

Cod de Conduită Etică și Profesională

2026

Cuprins

Cuvânt introductiv.....	3
I. Scopul și aplicarea Codului de Conduită Etică și Profesională.....	4
II. Principiile etice ale AQUATIM S.A.	5
III. Valorile organizației AQUATIM S.A.	6
IV. Normele generale de conduită a angajaților AQUATIM S.A.	8
V. Angajamentul angajaților în AQUATIM S.A.....	14

Cuvânt introductiv

Dragi colegi,

Comportamentul etic și profesional al angajaților noștri reprezintă fundamentul activității AQUATIM S.A. Reputația organizației noastre depinde de acest aspect important, iar responsabilitatea fiecăruia dintre noi este să ne asigurăm că acțiunile desfășurate sub *numele AQUATIM* sunt sinonime cu profesionalismul și calitatea.

Clienții noștri au încredere în noi, prin faptul că respectăm și aplicăm standardele etice și profesionale, că oferim servicii de înaltă calitate, că susținem activități care reflectă credințele noastre fundamentale ca oameni, incluzând integritatea, confidențialitatea și responsabilitatea.

Codul de Conduită Etică și Profesională oferă informații și referințe la politici și resurse organizaționale scrise, cu scopul de a-i îndruma pe angajații noștri cu privire la alegerile din activitatea lor profesională, zi de zi. Totodată, suntem conștienți că nu ar fi posibil să acoperim toate situațiile potențiale care ar putea să apară, însă printr-o familiarizare corespunzătoare cu acest Cod și printr-o parcurgere adecvată, un astfel de ghid ne-ar putea îndruma spre cea mai bună și informată decizie. Mai mult, vom rezolva anumite întrebări privind aplicarea principiilor prezentului Cod și printr-o judecare corectă și obiectivă a situațiilor de fapt.

Este responsabilitatea fiecăruia dintre noi să citim Codul de Conduită Etică și Profesională, să îl înțelegem și să îl respectăm, precum și să raportăm eventualele încălcări ale sale. Mai mult decât atât, rămâne la aprecierea și la alegerea fiecăruia dintre noi să ne asigurăm că aceste valori de bază ale societății noastre sunt susținute și practicate continuu, în mod activ.

Pentru sprijin suplimentar, Consilierul de conduită etică este întotdeauna disponibil să ofere informațiile necesare pentru o însușire adecvată a acestui document.

Dr. Ing. Ilie Vlaicu
Director General
AQUATIM S.A.

Misiunea AQUATIM S.A este aceea de a asigura servicii de înaltă calitate clienților și consumatorilor săi, fără a prejudicia resursele naturale limitate, mediul înconjurător, securitatea și sănătatea partenerilor săi de interes.

Obiectivul major al societății AQUATIM S.A. constă în îmbunătățirea continuă a performanțelor în domeniul furnizării serviciilor de alimentare cu apă și canalizare, prin controlul impactului activităților sale asupra mediului, în toate etapele de desfășurare.

I. Scopul și aplicarea Codului de Conduită Etică și Profesională

Prezentul Cod de conduită etică definește valorile companiei, principiile etice și normele morale pe care angajații și colaboratorii AQUATIM S.A. consimt să le respecte, să și le însușească și să le aplice în activitatea desfășurată în cadrul societății.

Implementarea Codului este utilă în ceea ce privește aplicarea și promovarea unei conduite profesionale etice, precum și pentru evitarea unor situații care ar putea afecta reputația societății noastre.

Este necesar ca activitățile profesionale și convingerile individuale să concorde cu valorile companiei, cu obiectivele acesteia, astfel existența unui cod de etică are rolul de a proteja atât societatea, cât și pe salariații săi de comportamente necinstite sau neloiale, persoanele care nu aderă la valorile și principiile companiei negăsindu-și locul în cadrul acesteia.

Codul se aplică tuturor angajaților societății, indiferent de funcția ocupată, fiecare angajat trebuie să cunoască și să acționeze în conformitate cu prevederile acestui Cod. Managerii trebuie să fie modelul de comportament etic care să-i inspire pe angajați în aderarea și respectarea valorilor și a codului de etică. Acest document îmbină afirmarea unor valori și principii cu statuarea unor prevederi procedurale menite să creeze un mediu propice de desfășurare a activităților și să ofere un sistem de apreciere, corectare, contestare și sancționare a situațiilor de abatere de la valorile și principiile stipulate.

Codul poate fi permanent îmbunătățit, în conformitate cu sugestiile venite de la beneficiari, precum și cu situația națională și internațională în management și asigurarea calității în domeniul furnizării serviciilor de alimentare cu apă și canalizare.

Fiecare dintre noi are responsabilitatea de a citi Codul de Conduită Etică și Profesională, de a-l înțelege și de a-l respecta, precum și de a raporta eventualele încălcări ale sale. Nerespectarea acestui Cod ar putea conduce la un risc semnificativ pentru societate și pentru angajații săi, iar persoanele care nu respectă aceste prevederi vor fi supuse unor măsuri disciplinare, inclusiv până la încheierea contractului de muncă, în conformitate cu măsurile disciplinare valabile Aquatim SA și aplicabile legii.

