



***e SOCIETA' CONTROLLATE***

**CODICE ETICO**

**Luglio 2014**

## INDICE

<b>1. Premessa.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Ambito di applicazione .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Principi .....</b>	<b>4</b>
<b>Centralità della persona.....</b>	<b>4</b>
<b>Integrità e senso di responsabilità .....</b>	<b>4</b>
<b>Legalità .....</b>	<b>5</b>
<b>Senso di appartenenza.....</b>	<b>5</b>
<b>Trasparenza.....</b>	<b>5</b>
<b>Eccellenza delle prestazioni.....</b>	<b>5</b>
<b>Politica dell’ascolto .....</b>	<b>5</b>
<b>Tutela della privacy .....</b>	<b>5</b>
<b>Prevenzione dei conflitti di interesse.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Norme di Comportamento .....</b>	<b>6</b>
<b>Azionista .....</b>	<b>6</b>
<b>Clienti .....</b>	<b>6</b>
<b>Dipendenti.....</b>	<b>7</b>
<b>Fornitori.....</b>	<b>8</b>
<b>Partner .....</b>	<b>9</b>
<b>Pubblica Amministrazione .....</b>	<b>9</b>
<b>Rete .....</b>	<b>9</b>
<b>Utenti.....</b>	<b>10</b>

## **Premessa**

ACI Global e le controllate Targasys, Targa Fleet Management e ACI Infomobility sono società del gruppo ACI che offrono servizi innovativi e di qualità al mercato, perseguendo la massima soddisfazione dei propri clienti per acquisirne sempre di nuovi e fidelizzarli nel tempo. Attività principale di ACI Global è l'assistenza ai veicoli ed alle persone, fornita attraverso le proprie centrali operative.

ACI Global:

- ✓ è leader italiano del Soccorso Stradale, inteso come assistenza alla mobilità, su tutte le strade e le autostrade italiane;
- ✓ assicura servizi di autoriparazione, estensione garanzia (attraverso la Società collegata Targasys), auto sostitutiva, pulizia della strada a seguito di guasto o sinistro ed ogni altra prestazione per garantire assistenza alla mobilità per chi si muove con un veicolo;
- ✓ fornisce assistenza e soccorso per l'abitazione e per esigenze medico/sanitarie delle persone.
- ✓ è leader nei servizi infomobilità (attraverso la controllata ACI Infomobility).

ACI Global è partner per l'Italia di ARC, organizzazione europea di assistenza e soccorso stradale, e di Europe Net, rete europea di soccorso ai veicoli industriali.

ACI Global e le Società controllate seguono le esigenze dei propri clienti e ricerca soluzioni sempre più efficaci e funzionali, che offrano loro benefici concreti e un livello elevato di qualità percepita. A tale fine gli utenti sono oggetto di analisi di soddisfazione.

ACI Global e le Società controllate perseguono il miglioramento continuo dei processi aziendali, i principali dei quali in ACI Global sono certificati secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

ACI Global e le Società controllate hanno a cuore la tutela dell'ambiente e, a tal fine ACI Global ha perseguito la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004.

Il Codice Etico di ACI Global e Società controllate definisce un insieme di norme di comportamento che regolano in maniera univoca i rapporti dell'azienda con i propri interlocutori di ogni tipo e livello, anche per prevenire i reati previsti dal D. Lgs. 231/2001.

Il Codice Etico è solo uno dei passi tangibili con cui ACI Global e le Società controllate dimostrano la propria consapevolezza della responsabilità sociale d'impresa e attraverso i quali intende attuare un *modus operandi* basato sull'etica e sulla moralità per il raggiungimento dei propri obiettivi economici e sociali.

La pubblicazione del Codice Etico, mira a diffondere i principi ed i valori che ACI Global e le Società controllate ritengono essenziali per la gestione delle proprie attività.

