire si gestionare al relatiilor contractuale care implica crearea de relatii ierarhice – in special cu angajatii, Compania se angajeaza sa asigure exercitarea autoritatii intr-o maniera corespunzatoare si corecta, fara nici un fel de abuz. Compania garanteaza in special ca autoritatea nu se va manifesta prin exercitarea puterii in detrimentul demnitatii sau independentei unui angajat, si ca deciziile luate cu privire la organizarea relatiilor de munca vor asigura protejarea valorii reprezentata de angajati.

- Integritatea individului – Compania garanteaza integritatea fizica si morala a angajatilor sai prin punerea la dispozitie a conditiilor de munca menite sa respecte demnitatea individului si de locuri de munca corespunzatoare din punct de vedere al securitatii si sanatatii in munca. Prin urmare, nu sunt tolerate solicitarile sau amenintarile menite sa determine o persoana sa comita acte care sunt contrare legii sau codului de conduita etica, sau impotriva convingerilor sau preferintelor morale si personale ale acestora .

- Transparenta si caracterul complet al informatiilor – angajatii Companiei vor furniza informatii complete, transparente, inteligibile si corecte, astfel incat partenerii acesteia, in stabilirea relatiilor cu Compania, sa poata lua decizii independente si informate cu privire la interesele implicate, la alternativele si la orice consecinte semnificative ale acestora. La redactarea oricarui contract, Compania va cauta sa informeze cealalta parte din contract, intr-o maniera clara si inteligibila, cu privire la actiunile care vor fi realizate in cazul survenirii oricarui dintre evenimentele care pot fi anticipate. Angajatii Companiei trebuie sa stie ca cea mai mare parte a activitatilor desfasurate de Companie sunt publice si pot fi supuse monitorizarii cetatenilor.

- Conduita corespunzatoare si corecta in gestionarea si eventuala negociere a contractelor – sunt de evitat situatiile in care orice persoana care actioneaza pentru sau in numele Companiei incearca sa profite de pe urma deficientelor contractuale in relatiile existente, sau in orice alte evenimente neprevazute, pentru a negocia un contract, cu unicul scop de a exploata o pozitie de dependenta sau slabiciune in care cealalta parte se poate gasi.

- Calitatea serviciului – activitatile Companiei au ca scop satisfacerea si protectia clientilor sai, acordandu-se o atentie deosebita oricaror solicitari care ar putea imbunatati calitatea serviciilor. Din acest motiv, Compania isi





intensifica activitatea de investitii in vederea atingerii celor mai inalte standarde de calitate a serviciilor prestate.

- Responsabilitatea fata de comunitate – compania este constienta de influenta, atat directa cat si indirecta, pe care o au activitatile sale asupra dezvoltarii economice si sociale si a bunastarii generale a comunitatii precum si de importanta obtinerii acceptului social in comunitatile in care opereaza. Tinand cont de acest fapt, Compania trebuie sa intreprinda activitati de investitii intr-o maniera responsabila fata de mediu, cu respectarea comunitatilor locale, in acelasi timp cu sustinerea initiativelor culturale si sociale in vederea imbunatatirii reputatiei sale si a acceptarii de catre companie in general.
- Protectia mediului – mediul este resursa primara pe care Compania se angajeaza sa o protejeze. In acest scop, in planificarea activitatii sale, Compania cauta sa creeze un echilibru intre initiativele economice si chestiunile vitale de protectia mediului, luand in considerare generatiile viitoare. Compania depune eforturi pentru a imbunatati impactul pe care il provoaca activitatile sale asupra mediului si zonelor rurale, suplimentar fata de masurile preventive adoptate impotriva riscurilor cu care se confrunta populatia si mediul, nu numai prin respectarea regulamentelor, ci si prin utilizarea celor mai bune practici in domeniu.

## 2.5. Valori fundamentale

Angajamentul – presupune dorinta fiecarui salariat din cadrul Companiei de a progresa in stapanirea functiei detinute si de a-si imbunatati performantele, pentru a asigura cetatenilor si partenerilor un servicii de calitate. Lucrul in echipa, conform caruia salariatii fac parte dintr-o echipa, trebuie sa primeasca sprijin din partea conducerii Companiei. Acest spirit de echipa trebuie simtit si exprimat in relatiile cu ceilalti colaboratori sau cetateni, indiferent de originea lor culturala sau profesionala.

### Transparenta interna si externa:

- Pe plan intern - inseamna impartirea succesului, dar si a dificultatilor. Aceasta permite rezolvarea rapida a dificultatilor, inainte sa se agraveze si sa provoace prejudicii echipei si partenerilor.
- Pe plan extern, transparenta inseamna dezvoltarea relatiilor cu partenerii, relatii in care Compania trebuie pusa sub dubla constrangere: a increderii si a eticii.

Confidentialitatea – prestarea serviciilor publice de catre Companie impune luarea de masuri posibile si rezonabile pentru asigurarea confidentialitatii datelor. Toti salariatii Companiei sunt obligati sa pastreze secretul de serviciu, confidentialitatea datelor clientilor si a datelor cu caracter special pe care Compania le pune la dispozitia salariatilor.

Demnitatea umana – fiecare persoana este unica si trebuie sa-i fie respectata demnitatea. Fiecarei persoane ii este garantata dezvoltarea libera si deplina a personalitatii. Toti oamenii sunt tratati cu demnitate cu privire la modul lor de viata, cultura, credinta si valori personale.

## 3. NORME DE CONDUITA SI REGULI DE COMPORAMENT IN PRESTAREA SERVICIILOR PUBLICE

### 3.1. Norme de conduita si reguli de comportament in relatia cu actionarii:

Conducerea Companiei este asigurata de:

- Adunarea Generala a Actionarilor;
- Consiliul de Administratie;



- Conducerea executiva.

Acest sistem de conducere a Companiei are in vedere:

- Maximizarea valorii investitiei pentru actionari;
- Asigurarea unor servicii de calitate furnizate clientilor;
- Controlarea riscurilor ce decurg din activitatea companiei
- Asigurarea transparentei fata de piata;
- Reconcilierea intereselor actionariatului, cu o atentie deosebita acordata tuturor actionarilor.

