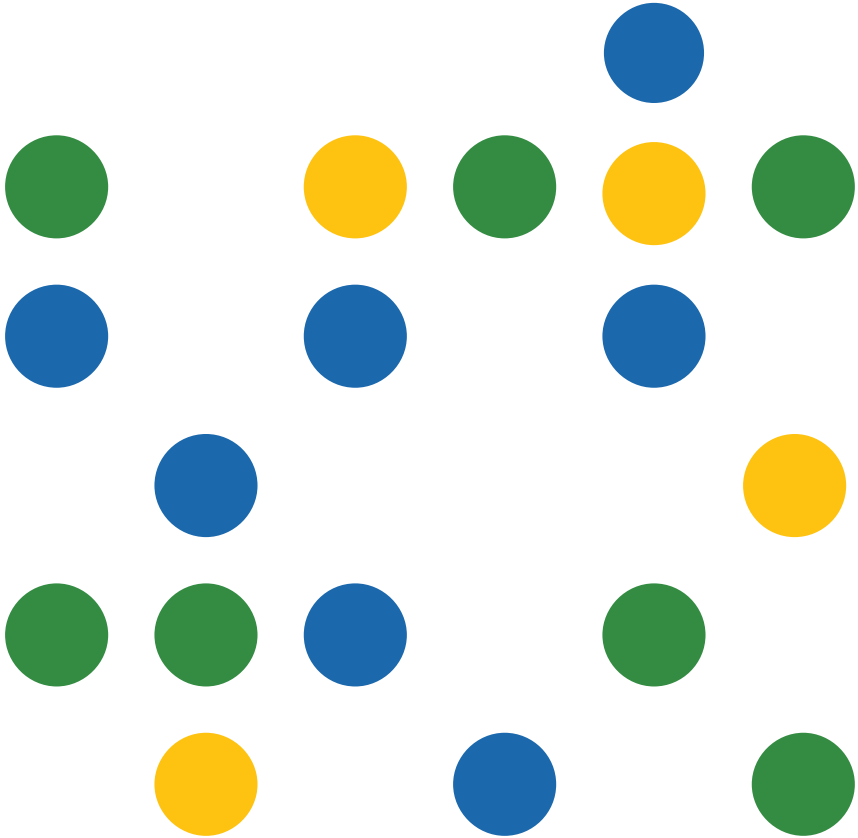




TRACTAMENT
I SELECCIÓ DE RESIDUS



Codi de Conducta

Quarta revisió: setembre 2021

Continguts: **Tersa**

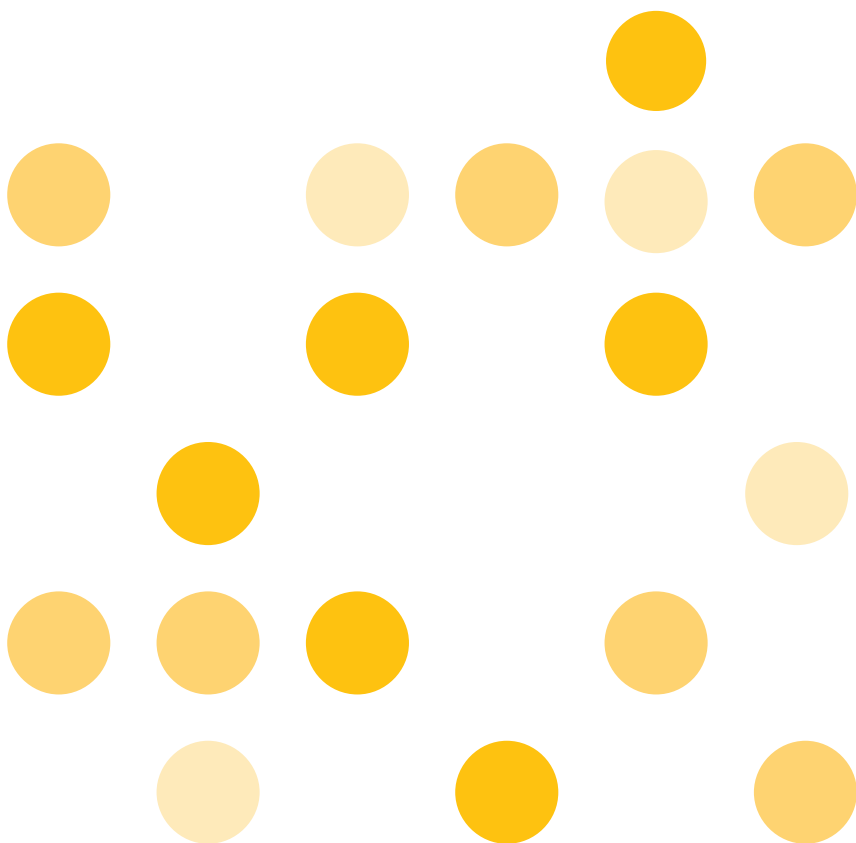
Disseny i maquetació: **Aymerich Comunicació**

Índex

Codi de Conducta	05
Pròleg	07
01 Àmbit de validesa	09
02 Exigències generals de conducta	09
02.1 Responsabilitat respecte a la reputació de TERSA	09
02.2 Responsabilitat respecte als principis i drets socials	09
02.3 Igualtat d'oportunitats i respecte mutu	09
02.4 Els empleats i la representació dels treballadors	10
02.5 Cultura de direcció i col·laboració	10
03 Prevenció de conflictes d'interessos i corrupció	11
03.1 Conflictes d'interessos	11
03.2 Participacions en empreses	11
03.3 Lluita contra la corrupció	11
04 Integritat	13
05 Relacions responsables amb tercers	13
05.1 Proveïdors i subministradors	13
05.2 Societat i transparència	13
06 Tractament de la informació: Protecció i seguretat de dades	14
07 Protecció laboral i de la salut	15
08 Protecció del medi ambient	15
09 Normes de Règim Intern	16
10 Tractament del Codi de Conducta	18
10.1 Responsabilitat dels diferents departaments de l'empresa per a la seva aplicació	18
10.2 Vigència del Codi	19
10.3 Responsabilitat de compliment	19

Guia Anticorrupció	21
01 El perquè d'aquesta Guia	23
02 La corrupció està prohibida a nivell mundial. Què s'entén per corrupció?	23
03 Conseqüències d'efectuar polítiques corruptes	24
04 Situacions del dia a dia en les quals puguin donar-se casos de corrupció	24
04.1 Contractació per part de l'empresa	25
04.2 Obsequis a càrrecs públics i proveïdors	26
04.3 Participacions en altres empreses	27
05 Principis generals d'actuació per evitar pràctiques corruptes	28
06 Eines de TERSA per a la lluita efectiva contra la corrupció	29
06.1 Activitats de formació i informació	29
06.2 Formulari d'Anàlisi d'Integritat de Proveïdors	29
06.3 La Unitat de Compliment Normatiu	30
06.4 La Bústia Ètica	30
Protocol per a la Gestió de la Bústia Ètica	33
01 La Bústia Ètica	35
02 Cauteles a observar per l'empresa a l'hora de dur a terme un procediment d'investigació en protecció de dades	35
03 Protocol d'actuació. Fases	36
03.1 Denúncia	36
03.2 Procediment a seguir	36
04 Mesures disciplinàries	38

Codi de Conducta





Pròleg

Nosaltres, els empleats de TERSA, ens comprometem amb el següent Codi de Conducta.

Amb aquesta iniciativa donem conjuntament un altre pas decisiu per assumir la nostra responsabilitat amb els ciutadans de Barcelona i la seva àrea metropolitana.