**Vision:** *garantire sicurezza a chi si muove, sempre e dovunque*

**Mission:** *offrire assistenza affidabile e conveniente,  
che garantisca serenità a chi viaggia  
e gratifichi chi opera per erogarla*



## 1. Ambito di applicazione

Si definiscono Stakeholder coloro (individui, società, gruppi, istituzioni, ... ) che a vario titolo sono coinvolti e hanno qualche interesse nelle attività di una azienda.

Gli Stakeholder di ACI Global e Società controllate fanno parte della comunità sociale dell'impresa, con essa si relazionano secondo regole e criteri dettati dal presente Codice Etico, e sono stati individuati nel seguente elenco:

- *Azionista*
- *Clienti*
- *Dipendenti*
- *Fornitori*
- *Partner*
- *Pubblica Amministrazione*
- *Rete*
- *Utenti*

Si distinguono due categorie di Stakeholder: interni (Azionista, Dipendenti, Rete) ed esterni (Clienti, Fornitori, Partner, P.A., Utenti).

Il presente Codice Etico è indirizzato agli Stakeholder e ad ogni realtà che si relazioni con ACI Global e Società controllate in maniera diretta o indiretta, sia in Italia che all'estero.

## 2. Principi

ACI Global e le Società controllate si riconoscono in alcuni principi morali ed etici fondamentali, riportati nel seguito, convinta del loro valore intrinseco e del fatto che l'etica nella conduzione degli affari è anche condizione del successo dell'impresa.

### ***Centralità della persona***

Le relazioni interpersonali sono animate dal rispetto reciproco, con attenzione a tutelare la dignità delle persone, evitando ogni molestia fisica, verbale o psicologica.

Non vengono, quindi, tollerati atteggiamenti intimidatori e di *mobbing* nei confronti di colleghi e collaboratori, né pressioni individuali atte a condizionare i comportamenti e le attività lavorative di singoli o di gruppi di persone. Tale comportamento è tenuto anche nei confronti di tutti gli interlocutori esterni, con cui i rapporti sono orientati a chiarezza e correttezza. In particolare, al Cliente/Utente in difficoltà, primario interlocutore di ACI Global e delle Società controllate, si garantiscono sicurezza, mobilità e libertà di circolazione.

La centralità della persona, oltre a manifestarsi nel rispetto per tutti gli interlocutori, si concretizza nelle politiche di sviluppo del personale, valorizzato in relazione alle sue competenze, al merito ed alla coerenza tra le aspirazioni individuali e gli obiettivi aziendali. La crescita professionale, anche attraverso la formazione, costituisce per ACI Global una delle modalità con cui valorizzare l'individuo e il suo sviluppo, nella convinzione che sia anche l'azienda e tutta la collettività a beneficiarne.

### ***Integrità e senso di responsabilità***

ACI Global e le Società riconoscono tra i loro valori fondamentali l'integrità, intesa come agire con onestà e responsabilità in ogni relazione che instaurata dentro e fuori dell'azienda. Chiunque agisca per il perseguimento degli obiettivi aziendali si inserisce in una rete di relazioni umane e professionali che lo collocano in un contesto di dipendenza funzionale reciproca in cui l'apporto di ciascuno coinvolge tutti. Solo la consapevolezza di questa rete di relazioni, dell'importanza dei servizi forniti a Clienti ed Utenti e della conseguente responsabilità che ciascuno assume verso gli altri con il proprio operato può garantire la piena realizzazione della *Mission* aziendale.

## ***Legalità***

Chiunque collabora con ACI Global e le Società, a qualunque titolo, deve prendere visione delle leggi generali o settoriali in vigore nel territorio di riferimento e rispettarle sempre.

Nessuna compiacenza o tolleranza viene riservata verso forme occasionali o strutturali di mancato rispetto della legge, anche se poste attuale a beneficio di ACI Global e le Società controllate.