II. Principiile etice ale AQUATIM S.A.

Următoarele *Principii etice* au fost adoptate de către membrii Consiliului de Administrație, pentru a fi aplicate și respectate de către fiecare angajat din cadrul AQUATIM S.A.

- 1. Integritate** - Acționăm sub principiul unei conduite oneste, suntem corecți cu privire la serviciile noastre, acțiunile, cunoștințele avute și experiența câștigată.
- 2. Loialitate** - Suntem implicați în acțiunile și în activitatea noastră profesională, devotați și loiali societății și clienților noștri, în scopul îndeplinirii obiectivelor asumate.
- 3. Respect și Echitate** - În activitatea de zi cu zi, aplicăm un tratament corect, imparțial și echitabil, atât angajaților societății Aquatim, clienților cât și partenerilor noștri externi.
- 4. Obiectivitate și Transparență** - Ne dorim să asigurăm o transparență maximă în ceea ce privesc regulile și procedurile de funcționare ale societății, cerințele profesionale, principiile de evaluare, etc. Suntem obiectivi în exprimarea opiniilor profesionale, a deciziilor luate și a recomandărilor pe care le oferim.
- 5. Dialog** - Promovăm procesul voluntar prin care partenerii se informează, consultă și negociază în vederea stabilirii unor acorduri în probleme de interes comun. Susținem dialogul desfășurat onest, transparent și constructiv, care poate să dezvolte idei și proiecte noi.
- 6. Confidențialitate** - Păstrăm și respectăm confidențialitatea informațiilor, suntem fideli acestui principiu, spre a asigura accesul la informație în conformitate cu legile, regulile și procedurile existente. Protejăm datele cu caracter personal și pe cele privitoare la partenerii externi.
- 7. Profesionalism și Respectul legii** - Folosim toate resursele pentru atingerea unui standard ridicat de calitate a serviciilor prestate, pentru satisfacerea cerințelor clienților noștri, precum și pentru câștigarea loialității acestora. Ne bazăm pe o bună judecată profesională asigurată de experiența și valoarea angajaților noștri. Comunicăm, lucrăm și reușim împreună. Respectăm prevederile legale și nu ne abatem de la acestea. Funcționăm și acționăm în litera și spiritul legii, iar încălcarea legii nu este permisă.
- 8. Competență și Responsabilitate, Aprecierea inițiativelor noi** - În activitatea organizațională, ne bazăm pe o atitudine deschisă și participativă, astfel încât să răspundem la schimbările socio-economice locale, regionale și naționale, privind nevoile beneficiarilor serviciilor noastre. Contribuim cu expertiză, experiență, cunoștințe și capacități în tot ceea ce înseamnă relaționarea cu clienții noștri, pentru a asigura servicii de înaltă calitate în activitatea noastră profesională. Ne asumăm responsabilitatea pentru acțiunile avute și apreciem inițiativele care pot aduce plus valoare sau inovație.
- 9. Responsabilitate față de Comunitate și Societate** - Recunoaștem impactul pe care organizația îl are asupra comunității, asupra mediului înconjurător și ne luăm rolul în serios, astfel încât să nu afectăm resursele naturale limitate; prin desfășurarea și organizarea unor evenimente și acțiuni specifice Aquatim, respectăm societatea în ansamblul ei și pe partenerii noștri de dialog, ne arătăm deschiderea și susținem comunitățile locale și regionale.

III. Valorile organizației AQUATIM S.A.

1. *Integritate*

Acționăm într-o manieră *profesională*, printr-un comportament onest, care să susțină permanent încrederea clienților și a partenerilor, care să consolideze reputația societății noastre.

Avem convingerea că angajații noștri lucrează și acționează într-o cultură bazată pe încredere, își îndeplinesc sarcinile profesionale cu integritate, printr-un comportament etic continuu și ne angajăm la menținerea unui astfel de climat. Furnizarea către clienții noștri, a unor servicii profesionale de calitate și constante, ne determină să performăm în toate activitățile desfășurate, în conformitate cu standardele tehnice și profesionale.

Obiectivitatea în ceea ce privește activitățile profesionale de zi cu zi susține eforturile noastre comportamentale: integritatea, onestitatea, profesionalismul.

Tratarea informațiilor cu *confidențialitate* reprezintă responsabilitatea fiecăruia dintre noi de a asigura securitatea informațiilor și a materialelor confidențiale sau personale, încredințate nouă și presupune a nu furniza date despre societate, angajații sau clienții acesteia (în interiorul sau în afara sa), considerate informații confidențiale, fără acordul și/ sau fără permisiunea societății (sau a proprietarului informației).

Etica reprezintă comportamentul individual, în context organizațional, care poate fi apreciat sau evaluat fie din perspectiva valorilor, principiilor și regulilor etice explicite (coduri de etică, coduri de conduită sau alte tipuri de documente fără statut de act normativ) sau tacite (cultura organizațională), fie prin prisma consecințelor acțiunilor desfășurate.