Regulile si regulamentele, obligatiile si standardele de conduita care permit organelor de conducere sa atinga aceste obiective sunt descrise mai jos:

#### **A. Adunarea Generala a Actionarilor**

Conducerea Companiei este asigurata de Adunarea Generala a Actionarilor. La sedintele adunarii generale participa presedintele Consiliului de Administratie, Directorii Companiei, alti invitati.

In Statutul Companiei exista reguli menite sa garanteze faptul ca adunarile generale se tin intr-o ordine bine stabilita si intr-o maniera eficienta, cu respectarea dreptului fundamental al fiecarui actionar de a solicita clarificari cu privire la aspectele discutate si de a-si exprima opinia si a formula propuneri cu privire la acestea.

#### **B. Consiliul de Administratie al Companiei**

Consiliului de Administratie ii revine sarcina si responsabilitatea de a formula principiile strategice si organizatorice, precum si de a confirma existenta mijloacelor de control pentru monitorizarea operatiunilor. Membrii Consiliului de Administratie contribuie prin experienta fiecaruia la discutiile Consiliului de Administratie, favorizandu-se astfel examinarea subiectelor discutate din diferite puncte de vedere, pentru a putea lua decizii motivate, intr-o maniera informata, si in acord cu interesele Companiei.

Presedintele Consiliului de Administratie convoaca sedintele asigurand membrilor acestuia furnizarea documentatiei si a informatiilor necesare pentru a permite Consiliului sa isi exprime o parere constienta cu privire la subiectele supuse atentiei si aprobarii sale.

#### **C. Conducerea executiva a Companiei**

Conducerea executiva trebuie sa aiba un nivel corespunzator de integritate profesionala si personala si sa fie constienta de importanta activitatii pe care o desfasoara. Conducerea executiva, prin deciziile sale si exemplul personal, sprijina si promoveaza valorile etice si integritatea profesionala si personala a salariatilor. Deciziile si exemplul personal trebuie sa reflecte:

- valorificarea transparentei si probitatii in activitate;
- valorificarea competentei profesionale;
- initiativa prin exemplu;
- conformitatea cu legile, regulamentele, regulile si politicile specifice;
- respectarea confidentialitatii informatiilor;
- tratamentul echitabil si respectarea indivizilor;





- relatiile loiale cu colaboratorii;
- caracterul complet si exact al operatiunilor si documentatiilor;
- modul profesional de abordare a informatiilor tehnice, economice si financiare;
- o abordare pozitiva fata de controlul financiar, a carui functionare o sprijina.

Pentru a putea actiuna in conformitate cu valorile etice, salariatii au nevoie de sprijin si de o comunicare deschisa, in special atunci cand este vorba despre ajutorul acordat pentru rezolvarea dilemelor si a incertitudinilor in materie de conduita adecvata. Salariatii sunt liberi sa comunice preocuparile lor in materie de etica. Conducerea companiei trebuie sa creeze un mediu adecvat acestui tip de comunicare. Conducerea trebuie sa supravegheze comportamentul efectiv al salariatilor din subordine, referitor la standardul de etica si integritate si sa trateze in mod adecvat orice abatere de la codul de conduita etica.

### **3.2. Norme de conduita si reguli de comportament in relatia cu partile interesate**

#### Prelucrarea informatiilor

Informatiile despre partile interesate sunt prelucrate de Companie, respectand confidentialitatea si secretul partilor implicate.

#### Comunicari cu exteriorul:

Comunicarile Companiei catre parteneri sai (inclusiv acelea transmise prin mijloace media) sunt formulate respectand dreptul accesului la informatie. Sub nici o forma nu se permite o comunicare falsa sau care sa aiba la baza informatii sau comentarii deformatate. Fiecare activitate de comunicare va respecta legea, regulile si practicile de conduita profesionala si trebuie sa fie clara, transparenta, intr-o maniera prompta. Toate comunicariile de presa sunt disponibile pe site-ul [www.catd.ro](http://www.catd.ro) pentru a se putea asigura maxim de acces.

#### **3.2.1 Norme si reguli de conduita in relatia Companiei cu angajatii**

##### **A. Recrutarea resurselor umane**

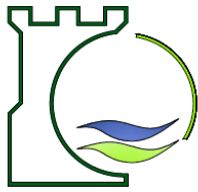
Evaluarea personalului care urmeaza sa fie angajat se face pe baza corespondentei dintre profilurile candidatilor cu cele cautate in raport cu exigentele Companiei, si in conformitate cu principiul acordarii de oportunitati egale pentru toti candidatii implicati.

Informatia solicitata este strict legata de verificarea caracteristicilor profesionale si psihologico – aptitudinale cautate cu cel mai inalt respect aratat pentru viata si parerile personale ale candidatilor.

##### **B. Stabilirea raporturilor de munca**

Personalul este angajat cu contract de munca conform legii, iar constituirea si desfasurarea raporturilor de munca sunt reglementate de lege si de contractul colectiv de munca aplicabil. Nu sunt tolerate nici un fel de conventii ilegale. Inaintea stabilirii raportului de munca, fiecare salariat este precis informat cu privire la:

- caracteristicile functiei si atributiunile specifice;
- regulile specifice ale raportului de munca si salariu, in conformitate cu contractul colectiv de munca la nivel de Companie;
- reguli si proceduri de adoptat pentru a evita posibile riscuri legate de securitatea si sanatatea in munca si de indatoririle salariatului respectiv.



Aceasta informatie este prezentata salariatului astfel incat acceptarea postului sa fie bazata pe o intelegere efectiva.

### C. Gestionarea resurselor umane

Compania va evita orice forma de discriminare a salariatilor. In procesele de management si formare a personalului, precum si in faza de recrutare, deciziile se vor lua in baza evaluarii corespondentei dintre profilul postului si caracteristicile salariatului (de exemplu: in cazul transferului, promovarii) si/sau pe considerente de merit (de exemplu: in cazul acordarii de stimulente in baza rezultatelor obtinute). Accesul la functii este de asemenea determinat prin luarea in considerare a experientei si a abilitatilor profesionale. Evaluările salariatilor sunt efectuate intr-o maniera larga, cu implicarea superiorilor, a compartimentului de resurse umane, iar in masura posibilului, a persoanelor care au colaborat cu persoana evaluata.