## ***Senso di appartenenza***

ACI Global e le Società controllate ritengono che l'appartenenza all'insieme degli Stakeholder interni sia motivo di orgoglio per tutti gli interessati e che ciò costituisca un valore da tutelare nel tempo. Il senso di appartenenza ad ACI Global e alle Società controllate è condizione necessaria al perseguimento della *Mission* aziendale, perché la complessità organizzativa richiede il coinvolgimento partecipe di tutti gli attori.

## ***Trasparenza***

ACI Global e le Società controllate intendono mantenere e rafforzare il rapporto di fiducia instaurato con i propri Stakeholder e basa le relazioni con gli stessi sulla chiarezza e sulla trasparenza, curando che le informazioni diffuse all'interno ed all'esterno dell'organizzazione siano corrette, precise e di facile lettura.

In particolare, i dati aziendali sono verificabili e, nei processi aziendali, ogni attività è svolta secondo procedure documentate, nel rispetto dei requisiti di trasparenza.

ACI Global e le Società assicurano che tale importante principio sia adottato al proprio interno come prassi e dovere di comportamento e si adopera affinché sia alla base dell'interazione con tutti coloro che vengano in contatto, a vario titolo, con la società.

## ***Eccellenza delle prestazioni***

ACI Global e le Società controllate ritengono che l'impegno verso il raggiungimento degli obiettivi aziendali costituisca un aspetto centrale della responsabilità sociale d'impresa e lo favorisce con l'attenta gestione e valorizzazione delle persone.

ACI Global e le Società controllate ritengono che bilanci positivi siano garanzia imprescindibile per la continuità e lo sviluppo, creando valore per l'azionista e per tutti gli Stakeholder.

## ***Politica dell'ascolto***

ACI Global e le Società controllate ricercano il dialogo aperto con tutti gli Stakeholder, per comprenderne le mutevoli necessità, ed adottano una politica di cosiddette "porte aperte", attuata da tutte le unità organizzative e verso ogni interlocutore esterno.

Ogni funzione aziendale si attiva affinché tale principio venga attuato ad ogni livello.

## ***Tutela della privacy***

ACI Global e le Società controllate perseguono la massima tutela della privacy dei dati relativi a ogni persona fisica e giuridica che abbia instaurato con essa rapporti di collaborazione. A tal fine ha introdotto adeguate procedure operative, come previsto dal Testo Unico Privacy, di cui cura la divulgazione e l'aggiornamento.

## ***Prevenzione dei conflitti di interesse***

Coloro che collaborano con ACI Global e le Società controllate, ad ogni titolo, devono tassativamente evitare qualunque situazione che possa generare conflitti tra interessi propri ed aziendali. Ciascuno deve evitare di utilizzare la propria posizione o il proprio ruolo aziendale per perseguire interessi personali o familiari e di favorire in alcun modo fornitori o partner dai cui potrebbe trarre vantaggio economico.

### **3. Norme di Comportamento**

Il Codice Etico esprime i diritti e i doveri degli Stakeholder e raccoglie relative norme di comportamento. Esso ha una valenza interna, verso l'Azionista, i Dipendenti e la Rete, ed una esterna, verso Clienti, Fornitori, Partner, Pubblica Amministrazione e Utenti.

Nel seguito si riportano le norme di comportamento relative a ogni tipo di Stakeholder.

#### **Azionista**

ACI Global ha un unico azionista che possiede l'intero capitale sociale e che detiene il controllo societario: Automobile Club d'Italia, ente pubblico non economico senza scopo di lucro, che istituzionalmente rappresenta e tutela gli interessi generali dell'automobilismo italiano, del quale promuove e favorisce lo sviluppo.

ACI Global si allinea con la visione dell'Automobile Club d'Italia per quanto riguarda la *mission* affidata da Statuto.

Il rapporto di ACI Global col proprio azionista è orientato a correttezza e trasparenza.