TERSA reforça així els seus objectius de tractar i gestionar residus municipals, reduint el seu impacte ambiental i contribuint al benestar de les persones.

Volem ser l'empresa de referència en la selecció, tractament i valorització dels residus municipals a Catalunya i a la resta d'Espanya, sustentada en els principis de la millora contínua i l'excel·lència, en les persones que conformen l'empresa i en la gestió dels processos i qualitat dels serveis que oferim, aplicant les millors tecnologies i optimitzant els recursos, a fi i efecte de satisfer als nostres clients i donant valor als nostres accionistes, respectant el medi ambient i d'acord amb les normatives vigents.

Per aconseguir aquests objectius, haurem d'alinear els nostres esforços amb els valors corporatius de la nostra empresa:

Responsabilitat ambiental

Contribuïm amb màxima eficàcia a millorar la valorització i la recuperació dels residus que produeix la nostra societat,

gestionant de manera contínua la disminució dels potencials impactes ambientals de la nostra activitat i fomentant la sensibilització mediambiental.

Persones

Som un conjunt de persones que treballam amb la finalitat comú de fomentar el desenvolupament sostenible de les nostres ciutats. Així mateix, busquem el creixement professional i personal de cada integrant del nostre equip humà.

Gestió i producció eficaç

Disposem de l'equip humà, de l'experiència i de les tecnologies que ens permeten gestionar eficaçment i eficientment. Fomentem el reciclatge, buscant la millor combinació tècnica i econòmica possible, amb els millors resultats ambientals i el màxim rendiment del valor energètic dels residus.

Servei a la societat

La nostra tasca està totalment orientada a la societat, degut a que gestionem una de les problemàtiques més importants que tenen les nostres ciutats, la generació de grans quantitats de residus, aportant solucions respectuoses amb el medi ambient i altament beneficioses per a les persones.

Innovació

Ens mantenim sempre atents a les noves tècniques i tecnologies existents per multiplicar la valorització dels residus i reduir els efectes ambientals dels nostres processos.

Transparència

En totes les activitats de l'organització prevalen el control, les mesures i el seguiment tant de la producció com dels resultats econòmics.

El Codi de Conducta de TERSA té com a referència el Pacte Mundial de les Nacions Unides, la Declaració Universal dels Drets Humans, les directius de la OCDE, la Declaració de Principis de Drets Fonamentals en el Treball de la Organització Internacional del Treball (OIT), el Codi Ètic i de Conducta de l'Ajuntament de Barcelona, la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de Transparència, Accés a la Informació Pública i la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de Transparència, Accés a la Informació Pública i al Bon Govern de la Generalitat de Catalunya.

Amb el Codi de Conducta, s'estableix un full de ruta que resumeix els principis fonamentals d'actuació i que ens ha d'ajudar a afrontar els desafiaments legals i ètics del treball diari. El Codi de Conducta és una pauta per a tota l'empresa, vàlida per a tots els empleats i membres dels òrgans de gestió, i el compliment del qual som responsables tots i cadascun per igual.

Apostem per una actuació respectable, honesta, que compleixi amb les normes i ens comprometem amb aquest Codi de Conducta.

Oriol Vall-llovera Calmet
Gerent



01 Àmbit de validesa

El Codi de Conducta és vàlid per a tots els empleats i membres dels òrgans de gestió. El present codi ha estat aprovat pel consell d'administració de la companyia en data 15 de juny de 2017.



02 Exigències generals de conducta

02.1 Responsabilitat respecte a la reputació de TERSA

La imatge de TERSA depèn en gran mesura de l'actuació i comportament de cada empleat. Una conducta inapropiada, encara que sigui d'un sol empleat, pot perjudicar seriosament a l'empresa.

Cada empleat s'ha d'assegurar de que la seva imatge pública no perjudica a la reputació de TERSA. Aquest principi ha de tenir-se en compte davant de totes les tasques relacionades amb el compliment del seu treball.

02.2 Responsabilitat respecte als principis i drets socials

Respectem els drets humans reconeguts internacionalment i recolzem el seu compliment.

Actuem d'acord amb les normes d'Organització Internacional del Treball. Reconeixem el dret bàsic de tots els empleats a constituir sindicats i representacions dels treballadors. Rebutgem l'ús intencionat del treball forçat i obligat. Està prohibit el treball infantil. Respectem l'edat mínima per a treballar establerta per les normes de cada país.

Les retribucions i prestacions que es paguen corresponen, com a mínim, al que s'estableix per les normes legals nacionals o pels respectius sectors econòmics.

02.3 Igualtat d'oportunitats i respecte mutu

Garantim la igualtat d'oportunitats i la igualtat de tracte, amb independència de l'origen ètnic, color de la pell, sexe, minusvalidesa, ideologia, religió, nacionalitat, orientació sexual, origen social o tendència política, basats en els principis democràtics i la tolerància cap als que pensen diferent.

Els empleats es seleccionen, contracten i promociónen, bàsicament, en base a la seva qualificació i capacitats.

Tots els empleats estan obligats a evitar qualsevol tipus de discriminació (per exemple, mitjançant prejudici, assetjament, *mobbing*) i a facilitar un tracte respectuós i de col·laboració.

02.4 Els empleats i la representació dels treballadors

Oferim un entorn que fomenta les perspectives personals i professionals dels empleats i la seva capacitat de creixement. Invertim en la formació i millora de les seves habilitats i competències.

Al mateix temps, esperem que tots els empleats siguin molt exigents amb ells mateixos, en el seu rendiment i la seva capacitat i que participin activament en el seu continu desenvolupament.

Estem disposats a col·laborar obertament i amb tota confiança amb la representació dels treballadors, a mantenir un diàleg constructiu i de cooperació i perseguir un correcte equilibri dels interessos. La nostra cultura empresarial inclou un tracte professional amb la representació dels treballadors, que no permet preferències ni discriminacions.

02.5 Cultura de direcció i col·laboració

Cada comandament és responsable de les accions dels membres del seu equip.

Tots els comandaments han de ser un model i han d'actuar especialment conforme al Codi de Conducta. Els comandaments han de fomentar que els membres dels seu equip actuïn d'acord amb el Codi de Conducta, a través de la contínua informació i explicació de les obligacions i autoritzacions rellevants per al seu àmbit de treball. Els comandaments han de confiar en els membres del seu equip, acordar uns objectius clars, ambiciosos i realistes, i concedir-los responsabilitat pròpia i un marge d'actuació el més ampli possible. Els comandaments són conscients del rendiment dels membres del seu equip i han de reconeixeu-ho, valorant especialment els èxits més importants.

Els comandaments, dins de les seves tasques de direcció, han de prevenir conductes inacceptables. Amb una supervisió adequada, són responsables de que no s'incompleixi cap norma en el seu àmbit de responsabilitat.

La confiança i la bona col·laboració es reflecteixen en el suport mutu i en la informació compartida de manera oberta i recíproca. Els comandaments i col·laboradors han d'informar-se recíprocament sobre les qüestions i assumptes

empresarials amb la rigorositat suficient que els permeti actuar i decidir. Els col·laboradors i, especialment, els comandaments s'han d'assegurar un intercanvi d'informació ràpid i fluid. Els coneixements i informacions s'han de transmetre sense alteracions, amb rapidesa i íntegrament, dins del marc d'autorització concedit, per a fomentar la col·laboració.