### D. Informarea cu privire la politicile de personal si formarea profesionala a salariatilor

Politicile de management a resurselor umane sunt puse la dispozitia tuturor angajatilor prin instrumente interne de comunicare (proceduri intocmite de compartimentul de resurse umane si comunicari ale conducerii).

Managerii, sefii de sectii si sefii de compartimente dezvolta si imbunatatesc aptitudinile profesionale ale salariatilor folosind toate mijloacele disponibile pentru a asigura dezvoltarea si cresterea aptitudinilor profesionale (de exemplu: rotatia functiilor, indrumarea acordata de personalul specializat).

In cursul proceselor mentionate mai sus, este foarte important ca managerii si sefii de compartimente sa comunice toate punctele tari si toate punctele slabe ale salariatilor pentru ca acestia sa isi poata imbunatati aptitudinile prin formare profesionala specializata. Compania pune la dispozitia angajatilor sai informatii si instrumente de formare profesionala la locul de munca si asigura participarea salariatilor la cursuri de formare profesionala in scopul optimizarii aptitudinilor specifice si mentinerii valorii profesionale a personalului.

Pregatirea profesionala este alocata grupurilor si fiecarui salariat pe baza nevoilor specifice ale acestora in sfera dezvoltarii profesionale.

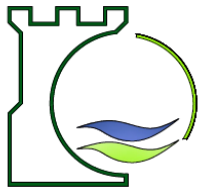
### E. Administrarea timpului de lucru a angajatilor

Managerii, sefii de sectii si sefii de compartimente au obligatia sa optimizeze timpul de lucru a angajatilor, cautand sa faca astfel incat activitatea lor sa coincida cu exercitarea atributiilor acordate si cu programul de munca.

Cererile de acordare a serviciilor, favorurilor personale sau oricarei alte forme de comportament care incalca prezentul Cod de conduita etica, prezentate ca si cum ar trebui indeplinite pentru un superior, constituie abuz in functie.

### F. Implicarea salariatilor

Implicarea salariatilor in indeplinirea atributiilor pe care le au trebuie sa fie incurajata in diverse moduri, inclusiv prin aranjarea unor evenimente in care acestia pot lua parte la discutii si la decizii care folosesc la



atingerea scopurilor companiei. Angajatii trebuie sa ia parte la aceste discutii pastrand spiritul cooperarii si independentei deciziilor.

## G. Interventii in organizarea muncii

In caz de reorganizare a activitatilor companiei, valoarea reprezentata de resursele umane trebuie sa fie protejata prin realizarea, atunci cand este necesar, a activitatilor de formare/recalificare profesionala. In acest sens, Compania urmeaza criteriile enumerate mai jos :

- sarcina reorganizarii muncii trebuie sa fie distribuita, pe cat posibil, in mod egal intre toti salariatii, astfel incat sa asigure indeplinirea efectiva si eficienta a activitatilor Companiei
- in cazul in care apar situatii noi si neprevazute care trebuie sa fie oricum explicate, salariatului ii pot fi atribuite sarcini care sunt diferite de cele indeplinite anterior, cu luarea masurilor adecvate de protejare a abilitatilor profesionale ale respectivului angajat.

## H. Securitatea si sanatatea in munca

Compania se angajeaza sa propage si sa consolideze principiul asigurarii securitatii si sanatatii in munca, dezvoltand constientizarea posibilelor riscuri, in timp ce promoveaza un comportament responsabil din partea tuturor angajatilor. In plus, actioneaza in vederea pastrarii, in primul rand prin activitati preventive, a securitatii si sanatatii salariatilor, precum si a intereselor celorlalti parteneri. Obiectivul Companiei este de a-si proteja resursele umane, capitalul si activele financiare, incercand constant sa atinga sinergia necesara nu numai in cadrul companiei, ci si fata de furnizorii si clientii implicati in activitatile sale.

Compania actioneaza in vederea obtinerii imbunatatirii continue a eficientei structurilor organizatorice interne si a proceselor care contribuie la continuitatea serviciilor acordate, precum si la securitatea nationala in general, aceasta fiind obtinuta prin participarea la activitati de aparare civila (calamitati naturale).

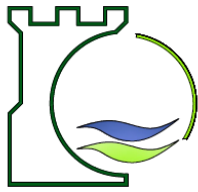
## I. Asigurarea confidentialitatii

Datele cu caracter personal ale salariatilor sunt protejate prin aplicarea regulamentului GDPR- Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protectia datelor, in limba engleza General Data Protection Regulation).

Nu este permisa investigarea preferintelor si gusturilor salariatilor sau a vietii private a acestora in general. Regulile de mai sus interzic de asemenea, comunicarea sau dezvaluirea datelor personale, fara acordul prealabil al partii interesate, cu exceptia cazurilor care sunt prevazute prin lege.

## J. Integritatea si apararea individului

Compania se obliga sa protejeze integritatea morala a salariatilor, asigurandu-le conditii de lucru care sa respecte demnitatea individului. Avand in vedere cele de mai sus, Compania protejeaza salariatii impotriva actelor de hartuire morala la locul de munca si se opune oricaror atitudini sau forme de conduita care au ca rezultat discriminari sau prejudicii aduse individului sau convingerilor ori preferintelor sale (de exemplu: in cazul insultelor, amenintarilor, izolarii, sau invadarii excesive a intimitatii, precum si a limitelor profesionale). Hartuirea sexuala nu este permisa, si de asemenea nici o forma de conduita sau limbaj care poate prejudicia



sentimentele persoanelor (de exemplu: expunerea de imagini cu referinte sexuale implicite sau utilizarea de aluzii sexuale insistente si continue).