#### **Clienti**

Si definiscono Clienti tutte le persone, fisiche o giuridiche a cui ACI Global e le Società controllate offrono e vendono i propri servizi.

I Clienti sono distinti in due categorie: Aziende e Privati.

I Clienti Aziende sono per lo più società che a loro volta trasferiscono i servizi erogati da ACI Global ai loro clienti, che costituiscono, di solito, gli Utenti.

I Clienti Privati sono per lo più persone fisiche che acquistano i servizi di ACI Global e dalle Società controllate a beneficio personale o di loro familiari. In tal caso, spesso Cliente ed Utente coincidono.

Sicurezza ed affidabilità sono le caratteristiche fondanti del servizio offerto da ACI Global e dalle Società controllate ai Clienti ed ispirano le regole di comportamento, riportate nel seguito.

#### *Attenzione e tutela del Cliente*

Competenze e comportamenti aziendali devono essere finalizzati alla risoluzione di ogni problematica evidenziata in ogni circostanza o momento dal Cliente, mentre disponibilità e coerenza devono caratterizzare il comportamento di chiunque in ACI Global e nelle Società controllate interagisca, ad ogni livello, con il Cliente.

ACI Global e Società controllate indirizzano tutte le proprie competenze professionali alla tutela del Cliente, per identificarsi come fonte di assistenza in contesti difficili ed imprevisti.

#### *I rapporti con il mercato*

ACI Global e le Società controllate, operando da decenni nel proprio mercato, si sono consolidate come un riferimento preciso per i Clienti. Poiché credono nel miglioramento continuo, ACI Global e le Società controllate si impegnano in un'attività di comunicazione ed informazione, attraverso la propria rete commerciale, che preservi e consolidi il legame con i Clienti.

ACI Global e le Società controllate ritengono che tali stretti legami col Cliente siano preziosi per garantire servizi più rispondenti alle mutevoli esigenze del Cliente e per il costante miglioramento dei processi di erogazione dei servizi stessi.

ACI Global e le Società controllate credono nel valore che rappresenta per i Clienti l'accesso ad informazioni aggiornate e complete sui servizi erogati. Pertanto cura la tempestività e l'accuratezza della reportistica predisposta per i Clienti. In particolare, in caso di eventi straordinari prevedibili (esodi stagionali) o meno (eventi naturali), un'adeguata comunicazione

consente di attuare misure più efficaci per fronteggiare la situazione, contenendo i disagi e gli oneri per i Clienti.

ACI Global e le Società controllate ricercano ed applicano i migliori sistemi per far fronte alle esigenze dei Clienti, ricorrendo a strumenti informatici, formazione del personale, aggiornamento delle procedure, adeguamento dei contratti e selezionando con cura gli operatori della Rete.

#### *Correttezza nei rapporti commerciali*

Ogni rapporto di natura commerciale con enti pubblici o privati è basato *in primis* sul rispetto della legge e sulla correttezza commerciale.

Nessun dipendente o collaboratore ACI Global e delle Società controllate può fornire o chiedere informazioni riservate o creare situazioni che possano compromettere dell'integrità e/o della reputazione della società o di terzi.

Non sono tollerati favoritismi, atteggiamenti fraudolenti, atti di corruzione o concussione e che possano comunque danneggiare l'immagine e la reputazione aziendale o i rapporti con i Clienti.

#### *Sponsorizzazioni*

Quando ACI Global o le Società controllate sponsorizzano iniziative e/o manifestazioni nei diversi ambiti di riferimento delle proprie attività, segue regole di carattere legale ed etico.

#### *Customer Satisfaction*

ACI Global misura il grado di soddisfazione dei Clienti, mediante indagini periodiche che verificano la rispondenza dei servizi alle attese del Cliente. I risultati di tali indagini sono analizzati per indirizzare le azioni correttive poste in essere per aumentare il livello di soddisfazione dei Clienti.

