
CODICE ETICO

ai sensi del DECRETO LEGISLATIVO 231/2001

COM.AS SRL COMMERCianti ASSOCIATI

Piazza Don Cirillo Boscagin 11 - 37045 LEGNAGO (VR)

STATO DEL DOCUMENTO: LISTA DELLE REVISIONI

REVISIONE/DATA	DESCRIZIONE
00/16.12.2016	PRIMA EMISSIONE

DOCUMENTO	REDAZIONE E VERIFICA	AUTORIZZAZIONE
DOC: CE231 REV.: 00 DATA: 16.12.2016	Firma	Firma

INDICE

1.	CODICE ETICO	4
2.	DIFFUSIONE DEL CODICE	4
3.	OBBLIGHI DEI DESTINATARI	4
4.	VIOLAZIONE DEL CODICE	5
5.	MISSIONE E VALORI	5
6.	PRINCIPI GENERALI DI COMPORTAMENTO	6
6.1	Legalità	6
6.2	Lealtà e correttezza	6
6.3	Qualità del prodotto/servizio	7
6.4	Valorizzazione delle risorse umane	7
6.5	Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	7
6.6	Ambiente	8
6.7	Partecipazione e reciprocità	8
6.8	Nella gestione della redazione dei documenti contabili societari e nelle comunicazioni sociali	8
6.9	Tutela di dati e sistemi informatici	9
7.	PRINCIPI SPECIFICI DI COMPORTAMENTO	9
7.1	Nelle relazioni con i Dipendenti	9
7.1.1	Selezione e scelta del personale	9
7.1.2	Trasparenza nelle relazioni e nelle comunicazioni aziendali	9
7.2	Nelle relazioni con la Pubblica Amministrazione e le Autorità di Vigilanza e di Controllo	10
7.2.1	Verso la Pubblica Amministrazione	10
7.2.2	Verso le Autorità di Vigilanza e di Controllo	10
7.2.3	Procedimenti legali	10
7.3	Nelle relazioni con i Fornitori	10
7.3.1	Selezione e scelta di Fornitori	10
7.3.2	Gestione degli acquisti	11
7.4	Nelle relazioni con i Competitors e altri soggetti	11
7.4.1	Rispetto della proprietà intellettuale	11
7.5	Nelle relazioni con i Clienti	11
7.5.1	Correttezza e completezza delle informazioni	11
7.5.2	Coinvolgimento dei Clienti	11

1. CODICE ETICO

Il presente Codice Etico (di seguito definito Codice) è un documento che **esprime i valori e i principi di comportamento** che **COM.AS. SRL COMMERCianti ASSOCIATI** (di seguito COM.AS.) segue **nella gestione delle proprie attività aziendali e nei rapporti con tutti coloro che con essa interagiscono.**

Al fine di regolamentare la reciproca collaborazione, nel *Codice* sono indicati standard comportamentali rivolti a **Destinatari**, siano essi interni o esterni all'Azienda:

- gli organi sociali (Consiglio di Amministrazione, Assemblea Soci);
- i dipendenti;
- i prestatori di lavoro, anche temporaneo;
- i consulenti e i collaboratori a qualsiasi titolo;
- i portatori di interesse in genere (gli Stakeholder);
- e qualsiasi altro soggetto che possa agire in nome e per conto di **COM.AS.**

Con particolare riferimento al D. Lgs. 231/2001, Scopo del Codice è, inoltre, la definizione degli obblighi giuridici, l'esplicitazione dei comportamenti conseguenti ai suddetti obblighi e l'identificazione delle responsabilità dei ciascuno soggetto che collabora a qualunque titolo con COM.AS.

Per tutti coloro che prestano la propria attività in favore di **COM.AS.** e per tutti i soggetti terzi, l'adesione ai principi etici previsti nel *Codice* rappresenta una condizione necessaria alla prosecuzione del rapporto con la Società stessa: **il Codice Costituisce parte integrante del contratto sottoscritto.**

2. DIFFUSIONE DEL CODICE

COM.AS. nel rispetto del **D. Lgs 231/2001**, diffonde il Codice in particolare:

- **al personale interno**, mediante l'affissione nei luoghi di lavoro e la sua presentazione in occasione di specifici momenti formativi, per favorire la consapevolezza e la pratica sui comportamenti ivi indicati;
- **a collaboratori esterni, fornitori e altri soggetti** terzi che svolgono attività in nome e per conto di COM.AS., per mezzo di una opportuna e chiara comunicazione informativa, cartacea e/o elettronica così da mettere il Destinatario nelle condizioni di comprendere pienamente il contenuto e di sottoscriverlo consapevolmente.