Constituie hartuire morala la locul de munca si se sanctioneaza disciplinar, contraventional sau penal, dupa caz, orice comportament exercitat cu privire la un angajat de catre un alt angajat care este superiorul sau ierarhic, in legatura cu raporturile de munca, care sa aiba drept scop sau efect o deteriorare a conditiilor de munca prin lezarea drepturilor sau demnitatii angajatului, prin afectarea sanatatii sale fizice, sau mentale ori prin compromiterea viitorului profesional al acestuia, comportament manifestat in oricare dintre urmatoarele:

- conduita ostila sau nedorita
- comentarii verbale
- actiuni sau gesturi

Fiecare angajat are dreptul la un loc de munca lipsit de acte de hartuire morala. Niciun angajat nu va fi sanctionat, concediat sau discriminat, direct sau indirect, inclusiv cu privire la salarizare, formare profesionala, promovare sau prelungirea raporturilor de munca, din cauza ca a fost supus sau ca a refuzat sa fie supus hartuirii morale la locul de munca.

Angajatii care savarsesc acte sau fapte de hartuire morala la locul de munca raspund disciplinar, in conditiile legii si ale regulamentului intern al Companiei.

Angajatul, victima hartuirii morale la locul de munca, trebuie sa dovedeasca elementele de fapt ale hartuirii morale.

Orice angajat al Companiei care considera ca a fost victima unei hartuiri sau discriminari pe motive legate de varsta, gen, rasa, stare de sanatate, nationalitate, opinii politice si credinte religioase etc. poate raporta acest fapt conducerii Companiei, care va lua masurile necesare in vederea solutionarii celor sesizate. Diferentierile care sunt justificate sau care fac obiectul unei justificari, in baza unor criterii obiective, nu sunt considerate fapte discriminatorii.

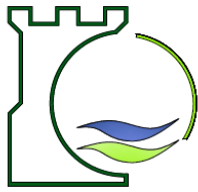
### **3.2.2 Norme si reguli de conduita a angajatilor Companiei**

#### **A. Obligatiile angajatilor**

Angajatii trebuie sa actioneze cu buna credinta in vederea indeplinirii obligatiilor asumate prin incheierea contractului individual de munca, precum si prevederile prezentului Cod etic, in timp ce isi indeplinesc sarcinile de serviciu. Acestia au de asemenea obligatia de a raporta, folosind canalele de comunicare adecvate, orice incalcare ale regulilor de conduita stabilite prin proceduri interne.

#### **B. Managementul informatiilor**

Salariatii trebuie sa cunoasca si sa puna in aplicare politicile companiei cu privire la protectia informatiilor, in vederea garantarii integritatii, confidentialitatii si disponibilitatii informatiilor. In intocmirea propriilor documente, acestia trebuie sa foloseasca un limbaj clar, obiectiv si complet, acceptand anumite controale efectuate de colegi, superiori sau alte parti autorizate sa faca astfel de verificari.



## C. Conflictele de interese

Toti angajatii Companiei au obligatia de a evita situatiile care pot duce la aparitia conflictelor de interese si de a nu obtine avantaje personale din fructificarea unor oportunitati de afaceri de care pot lua la cunostinta in indeplinirea functiilor lor.

Exemple de situatii care pot da nastere conflictelor de interese includ:

- detinerea unor functii de conducere si pastrarea intereselor economice cu privire la furnizori, clienti si competitori (detinerea de actiuni, detinerea unor pozitii profesionale).
- administrarea relatiilor cu furnizorii si indeplinirea activitatilor de munca pentru aceeasi furnizori, chiar daca activitatile de munca sunt indeplinite de catre o ruda.
- acceptarea de bani sau favoruri de la persoane fizice sau juridice care au sau intentioneaza sa aiba relatii economice cu Compania.

## D. Folosirea resurselor companiei

Angajatii au obligatia de a depune toate eforturile in vederea protejarii bunurilor companiei, actionand responsabil. Fiecare angajat trebuie in special:

- sa foloseasca cu grija si intr-un mod eficient bunurile care ii sunt incredintate
- sa evite folosirea bunurilor Companiei intr-o maniera necorespunzatoare, care poate cauza daune sau care poate reduce eficienta sau care intra in conflict cu interesele Companiei.

Fiecare salariat raspunde de asigurarea protectiei resurselor care ii sunt atribuite si are obligatia de a raporta imediat orice situatii, fie si potentiale, care se dovedesc sau pot fi daunatoare pentru Companie, anuntand imediat departamentele care se ocupa de aceste probleme.

Compania isi rezerva dreptul de a preveni utilizarea inadecvata a propriilor bunuri si infrastructuri, prin intermediul sistemelor de contabilitate, raportare, control si analiza financiara si prevenire a riscului, toate acestea in conformitate cu prevederile legislatiei in vigoare in domeniu.

In ceea ce priveste aplicatiile informatice, angajatii au obligatia:

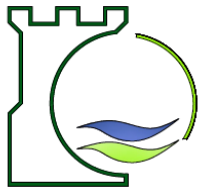
- de a adapta politici de securitate pentru a evita compromiterea eficientei functionale si pentru a proteja sistemele IT;
- de a nu trimite e-mail-uri amenintatoare sau insultatoare, care contin limbaj vulgar sau comentarii neadecvate care pot ofensa tertii si / sau dauna imaginii companiei;
- de a nu accesa site-uri de internet care au un continut **neadecvat sau jignitor**.

## E. Asigurarea unui serviciu public de calitate

Angajatii Companiei au obligatia de a asigura un serviciu public de calitate in beneficiul cetatenilor, prin participarea la luarea deciziilor si la transpunerea lor in practica, in scopul indeplinirii misiunii Companiei.

In exercitarea atributiunilor de serviciu salariatii Companiei vor avea un comportament profesionist, pentru a castiga si mentine increderea clientilor in integritatea, impartialitatea si eficacitatea Companiei.

## F. Respectarea Constitutiei si a legilor



Salariatii Companiei au obligatia ca, prin actele si faptele lor, sa respecte Constitutia, legile tarii si sa actioneze pentru punerea in aplicare a dispozitiilor legale, in conformitate cu atributiunile care le revin, cu respectarea eticii profesionale.