Conflictul de interese se referă la situația în care persoana ce exercită o demnitate publică sau o funcție publică are un interes personal de natură patrimonială, care ar putea influența îndeplinirea, cu obiectivitate, a atribuțiilor care îi revin (Art70 Legea 161/2003). În acest sens, angajații și conducerea societății trebuie să evite situațiile în care interesele personale pot afecta deciziile profesionale. Orice potențial conflict de interese va fi declarat de îndată, în mod transparent. Este responsabilitatea noastră să evităm conflictele de interese prin garantarea faptului că deciziile de afaceri și/ sau relațiile noastre profesionale nu plasează interesele personale înaintea celor ale societății, clienților, colegilor, profesiei sau publicului.

Incompatibilitatea reprezintă starea în care subiectul declarării (angajatul, conducerea, etc) deține simultan (cumulează) activități (funcții) interzise prin lege. Se conturează ca fiind o interdicție legală ca cineva să poată ocupa simultan două funcții, două atribuții care, prin caracterul lor, sunt contradictorii.

Combaterea corupției vizează interzicerea, sub orice formă, a oferirii/ acceptării de mită, obținerii de avantaje necuvenite sau influențarea ilegală a deciziilor de afaceri.

2. *Responsabilitate și echitate*

Societatea noastră promovează respectarea legislației naționale privind încadrarea în muncă, încheierea și derularea raporturilor de muncă, egalitatea de șanse și nediscriminarea bazată pe orice tip de diferențiere, asigură acces egal la oportunitățile de angajare, promovare, educare și formare profesională, precum și la servicii și resursele societății.

Vizează crearea unui mediu de lucru sigur și sănătos, care să asigure condiții de muncă ce nu pun în pericol viața și sănătatea angajaților, măsuri speciale pentru persoanele cu dizabilități, instruirea adecvată și adoptarea unor măsuri preventive care să limiteze incidentele. Sunt asigurate condiții și echipamente de muncă adecvate, acces la controale medicale periodice, conform legislației, și respectarea timpului de muncă și de odihnă.

Un pilon major îl reprezintă respectarea demnității și drepturilor angajaților, combaterea oricărei forme de hărțuire sau abuz, prin promovarea unui climat de respect și colaborare, care să susțină echilibrul dintre viața profesională și cea personală. Avem politici clare împotriva oricărei forme de hărțuire, mecanisme sigure de raportare a posibilelor incidente și asigurăm investigarea corectă și confidențială a acestora.

3. Angajament unul față de altul

Activitatea noastră implică relații profesionale cu diverși parteneri de afaceri, spre a crea un mediu de încredere reciprocă, precum și respect pe termen lung.

Relațiile profesionale avute cu clienții, colaboratorii și partenerii Aquatim, cuvintele folosite și acțiunile desfășurate sunt fundamentale pentru a construi și pentru a proteja reputația și valoarea societății noastre, pentru garantarea calității serviciilor prestate. Este responsabilitatea noastră de a ne angaja doar în practici privind afacerile corecte și cinstitute.

Încurajăm colaborarea cu parteneri economici care respectă legislația muncii, care promovează utilizarea eficientă a resurselor, reducerea deșeurilor și emisiilor, care respectă standarde de mediu sau dețin certificări relevante.

Asigurăm desfășurarea unor relații contractuale transparente, corecte, ne respectăm angajamentele asumate și termenele stabilite, urmărind practici comerciale etice, prin proceduri clare de selecție a partenerilor economici și politici anticorupție.

Angajamentul unuia față de altul se referă nu doar la responsabilitățile profesionale, ci și la sprijinul nostru reciproc, la recunoașterea și aprecierea altor jucători de pe piață, încrederea și respectul privind valoarea acordată fiecăruia dintre noi.

Ne angajăm să ne asigurăm că oamenii noștri își pot efectua sarcinile atribuite, într-un mediu în care nu există discriminare privind naționalitatea, genul, convingerile religioase, dizabilitățile, statutul social, precum și nici cele legate de hărțuire sau intimidare ori abuz prin orice conduită, comentarii sau gesturi care ar putea provoca o umilire.

4. Deschidere spre nou și inovație

Reprezintă responsabilitatea noastră să valorizăm și să valorificăm oamenii pentru integritatea lor, talentele și angajamentul lor, respectând ceea ce fac ei ca indivizi, ca angajați în cadrul societății noastre. Recunoaștem rolul important pe care îl joacă diversitatea și creativitatea, în domeniul inovării și sustenabilitate afacerii.

Digitalizarea reprezintă un obiectiv pe care ni-l asumăm și pe care ni-l dorim implementat la un nivel cât mai larg în societatea noastră, zi cu zi, sau în cadrul departamentelor Aquatim unde se poate aplica cu succes acest nou concept. Digitalizarea reprezintă folosirea noilor tehnologii, de stocare și procesare, căutare și regăsire a informațiilor între utilizatorii on-line. Suportul tehnic al digitalizării e reprezentat de o infrastructură electronică ce permite transmiterea și primirea de informații la distanță, internetul și mediul online fiind de bază în digitalizare.