#### **Dipendenti**

Per l'erogazione dei propri servizi, ACI Global e le Società controllate non possono fare a meno di dipendenti qualificati, disponibili ed affidabili. Pertanto, ACI Global e le Società controllate considerano il proprio personale un patrimonio da valorizzare e tutelare e cura la soddisfazione e la motivazione delle persone, con cui instaura rapporti improntati a lealtà, trasparenza e correttezza.

ACI Global e le Società controllate ispirano a principi etici e morali le proprie prassi e norme operative, espresse nelle seguenti regole di comportamento a cui tutti i collaboratori devono attenersi.

#### *Indipendenza e obiettività*

ACI Global e le Società controllate stabiliscono le politiche di assunzione e svolge la selezione del personale sulla base di precise esigenze aziendali. I candidati vengono selezionati in base alla competenza professionale ed alla rispondenza con i profili richiesti, senza alcuna discriminazione di alcun tipo ed evitando favoritismi, nepotismi o agevolazioni sia in fase di selezione che in fase di assunzione.

ACI Global e le Società controllate assicurano la valorizzazione e lo sviluppo delle competenze di ogni individuo, attraverso una gestione orientata alle pari opportunità, non solo all'assunzione, ma anche con riguardo a retribuzione, crescita professionale e formazione.

#### *Non discriminazione*

In ACI Global e nelle Società controllate non si esercitano discriminazioni nei confronti del personale per razza, colore, religione, sesso, età, tendenza sessuale, nazionalità, invalidità o anzianità di servizio, né in fase di selezione né in sede di attribuzione di incarichi professionali. Ciò è vero a tutti i livelli gerarchici.

### *Legalità e trasparenza*

ACI Global e le Società controllate improntano i rapporti col personale a principi di trasparenza e di legalità e non adotta alcuna forma di lavoro “nero” o irregolare. Alla costituzione del rapporto di lavoro, ACI Global e le Società controllate forniscono ad ogni dipendente precise informazioni sul CCNL di riferimento, sulle norme e sulle regole aziendali, sul ruolo ricoperto dal lavoratore e sulle mansioni da svolgere. Il personale viene anche informato sulle procedure aziendali in materia di privacy, salute e sicurezza e sul Sistema di Gestione Qualità e Ambiente.

### *Sicurezza e salute*

ACI Global e le Società controllate assicurano al proprio personale sedi di lavoro sane e sicure, nel rispetto delle norme in vigore, e attua verso tutti i lavoratori un’adeguata formazione periodica in materia, orientata alla prevenzione di incidenti ed infortuni.

### *Riservatezza*

I dipendenti devono conoscere ed applicare le norme aziendali introdotte a garanzia della sicurezza, integrità, riservatezza e disponibilità delle informazioni. Ogni dipendente deve astenersi dal divulgare dati o informazioni di cui venisse in possesso durante l’espletamento delle proprie attività lavorative, come previsto nell’impegnativa di assunzione e deve attuare tutte le misure necessarie a tutelare i dati presenti in azienda, su supporto magnetico o cartaceo.

### *Tutela dei beni aziendali*

Il personale è tenuto ad utilizzare con la massima cura e diligenza i beni aziendali affidatigli, evitando usi impropri che possano comprometterne l’efficienza.

L’uso degli strumenti informatici deve essere rispettoso delle relative procedure, in conformità con le finalità aziendali e le norme di legge. In particolare, non è consentito l’uso della posta elettronica per inviare messaggi indecorosi, offensivi e tali da ledere l’immagine aziendale, mentre l’accesso ad Internet deve avvenire nel rispetto del decoro, della legalità e delle procedure aziendali.

### *Sede di lavoro*

Ogni dipendente è tenuto a salvaguardare la sede di lavoro (spazi, arredi, ecc.) ed a tutelarne la pulizia e l’igiene nel rispetto delle persone che vi operano.