### **G. Loialitatea fata de Companie**

Salariatii Companiei au obligatia de a apara in mod loial prestigiul companiei, precum si de a se abtine de la orice act ori fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale acesteia.

#### Salariatilor Companiei le este interzis:

- sa exprime in public aprecieri neconforme cu realitatea in legatura cu activitatea Companiei, cu politicile si strategiile acesteia;
- sa faca aprecieri neautorizate in legatura cu litigiile aflate in curs de solutionare si in care Compania are calitatea de parte;
- sa dezvaluie informatii care nu au caracter public, in alte conditii decat cele prevazute de lege;
- sa dezvaluie informatiile la care au acces in exercitarea atributiunilor de serviciu, daca aceste dezvaluiri sunt de natura sa atraga avantaje necuvenite ori sa prejudicieze imaginea sau drepturile Companiei, ori a unor salariatii ai companiei, precum si a unor persoane fizice sau juridice;
- sa acorde asistenta si consultanta persoanelor fizice sau juridice in vederea promovarii de actiuni juridice ori de alta natura impotriva statului, unitatilor administrativ-teritoriale din aria de activitate sau Companiei.

Prevederile punctelor de mai sus se aplica si dupa incetarea raporturilor de serviciu, pentru o perioada de 2 ani, daca dispozitiile din legi speciale nu prevad alte termene.

Dezvaluirea informatiilor care nu au caracter public sau remiterea documentelor care contin asemenea informatii, la solicitarea reprezentantilor unei autoritati sau institutii publice, este permisa numai cu acordul Directorului General.

Prevederile prezentului Cod de conduita etica nu pot fi interpretate ca o derogare de la obligatia legala a salariatilor Companiei de a furniza informatii de interes public celor interesati, in conditiile legii.

### **H. Libertatea opiniilor**

In indeplinirea atributiunilor de serviciu, salariatii Companiei au obligatia de a respecta demnitatea functiei detinute, coreland libertatea dialogului cu promovarea intereselor Companiei. In activitatea lor, salariatii au obligatia de a respecta libertatea opiniilor si de a nu se lasa influentati de considerente personale sau de popularitate. In exprimarea opiniilor, salariatii Companiei trebuie sa aiba o atitudine concilianta si sa evite generarea conflictelor datorate schimbului de pareri.

### **I. Activitatea publica**

Relatiile cu mijloacele de informare in masa se asigura de persoanele desemnate in acest sens de Directorul General al Companiei, in conditiile legii. Salariatii Companiei desemnati sa participe la activitati sau dezbateri publice, in calitate oficiala, trebuie sa respecte limitele mandatului de reprezentare incredintat de Directorul General al Companiei. In cazul in care nu sunt desemnati in acest sens, salariatii pot participa la activitati sau dezbateri publice, avand obligatia de a face cunoscut ca opinia exprimata nu reprezinta punctul de vedere al Companiei.





## J. Activitatea politica

In exercitarea functiei detinute, salariatilor Companiei le este interzis:

- sa participe la colectare de fonduri pentru activitatea partidelor politice;
- sa furnizeze sprijin logistic candidatilor la functii de demnitate publica;
- sa afiseze, in cadrul Companiei, insemne ori obiecte inscriptionate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidatilor acestora.

## K. Relatii in exercitarea atributiilor functiei

In relatiile cu personalul din cadrul Companiei, precum si cu persoanele fizice si juridice, salariatii Companiei sunt obligati sa aiba un comportament bazat pe respect, buna credinta, corectitudine si amabilitate. Salariatii Companiei au obligatia de a nu aduce atingere onoarei, reputatiei si demnitatii colegilor, precum si persoanelor cu care intra in legatura in exercitarea functiei, prin:

- intrebuintarea unor expresii jignitoare;
- dezvaluirea unor aspecte ale vietii private;
- formularea unor sesizari sau plangeri calomnioase;

Salariatii Companiei trebuie sa adopte o atitudine impartiala si justificata pentru rezolvarea clara si eficienta a problemelor consumatorilor. Salariatii Companiei au obligatia de a respecta principiul egalitatii consumatorilor in fata legii prin:

- promovarea unor solutii similare sau identice raportate la aceeasi categorie de situatii de fapt;
- eliminarea oricaror forme de discriminare bazate pe aspecte privind nationalitatea, convingerile religioase si politice, starea materiala, sanatate, varsta, sexul sau alte aspecte.

## L. Participarea la procesul de luare a deciziilor

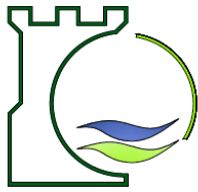
In procesul de luare a deciziilor salariatii Companiei au obligatia sa actioneze conform prevederilor legale si sa isi exercite capacitatea de apreciere in mod fundamental si impartial. Salariatilor Companiei le este interzis sa promita luarea unei decizii, de catre Companie, de catre alti salariati ai Companiei, precum si indeplinirea atributiilor in mod privilegiat.

## M. Obiectivitate in evaluare

In exercitarea atributiunilor specifice functiilor de conducere, salariatii Companiei au obligatia sa asigure egalitatea de sanse si tratament cu privire la dezvoltarea carierei pentru salariatii din subordine. Salariatii cu functie de conducere au obligatia sa examineze si sa aplice cu obiectivitate criteriile de evaluare a competentelor profesionale pentru personalul din subordine, atunci cand propun sau aproba avansari, promovari, transferuri, numiri sau eliberari din functii, ori acordarea de stimulente materiale sau morale, excluzand orice forma de favoritism ori discriminare. Se interzice salariatilor cu functie de conducere sa favorizeze sau sa defavorizeze accesul ori promovarea in functie pe criterii discriminatorii, de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme cu principiile prevazute de prezentul cod.

## N. Folosirea abuziva a atributiunilor functiei detinute

In cadrul relatiilor de munca functioneaza principiul egalitatii de tratament fata de toti salariatii.



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 Companiei îi este interzisă urmărirea obținerii de foloase sau avantaje în interes personal ori producerea de prejudicii materiale sau morale altor persoane.