Implicarea în susținerea comunității locale este o manifestare a Valorilor noastre comune. Suntem conștienți de rolul nostru în societate și ni-l asumăm contribuind activ și responsabil la dezvoltarea socială, economică și de mediu a comunității în care ne desfășurăm activitatea, dincolo de obligațiile legale.

În acest sens, încurajăm implicarea în inițiative educaționale, culturale și sociale, colaborăm cu instituții de învățământ și autorități locale, susținem dezvoltarea economică prin crearea de locuri de muncă, colaborarea cu furnizori și parteneri locali, participăm la acțiuni de

educație în protejarea mediului înconjurător și desfășurăm activități într-un mod care respectă valorile etice, oamenii și comunitățile.

Suntem deschiși comunicării cu comunitatea, informării corecte asupra impactului activității noastre, implicării în programe de educație și formare profesională, a asigurării stagiilor pentru elevi și studenți, a derulării campaniilor de conștientizare.

IV. Normele generale de conduită a angajaților AQUATIM S.A.

1. Utilizarea resurselor societății

Bunurile și resursele aparținând AQUATIM S.A. trebuie utilizate cu responsabilitate și eficiență, în vederea îndeplinirii obiectivelor organizației, exclusiv de către personalul desemnat pentru aceasta. Proprietățile și resursele societății nu pot fi folosite în interesul personal al angajaților, fără acordul managementului societății. Utilizarea activelor în interes personal, fără aprobare, sau înstrăinarea acestora reprezintă abateri grave, care atrag sancțiuni disciplinare, administrative sau penale, după caz. Bunurile și resursele companiei nu pot fi folosite în nici un caz în scopuri ilegale.

2. Solicitarea, oferirea sau acceptarea unor avantaje

Politica societății Aquatim S.A. este aceea de a nu permite angajaților să solicite și/ sau să accepte avantaje materiale sau de orice altă natură de la clienți, parteneri, furnizori sau alte persoane cu care intră în contact, ca urmare a îndeplinirii sarcinilor și a atribuțiilor de serviciu. Solicitarea, oferirea și/ sau acceptarea unor avantaje de către un angajat, ca urmare a funcției deținute sau a atribuțiilor sale la locul de muncă, reprezintă o încălcare gravă a normelor de conduită și etică profesională și, în consecință, va conduce la cercetare disciplinară în acest sens, conform prevederilor Regulamentului de ordine interioară Aquatim S.A.

Conducerea societății va depune toate eforturile pentru a descoperi și a sesiza, organelor în drept, orice încălcare a legii. Chiar dacă fapta nu întrunește toate caracteristicile unei infracțiuni, reprezintă totuși o încălcare gravă a normelor de conduită și va fi sancționată.

3. Conduita angajaților

Toate activitățile din cadrul AQUATIM S.A. trebuie prestate într-un mod profesional și în conformitate cu prezentul Cod de conduită etică și profesională, cu Regulamentul de ordine internă, procedurile interne ale societății și prevederile legale în vigoare.

Angajații trebuie să se comporte într-un mod civilizată, să manifeste respect în relațiile cu superiorii, colegii, subordonații, cât și cu clienții și partenerii societății, în vederea desfășurării activităților zilnice într-un climat favorabil. Nu sunt tolerate abuzurile, amenințările, intimidarea sau hărțuirea fizică sau verbală.

O relație solidă cu clienții reprezintă o investiție strategică în imaginea publică, încredere și stabilitate operațională, motiv pentru care stabilim standarde unitare de comunicare și comportament în toate interacțiunile cu publicul, angajații având responsabilitatea de a menține o comunicare clară, onestă și orientată spre soluții, indiferent de canalul utilizat (față în față, telefonic, electronic sau prin platformele digitale). Orice interacțiune trebuie să se bazeze pe valorile fundamentale umane, precum respectul, transparența, profesionalismul, corectitudinea și imparțialitatea, reflectând angajamentul Aquatim față de calitatea serviciilor publice și față de satisfacția clienților.

Atunci când există o divergență de opinii, o disensiune între doi sau mai mulți angajați ai societății, este indicat ca persoanele respective să dea dovadă de maturitate, să determine cauzele și să găsească împreună o modalitate de soluționare a acestora. Principala premisă de la care pornim este aceea că avem aceleași obiective și că trebuie să găsim împreună căile, resursele sau formele prin care le putem atinge. În cazul în care persoanele implicate nu găsesc o cale amiabilă de rezolvare sau doresc o opinie imparțială cu privire la respectiva problemă, acestea se vor adresa Consilierului de conduită etică al societății. Pentru soluționarea problemelor, avem o atitudine deschisă, matură, fiind capabili să ne evaluăm pe noi înșine și să ne asumăm propriile erori.