Per ottenere una massima diffusione del *Codice*, esso è pubblicato sul sito internet.

3. OBBLIGHI DEI DESTINATARI

A tutti i destinatari si chiede di prendere visione e accettare il Codice, ossia conoscere e apprendere le norme di comportamento ivi contenute nonché tutte quelle norme comportamentali che regolano le diverse attività aziendali.

In particolare i Destinatari interni sono tenuti a :

- Rivolgersi ai propri superiori, o ai referenti aziendali, in caso di richiesta di chiarimenti sulle modalità di applicazione delle norme contenute nel Codice;
- Riferire tempestivamente ai propri superiori, ai referenti aziendali o, in forma non anonima, all'organismo di Vigilanza (deputato a vigilare sul funzionamento e sull'efficace

attuazione del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D Lgs 231/2001 e s.m.i.) qualsiasi notizia, di diretta o riportata altri, in merito a possibili violazioni oppure tentativi di violazioni comportamentali;

- collaborare con le strutture deputate a verificare le possibili violazioni comportamentali;
- informare adeguatamente ogni terza parte, con la quale vengono in contatto nell'ambito delle attività lavorativa, sull'esistenza del Codice e su impegni e obblighi imposti dallo stesso ai soggetti esterni.

Inoltre si richiede ad ogni responsabile di funzione aziendale di :

- rappresentare con il proprio comportamento un esempio per i diretti collaboratori;
- sottolineare loro che il rispetto del Codice costituisce parte essenziale della prestazione del lavoro;
- svolgere, dove di competenza, una funzione di controllo sulla corretta attuazione del Codice;
- adottare, quando richiesto dal contesto, misure correttive immediate;
- impedire qualunque tipo di ritorsione.

4. VIOLAZIONE DEL CODICE

Le violazioni commesse dai Dipendenti rispetto agli standard comportamentali, alle procedure alle istruzioni operative, che discendono dagli indirizzi generali formalizzati nel *Codice*, sono sanzionate ai sensi del **Sistema Disciplinare di COM.AS.**, redatto nel rispetto delle norme del Diritto del Lavoro ed in particolare ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 dello Statuto dei Lavoratori e dei Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro (CCNL) applicabili in Azienda.

Una specifica violazione configurerà, quindi, un illecito di natura disciplinare e, come tale, sarà perseguita e sanzionata.

La violazione delle norme del *Codice* e l'inosservanza degli altri principi di comportamento, che da esso discendono, quando perpetrata da componenti degli organi sociali può comportare l'adozione, da parte degli enti competenti, delle misure più idonee previste e consentite dalla Legge.

Le violazioni commesse da soggetti terzi saranno, infine, sanzionabili, in conformità a quanto previsto nei relativi incarichi contrattuali, salvo violazione di legge di maggiore rilevanza.

COM.AS si impegna, in ogni caso, a fare tutto quanto sia necessario e consentito al fine di tutelare se stessa e prendere le dovute distanze da tali comportamenti illeciti.

5. MISSION E VALORI DI COM.AS

COM.AS. società di servizi aziendali e formativi si pone come punto di raccolta delle esigenze di sviluppo delle imprese, con l'obiettivo di tradurle in concrete progettualità, volte alla diffusione di conoscenze, trasmissione di competenze, sviluppo di abilità, quali presupposti essenziali per la crescita personale e professionale dei lavoratori.

La ragione d'essere di ogni attività aziendale è aumentare il volume di attività che rappresenta la misura del proprio successo.

Gli obiettivi di COM.AS. sono:

- Eccellenza in ogni suo aspetto;

- Creazione di valore per il Clienti attraverso la presenza e la condivisione;
- Offrire ai dipendenti un lavoro gratificante e opportunità di carriera;
- Creare valore per Partner e soci.

COM.AS ritiene che la capacità di eccellere sia legata a :

- Integrità;
- Comportamento etico;
- Apertura mentale;
- Conoscenza;
- Creatività;
- Competenza;
- Lavoro di gruppo.

