

3.4. Promozione delle attività "non profit"

L'attività filantropica di Snam è coerente con la propria visione e attenzione per lo sviluppo sostenibile.

Snam si impegna pertanto a favorire e sostenere, e a promuovere tra le proprie Persone, le attività "non profit" che testimoniano l'impegno dell'impresa a farsi parte attiva per la soddisfazione dei bisogni delle comunità in cui è presente.

4. Rapporti con clienti e fornitori

4.1. Clienti e consumatori

Snam persegue il proprio successo d'impresa sui mercati attraverso l'offerta di prodotti e servizi di qualità a condizioni competitive e nel rispetto di tutte le norme poste a tutela della leale concorrenza.

Snam si impegna a rispettare il diritto dei

consumatori a non ricevere prodotti dannosi per la loro salute e integrità fisica e a disporre di informazioni complete sui prodotti offerti.

Snam riconosce che l'apprezzamento di chi richiede prodotti o servizi è di primaria importanza per il proprio successo di impresa. Le politiche commerciali sono finalizzate ad assicurare la qualità dei beni e dei servizi, la sicurezza e l'osservanza del principio di precauzione. È fatto pertanto obbligo alle Persone di Snam di:

- osservare le procedure interne per la gestione dei rapporti con i clienti e i consumatori;
- fornire, con efficienza e cortesia, nei limiti delle previsioni contrattuali, prodotti di alta qualità che soddisfino le ragionevoli aspettative e necessità di clienti e consumatori;
- fornire accurate ed esaurienti informazioni su prodotti e servizi e attenersi a verità nelle

profit activities that demonstrate the company's commitment to meeting the needs of the communities in which it operates.

4. Relations with customers and suppliers

4.1. Customers and consumers

Snam pursues its business success on the markets by offering quality products and services under competitive conditions while respecting the rules protecting fair competition.

Snam undertakes to respect the right of consumers not to receive products harmful to their health and physical integrity and to have complete information on the products offered to them.

Snam acknowledges that the esteem of those requesting products or services is of primary importance for success in business. Business policies are aimed at ensuring the quality of

goods and services, safety and compliance with the precautionary principle. Therefore, Snam's People shall:

- comply with in-house procedures concerning the management of relations with customers and consumers;
- supply, with efficiency and courtesy, within the limits set by the contractual conditions, high-quality products meeting the reasonable expectations and needs of customers and consumers;
- supply accurate and exhaustive information on products and services and be truthful in advertisements and other kinds of communication, so that customers and consumers can make informed decisions.

4.2. Suppliers and external collaborators

Snam is committed to seeking suppliers and external partners that have appropriate professional standards and are committed to

comunicazioni pubblicitarie o di altro genere, in modo che clienti e consumatori possano assumere decisioni consapevoli.

4.2. Fornitori e collaboratori esterni

Snam si impegna a ricercare nei fornitori e collaboratori esterni professionalità idonee e impegno alla condivisione dei principi e dei contenuti del Codice.

Snam promuove la costruzione di rapporti duraturi con una comune condivisione dei valori per lo sviluppo sostenibile e il progressivo miglioramento delle performance anche tramite il dialogo e il confronto.

Nei rapporti di appalto, di approvigionamento e, in genere, di fornitura di beni e/o servizi e di collaborazione esterna (compresi consulenti, agenti, etc.) è fatto obbligo alle Persone di Snam di:

- osservare le procedure interne per la selezione e la gestione dei rapporti con i

fornitori e i collaboratori esterni e di non precludere ad alcun soggetto in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere per aggiudicarsi una fornitura presso Snam; adottare nella selezione, esclusivamente criteri di valutazione oggettivi secondo modalità dichiarate e trasparenti;

- ottenere la collaborazione di fornitori e collaboratori esterni nell'assicurare costantemente il soddisfacimento delle esigenze di clienti e consumatori in misura adeguata alle loro legittime aspettative, in termini di qualità, costo e tempi di consegna;
- utilizzare nella misura maggiore possibile, nel rispetto delle leggi vigenti e dei criteri di legittimità delle operazioni con parti correlate, prodotti e servizi forniti da imprese di Snam a condizioni competitive e di mercato;
- includere nei contratti la conferma di aver preso conoscenza del Codice e l'obbligazione espressa di attenersi ai principi ivi contenuti;

sharing the principles and content of the Code.