Angajații vor evita prin propriul comportament, atât în timpul serviciului cât și în afara orelor de program, să aducă prejudicii imaginii societății. Un comportament inadecvat în afara orelor de program, care ar putea afecta performanțele în serviciu ale angajatului sau care ar putea aduce vreun prejudiciu de imagine sau reputație firmei AQUATIM, este inacceptabil și nu va fi tolerat în cadrul companiei noastre.

Codul de etică și conduită profesională face referire la toate mediile de lucru în care un angajat se desfășoară, inclusiv mediul online, fiind necesar un limbaj online adecvat, decent, o abordare etică asupra modului de navigare pe Internet a angajaților Aquatim.

Mediile online de comunicare socială, cunoscute și sub denumirea de social media, reprezintă un instrument puternic și atrăgător, care implică, în același timp, responsabilitatea unei utilizări corecte și adecvate. Toate persoanele care folosesc social media, pentru a împărtăși opinii – despre subiecte diferite, despre ei înșiși sau despre alți oameni - trebuie să fie conștienți de faptul că postările lor pot avea o viață permanentă pe Internet, adică nu vor "dispărea" niciodată. Angajații trebuie să fie conștienți de efectul pe care acțiunile lor le pot avea asupra imaginii lor, precum și asupra imaginii companiei angajatoare. Informațiile pe care angajații le publică, dacă nu sunt exprimate obiectiv, etic și profesionist, pot afecta imaginea și pot știrbi, direct sau indirect, reputația societății.

Pentru interacțiunea și relaționarea cu publicul și clienții, se vor utiliza doar canalele oficiale de comunicare, aprobate de societate, nefiind furnizate informații oficiale prin conturi personale, adrese de e-mail, rețele sociale sau alte platforme neautorizate.

4. Responsabilitatea conducerii societății

Conducerea AQUATIM S.A. respectă valorile și politicile companiei și coordonează activitatea în conformitate cu acestea. Managerii sunt un model de comportament etic, profesional și promovează un climat organizațional în care valorile, politicile și standardele de etică sunt cunoscute și respectate. Este promovată comunicarea bi-direcțională, atât dinspre conducerea societății către angajați, cât și viceversa, aceasta fiind bazată pe încredere și respect reciproc, la toate nivelurile ierarhice.

5. Practici privind angajarea și angajații

AQUATIM S.A. respectă legislația specifică în domeniul muncii, utilizează practici corecte la angajare și promovare, bazate pe pregătirea profesională și calificare, pe realizări și conduită, interzicând orice formă de discriminare. Societatea depune toate diligențele în oferirea unui tratament corect tuturor angajaților săi și asigurarea îmbunătățirii pregătirii profesionale aferente locului de muncă ocupat. Un considerent în stabilirea remunerației muncii fiecărui angajat, pe lângă specificul locului de muncă și performanțele individuale ale angajatului, îl constituie și modul în care aceste performanțe individuale ajung să reflecte sau să completeze performanța generală a societății.

În ceea ce privește protecția datelor cu caracter personal ale persoanelor vizate, Aquatim SA este înregistrată la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, și prelucrează datele în conformitate cu prevederile Legii nr. 677/2001 și

ale Regulamentul 2016/679/UE. Toate datele cu caracter personal prelucrate sunt obligatorii în scopul încheierii și derulării contractului individual de muncă și a îndeplinirii altor obligații legale prevăzute pentru angajator sau în urmărirea interesului legitim al societății.

Potrivit cerințelor legislative din acest domeniu, Aquatim SA se obligă:

- să colecteze doar datele strict necesare încheierii și executării contractului individual de muncă;
- să prelucreză aceste date cu bună credință și în conformitate cu dispozițiile legale;
- să revizuiască sau să completeze informațiile furnizate de angajați ori de câte ori este necesar sau este solicitat acest lucru;
- să stocheze aceste date, cu respectarea confidențialității și a securității prelucrării, pe toată durata contractuală, până la expirarea obligațiilor contractuale și a termenelor de arhivare prevăzute de legislație pentru diferitele categorii de documente;
- să se asigure că persoanele împuternicite ei își cunosc obligațiile și responsabilitățile privind asigurarea protecției acestor date, precum și că acestea sunt prelucrate doar în baza instrucțiunilor societății noastre, cu excepția cazului în care există o obligație legală în acest sens.

6. Confidențialitatea informațiilor

Fiecare angajat AQUATIM are obligația de a asigura protecția și confidențialitatea datelor și a informațiilor de care a luat cunoștință sau la care are acces prin prisma activității desfășurate, în condițiile stabilite în Regulamentul intern, Contractul Colectiv de Muncă sau Contractul individual de muncă, respectiv fișa postului.