COM.AS esprime i suddetti valori nella quotidiani attività aziendale per ricercare il miglioramento continuo nei processi e nei servizi erogati.

6. PRINCIPI GENERALI DI COMPORTAMENTO

COM.AS., nel seguire i propri principi etici, si impegna a :

- Gestire i rapporti commerciali in conformità a tutte le normative e i regolamenti in vigore;
- Agire sempre nel rispetto reciproco;
- Attenersi ai propri obblighi morali e sociali;
- Adempiere a tutti regolamenti in materia di protezione, salute e sicurezza delle persone;
- Risparmiare risorse e proteggere l'ambiente;
- Non utilizzare mai le risorse e/o i beni aziendali per trarne un profitto personale
- Non assumere mai decisioni basate sul tornaconto personale;
- Contribuire allo sviluppo delle comunità locali in cui COM.AS opera, adottando un codice deontologico in grado di assicurare impegno, onestà, correttezza e rispetto delle regole.

Di seguito sono presentati alcuni principi generali di comportamento, con particolare riferimento al D Lgs 231/2001 e s.m.i. di cui COM.AS richiede il rispetto a tutti i Destinatari:

6.1 Legalità

COM.AS. riconosce la legalità come principio fondamentale per la conduzione di qualsiasi attività ed esorta i propri collaboratori al rispetto del presente Codice, della Legge, della normativa vigente e degli specifici regolamenti aziendali: COM.AS. non giustifica alcun comportamento contrario anche se motivato dal perseguimento di un interesse della Società stessa, e sanziona tali comportamenti secondo gli articoli del proprio Sistema Disciplinare.

COM.AS previene, con specifici controlli, l'instaurazione e il mantenimento di qualsiasi forma di rapporto con soggetti il cui comportamento non sia improntato a principi di verificata legalità.

6.2 Lealtà e correttezza

La condotta del personale di COM.AS. nei confronti delle aziende concorrenti, Competitors, si basa sui principi di lealtà e correttezza, sempre nel rispetto della Legge: COM.AS. disapprova e condanna qualsiasi comportamento che possa costituire impedimento o turbamento all'esercizio di un'impresa o che possa essere comunque volto alla commissione di delitti contro l'industria e il commercio (impossessarsi illecitamente di segreti commerciali, elenchi fornitori ed altre informazioni afferenti l'attività economica di terzi,..)

6.3 Qualità del prodotto/servizio

La qualità si misura dalla soddisfazione del cliente.

Prodotti e servizi devono rispondere a richieste rigorose, che possono essere soddisfatti soltanto applicando alti standard qualitativi.

In COM.AS. il *Total Quality Management* è molto di più di un termine tecnico: il personale viene responsabilizzato nella soddisfazione delle richieste del cliente.

Profondo Know How e accurato processo di produzione del prodotto/servizio sono necessari per soddisfare la richiesta di prestazioni ottimali, in termini di organizzazione, tecnologia e qualità e in modo efficiente in termini di costi. A tal fine COM.AS. ha adottato un sistema di qualità interno.

6.4 Valorizzazione delle risorse umane

Tutti i collaboratori di COM.AS. contribuiscono a definire, mantenere e migliorare l'immagine dell'Azienda stessa e la qualità dei prodotti/servizi forniti. Per questo motivo COM.AS. promuove costantemente il valore delle proprie risorse umane, stimolando la collaborazione e il lavoro in equipe e sostenendo azioni di formazione continua e di apprendimento permanente.

Per COM.AS. i dipendenti e collaboratori sono una risorsa strategica e anche la multiculturalità viene considerata un punto di forza per il gruppo di lavoro. COM.AS. sottolinea l'importanza valorizzare i migliori talenti e stimola l'interazione onesta, aperta e costruttiva, la partecipazione e la collaborazione, la condivisione delle informazioni e della conoscenza: a tal fine vengono valutate le prestazioni dei dipendenti sulla base dei risultati individuali e collettivi, sul rispetto degli adempimenti e delle norme di comportamento.

COM.AS. valorizza le proprie risorse umane attuando una politica di gestione del personale e più precisamente promuovendo il criterio della meritocrazia e il riconoscimento della qualità del lavoro nonché la crescita e lo sviluppo dei collaboratori attraverso attività di formazione. COM.AS. sa cogliere le potenzialità di crescita provenienti dalla collettività e deve porre in essere tutte quelle condizioni che rendono effettivo il diritto a lavoro, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche e di condizioni personali e sociali.