Snam promotes the creation of lasting relationships based on shared values, for sustainable development and progressive improvement in performance, including through dialogue and debate.

In relationships regarding tenders, procurement and, generally, the supply of goods and/or services and of external collaborations (including consultants, agents, etc.), Snam's People shall:

- follow internal procedures concerning selection and relations with suppliers and external collaborators, and abstain from excluding any supplier meeting the requirements to bid for Snam's orders; adopt appropriate and objective selection methods, based on established, transparent criteria;
- secure the cooperation of suppliers and external collaborators in guaranteeing the

continuous satisfaction of Snam's customers and consumers, to an extent adequate to that legitimately expected by them, in terms of quality, costs and delivery times;

- use as much as possible, in compliance with the laws in force and the criteria for legality of transactions with related parties, products and services supplied by Snam companies at arm's length and under market conditions;
- state in contracts the Code acknowledgement and the obligation to comply with the principles contained therein;
- comply with, and demand compliance with, the conditions contained in contracts;
- maintain a frank and open dialogue with suppliers and external collaborators in line with good commercial practice; promptly inform superiors, and the Guarantor, about any possible violations of the Code;
- inform the relevant Snam Corporate structure about any serious problems that

- osservare e richiedere l'osservanza delle condizioni contrattualmente previste;
- mantenere un dialogo franco e aperto con i fornitori e i collaboratori esterni in linea con le buone consuetudini commerciali; riferire tempestivamente al proprio superiore, e al Garante, le possibili violazioni del Codice;
- portare a conoscenza della struttura Snam competente problemi rilevanti insorti con un fornitore o un collaboratore esterno, in modo da poterne valutare le conseguenze anche a livello di Snam;
- in caso di accertamento di comportamenti illeciti, promuovere l'adozione di strumenti e rimedi contrattuali e procedurali, nonché le opportune azioni a tutela di Snam.

Il compenso da corrispondere dovrà essere esclusivamente commisurato alla prestazione indicata in contratto e i pagamenti non potranno in alcun modo essere effettuati a un soggetto diverso dalla controparte contrattuale né in un

Paese terzo diverso da quello delle parti o di esecuzione del contratto.

5. Management, dipendenti, collaboratori di Snam

5.1. Sviluppo e tutela delle Risorse umane

Le persone sono elemento indispensabile per l'esistenza dell'impresa. La dedizione e la professionalità del management e dei dipendenti sono valori e condizioni determinanti per conseguire gli obiettivi di Snam.

Snam si impegna a sviluppare le capacità e le competenze del management e dei dipendenti, affinché, nell'ambito della prestazione lavorativa, l'energia e la creatività dei singoli trovi piena espressione per la realizzazione del proprio potenziale, e a tutelare le condizioni di lavoro sia nella protezione dell'integrità psico-fisica del lavoratore sia nel rispetto della sua dignità.

may arise with a particular supplier or external collaborator, in order to evaluate possible consequences for Snam;

- in case of verification of an illicit behaviour, promote the adoption of legal instruments as well as contractual and procedural reliefs, together with the appropriate actions to protect Snam.

The remuneration to be paid shall be exclusively proportionate to the services to be rendered and described in the contract, and payments shall not be allowed to any party other than the contract counterparty, nor in a third country other than that of the parties or that in which the contract is executed.

5. Management, employees and collaborators of Snam

5.1. Development and protection of human resources

People are basic components in the company's life. The dedication and professionalism of management and employees represent fundamental values and conditions for achieving Snam's objectives.

Snam is committed to developing the abilities and skills of management and employees, so that their energy and creativity can have full expression to fulfil their working potential and to protect working conditions in terms of both mental and physical health and dignity. Undue pressure or discomfort is not allowed, while appropriate working conditions promoting development of personality and professionalism are fostered.