Tratarea informațiilor cu confidențialitate înseamnă a nu divulga sau oferi acces la niciun fel de informație despre societate, angajații săi, partenerii contractuali sau utilizatorii serviciilor prestate (atât persoanelor din interiorul cât și din afara societății), fără acordul sau fără permisiunea societății. Se consideră a fi confidențiale, datele și informațiile care nu sunt publice, prin natura obiectului de activitate a societății sau prin diferite reglementări legale. Astfel de date confidențiale sunt: informațiile privilegiate, datele referitoare la acordurile sau contractele de produse/ prestări servicii sau lucrări la care societatea noastră este parte, până la faza la care acestea devin publice, datele cu caracter personal ale angajaților sau persoanelor terțe și orice alte informații prevăzute în fișa postului, care sunt considerate utile societății și a căror cunoaștere ar aduce avantaje unor terți (clienți, concurenți etc) sau care ar putea prejudicia societatea Aquatim și pe partenerii ei de afaceri.

Aceasta derivă din clauzele contractuale, statutul societății noastre, de operator regional al serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare, calitatea de entitate contractantă în cadrul procedurilor de achiziție publică ori de operator date personale înregistrat la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal. Raportat la prevederile Legii nr.677/ 2001 și ale Regulamentului 2016/679/UE (RGPD), pentru protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestora, fiecare angajat al societății având statut de persoană împuternicită de operator să prelucreză date cu caracter personal în numele societății noastre, cu respectarea tuturor principiilor și drepturilor stabilite prin lege.

Obligația de protecție a datelor se întinde pe toată durata de timp în care angajatul își păstrează această calitate, iar prelucrarea neautorizată a datelor personale la care are acces, încălcarea securității acestor date sau divulgarea neautorizată a lor care duce la crearea unui prejudiciu, va atrage răspunderea juridică prevăzută de Regulament, pentru persoana împuternicită. În scopul asigurării confidențialității informațiilor stocate au fost adoptate politici și măsuri de securitate precum: stocarea și autorizarea accesului în trepte la date, în funcție de sensibilitatea acestora, reducerea la minim a datelor colectate, a duratei de păstrare sau a gradului de prelucrare a acestora, utilizarea unor sisteme IT de securitate, actualizate în mod constant, autentificarea angajaților care au acces la date pe bază de

parole, stocarea parolelor într-un mod securizat, utilizarea unor echipamente de protecție antispm, firewall care să limiteze porturile de comunicații autorizate la cele strict necesare pentru buna funcționare a aplicațiilor instalate pe un dispozitiv, etc. Aceste măsuri și politici sunt revizuite și actualizate periodic. Angajații nu vor lăsa nesupravegheate, pe birou, documente sau alte date și informații confidențiale.

Primirea clienților și partenerilor de afaceri se face în spații special amenajate, fără a avea acces la posturile de lucru unde sunt utilizate informații confidențiale. Persoanele din afara entității vor fi însoțite, pe întreaga durată a vizitei, de către un salariat Aquatim care are obligația de a nu permite vizitatorului să ajungă în locuri în care se află informații confidențiale.

7. Folosirea funcției pentru favorizarea unor persoane

Folosirea funcției pentru favorizarea unor persoane intervine atunci când un angajat al societății, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, a îndeplinit un act ori a participat la luarea unei decizii prin care s-a obținut, direct sau indirect, un folos patrimonial, pentru sine, pentru soțul său, pentru o rudă ori pentru un afin până la gradul II inclusiv, sau pentru o altă persoană cu care s-a aflat în raporturi comerciale ori de muncă în ultimii 5 ani sau din partea căreia a beneficiat ori beneficiază de foloase de orice natură.

Este responsabilitatea fiecăruia dintre noi, angajații Aquatim, de a evita practici/ acțiuni de asemenea natură, prin garantarea faptului că deciziile adoptate la nivel de societate nu plasează interesele personale ale vreunui angajat înaintea celor ale firmei, partenerilor contractuali, colegilor, profesiei în folosul căreia societatea noastră își desfășoară obiectul de activitate.

Printre acțiunile/ atitudinile considerate nepotrivite pentru un angajat al societății noastre, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, se pot regăsi:

- Susținerea concurenței neloiale, reprezentând orice acte sau fapte ale unui angajat al societății noastre în favorizarea și susținerea unui agent economic, îndreptate spre obținerea unor avantaje care prejudiciază direct și intenționat atât activitatea societății noastre, cât și a altor ofertanți, folosind metode contrare prevederilor legale sau uzanțelor oneste din activitatea economică;
- Oferirea serviciilor de consultanță în domeniul de activitate al societății, în interes personal, cu posibile implicații negative asupra societății;
- Avizarea, aprobarea, semnarea de către un angajat al societății a unor documente întocmite de un alt angajat cu care se află în relații de rudenie până la gradul II, sau de afinitate, dacă în urma acestora ar rezulta un interes personal sau ar fi prejudiciată societatea.

Orice persoană care are sau crede că ar putea avea un conflict de interese în acest sens va informa în scris conducerea societății, în legătură cu natura și întinderea interesului sau a relației sale materiale. Persoana care prezintă un interes material personal într-o asemenea situație nu va participa la dezbaterile asupra aspectelor invocate și se va abține de la a participa sau de a influența decizia privind această situație.