03 Prevenció de conflictes d'interessos i corrupció

03.1 Conflictes d'interessos

Donem una gran importància a que els treballadors no entrin en conflicte entre els seus interessos privats i els de TERSA. Per tant, s'han d'evitar totes les situacions que puguin donar lloc a conflictes d'interessos. Per protegir a TERSA i a tots els seus empleats, s'han creat una sèrie de conductes internes obligatòries i un sistema per a l'assessorament, aclariment i seguiment de les actuacions i delictes corresponents (Guia Anticorrupció).

03.2 Participacions en empreses

Qualsevol empleat que treballi o presti serveis per alguna empresa que tingui relacions comercials amb TERSA, ha de comunicar-ho per escrit a la Unitat de Compliment o a una altre instància responsable, per iniciativa pròpia. Si existeix perill de conflicte d'interessos, s'han de suspendre aquestes participacions.

03.3 Lluita contra la corrupció

Amb l'objectiu de poder desenvolupar una activitat sostenible i honesta, recolzem tots aquells esforços per evitar alterar o influir en la lliure competència mitjançant corrupció i rebutgem qualsevol comportament corrupte que pugui perjudicar a l'empresa.

Cap empleat pot aprofitar els contactes comercials de l'empresa en benefici propi, aliè o per perjudicar a TERSA. En concret, això significa que cap empleat ha de concedir o acceptar avantatges privades no permeses en les relacions comercials (per exemple, diners, valors materials, serveis), que puguin influir en una decisió adequada.

Per evitar conseqüències legals per a TERSA i per als seus proveïdors, així com per a la pròpia persona des d'un inici, tots els empleats s'han d'informar per iniciativa pròpia sobre la normativa interna (Guia Anticorrupció de TERSA), abans de fer o rebre obsequis i invitacions.

Tots els col·laboradors estan obligats a demanar consell o ajuda quan existeixin indicis o dubtes legals respecte de l'existència de corrupció o delictes econòmics. El consell o ajuda són oferts pel superior jeràrquic o pels membres de la Unitat de Compliment Normatiu. A més, tots els empleats tenen a la seva disposició una Bústia Ètica per poder alertar sobre la comissió de presumptes irregularitats.

La Unitat de Compliment Normatiu

La figura de la Unitat de Compliment Normatiu forma part del nostre sistema anticorrupció. Els membres de la Unitat de Compliment Normatiu són els interlocutors de contacte per als assumptes de corrupció dins l'empresa. Pot prestar assessorament a tots els treballadors, però també a tercers en qüestions relacionades amb la corrupció, com per exemple, respecte a l'admissibilitat de l'acceptació d'obsequis.

La Unitat de Compliment Normatiu està composta pels següents membres:

- Director/a de Serveis Jurídics
- Director/a de Persones
- Representant dels treballadors, membre del Comitè d'empresa

A més, a TERSA s'ha establert la Bústia Ètica com a canal de denúncia disponible per a tots els col·laboradors de l'empresa.

TERSA s'obliga a mantenir un canal de denúncies de caràcter transparent que permeti a qualsevol empleat de l'empresa posar de manifest qualsevol inquietud

sobre el compliment ètic en el seu àmbit de treball, i comunicar-ho mitjançant els canals establerts. També es pot comunicar de forma anònima, qualsevol conducta irregular que suposi l'incompliment del Codi de Conducta de TERSA.

Així mateix, TERSA posa a disposició de tots els interessats una bústia com a canal alternatiu de comunicació.

La Bústia Ètica està composta per la figura de l'"Ombudsman"¹ com a canal de denúncia disponible per a tots els col·laboradors.

L'Ombudsman està format per dos advocats externs que reben, estudien i tracten la informació remesa en matèria de corrupció, frau i els comportaments potencialment nocius que puguin afectar a TERSA.

Les dades de contacte dels Ombudsman són les que figuren a continuació:

Emilio Zegrí de Olivar

Correu electrònic:
ezo@abogadospenalistas.es
Telf.: 93 207 09 36

Alessio Castellano

Correu electrònic: alessiocastellano@abogadospenalistas.es
Telf.: 93 207 09 36

¹ Terme suec que significa "comissionat" o "representant", i que es cristal·litza en la nostra Constitució en la figura del Defensor del Poble.



04 Integritat

Els professionals de TERSA ajustaran la seva conducta als criteris de professionalitat i integritat:

- La professionalitat és l'actuació diligent, responsable, eficient i orientada a l'excel·lència, la qualitat i la innovació.
- La integritat és l'actuació lleial, honrada, de bona fe, objectiva i alineada amb els interessos de l'empresa i de la societat en general.
- L'autocontrol en les actuacions i la presa de decisions, de manera que qualsevol actuació que s'adopti tingui en compte quatre premisses bàsiques: que sigui una actuació èticament acceptable, que sigui legalment vàlida, que sigui desitjable per a la societat i per a l'empresa i, finalment, que el professional estigui disposat a assumir la responsabilitat que comporta.



05 Relacions responsables amb tercers

05.1 Proveïdors i subministradors

TERSA adequarà els processos de contractació de proveïdors i subministradors als principis d'igualtat de tracte i transparència, i evitarà qualsevol tracte discriminatori entre els licitadors o candidats.

TERSA no divulgarà la informació que els licitadors i candidats d'un procediment de licitació, així com dels contractes amb proveïdors, hagin declarat confidencial; aquest caràcter afecta, en particular, als secrets tècnics o comercials i als aspectes confidencials de les ofertes.

Els professionals de TERSA que accedeixin a dades de caràcter personal de proveïdors i subministradors han de mantenir la confidencialitat de les dades i donar compliment al que estableix la legislació sobre la protecció de dades de caràcter personal.

05.2 Societat i transparència

Les relacions amb les autoritats, els organismes reguladors i les administracions públiques es plantejaran d'acord amb els principis de cooperació i transparència, donant un compliment es-

tricta al que disposen les Lleis 19/2013 i 19/2014 de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern.

TERSA, com a societat mercantil pública informarà de manera veraç, adequada i útil sobre els programes i les actuacions que duu a terme. La transparència en la informació és un principi bàsic que ha de regir l'actuació de l'empresa.

La informació econòmic-financera de TERSA, especialment els comptes anuals, reflectirà fidelment la realitat econòmica, financera i patrimonial d'acord amb els principis i criteris establerts en el Pla General de Comptabilitat i amb les normes d'informació financera que siguin aplicables. A aquests efectes, cap professional amagarà o distorsionarà la informació dels registres i informes comptables, que ha de ser complerta, precisa i veraç.

TERSA manifesta el seu compromís ferm amb els objectius o les línies estratègiques de la responsabilitat social corporativa (RSC) com marc integrador dels seus programes i actuacions amb els professionals, clients, proveïdors, subministradors, accionistes i tots els grups d'interès amb els que es relacioni. En aquest sentit, l'empresa té com a objectiu generar riquesa i benestar per a la societat, adoptant una ètica empresarial responsable que permeti harmonitzar la creació de valor amb un desenvolupament sostenible que tingui en compte els principals objectius de la responsabilitat social corporativa.



06 Tractament de la informació: Protecció i seguretat de dades

La protecció de dades confidencials, secretes i personals és un dels principis en els que basem les relacions amb els empleats (i ex-empleats), així com els seus familiars, licitadors, clients, proveïdors i altres grups de persones.

Obtenim, processem i utilitzem dades personals només en la mesura que sigui necessari per a propòsits definits, clars i legítims. Cuidem de que l'ús de les dades sigui transparent per als afectats, respectem el seu dret d'informació i rectificació, així com, si procedeix, la seva possible objecció, bloqueig i cancel·lació.