6.5 Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

La tutela della salute e della sicurezza dei propri collaboratori e dei clienti, così come la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali sono fondamenti dell'impegno etico di COM.AS.

COM.AS. si impegna perciò, nella tutela dell'integrità psicofisica dei propri collaboratori, di tutti coloro che si muovono nei luoghi di lavoro di sua competenza adottando scrupolosamente quanto previsto dalla normativa vigente in materia di salute e sicurezza e sicurezza sul luogo di lavoro e analizzando periodicamente l'attività e i luoghi di lavoro al fine di identificare, eliminare o comunque tenere sotto controllo situazioni di rischio.

Viene altresì posta particolare attenzione alla sensibilizzazione dei collaboratori sul tema della prevenzione, mediante azioni informative e formative e di addestramento.

6.6 Ambiente

La consapevolezza del delicato equilibrio tra tecnologia e natura ha indotto COM.AS. nello svolgimento della propria attività a ricercare soluzioni organizzative, strutturali e di produzione del servizio compatibili con l'ambiente

COM.AS. promuove pertanto strategie orientate a migliorare, nel contesto in cui opera, l'impatto ambientale dei propri processi e a favorire ove possibile il risparmio delle risorse, sensibilizzando a tal fine il personale.

COM.AS. proibisce qualunque attività che porti all'inquinamento di acque, suolo e sottosuolo e si impegna affinché le attività di manutenzione dei propri impianti e la gestione dei rifiuti e la gestione dei rifiuti siano svolte nel massimo rispetto dell'ambiente.

Qualora si ravvisassero potenziali fenomeni di inquinamento COM.AS. si impegna ad intervenire prontamente per gestire l'emergenza e, nel caso, a procedere con interventi di bonifica. COM.AS. proibisce qualsiasi attività che costituisca traffico illecito di rifiuti e seleziona solo fornitori di servizi ambientali in possesso dei necessari requisiti autorizzativi.

6.7 Partecipazione e reciprocità

COM.AS. riconosce nelle osservazioni e nei suggerimenti e nei suggerimenti provenienti dai proprio Stakeholder un importante strumento partecipativo e di coinvolgimento attraverso cui migliorarsi e soddisfare le parti interessate.

Per questo motivo diffonde al suo interno e all'esterno una politica di estrema apertura al dialogo e al confronto, promovendo e facilitando il raggiungimento di soluzioni equilibrate e limitando il sorgere di disagi e conflitti.

In tale ottica partecipativa, COM.AS. considera la condivisione e sottoscrizione dei principi del *Codice*, un requisito essenziale affinché possa avere luogo ed essere mantenuto un qualsivoglia rapporto con gli Stakeholder.

6.8 Nella gestione della redazione dei documenti contabili societari e nelle comunicazioni sociali

COM.AS. osserva le regole di corretta, completa e trasparente contabilizzazione, secondo i criteri indicati dalla Legge e dai principi contabili nazionali e internazionali. COM.AS. opera, inoltre, comunicazioni sociali (bilanci, note, relazioni, e altri documenti) nel rispetto dei soci ai sensi degli articoli del codice civile.

Nell'attività di contabilizzazione e comunicazione dei fatti relativi alla gestione della Società, gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori rispettano scrupolosamente la normativa vigente e le procedure interne in modo che ogni operazione sia, oltre che correttamente registrata, anche autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.

COM.AS. vieta qualunque azione che possa risultare di ostacolo all'attività delle Autorità pubbliche di vigilanza

In particolare nella gestione della redazione dei documenti contabili societari e nelle comunicazioni sociali, il dipendente agisce nel rispetto del principio di diligenza e fedeltà. Per diligenza si intende l'insieme delle cautele e delle attenzioni da osservare nell'esecuzione della prestazione. L'obbligo di fedeltà consiste, invece, nel divieto di divulgare notizie attinenti l'organizzazione e i metodi operativi e di far uso delle conoscenze acquisite in modo tale da non danneggiare le Società.