### *Doni e regali*

Il personale non può accettare a nessun titolo beni, doni, offerte, ecc. da Fornitori, Clienti, persone e/o organizzazioni commerciali e più in generale da tutti i soggetti con i quali venga in contatto durante l’attività lavorativa, così come specificato nell’impegnativa di assunzione. Possono essere accettati unicamente oggetti di carattere promozionale ed aventi un modesto valore commerciale.

ACI Global e le Società controllate non consentono altresì che vengano offerti doni o beni a Fornitori, funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione italiani o esteri o ad altri interlocutori che possano essere interpretati come favoritismo o clientelismo, esclusi articoli promozionali di modesto valore commerciale.

### **Fornitori**

L’approvvigionamento di beni e servizi é regolamentato in ACI Global e nelle Società controllate da specifiche procedure che declinano responsabilità, autorizzazioni e modalità di acquisto. I rapporti con i Fornitori sono basati su principi di pari opportunità, trasparenza e rispetto reciproco, al fine di consentire una valida collaborazione.



Un'oculata scelta dei fornitori, secondo criteri codificati, e un'accurata previsione degli interventi, consente di evitare possibili situazioni di rischio. Inoltre, i collaboratori esterni devono prendere visione delle norme e delle procedure in vigore e attenersi scrupolosamente alle stesse.

La collaborazione coi Fornitori porta ACI Global e le Società controllate ad ottenere livelli di fornitura sempre adeguati e finalizzati a prevenire criticità.

I Fornitori devono rispettare le condizioni contrattuali e a dare evidenza di tutti i documenti e le informazioni in loro possesso e gli addetti dell'Ufficio Acquisti sono particolarmente attento al controllo della completezza della documentazione ricevuta.

### **Partner**

Si definiscono Partner tutti i soggetti legati ad ACI Global e alle Società da una relazione di collaborazione professionale e/o commerciale di carattere duraturo e strategico.

Le partnership avviate da ACI Global e dalle Società controllate si basano sulla condivisione dei principi contenuti nel presente Codice Etico e sono regolate da dichiarazioni di intenti chiare e trasparenti, che sanciscono la volontà delle parti in maniera leale e corretta.

### **Pubblica Amministrazione**

ACI Global eroga servizi di pubblica utilità ed ha come unico azionista un ente di capitale pubblico. I rapporti con la Pubblica Amministrazione rivestono perciò un importante ruolo nella definizione delle regole comportamentali. Recepire direttive, norme e leggi in vigore, diventa un dovere di ogni dipendente di ACI Global.

In particolare, la partecipazione e l'effettuazione di gare d'appalto con la Pubblica Amministrazione avviene nel rispetto di quanto previsto dalla legge, all'insegna della corretta e trasparente pratica commerciale.

Tutti i dipendenti delle Società devono evitare favoritismi che possano generare interesse per se stessi, per la società, per i funzionari pubblici o per esponenti politici con cariche istituzionali, nel rispetto della legge, del dovere di imparzialità della Pubblica Amministrazione e dei principi, già ricordati, di correttezza e trasparenza.

Tutti coloro che instaurano rapporti con i Pubblici Ufficiali sono tenuti ad avere comportamenti tesi alla collaborazione ed a fornire le informazioni richieste in modo preciso e tempestivo agevolando l'attività degli stessi.

ACI Global e le Società controllate non attuano favoritismi di natura politica e non contribuisce al finanziamento di partiti politici o di comitati, organizzazioni pubbliche e sindacali, o candidati politici e, in ogni caso, se ciò dovesse accadere, sarà nel pieno rispetto delle norme in vigore.

### **Rete**

ACI Global eroga molti dei propri servizi attraverso l'ausilio di operatori convenzionati (Centri Delegati, professionisti e artigiani) che costituiscono l'insieme della "Rete ACI Global" e che vengono attivati dalla Centrale Operativa sulla base di precisi criteri di scelta in funzione della tempestività e della adeguatezza del servizio.