Tots els empleats estan obligats a complir les disposicions jurídiques de protecció de dades de caràcter personal, així com les regulacions legals i empresarials sobre la seguretat de la informació i a protegir contra un ús indegut de les dades confidencials, secretes i personals confiades a TERSA.

Ens comprometem a garantir un estàndard adequat de seguretat en el tractament de la informació. S'han d'aplicar mesures de seguretat a tots els com-

ponents del procediment de la informació, de manera que es garanteixi la confidencialitat, integritat, disponibilitat i verificabilitat de les informacions que requereixin protecció, i que s'eviti un ús intern o extern no autoritzat.



07 Protecció laboral i de la salut

Assumim la nostra responsabilitat sobre la seguretat i la salut dels empleats. Garantim la protecció laboral i de la salut en el marc de les disposicions nacionals vigents, així com en base a la política de protecció laboral i de la salut dels col·laboradors de TERSA. A través de millores continuades en l'entorn laboral i de diferents mesures de prevenció i protecció de la salut, mantenim i fomentem la salut, la productivitat i la satisfacció laboral dels treballadors.

Tots els treballadors han de contribuir a cuidar la seva salut i complir amb les prescripcions de protecció laboral i de la salut.



08 Protecció del medi ambient

TERSA es compromet a desenvolupar les seves activitats de manera que es minimitzin els impactes mediambientals negatius i assumeix el compromís d'utilitzar de manera eficient l'energia en les seves instal·lacions i activitats amb el propòsit de preservar els recursos naturals, reduir les emissions atmosfèriques i contribuir a mitigar els efectes del canvi climàtic.

A TERSA som conscients de la importància de valorar el medi ambient; per això, ens sentim responsables de l'impacte ambiental de les nostres activitats i tractem de mantenir l'equilibri ecològic global amb l'objectiu d'anar més enllà de les nostres obligacions legals. Com a empresa responsable i compromesa, treballem per incorporar les millores pràctiques de gestió i fer un bon ús dels recursos disponibles. Tota la nostra activitat es desenvolupa d'acord amb la nostra política de medi ambient, en la que s'integren els eixos estratègics, els valors i els compromisos de:

- Reduir el consum i els costos d'aigua i energia, fent un ús racional dels recursos i establint actuacions dirigides a l'estalvi i la eficiència energètica. Gestionar correctament els residus per obtenir la seva minimització, la seva reutilització i el seu reciclatge.



09 Normes de Règim Intern

- Adquirir productes i serveis respectuosos amb el medi ambient, que ofereixin els nivells de qualitat i de servei exigits, i que també generin un impacte ambiental inferior i un benefici social més elevat.

- Buscar les millors tècniques disponibles i apostar per la implantació d'energies netes. D'aquesta manera, ens comprometem amb la lluita contra el canvi climàtic i amb l'adaptació de la ciutat a aquest fenomen global.

- Reduir la nostra petjada ecològica, treballant amb anticipació als riscos i impactes ambientals i impulsant el principi de prevenció. Seguir apostant pels sistemes de gestió ambiental com la ISO 14001 i EMAS.

- Fomentar aquesta cultura involucrant a l'empresa i als proveïdors i usuaris dels serveis i les instal·lacions, mitjançant la comunicació, la sensibilització i la transparència.

Tots els empleats de TERSA hauran d'adequar les seves actuacions als següents principis bàsics, entesos, a l'hora, com a drets i obligacions personals, seguint els següents principis de règim intern que a continuació es relacionen:

- Assistir a la feina puntualment i d'acord amb els horaris i calendaris d'aplicació en cada moment.

- Abstenir-se d'abandonar el lloc i/o centre de treball sense motiu justificat i/o sense comunicar-ho als seus superiors.

- Atendre i obeir les ordres directes dels seus superiors, amb la diligència necessària per a realitzar les tasques assignades en el temps, la forma i la seguretat precisos.

- Mantenir la higiene, la neteja personal i ús de la roba adequada per a la realització de les tasques assignades.

- Abstenir-se de fumar, prendre begudes alcohòliques o substàncies estupefaents en el centre de treball.

- Utilitzar i mantenir en bon estat la roba de treball i els EPIs facilitada per l'empresa.

- Tractar amb la deguda cura els equips de treball, evitant el seu deteriorament.
- Utilitzar els equips materials (eines, vehicles, equips informàtics, equips de comunicació, etc.) únicament per a aquelles finalitats laborals i professionals als que estan destinats.
- Utilitzar els mitjans informàtics propietat de l'empresa (correu electrònic, Internet, sistemes de comunicació,...) únicament per a aquelles finalitats laborals i professionals als que estan destinats.
- Evitar els danys a les instal·lacions.
- Atendre i assistir a totes les accions formatives realitzades per l'empresa, especialment les contemplades en el marc del Pla de Formació Anual.
- Participar i realitzar totes aquelles iniciatives i accions promogudes per l'empresa, per la Vigilància de la Salut i, en general, les desenvolupades en compliment de la normativa vigent en cada moment relativa a la Prevenció dels Riscos Laborals.
- Comunicar al Servei de Prevenció de la Salut de l'empresa, el patiment de qualsevol malaltia que per les seves característiques pugui suposar un risc per al propi empleat o la resta dels empleats de la companyia.
- Participar i realitzar totes aquelles iniciatives i accions promogudes per l'empresa en el marc de les seves Polítiques i Plans de Seguretat.
- Vetllar per a que les seves actuacions no suposin o puguin suposar un risc per a les persones, equips, instal·lacions, entorn, etc. de l'empresa.
- Evitar les discussions, els jocs o activitats alienes a les pròpies de la seva comesa en el centre de treball.
- Rebutjar qualsevol obsequi econòmic o material, l'acceptació del qual pugui comportar l'obtenció de tracte a favor per part de qui ho realitza.
- Actuar amb el degut respecte a les persones, evitant aquelles actuacions que puguin suposar abús de poder, assetjament sexual i/o moral o de qualsevol altre tipus ocasionat per motius de raça, sexe, creences, opinions, discapacitat, edat, orientació sexual, etc.
- Atendre als usuaris, visitants, etc. dels centres de treball amb la correcció i diligència adequada.
- Mantenir la deguda confidencialitat en tots aquelles temes i/o informacions de les que sigui coneixedor per raons de la seva feina o pertinença a l'empresa, especialment els que es troben regulats per la normativa de Protecció de Dades, així com els que puguin produir un perjudici per a l'em-

presa, als seus clients i/o proveïdors, o suposar la divulgació de qualsevol informació d'índole personal.

- Vetllar i fer vetllar per evitar actuacions que puguin constituir frau, deslleialtat, abús de confiança, furt, robatori, danys a elements, materials, estris, productes, eines, maquinària, aparells, instal·lacions, edificis i/o documents propietat de l'empresa o propietat de tercers, dels empleats de la mateixa o dels usuaris de les instal·lacions.

- Realitzar tots aquells tràmits administratius-laborals precisos pel correcte compliment de la normativa laboral, fiscal o de qualsevol índole i àmbit (canvi de domicili, dades requerides per les Administracions i Organismes Públics, situacions de I.T., etc.)

- Abstenir-se de realitzar actuacions que pretenguin justificar l'incompliment d'obligacions d'un altre empleat (registres de presència, de realització de tasques o activitats de qualsevol tipus, etc.)

- Evitar simular malalties o accidents.