8. Conflictul de interese și situații de incompatibilitate

Conflictul de interese apare atunci când funcționarul public are un interes personal care influențează sau pare să influențeze îndeplinirea atribuțiilor sale oficiale cu imparțialitate și obiectivitate. Interesele private ale funcționarului public pot include un beneficiu pentru sine sau pentru familia sa, pentru rudele sale apropiate, pentru prieteni, pentru persoane sau organizații cu care funcționarul public a avut relații politice sau de afaceri. Interesul personal se poate referi și la orice datorii pe care funcționarul public le are față de persoanele enumerate mai sus.

Dacă, pentru existența unui conflict de interese, persoanele publice trebuie să ia o decizie care să influențeze un interes personal, pentru a se afla într-o *situație de incompatibilitate*, un oficial public nu trebuie să ia nicio decizie, fiind suficient faptul că exercită concomitent două sau mai multe funcții al căror cumul este interzis de lege.

Incompatibilitățile reflectă acele situații în care un oficial public ocupă mai multe funcții în același timp, deși acest cumul este interzis de lege.

Conflictul de interese presupune o acțiune (o decizie sau participarea la luarea unei decizii) într-o situație în care există și un interes personal, în schimb *incompatibilitățile* nu presupun o decizie, fiind suficient faptul că funcționarul public ocupă concomitent două sau mai multe funcții al căror cumul este interzis de lege.

Personalul angajat al companiei este în conflict de interese dacă se afla în una dintre următoarele situații:

- a) este chemat să rezolve cereri, să ia decizii sau să participe la luarea deciziilor cu privire la persoane fizice și juridice cu care are relații cu caracter patrimonial;
- b) participă în cadrul aceleiași comisii, constituite conform legii, cu funcționari publici sau angajați care au calitatea de soț sau rudă de gradul I;
- c) interesele sale patrimoniale, ale soțului sau rudelor sale de gradul I pot influența deciziile pe care trebuie să le ia în exercitarea funcției.

Printre actele normative care reglementează conflictul de interese, ținând cont de specificul societății, sunt: Strategia Națională Anticorupție, Codul Muncii, Ordinul privind Controlul intern managerial al entităților publice, cu modificările și completările ulterioare.

În Procedura privind „Gestionarea conflictelor de interese și a incompatibilităților”, aplicabilă fiecărui angajat Aquatim, se regăsesc și alte informații cu referire la actele normative care reglementează aspecte privitoare la incompatibilități și conflicte de interese. În document se menționează: definițiile termenilor specifici, reguli generale și specifice, situații de incompatibilitate în care se pot găsi angajații la un anumit moment, planul de măsuri în vederea evitării acestora, categoriile de personal cărora se adresează documentul, precum și sancțiunile și alte măsuri ce pot fi aplicate în astfel de situații.

9. Relațiile cu clienții

AQUATIM S.A. își bazează relațiile cu clienții săi pe practici legale, eficiente și corecte. Construim relații profesionale cu clienții noștri, demonstrându-ne valoarea și integritatea. Pentru aceasta, întreg personalul AQUATIM S.A trebuie să cunoască foarte bine serviciile pe care societatea le oferă și, în mod special, avantajele și beneficiile relevante pentru fiecare client. Mai mult, respectarea principiilor profesionale privind comunicarea și relaționarea cu clienții, aplicarea unui comportament profesional, menținerea unei transparențe și acuratețe a informațiilor, orientarea către soluții, responsabilitate și asumare, reprezintă piloni principali pe care trebuie să se bazeze relaționarea cu clienții Aquatim.

Principii generale ale comunicării și relaționării cu clienții:

- Angajații tratează toți clienții cu aceeași considerație, indiferent de statutul social, etnie, gen, convingeri, situație financiară sau orice alt criteriu care ar putea genera discriminare.
- Angajații adoptă o atitudine calmă și conciliantă în situații tensionate și evită orice reacție care ar putea escalada conflictul.
- Este interzis comportamentul agresiv, sarcastic, pasiv-agresiv, precum și orice formă de limbaj nepotrivit sau jignitor.

Transparență și acuratețea informațiilor:

- În relația cu clienții, angajații comunică întotdeauna informații corecte, complete și actualizate despre serviciile Aquatim.

- Orice situație ce implică incertitudine sau lipsă de informații trebuie tratată prin consultarea departamentelor competente înainte de transmiterea unui răspuns clientului.
- Angajații evită promisiunile nerealiste, interpretările personale sau oferirea unor informații neconfirmate.
- Angajații păstrează confidențialitatea informațiilor furnizate de clienți, respectând reglementările privind protecția datelor cu caracter personal.

Orientarea către soluții:

- Interacțiunea cu clienții este ghidată de principiul „rezolvării corecte și eficiente a solicitărilor”.
- Angajații depun toate eforturile pentru a identifica soluții conforme cu legislația și procedurile interne, explicând în mod clar clienților etapele și termenele.
- Atunci când soluția nu poate fi oferită direct, angajații direcționează clientul către structura responsabilă, asigurând o tranziție eficientă și un flux coerent al informațiilor.