Salariaților Companiei 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 Companiei, le este interzis să propună subalternilor să se înscrie în organizații sau asociații, indiferent de natura acestora, ori să le sugereze acest lucru, promitându-le acordarea unor avantaje materiale sau profesionale.

### **O. Limitarea participării la achiziții sau închirieri**

Orice salariat al Companiei poate achiziționa un bun aflat în proprietatea privată a companiei, 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 Companiei 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 Companiei sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune, conform Regulamentului de organizare și funcționare, comunicarea prin transferul de informații între colegi fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.

Colegii își datorează respect reciproc, considerație, dreptul la opinie, eventualele divergențe, nemulțumiri aparute 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, netendentios.

Relația dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanță în practică și contribuție la teorie. Între colegi, în desfășurarea activității, trebuie să fie prezent spiritul competițional care asigură progresul profesional, acordarea unor servicii publice de calitate, evitându-se comportamentele concurențiale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a clienților, de denigrare a colegilor. Comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calitatilor 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 sa impartaseasca din cunostintele si experientele acumulate in scopul promovarii reciproce a progresului profesional.

#### **A. Constituie incalcari ale principiului colegialitatii:**

- discriminarea, hartuirea morala, de gen, etnica, sau sub orice alta forma, folosirea violentei fizice sau psihice, limbajul ofensator ori abuzul de autoritate la adresa unui membru al comunitatii;
- promovarea sau tolerarea unor comportamente dintre cele mentionate mai sus de catre persoanele cu functii de conducere;
- discreditarea in mod injust a ideilor, ipotezelor sau rezultatelor cercetarilor unui coleg;
- formularea in fata partenerilor a unor comentarii lipsite de curtoazie la adresa pregatirii profesionale, a tinutei morale sau a unor aspecte ce tin de viata privata a unui coleg;
- utilizarea si dezvaluirea in activitatea prestata a informatiilor transmise cu titlu confidential de un alt coleg.

#### **3.2.4. Norme si reguli de conduita in relatia cu clientii**

##### **A. Impartialitatea**

Compania prin angajatii sai se obliga sa nu isi supuna clientii la discriminari arbitrare.

##### **B. Contracte si comunicari catre clienti**

Contractele si comunicari adresate clientilor Companiei (inclusiv mesajele publicitare) trebuie sa fie:

- clare si simple, formulate intr-un limbaj pe cat se poate de asemanator cu cel folosit in mod obisnuit de catre parti (de exemplu: se vor evita clauzele care pot fi intelese numai de experti, preturile vor avea TVA-ul inclus);
- intocmite in conformitate cu regulile si regulamentele in vigoare, fara a recurge la practici derutante sau neadecvate (de exemplu: folosirea procedurilor sau clauzelor contractuale abuzive);
- complete, astfel incat sa se evite neglijarea oricarui element important pentru decizia clientului;
- disponibile pe site-ul Companiei.

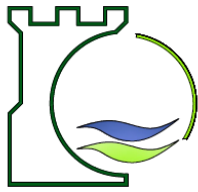
Scopurile si respectiv, destinatarii comunicari determina in fiecare caz, modalitatea de comunicare (factura, telefon, presa, e-mail) cea mai potrivita pentru transmiterea continutului, fara a recurge la folosirea excesiva a presiunii sau insistentei, cu respectarea obligatiei de a nu folosi instrumente care sa fie inelatoare sau neadecvate.

In final, Compania trebuie sa asigure comunicarea in timp util a tuturor informatiilor cu privire la:

- orice modificari ale clauzelor prevazute in contracte;
- orice modificari ale conditiilor economice si tehnice pentru prestarea serviciilor;
- rezultatele evaluarilor realizate in conformitate cu standardele impuse de autoritatile de reglementare.

##### **C. Conduita angajatilor in relatia cu clientii**

Stilul de conduita al angajatilor Companiei in relatia cu clientii este bazat pe disponibilitate, respect si politete, toate acestea fiind inglobate intr-o relatie de colaborare si profesionalism. In plus, Compania se angajeaza sa reduca formalitatile pe care clientii sai trebuie sa le indeplineasca si sa foloseasca proceduri de plata care sa fie simple, sigure, iar atunci cand este posibil, scrise in format electronic si gratuite.



## D. Controlul calitatii si satisfacerea clientilor

Compania se obliga sa garanteze standarde de calitate adecvate cu privire la serviciile oferite, respectand nivelurile prevazute in contractele de furnizare si sa monitorizeze periodic rezultatele perceptiei clientilor cu privire la calitate.

## E. Implicarea clientilor

Compania se obliga sa raspunda tuturor sugestiilor si reclamatiilor facute de clienti sau asociatiile de protectie a consumatorilor, folosind sisteme de comunicare adecvate si rapide si sa acorde o atentie speciala clientilor cu handicap. Compania isi asuma raspunderea de a informa clientii cu privire la primirea cererilor adresate de acestia din urma si cu privire la timpul necesar pentru formularea unui raspuns, care trebuie dat, in orice caz, cat mai repede posibil.

Pentru asigurarea respectarii standardelor de conduita de mai sus, un sistem integrat de control monitorizeaza conduita salariatilor si procedurile care guverneaza relatiile cu clientii si asociatiile de protectie a consumatorilor.

### 3.2.5. Norme si reguli de conduita in relatia cu furnizorii

#### A. Alegerea furnizorilor

Procesele de achizitie au ca scop obtinerea unui avantaj maxim de competitivitate pentru Companie, in timp ce tuturor furnizorilor li se acorda oportunitati egale. Acestea se bazeaza de asemenea pe o conduita, atat in faza precontractuala, cat si contractuala, caracterizata prin elementele esentiale si reciproce de buna credinta, transparenta si colaborare.