- Mantenir una actitud pro activa i positiva, proposant totes aquelles iniciatives i actuacions que puguin significar una millora de les activitats de l'empresa en qualsevol dels seus àmbits d'actuació, participant a la seva implantació i desenvolupament posterior.

- Adequar el seu comportament personal, en qualsevol àmbit d'actuació, al present Codi de Conducta.



10 Tractament del Codi de Conducta

10.1 Responsabilitat dels diferents departaments de l'empresa per a la seva aplicació

TERSA procura el compliment del Codi de Conducta en els diferents departaments tenint en compte les lleis vigents.

En aquest sentit, TERSA fomenta activament la distribució i comunicació del codi de conducta procurant la seva aplicació eficaç, per exemple, mitjançant formació.

En la seva aplicació, TERSA cuida de que cap empleat pateixi inconvenients degut al compliment del Codi de Conducta i de que es reaccioni de manera apropiada als incompliments del mateix. Per valorar els incompliments del Codi de Conducta es disposa de les regulacions legals i empresarials vigents.

A més, TERSA dóna suport i anima a tots els seus proveïdors, a tenir en compte el present Codi en la seva política empresarial.

10.2 Vigència del Codi

El present Codi, i qualssevol modificació o actualització del mateix, entraran en vigor als trenta dies de la seva aprovació pel consell d'administració.

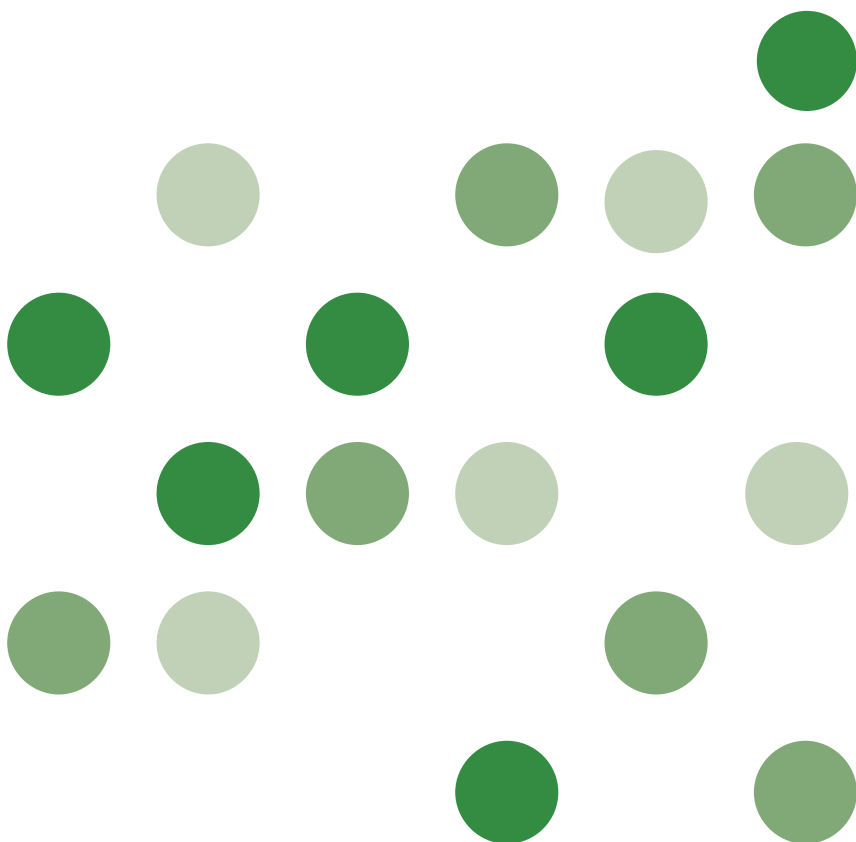
La Unitat de Compliment Normatiu comunicarà de forma immediata l'aprovació o modificació del Codi al Comitè de Direcció i a tots els empleats de TERSA.

10.3 Responsabilitat de compliment

Tots els empleats han de complir amb les lleis, prescripcions i normes internes obligatòries en el seu entorn de treball, i han de guiar la seva actuació segons els valors de l'empresa i del Codi de Conducta.

Tots els col·laboradors que no es comportin segons les normes s'han d'atènyer a les conseqüències derivades de les normes empresarials i legals, que poden abastar des de la rescissió de la relació laboral i reclamacions d'indemnitzacions per danys, fins a l'assumpció de responsabilitat penal.

Guia Anticorrupció





01 El perquè d'aquesta Guia

TERSA defensa el desenvolupament d'una activitat assistencial honesta, sostenible i d'èxit, en total absència de corrupció. Per això, s'ha de rebutjar i combatre qualsevol conducta corrupta, perjudicial per a l'empresa i la seva reputació, tal i com es proclama en el Codi de Conducta de TERSA.

Amb aquesta Guia, manifestem expressament el nostre compromís amb valors com la integritat, l'equitat, la sostenibilitat i el companyerisme. Cadascun de nosaltres, com a empleats de l'empresa, hem de respectar, sense reserves, els principis i valors de TERSA i, d'aquesta manera, contribuir a la protecció del nostre entorn davant qualsevol pràctica corrupta.

Amb la finalitat d'ajudar-te a identificar i evitar indicis o pràctiques corruptes, t'oferim la present Guia en la que, entre altres qüestions, s'aborden situacions en les que et podries trobar en el teu dia a dia i s'ofereixen recomanacions de com afrontar-les.

Gràcies per col·laborar en la lluita contra la corrupció. Tu ets part de tots.



02 La corrupció està prohibida a nivell mundial. Què s'entén per corrupció?

En el marc de la legislació internacional existeixen moltes definicions de "corrupció". Totes elles gaudeixen d'un ampli consens i senten les seves bases en que existeix corrupció quan hi ha un abús del poder delegat per benefici propi¹.

En aquest sentit, existeix corrupció quan un col·laborador fa ús de pràctiques prohibides per a l'obtenció d'algun benefici o avantatge per a la companyia, per a si mateix o per a un tercer. Entre aquestes pràctiques prohibides es troben l'entrega d'obsequis de qualsevol tipus o la concessió d'avantatges injustificats realitzats amb la intenció d'influir en les decisions de tercers que pertanyin tant al sector públic com al privat.

La corrupció lesiona la competència lleial i amb això es lesiona de forma directa el mercat, la formació de preus, a més de perjudicar greument la reputació corporativa.

¹ Definició utilitzada per Transparency International España: www.transparencia.org.es.



03 Conseqüències d'efectuar polítiques corruptes

La corrupció no és un delictes simbòlic o una conducta inherent a qualsevol negoci, sinó que es tracta d'una forma de criminalitat que s'ha de prendre seriosament i davant de la que no hi cap altre reacció que la de **tolerància zero**.

La infracció de la legislació nacional i internacional en matèria de corrupció pot comportar dràstiques conseqüències. A continuació es descriuen algunes d'elles:

Conseqüències per a l'empresa
Multes d'elevada quantia.
Intervenció judicial de l'empresa per un període màxim de 5 anys.
Responsabilitat civil davant a tercers.
Alts costos d'advocats per a l'assessorament i defensa.
Pèrdua de reputació i detriment de la imatge de la Companyia.

Conseqüències per als empleats i directius
Penes privatives de llibertat.
Inhabilitació especial per a l'exercici d'indústria o comerç.
Multes d'elevada quantia.
Responsabilitat civil davant a tercers.
Conseqüències jurídic-laborals que podrien consistir en sanció i, en el seu cas, acomiadament.