Responsabilitate și asumare:

- Fiecare angajat este responsabil pentru calitatea comunicării sale cu clienții și pentru imaginea pe care o transmite în numele Aquatim.
- Orice greșală observată în comunicare trebuie corectată prompt, cu scuzele aferente și cu informarea ulterioară a clientului în mod corespunzător.
- Angajații au obligația de a raporta superiorilor situațiile care pot afecta încrederea publicului în Aquatim sau care implică tratamente necorespunzătoare aplicate clienților.

Salariaților le este interzis să trateze clienții în mod preferențial, favorizându-i pe unii în detrimentul altora, pe criterii de prietenie, simpatie, trebuie să dea dovadă de tact și profesionalism, acționând în conformitate cu prevederile prezentului Cod și ale legislației în vigoare și nu vor încerca să obțină avantaje prin utilizarea informațiilor confidențiale de care iau cunoștință. Angajații vor promova valorile organizației și Codul de conduită etică și profesională AQUATIM în relația cu clienții, invocând, ori de câte ori este nevoie, prevederile actualului Cod și standardele profesionale ale societății. În cazul în care salariatul primește reclamații de la client, în legătura cu activitatea sa profesională, atunci acesta este obligat să aducă la cunoștința conducătorului de compartiment/ serviciu, respectiva reclamație.

10. Relațiile cu partenerii de afaceri

Societatea AQUATIM S.A. își derulează relațiile contractuale utilizând practici de afaceri corecte și legale, promovând concurența deschisă și onestă. Respectăm întotdeauna drepturile partenerilor de afaceri, ai competitorilor noștri și îi tratăm într-un mod corect. Este interzisă obținerea unui avantaj prin intermediul manipulării, tănuirii, abuzului de informații privilegiate. Este interzisă prezentarea incompletă a unor fapte materiale sau orice altă practică incorectă de afaceri.

11. Relațiile în raport cu comunitatea

AQUATIM S.A. poate sprijini activitățile locale de interes general în limita posibilităților. Sponsorizările și donațiile se aprobă de către conducerea societății în limita sumelor prevăzute în bugetul de venituri și cheltuieli. Angajații pot face parte din formațiuni politice sau organizații non-profit care nu sunt ilegale, în condițiile în care activitățile lor politice nu le afectează performanța profesională, nu fac propagandă la locul de muncă, iar acțiunile, faptele sau expunerile lor în aceste formațiuni nu afectează în vreun fel reputația și imaginea Aquatim.

V. Angajamentul angajaților în AQUATIM S.A.

Pe baza acestui Cod de Conduită etică și profesională, noi toți, angajații AQUATIM S.A., avem responsabilitatea și răspunderea deplină și ne angajăm să:

- asigurăm servicii de înaltă calitate, pentru a satisface în mod constant cerințele și așteptările fiecărui client;
- asigurăm desfășurarea activității profesionale într-un mediu de lucru care să nu periclitizeze securitatea sau sănătatea personalului muncitor; în acest scop, se respectă principiile de identificare, evaluare, evitare și combatere a riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională asociate activităților din cadrul organizației;
- asigurăm disponibilitatea resurselor necesare și alocarea răspunderilor și responsabilităților pentru sistemul de management integrat;
- respectăm prevederile legale în vigoare și alte cerințe aplicabile domeniului nostru de activitate, aspectelor de mediu, de sănătate și securitate ocupațională generate;
- evaluăm periodic politica, obiectivele și programele de management, făcând corecțiile necesare ori de câte ori este nevoie;
- ne asigurăm că desfășurarea activității noastre se bazează pe o documentare adecvată, se implementează profesionist, se menține și se comunică întregului personal, precum și faptul că este disponibilă pentru public și pentru toate părțile interesate;
- ne sprijinim proprii angajați, prin instruire, în vederea dezvoltării profesionale și a cunoașterii obligațiilor individuale în domeniul sănătății și securității ocupaționale;
- încurajăm întregul personal să-și aducă aportul la protecția mediului înconjurător;
- protejăm mediul înconjurător, prin re tehnologizare acolo unde este posibil, prin prevenirea și controlul poluării, gestionarea resurselor, a materialelor și a deșeurilor, în spiritul dezvoltării durabile.

Întrebări suplimentare

Pentru informații suplimentare sau în cazul în care sesizați vreo încălcare privind acest Cod de Conduită Etică și Profesională AQUATIM, vă rugăm să vă adresați superiorului Dvs, respectiv Serviciului Resurse Umane - Adina Timplaru, Consilier conduită etică și profesională Aquatim (adina.timplaru@aquatim.ro sau consilierconduitaetica@aquatim.ro).

Cod de Conduită Etică și Profesională

 **AQUATIM**

Timișoara, Str. Gh. Lazăr nr.11/A, cod 300081 | +40 256 201 370
aquatim@aquatim.ro | www.aquatim.ro

2026