I Centri Delegati operano sul territorio nazionale utilizzando il marchio concesso da ACI Global per l'esercizio dei servizi di soccorso ed assistenza stradale.

#### *Principi di convenzionamento e controlli relativi*

La scelta di operatori da convenzionare viene effettuata sulla base delle necessità di copertura territoriale e delle caratteristiche dei potenziali partner. Precisi protocolli disciplinano la convenzione ed il Manuale di Servizio ne declina l'operatività.

ACI Global segue attentamente le attività di assistenza svolte dalla Rete, al fine di perseguire l'eccellenza del servizio e la soddisfazione di Utenti e Clienti.

I frequenti controlli effettuati da ACI Global sui propri convenzionati costituiscono una garanzia anche per i convenzionati stessi.

### *Lealtà, qualità e professionalità*

I rapporti che legano ACI Global e le Società controllate agli operatori della Rete, siano essi carrozzerie ed officine o medici ed artigiani, sono basati su principi di fiducia reciproca, sul rispetto del marchio ACI Global con cui operano e sulla condivisione del comune obiettivo: assistere le persone in difficoltà sempre e dovunque.

Il marchio ACI Global è simbolo di qualità, affidabilità e garanzia di soccorso, pertanto l'appartenenza alla Rete deve essere motivo di vanto ed orgoglio per ogni operatore.

### **Utenti**

Si definiscono Utenti tutte le persone fisiche a cui ACI Global e le Società controllate erogano i propri servizi. Disponibilità, cortesia ed efficacia sono le caratteristiche fondanti del servizio offerto da ACI Global e Società agli Utenti ed ispirano le regole di comportamento, riportate di seguito.

#### *Attenzione e tutela dell'Utente*

Competenze e comportamenti aziendali devono essere rivolti alla risoluzione di ogni situazione di difficoltà dell'Utente, in qualsiasi luogo e momento, mentre attenzione e reattività devono caratterizzare il comportamento di chiunque in ACI Global e nelle Società controllate interagisca con l'Utente, soprattutto se in situazioni di emergenza.

ACI Global e Società controllate indirizzano tutte le proprie competenze e risorse alla tutela dell'Utente, da cui vuole essere identificata come il miglior riferimento assistenziale in ogni situazione di difficoltà imprevista.

#### *Comunicazione con l'Utente*

ACI Global e le Società controllate si impegnano in attività di comunicazione ed informazione con gli Utenti, attraverso gli addetti delle proprie Centrali Operative la propria Rete ed i più innovativi sistemi di connessione telematica.

ACI Global e le Società sono convinti che tale comunicazione con gli Utenti sia preziosa per garantire servizi sempre più allineati alle attese del Cliente e per consolidare la conoscenza e l'apprezzamento dei propri servizi sul mercato.

ACI Global e le Società curano la tempestività e l'accuratezza di ogni informazione fornita agli Utenti da tutti gli Stakeholder interni. In particolare, in caso di eventi straordinari prevedibili (esodi stagionali) o meno (eventi naturali), un'adeguata comunicazione consente di attuare interventi più efficaci, contenendo i disagi e gli oneri per gli Utenti.

ACI Global e le Società ricercano ed applica i migliori sistemi per far fronte alle esigenze degli Utenti, ricorrendo a strumenti informatici, formazione del personale, aggiornamento delle procedure e selezionando con cura gli operatori della Rete. In particolare, gli Utenti si relazionano con ACI Global attraverso le Centrali Operative, attive 24 ore su 24 per 7 giorni la settimana, che svolgono anche funzione di interfaccia tra l'Utente e la Rete, attivata nei termini più rapidi ed efficaci possibile.

L'organizzazione interna e le procedure aziendali disciplinano le misure operative da attuare nelle varie situazioni sono aggiornate in modo continuativo e tengono conto di eventuali picchi di attività legati ad eventi prevedibili o ad imprevisti.