04 Situacions del dia a dia en les quals puguin donar-se casos de corrupció

En els següents apartats es descriuen situacions habituals en les que poden donar-se supòsits de conflictes d'interessos i de corrupció. En cada apartat es fa una breu introducció i després es presenta la descripció de la situació i consells sobre com actuar.

04.1 Contractació per part de l'empresa

Contractació de proveïdors

Per al desenvolupament del negoci, l'empresa necessita comptar amb la intervenció de proveïdors o subministradors, necessaris per a l'activitat que genera TERSA. Aquests tercers són contractats normalment pels seus coneixements específics dels serveis, el mercat, la legislació aplicable, etc. En qualsevol cas, tots han de complir la legislació local aplicable i no poden adoptar comportaments o ser obligats a realitzar conductes que estiguin prohibides pels nostres empleats.

→ Exemple:

Ets director de TERSA i tens previst executar un projecte que requereix de cert assessorament tècnic. Malgrat això, per la seva complexitat, manques del coneixement i l'experiència necessària per abordar-lo. Per això, desitges contractar a un assessor extern.

Què has de fer?

- Comprova si TERSA disposa d'un col·laborador expert, en aquest cas la contractació d'un assessor extern no seria necessària.
- Selecciona al proveïdor en el marc d'un procés transparent i documentat, de conformitat amb la legislació en matèria de contractes del sector públic.

- Analitza la integritat del proveïdor a través del Formulari d'Anàlisi d'Integritat de Proveïdors. Recolzat en la Unitat de Compliment Normatiu.

- Formalitza el corresponent contracte, amb l'empresa que hagi resultat adjudicatària del mateix.

- Informa al proveïdor de l'existència del Codi de Conducta de TERSA.

- Paga el servei una vegada executat i prèvia emissió de factura. Rebutja qualsevol sol·licitud de diner en efectiu.

Per últim, relacionem una sèrie de consells per prevenir incompliments legals en la contractació de proveïdors:

1. No promocionis ni signis contractes d'assessorament sense objecte o que no responguin a cap prestació d'assessorament real.

2. No promocionis ni signis contractes en els que la remuneració no guarda cap relació amb els serveis prestats, amb freqüència establerts només vagament.

3. No promocionis ni signis contractes amb assessors que puguin crear l'aparència que es pot utilitzar qualsevol mitjà (tant legal com il·legal) per complir l'encàrrec.

Tractes de favor

Existeix tracte de favor quan una persona utilitza la seva posició de poder per obtenir una avantatge per a un familiar o per a una persona propera.

→ Exemple:

Com a treballador de TERSA, estàs tramitant la licitació d'un contracte de serveis. Un dia, el representant d'un dels proveïdors es reuneix amb tu i et sol·licita que col·loquis la seva oferta en una posició més avantatjosa respecte a les dels altres proveïdors. A canvi, el proveïdor t'ofereix contractar al teu nebot a la seva empresa, sense tenir que passar per processos de selecció.

Com has de reaccionar?

- Rebutjar l'oferta.
- Informa de la irregularitat a través de la Bústia Ètica.
- Deixa constància per escrit de l'incident.
- Continua les negociacions amb un altre empleat del proveïdor de serveis o, directament, amb un altre proveïdor diferent.

04.2 Obsequis a càrrecs públics i proveïdors

En molts països els usos socials estableixen que poden entregar-se petits obsequis personals a càrrecs públics i proveïdors. Pot ser que t'hagis trobat en aquesta situació en la teva vida professional i segurament t'hauràs preguntat quina és la manera correcta d'actuar. Per una banda, no hauràs volgut semblar descortès no oferint aquestes atencions o rebutjant les rebudes i, per un altre, hauràs volgut evitar qualsevol aparença de corrupció.

Obsequis a càrrecs públics

Qui és un càrrec públic o polític? Són funcionaris i càrrecs públics els empleats del sector públic o Organitzacions Internacionals o titulars d'un càrrec públic (jutges, fiscals, policies, etc) i, en general, persones que exerceixin funcions del servei públic o persones nomenades per autoritats governamentals o altres entitats per executar tasques de les Administracions Públiques en el seu nom i representació, ja sigui a títol personal o a través d'empreses privades o mixtes habilitades a tal efecte (per exemple, empreses d'homologació o certificació amb efectes públics).

Són **càrrecs polítics** els membres del Govern nacional, autonòmic, local i municipal i membres o treballadors de partits polítics en general tant nacionals com estrangers.

Què es considera “obsequi”?

- Regals socialment usuals, per exemple, amb motiu d'un aniversari.
- Invitacions a esdeveniments esporadics, culturals o de un altre tipus
- Descomptes atípics (no habituals)

Per què són problemàtics els obsequis a càrrecs públics?

Realitzar obsequis a càrrecs públics o polítics es podria arribar a considerar un acte de corrupció. En la majoria de països, la legislació que regula les relacions amb els càrrecs públics o polítics és més rigorosa que la que regula les relacions entre particulars amb la finalitat d'assegurar la transparència i imparcialitat de l'Administració Pública².

Els regals i les activitats d'oci són pràctiques comuns que s'utilitzen en molts sectors i països per reforçar les relacions comercials. La posició de TERSA en aquest context és clara y precisa: no s'haurà d'acceptar cap regal o favor, ni tampoc cap activitat d'oci.

Obsequis de proveïdors

La recepció d'obsequis de proveïdors es podria arribar a considerar un acte de corrupció si amb allò es pretén alterar les regles del mercat vulnerant les normes que regulen la defensa de la competència.

En qualsevol cas estan prohibits:

- Obsequis il·legals, immorals o que d'una altra manera perjudiquin la imatge o reputació de TERSA.
- Obsequis monetaris, per exemple en forma de diners en efectiu o transferències bancàries.
- Obsequis, que puguin ser apreciats per un observador objectiu, efectuats amb la intenció d'afectar el criteri d'imparcialitat del receptor o provocar en ell decisions il·lícites de manera específica.

04.3 Participacions en altres empreses

Existeix conflicte d'interessos quan els interessos de TERSA es puguin veure compromesos pels interessos privats dels treballadors o persones vinculades a ells, com per exemple, el cònjuge o relació anàloga, parents o cercles pròxims.

Tots els treballadors han d'informar a la companyia de l'acompliment d'activitats complementàries i/o la tinença d'accions o participacions en altres empreses que puguin provocar un conflicte d'interessos amb TERSA.

² A Espanya resulta particularment d'aplicació en aquesta matèria la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de Transparència, accés a la informació pública i bon govern, i la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic.



05 Principis generals d'actuació per evitar pràctiques corruptes

Segueix els següents principis d'actuació per protegir-te i protegir a l'empresa de les sancions a les que s'ha fet al·lusió a l'apartat 3 d'aquesta Guia anomenat "Conseqüències d'efectuar pràctiques corruptes":

• **Principi de separació:** no es poden aprofitar els contactes comercials de l'empresa, en benefici propi o de tercers i en perjudici d'aquesta.

• **Principi de transparència:** l'activitat i l'acompliment de la feina a l'empresa s'ha de dur a terme de forma transparent.

• **Principi de documentació:** els processos s'han de documentar per escrit. En particular, els relatius a prestacions i contraprestacions, de tal forma que s'asseguri la traçabilitat de totes les transaccions.

• **Principi de "Quatre Ulls":** consistent en que l'autorització per a poder efectuar pagaments ha de procedir d'almenys dos responsables de la companyia.