In special, angajatii Companiei implicati in aceste procese au obligatia de a:

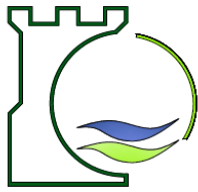
- nu refuza nici unei persoane care indeplineste conditiile specifice, posibilitatea de a depune oferte pentru incheierea de contracte, adoptand criteriile obiective de selectie care vor fi dovedite prin documentatie adecvata;
- asigura un nivel suficient de concurenta in fiecare licitatie publica, in conformitate cu prevederile legale privind achizitiile,

In orice caz, daca in decursul indeplinirii activitatilor sale, un furnizor actioneaza in numele Companiei intr-un mod care nu este in conformitate cu principiile generale ale prezentului Cod de conduita etica, Compania poate lua masurile necesare, inclusiv, poate refuza sa colaboreze cu furnizorul in viitor.

#### B. Integritatea si independenta in relatii

Relatiile Companiei cu furnizorii sunt guvernate de principii comune si sunt supuse unei monitorizari constante din partea Companiei.

Semnarea unui contract cu un furnizor trebuie sa se bazeze intotdeauna pe relatii extrem de clare, evitand insa, pe cat posibil, formele de dependenta. De exemplu:



- in conformitate cu prevederile legale contractele se incheie pe o perioada de un an cu posibilitate de prelungire pentru un anumit numar de luni ale anului urmator;
- este incorecta incercarea de a convinge un furnizor sa incheie un contract dezavantajos, in baza posibilitatii obtinerii unui contract mai avantajos in viitor;
- capacitate adecvata pentru a urmari aplicarea deciziilor luate;
- pastrarea informatiilor, impreuna cu documentele oficiale de licitatie publica si contractuala, pe perioadele stabilite prin regulamentele in vigoare mentionate in procedurile interne de achizitii.

### C. Conduita etica in activitatile de achizitii

In vederea asigurarii respectarii, in realizarea activitatilor de achizitii, a principiilor de etica adoptate, Compania se obliga sa introduca pentru furnizori, conditii prestabilite (de exemplu : un sistem de management de mediu). Incalcarile principiilor generale ale Codului etic vor avea ca rezultat declansarea mecanismelor disciplinare care au de asemenea ca scop prevenirea infractiunilor impotriva institutiilor publice sau dezastrelor de mediu care pot fi atribuite Companiei.

### 3.2.6. Norme si reguli de conduita in relatia cu comunitatile

#### A. Politica de mediu

Compania garanteaza urmarirea realizarii obiectivelor concordante cu scopurile strategice de mediu prin stabilirea si implementarea politicii de mediu abordata in mod unitar si consistent. Aceste actiuni vor implica:

- adoptarea principiilor cu privire la mediu si dezvoltarea durabila;
- stabilirea liniilor generale cu privire la implementarea politicilor de mediu;
- identificarea indicatorilor si asigurarea monitorizarii si controlului rezultatelor companiei din punct de vedere al impactului asupra mediului;
- administrarea relatiilor cu organizatiile, institutiile si agentile in domeniul mediului.

Compania are in structura organizatorica un compartiment distinct responsabil cu sarcinile si problemele specifice acestui aspect.

#### B. Comunicari referitoare la mediu

Compania ofera informatii cu privire la implementarea politicilor de mediu si concordanta dintre rezultatele obtinute si obiectivele stabilite.

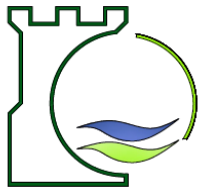
Acest raport trebuie sa evidentieze:

- cele mai importante evenimente legate de mediu (de exemplu: obtinerea certificatelor de atestare a calitatii sistemelor de mediu, initiative pentru protejarea mediului);
- cele mai importante rezultate in domeniu (efectul re tehnologizarii si modernizarii statiilor de epurare, exploatarea resurselor recuperabile, reducerea emisiilor, gestionarea deseurilor);

Compania se obliga sa acorde acces la toate informatiile legate de mediu, in conformitate cu cerintele de protectie a informatiilor

#### C. Relatiile cu grupurile de interes

Compania considera ca stabilirea unui dialog cu diverse asociatii prezinta o importanta majora pentru dezvoltarea corespunzatoare a activitatilor sale economice. Avand in vedere cele de mai sus, Compania va



initia canale stabile de comunicare cu asociatiile reprezentand partenerii acesteia, in scopul cooperarii, in interesul reciproc al partilor implicate, in prezentarea pozitiiilor Companiei si prevenirea posibilelor situatii conflictuale.

In acest sens Compania:

- garanteaza ca va raspunde observatiilor tuturor asociatiilor;
- ori de cate ori va fi posibil, va incerca sa implice si sa informeze asociatiile cele mai importante si reprezentative cu privire la aspectele care intereseaza anumite categorii de parteneri.

#### **D. Relatiile de natura economica cu partide politice, organizatii sindicale si asociatii**

Compania nu finanteaza partide politice sau candidati ori reprezentanti ai acestora si nici nu sponsorizeaza conventii sau festivitati ale caror unic scop este acela de propaganda politica si nu exercita nici o presiune directa sau indirecta asupra politicianilor.

Compania nu plateste contributii organizatiilor cu care ar putea avea conflicte de interese (de exemplu: asociatii de mediu sau asociatii de protectie a consumatorilor).

#### **E. Ajutoare financiare si sponsorizari**

Contractele de sponsorizare care pot implica probleme sociale, mediu, sporturi, arta, cultura si culte se aproba de catre Directorul General si se incheie doar in cazul in care exista garantii de calitate si implica un mare numar de cetateni. In orice caz, in ceea ce priveste propunerile de sponsorizare selectate, Compania acorda o atentie speciala tuturor conflictelor de interese, atat celor personale, cat si celor la nivel de Companie (de exemplu: legaturi de rudenie cu partile interesate sau legaturi cu organizatiile care pot favoriza intr-un anumit mod, in functie de sarcinile pe care le indeplinesc, activitatile Companiei).

#### **F. Relatiile cu institutiile**

Fiecare relatie cu institutiile nationale si locale este realizata exclusiv prin forme de comunicare desemnate sa evalueze implicatiile activitatii autoritatilor nationale si locale pentru Companie, sa raspunda cererilor oficiale sau actelor organelor de inspectie (intrebări, interpelari), sau sa faca cunoscuta pozitia Companiei cu privire la subiecte care au importanta pentru aceasta.