Il dipendente segue le disposizioni inerenti l'espletamento delle proprie funzioni e mansioni che gli siano impartiti dai superiori. Se ritiene che l'ordine sia palesemente illegittimo, il dipendente dimostra le ragioni dell'illegittimità a chi l'ha impartito; se l'ordine è rinnovato per iscritto ha il dovere di darvi esecuzione. Il dipendente, comunque, non segue l'ordine quando l'atto sia vietato dalla legge penale o costituisca illecito amministrativo.

6.9 Tutela di dati e sistemi informatici

COM.AS. tutela la riservatezza e la confidenzialità delle informazioni e dei dati, appartenenti a dipendenti, collaboratori o terzi, raccolti in ragione o in occasione dello svolgimento dell'attività lavorativa, ed ogni dipendente e collaboratore è tenuto a conformarsi a tali principi; la gestione del trattamento dei dati personali è in pieno accordo con la normativa vigente in materia. I destinatari assicurano la massima riservatezza sulle notizie e informazioni costituenti il patrimonio aziendale di COM.AS nel rispetto del D. Lgs 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

COM.AS. proibisce qualunque pratica che possa violare la riservatezza dei sistemi informatici propri e di terzi od arrecarvi comunque danno, o tesa a falsificare un documento informatico pubblico e/o avente efficacia probatoria.

7. PRINCIPI SPECIFICI DI COMPORAMENTO

Di seguito sono presentati alcuni principi specifici di comportamento riferibili a differenti tipologie di Destinatari e/o particolari rapporti con COM.AS :

7.1 Nelle relazioni con i Dipendenti

L'osservanza delle norme contenute nel *Codice* deve considerarsi parte integrante ed essenziale delle obbligazioni contrattuali previste per i Dipendenti della Società, ai sensi dell'art. 2104 del codice civile (Diligenza del prestatore di lavoro). Affinché il *Codice* possa diventare base comportamentale condivisa da tutta l'organizzazione, COM.AS. richiede ai propri Dipendenti di conoscere ed osservare lo stesso e di promuovere la conoscenza presso i dipendenti neo-assunti e presso i terzi con i quali vengano in contatto per ragione del loro lavoro.

7.1.1 Selezione e scelta del personale

Tutte le funzioni aziendali di COM.AS coinvolte nella selezione e scelta del personale devono assicurare:

- il rispetto di criteri di selezione e scelta trasparenti ed imparziali;
- la verifica della corrispondenza tra i profili dei candidati e le esigenze dell'Azienda;
- l'applicazione di forme di lavoro regolari;
- il rispetto del diritto dei lavoratori a condizioni di lavoro fondate sulla dignità della persona

7.1.2 Trasparenza nelle relazioni e nelle comunicazioni aziendali

La trasparenza nelle relazioni e nelle comunicazioni aziendali che intercorrono tra i Dipendenti di COM.AS. è importante presupposto per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Rapporti e comunicazioni trasparenti permettono un miglioramento continuo sia nella qualità dei servizi forniti che nella qualità della vita all'interno dell'Azienda

Trasparenza, chiarezza ed efficacia comunicativa sono altresì elementi che rendono possibile l'attuazione autentica e completa del presente *Codice*.

I dipendenti e collaboratori sono chiamati, in particolare a segnalare apertamente e tempestivamente all'Organismo di Vigilanza (OdV) ogni violazione o tentativo di violazione

del Codice.

E' anche considerata infrazione disciplinare qualunque segnalazione infondata, effettuata in mala fede, e al fine di arrecare danno ai colleghi e/o collaboratori.

7.2 Nelle Relazioni con la Pubblica Amministrazione e le Autorità di Vigilanza e di Controllo

7.2.1 Verso la Pubblica Amministrazione

COM.AS si impegna ad adottare, nelle relazioni con la Pubblica Amministrazione, e con gli enti che svolgono attività di pubblica utilità o di pubblico interesse, la più rigorosa osservanza delle normative comunitarie, nazionali e aziendali applicabili.

COM.AS. e per conto di questa ogni dipendente collaboratore e consulente non deve cercare di influenzare impropriamente le decisioni dell'istituzione interessata, al fine di ottenere il compimento di atti conformi e contrari ai doveri di ufficio, in particolare offrendo o promettendo, direttamente o indirettamente doni, regali favori o utilità di qualunque genere. I dipendente o il collaboratore che dovesse ricevere indicazioni di operare in tal senso è tenuto a darne immediata comunicazione all'Organismo di Vigilanza (OdV)

COM.AS. chiede al personale addetto alla richiesta e alla presentazione di dichiarazioni, documenti e informazioni per la concessioni di contributi sovvenzioni e finanziamenti di agire nel rispetto della Legge, redigendo, senza artifici o raggiri, la documentazione necessaria.