• **Principi de no efectiu/metàl·lic:**

no s'han d'abonar les prestacions en metàl·lic; els pagaments s'han de realitzar sempre via transferència. S'ha de posar especial atenció quan es tracti de comptes a paradisos fiscals.

A continuació, et facilitem les regles d'or per a operar correctament en el teu dia a dia, en nom de TERSA:

NO HAS DE
...barrejar els teus interessos privats amb els interessos de TERSA.
...realitzar ni acceptar regals monetaris.
...acceptar obsequis.
...lliurar obsequis de forma regular a la mateixa persona.
...realitzar pagaments sense haver obtingut prèviament la corresponent factura.
...acceptar comissions per rendiment en els contractes de prestació de serveis, consistents en percentatges calculats sobre la base del volum de l'encàrrec que no prevegin un sostre (veure pàgina 25, "Contractació de proveïdors").

HAS DE
...actuar sempre de forma transparent.
...existir una adequació entre la prestació i la contraprestació en una relació comercial.
...consultar sempre prèviament a la Unitat de Compliment Normatiu en cas de dubte.
...analitzar, abans de prendre una decisió, si aquesta és correcte: preguntat si series capaç de defensar-la públicament.
...documentar la relació comercial mitjançant contracte en el que figuri de forma precisa la descripció de la prestació del servei.



06 Eines de TERSA per a la lluita efectiva contra la corrupció

TERSA compta amb eines i processos de prevenció davant les pràctiques corruptes. Entre elles, destaquem les següents:

06.1 Activitats de formació i informació

L'estratègia de prevenció de Compliance a TERSA inclou activitats formatives i informatives als comandaments directius de les diferents àrees de la Companyia.

Pel que fa a la prevenció de la corrupció, està a disposició dels empleats el Codi de Conducta i la present Guia, amb la que es pretén donar suport, mitjançant exemples pràctics, amb respostes a preguntes relacionades amb la corrupció i amb l'impacte que la comissió dels delictes tipificats en la reforma del Codi Penal pugui tenir per a TERSA.

06.2 Formulari d'Anàlisi d'Integritat de Proveïdors

La relació entre TERSA i cadascun dels seus proveïdors ha d'estar presidida pels valors ètics d'integritat, comportament lleial, transparència i bona fe. Per preservar aquests valors i protegir la nostre reputació hem de conèixer als nostres proveïdors i verificar la seva honestedat. Per això, abans de formalitzar les relacions comercials, TERSA examina als seus potencials proveïdors, distribuïdors i subministradors cuidadosament a través d'un procés d'anàlisi d'integritat de proveïdors, consistent en la recopilació i gestió de determinada informació relativa a cadascun dels nous proveïdors de la companyia.

D'aquesta forma s'analitzen les relacions amb els potencials proveïdors comercials i es detecten possibles riscos referits a la seva falta d'integritat i al possible incompliment de la legislació vigent en matèria de defensa de la competència, de blanqueig de capitals i en relació amb els delictes de corrupció. Tot això, amb la finalitat de poder afrontar-los de forma apropiada.

06.3 La Unitat de Compliment Normatiu

S'han nomenat a tres membres que conformen la Unitat de Compliment Normatiu, la principal missió del qual és identificar riscos específics de TERSA, encarregant-se d'avaluar, analitzar, implementar i realitzar un seguiment del Programa de Prevenció de Delictes, amb l'objectiu d'evitar la responsabilitat penal per part de TERSA.

Les principals funcions de la Unitat de Compliment Normatiu són les següents:

- Definició i actualització de la relació de riscos penals.
- Actualització de les mesures preventives i detectives de l'empresa per cobrir els riscos penals.
- Assessorament a la Direcció en la presa de decisions que poguessin tenir conseqüències penals.

- Planificació d'accions formatives relatives a la responsabilitat penal de les persones jurídiques i el Programa de Prevenció de Delictes de TERSA.

- Mantenir un repositori d'evidències de l'exercici del degut control de la companyia.

- Reportar les activitats i iniciatives de forma periòdica a la Direcció de TERSA.

06.4 La Bústia Ètica

A TERSA s'ha establert la Bústia Ètica com a canal de denúncia disponible per a tots els empleats de l'empresa, així com pels proveïdors i tercers.

TERSA s'obliga a mantenir un canal de denúncia de caràcter transparent que permeti a qualsevol treballador de l'empresa posar de manifest qualsevol inquietud sobre el compliment ètic en el seu àmbit de treball, i comunicar, de forma confidencial, que no anònima, qualsevol conducta irregular que suposi l'incompliment del Codi de Conducta de TERSA.

La Bústia Ètica està composta per la figura de l'"Ombudsman" com a canal de denúncia disponible per a tots els col·laboradors.

L'Ombudsman està format per dos advocats externs que reben, estudien i tracten la informació remesa en matèria de corrupció, frau i els comporta-

ments potencialment nocius que puguin afectar a TERSA.

Les dades de contacte dels Ombudsman, amb els que es pot contactar tant a través del correu professional com del correu personal, són els que figuren a continuació:

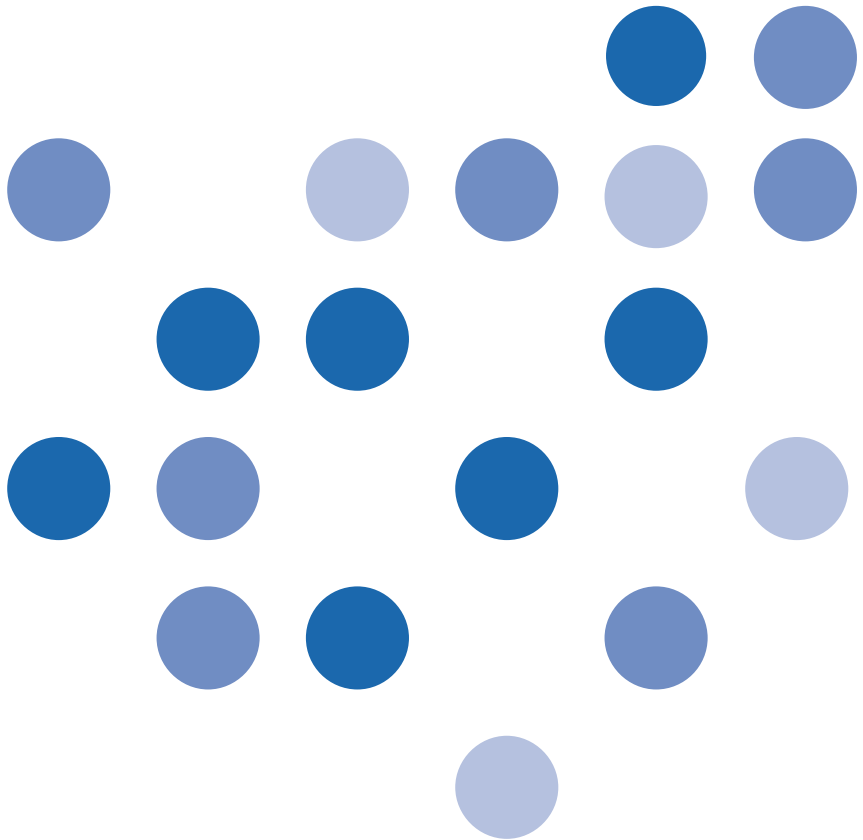
Emilio Zegrí de Olivar

Correu electrònic:
ezo@abogadospenalistas.es
Telf.: 93 207 09 36

Alessio Castellano

Correu electrònic: alessiocastellano@
abogadospenalistas.es
Telf.: 93 207 09 36

Protocol per a la Gestió de la Bústia Ètica





01 La Bústia Ètica

Tal i com es reitera en el Codi de Conducta i en la Guia Anticorrupció de TERSA, la Bústia Ètica està composta per la figura de l'“Ombudsman” com canal de denúncia disponible per a tots els empleats.