In acest sens, Compania se obliga sa stabileasca, fara nici o forma de discriminare, canale stabile de comunicare cu toate partile institutionale la nivel international, national si local, evitand acordurile oculate. Pentru a asigura un maxim de claritate, contactele cu partile institutionale se vor realiza exclusiv prin reprezentanti desemnati explicit pentru indeplinirea acestui rol, de catre Directorul General.

#### **G. Organisme de control in materie de concurenta si autoritati de reglementare**

Compania respecta in totalitate si cu rigurozitate reglementarile in materie de concurenta, precum si pe acelea ale autoritatilor de reglementare in domeniul serviciilor de utilitati publice.

Compartimentele functionale ale Companiei au obligatia de a notifica Compartimentelor Financiar si Audit cu privire la toate initiativele asumate de acestea care pot avea consecinte in materie de legislatie a concurentei.

Compania nu refuza, ascunde, manipuleaza sau interzice furnizarea oricaror informatii cerute de autoritatile de control in materie de concurenta sau de autoritatile de reglementare in decursul activitatilor acestora de inspectie si coopereaza activ pe durata desfasurarii oricaror proceduri de investigatie.





In vederea garantarii unui nivel maxim de transparenta, Compania se obliga sa nu permita producerea nici unei situatii de conflict de interese in care sa fie implicati salariatii oricarei autoritati sau membrii familiilor acestora.

## 4. PROCEDURI DE IMPLEMENTARE

### 4.1. Consiliere etica

In scopul aplicarii eficiente a dispozitiilor prezentului Cod de conduita etica, Directorul General al Companiei va desemna, prin dispozitie, o persoana din cadrul CATD pentru realizarea atributiunilor de consiliere etica si monitorizarea respectarii normelor de conduita etica.

### 4.2. Atributiile Consilierului Etic

Consilierul etic are urmatoarele sarcini:

- La solicitarea Comisiei de disciplina, analizeaza si isi exprima punctul de vedere asupra rapoartelor cu privire la nerespectarea Codului de conduita etica;
- Instruieste si evalueaza personalul nou angajat cu privire la informarea si intelegerea Codului de conduita etica, conform chestionarului de evaluare;
- Se asigura ca prevederile prezentului Cod de conduita etica sunt cunoscute de catre toti angajatii Companiei, prin verificarea proceselor verbale de instruire.
- Analizeaza impreuna cu comisia de disciplina, sesizarile de incalcare a prezentului Cod de conduita etica.
- Sesizeaza Conducerea Companiei privind nerespectarea prevederilor prezentului Cod de conduita etica.
- Propune revizuirea Codului de conduita etica.

### 4.3. Comunicari si formare profesionala specifica

Codul de conduita etica este adus in atentie tuturor salariatilor Companiei prin activitati de comunicare specifice (de exemplu: difuzarea Codului de conduita etica catre toate compartimentele functionale din cadrul Companiei si celelate parti interesate, publicarea acestuia pe pagina de internet a Companiei – [www.catd.ro](http://www.catd.ro), includerea unei clauze de respectare a Codului de conduita etica in toate contractele individuale de munca).

### 4.4. Rapoarte ale partilor interesate

Compania asigura stabilirea unor canale de comunicare prin care fiecare parte interesata poate face notificari privind prezentul Cod de conduita etica (de exemplu: asociatiile de protectie a consumatorilor sau asociatiile de protectie a mediului, furnizorii si personalul).

In acelasi timp, toti partenerii Companiei pot raporta in scris in forma neanonima, orice incalcare sau suspectare de incalcare a Codului de conduita etica. Sesizarile de incalcare a prezentului Cod de conduita etica vor fi analizate de catre consilierul de etica si comisia de disciplina prin audierea autorului sesizarii si a persoanei implicate in incalcare pretinsa. Comisia de disciplina va lua masurile necesare pentru a se asigura ca persoanele care depun sesizarile nu sunt supuse niciunui act de represalii, adica actiuni care pot avea ca rezultat chiar si banuiala de discriminare sau penalizare (in cazul furnizorilor, de exemplu: intreruperea relatiilor de afaceri, in cazul salariatilor, nepromovarea).



## 5. MODUL DE SOLUTIONARE A RECLAMATIILOR

Nerespectarea prezentului Cod de conduita etica, atrage raspunderea persoanei vinovate. Stabilirea vinovatiei se face cu respectarea procedurilor legale in vigoare si in conformitate cu Regulamentul Intern al Companiei.

### 5.1. Inregistrarea reclamatiiilor

Orice persoana care se considera vatamata prin fapta unui salariat al Companiei poate sa sesizeze acest lucru conducerii Companiei.

Reclamatiiile si sesizarile referitoare la incalcarea prezentului Cod de conduita etica se pot face in scris prin depunerea acestora la registratura Companiei sau verbal in cadrul programului de audiente a Directorului General

Sesizarea formulata in scris trebuie sa cuprinda urmatoarele elemente:

- numele, prenumele, domiciliul sau, dupa caz, locul de munca si functia detinuta de persoana care a formulat sesizarea ori denumirea si sediul persoanei juridice, precum si numele si functia reprezentantului legal;
- numele si prenumele salariatului a carui fapta este sesizata ca abatere disciplinara;
- descrierea faptei care constituie obiectul sesizarii si data savarsirii acesteia;
- prezentarea dovezilor pe care se sprijina sesizarea;
- adresa de corespondenta;
- data;
- semnatura.

## 6. DISPOZITII FINALE

Prezentul Cod de conduita etica va fi revizuit periodic.

Prevederile prezentului Cod se completeaza cu prevederile Codului Muncii, cu modificarile si completarile ulterioare precum si a prevederilor Regulamentului Intern al Companiei.

Codul de conduita etica al Companiei intra in vigoare la data aprobarii lui de catre Directorul General al CATD.

Ulterior aprobarii Codul de conduita etica va fi adus la cunostinta salariatilor si persoanelor interesate.

Intocmit,  
Consilier de etica  
Auditor in dom calitatii Filip Dinca Beatrice