COM.AS. si impegna affinché le erogazioni concesse vengano destinate alle finalità per cui esse sono state richieste.

7.2.2 Verso le Autorità di Vigilanza e Controllo

COM.AS. impronta i propri rapporti con le Autorità di Vigilanza e di Controllo (della Pubblica Amministrazione e di Enti da essa autorizzati) alla massima collaborazione nel pieno rispetto del loro ruolo istituzionale, impegnandosi a dare sollecita esecuzione alle loro prescrizioni.

7.2.3 Procedimenti legali

Qualsiasi azione Legale deve essere approvata dal CdA di COM.AS., che deve essere inoltre informato di ogni possibile azione legale da parte di terzi nei confronti dell'Azienda stessa. La Direzione verifica che gli addetti alla gestione dei procedimenti legali, giudiziali e arbitrali, siano autorizzati alla cura dei documenti fino alla loro archiviazione, in particolare per evitare il reato di falsificazione dei documenti informatici aventi efficacia probatoria.

La Direzione si assicura, inoltre, che nessuno venga indotto a non rendere dichiarazioni o a rendere mendaci all'Autorità Giudiziaria, sia in Italia che all'estero.

COM.AS. vieta qualsiasi comportamento che possa influenzare in modo illecito l'esito di procedimenti legali.

7.3 Nelle Relazioni con i Fornitori.

7.3.1 Selezione e scelta dei fornitori

La gestione dei fornitori deve essere improntata a criteri di imparzialità autonomia e indipendenza al fine di :

- evitare qualsiasi forma di discriminazione e consentire a tutti coloro che hanno i requisiti di competere per l'assegnazione dei contratti;
- evitare conflitti di interesse, pratiche illegali e immorali che danneggiano i singoli individui e l'intero sistema aziendali.

A tal fine COM.AS. dispone di istruzioni operative interne che regolano le relazioni con i fornitori, la selezione e scelta e qualificazione, nonché la gestione documentale e le attività

di controllo sugli stessi da parte delle funzioni preposte.

7.3.2 Gestione degli acquisti

COM.AS. non accetta la sottoscrizione di commesse che violino il presente Codice o che contrastino con la normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente. COM.AS. divulga presso i fornitori il presente Codice. Tutti i fornitori sono tenuti a prendere visione ed accettarlo, consapevoli che COM.AS. considera motivo di lesione del rapporto fiduciario e giusta causa di risoluzione dei rapporti contrattuali comportamenti contrari ai principi del *Codice*.

7.4 Nelle relazioni con i Competitors e altri soggetti

7.4.1 Rispetto delle proprietà intellettuali

COM.AS. rispetta i diritti di proprietà industriale e intellettuale ivi compresi i diritti d'autore, brevetti marchi e segni di riconoscimento.

COM.AS. vieta la riproduzione non autorizzata di programmi informatici documentazione o altri materiali protetti diritto d'autore ovvero rispetta le restrizioni indicate nei contratti di licenza.

7.5 Nelle relazioni con i Clienti

7.5.1 Correttezza e completezza delle informazioni

Ai dipendenti di COMAS si chiede di definire ed effettuare comunicazione ai clienti:

- chiare semplici e comprensibili
- conformi alla normativa vigente, senza ricorrere a pratiche elusive e vessatorie
- complete, evitando omissioni o esposizioni interpretabili, per permettere al cliente una decisione pienamente consapevole.

COM.AS. si impegna inoltre a comunicare tempestivamente ai propri clienti, utilizzando il mezzo di comunicazione più consono ed efficace eventuali modifiche ai contratti e variazioni alle condizioni economiche e di erogazione e fruizione dei servizi.

7.5.2 Coinvolgimento dei Clienti

Porre attenzione alle segnalazioni e alle indicazioni provenienti dai Clienti è essenziale per fornire un servizio soddisfacente. A tal fine COM.AS. mette a disposizione canali comunicativi diretti tra il cliente e le molteplici professionalità di cui dispone.