L'Ombudsman està format per dos advocats externs que reben, estudien i tracten la informació remesa en matèria de corrupció, frau i els comportaments potencialment nocius que puguin afectar a TERSA.

Les dades de contacte dels Ombudsman són els que figuren a continuació:

Emilio Zegrí de Olivar

Correu electrònic:
ezo@abogadospenalistas.es
Telf.: 93 207 09 36

Alessio Castellano

Correu electrònic: alessiocastellano@abogadospenalistas.es
Telf.: 93 207 09 36

Així mateix, TERSA posa a disposició de tots els interessats una bústia com a canal alternatiu de comunicació.



02 Cauteles a observar per l'empresa a l'hora de dur a terme un procediment d'investigació en protecció de dades

TERSA es compromet, en la mesura del possible, a actuar amb la discreció necessària a fi de protegir la dignitat de tots els involucrats en el procediment. En aquest sentit, la informació divulgada en el transcurs de la investigació no haurà de ser facilitada a parts no implicades en el cas.

TERSA es compromet a tractar les denúncies que rebí amb la màxima celeritat possible.

S'informa que les dades personals facilitades per el/la denunciante de si mateix/a i del/de la denunciat/da, així com de les dades personals que dels mateixos s'obtinguin de tercers (p. ex. un altre empleat) i de les investigacions que es duguin a terme, s'incorporaran en un fitxer de TERSA amb la finalitat de gestionar el present Protocol. Podrà exercitar els drets reconeguts en l'art. 15 i seg. del Reglament General de

Protecció de Dades escrivint un correu a privacitat@tersa.cat amb la indicació "Dades personals – Protocol Bústia Ètica".

Es garanteix la imparcialitat de TERSA, la presumpció d'innocència i la confidencialitat de les identitats.



03 Protocol d'actuació. Fases

Es recomana la utilització, com més aviat millor, del següent Protocol i la denúncia dels fets, en el seu cas, amb la finalitat d'evitar la persistència en el temps d'aquest tipus de comportaments.

03.1 Denúncia

1) Amb independència de les accions legals que puguin incorporar-se al respecte davant qualsevol instància administrativa i judicial, el procediment intern s'iniciarà amb la denúncia a través de la Bústia Ètica.

2) Quan es tracti de denúncies verbals, es valorarà la font, la naturalesa i la serietat d'aquesta denúncia i si es trobesin indicis suficients, TERSA investigarà la situació denunciada. En aquest cas,

es sol·licitarà a la persona denunciant que signi el resum de la denúncia realitzada, deixant constància escrita de la seva negativa a fer-ho, si és el cas.

03.2 Procediment a seguir

1) Inici del procés

El denunciant, haurà de dirigir-se a la Unitat de Compliment Normatiu.

La comunicació podrà ser verbal, si bé preferentment escrita i signada o anònima, i anirà acompanyada d'informació detallada i, a ser possible, d'evidències dels fets denunciats.

2) Procediment

Els Responsables de Compliment s'encarregaran d'entrevistar-se amb les persones afectades i de conduir el procediment d'actuació.

En aquest sentit, es mantindrà de manera immediata una entrevista amb la persona denunciada amb la finalitat de transmetre-li la informació detallada sobre la naturalesa dels fets que se l'imputen i obtenir la seva versió del succeït. Se'ls sol·licitarà que signi la seva versió dels fets, deixant en el seu cas constància escrita de la seva negativa a fer-ho.

Així mateix, en els casos que es consideri necessari, es podrà mantenir entrevistes amb ambdues parts conjuntament.

A aquestes entrevistes, hauran d'acudir al menys dues persones i es podrà comptar amb la presència d'alguna persona experta, en cas de considerar-ne necessari. Tot això, amb la finalitat d'aconseguir l'aclariment de la situació de corrupció i garantir l'objectivitat de la informació obtinguda.

Així mateix, les parts implicades, durant la tramitació de l'expedient, podran ser assistides i acompanyades per una persona de confiança, sigui o no representant dels treballadors, que haurà de mantenir la confidencialitat de la informació a la que tingui accés.

Aquesta persona de confiança podrà estar present en la presa de declaracions i en les comunicacions que la part instructora dirigeixi a les persones implicades.

En el cas de que no s'hagués realitzat comunicació escrita dels fets, des de la Unitat de Compliment Normatiu, es redactarà un informe detallat que serveixi com a base per a la investigació.

El contingut i desenvolupament de les reunions es recollirà en un memoràndum intern i serà signat pels Responsables de Compliment i per les persones amb les que s'hagi anat practicant les diferents diligències.

3) Mesures cautelars

En el supòsit que sigui necessari i fins el tancament del procediment, una ve-

gada verificats els indicis de l'existència de corrupció, es podrà, de forma cautelar, determinar totes aquelles mesures cautelars que s'estimin oportunes.

Aquestes mesures, en cap cas podran suposar per a les parts implicades un perjudici o detriment en les seves condicions de treball, ni modificació substancial de les mateixes.

4) Conclusió

En el termini màxim de 30 dies laborables, llevat de supòsits excepcionals, comptats a partir de la presentació de la denúncia, es donarà per finalitzat el procés. La Unitat de Compliment Normatiu, elaborarà i aprovarà un informe sobre el supòsit de corrupció investigat, en el que indicarà les diligències practicades i les conclusions obtingudes, les circumstàncies agreujants o atenuants observades, el grau d'afectació sobre les obligacions laborals i procedirà, en el seu cas, a proposar a la Direcció de TERSA, les mesures disciplinàries oportunes o un altre tipus de mesures.

En tot cas, haurà de recollir la convicció o no de la part instructora d'haver-ne comès els fets denunciats, explicitant els fets que han quedat objectivament acreditats en base a les diligències practicades.



04 Mesures disciplinàries

Amb independència de la facultat que té TERSA d'iniciar accions judicials si s'estimés que els fets analitzats podrien arribar a ser constitutius de delictes, la constatació de conductes corruptes donarà lloc a la imposició de les sancions previstes en el conveni laboral pel que es regeix TERSA.

Les sancions aplicables (que serà notificada als representants legals: Gerent, el qual la notificarà per escrit a l'infractor) s'alinearan amb les contemplades en el Conveni Laboral aplicable.

Es garantirà que en l'àmbit de TERSA no es produeixin represàlies contra les persones que denunciïn, testifiquin, ajudin o participin en investigacions de corrupció, ni tampoc contra les que s'oposin a qualsevol conducta d'aquest tipus, els hi afecti a ells mateixos o a tercers. Quan la constatació dels fets no sigui possible, i no s'adoptin per tant mesures disciplinàries, en cap cas es produiran represàlies contra el denunciant, abans al contrari, es supervisarà amb especial atenció la situació per assegurar-se que la conducta il·lícita no es produeixi.

No obstant l'anterior, les denúncies, alegacions o declaracions, realitzades que es demostrin com falses o intencionadament no honestes, seran constitutives d'actuació disciplinària, sense perjudici de les restants accions que en dret poguessin correspondre.



TRACTAMENT
I SELECCIÓ DE RESIDUS

Av. Eduard Maristany, 44
08930 Sant Adrià de Besòs
tel. 93 462 78 70
www.tersa.cat