

## **ETHIK- UND VERHALTENSKODEX der Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus**

## **CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO dell'Agencia per l'Energia Alto Adige - CasaClima**

### **INHALT**

1. Einführung
2. Geltungsbereich und Zweck
3. Verhaltensgrundsatz in der Unternehmensführung
  - 3.1 Gesetzestreue
  - 3.2 Unparteilichkeit
  - 3.3 Integrität
  - 3.4 Interessenkonflikt
  - 3.5 Vertraulichkeit
  - 3.6 Transparenz und Korrektheit
  - 3.7 Öffentlichkeitsarbeit
  - 3.8 Schutz der Menschenrechte
  - 3.9 Image
4. Verhaltensgrundsätze für die Beziehungen zu den Stakeholdern
  - 4.1 Personal
  - 4.2 Kunden
  - 4.3 Lieferanten
    - 4.3.1 Dozenten, Referenten, Berater und KlimaHaus-Auditoren
  - 4.4 Öffentliche Verwaltung
  - 4.5 Justizbehörden und unabhängige Behörden
  - 4.6 Finanzinstitute, Medien und politischen Parteien
  - 4.7 Umwelt, nachhaltige Entwicklung und natürliche Ressourcen
5. Umsetzung und Überwachung

### **INDICE**

1. Introduzione
2. Ambito di applicazione e scopo
3. Principio di condotta nella gestione aziendale
  - 3.1 Legalità
  - 3.2 Imparzialità
  - 3.3 Integrità
  - 3.4 Conflitto di interesse
  - 3.5 Riservatezza
  - 3.6 Trasparenza e correttezza
  - 3.7 Relazione pubbliche
  - 3.8 Tutela dei diritti umani
  - 3.9 Immagine
4. Principi di condotta nelle relazioni con gli stakeholder
  - 4.1 Risorse umane
  - 4.2 Clienti
  - 4.3 Fornitori
    - 4.3.1 Docenti, Relatori, consulenti ed Auditori CasaClima
  - 4.4 Pubblica Amministrazione
  - 4.5 Autorità giudiziaria e autorità indipendenti
  - 4.6 Istituti finanziari, mass media e partiti politici
  - 4.7 Ambiente, sviluppo sostenibile e risorse naturali
5. Attuazione e controllo

## 1. Einführung

Die Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus ist eine öffentliche Einrichtung der Autonomen Provinz Bozen, die sich mit der energetischen Zertifizierung von Gebäuden befasst. Darüber hinaus bietet die Agentur Beratungen an, führt Schulungsprogramme für alle am Bauprozess beteiligten Akteure durch und fördert Initiativen, die die Bürger für die Themen Energieeinsparung, Nachhaltigkeit, Nutzung erneuerbarer Energien, sowie Umwelt- und Klimaschutz sensibilisieren und deren Verantwortungsbewusstsein stärken.

Die Vielfalt der Bereiche, in denen die Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus tätig ist, die Herausforderung einer nachhaltigen Entwicklung nachzukommen sowie das Bestreben, die Interessen aller rechtmäßigen Interessenvertreter gegenüber der Unternehmenstätigkeit („Stakeholder“) zu berücksichtigen, macht eines erforderlich: Eine klare Richtlinie vorzugeben, die die Agentur für Energie Südtirol – KlimaHaus entwirft und an die sich alle gleichermaßen halten; mit dem Ziel, aus der Zusammenarbeit das Beste herauszuholen.

## 2. Geltungsbereich und Zweck

Dieser Verhaltenskodex regelt die Verantwortlichkeiten, die moralischen und sozialen Verpflichtungen, die sowohl intern als auch für externe Partner gelten und gibt einen verbindlichen Handlungsrahmen vor. Die Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus erklärt, all diejenigen über den vorliegenden Inhalt, über interne Bestimmungen und Rundschreiben der Gesellschaft zu informieren, an die der Kodex gerichtet ist.

Der Verhaltenskodex ist an das Management und die Arbeitnehmer der Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus gerichtet sowie an diejenigen, die für die Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus tätig sind wie zum Beispiel Dozenten, Referenten, Berater oder KlimaHaus-Auditoren.

Der Verhaltenskodex wurde vom General Direktor gebilligt; sein Inhalt beruht auf den Werten der Unternehmenskultur und stützt sich auf die ethischen Grundsätze, die dem Sektor, in dem das Unternehmen tätig ist, eigen ist. Es wurden außerdem konkrete Verhaltensregeln aufgestellt, die den Umgang mit den verschiedenen Interessensgruppen regeln.

Die wichtigsten Stakeholder des Unternehmens sind: Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Berater und KlimaHaus-Auditoren, Experten, Lieferanten, Kunden, Finanzinstitute und Finanzintermediäre, Geschäftspartner, Wettbewerber, öffentliche Verwaltung, politische Parteien, Medien, Gewerkschaften, Networks, Filialen der Agentur und Bürger.

## 1. Introduzione

L'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima è un ente territoriale della Provincia Autonoma di Bolzano che si occupa della certificazione energetica degli edifici. L'Agenzia offre inoltre consulenza e programmi di formazione per tutti gli operatori coinvolti nella costruzione e promuove iniziative per sensibilizzare e responsabilizzare tutta la cittadinanza su risparmio energetico, sostenibilità, utilizzo di energia da fonti rinnovabili e la tutela dell'ambiente e del clima.

La complessità delle situazioni in cui l'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima si trova ad operare, le sfide dello sviluppo sostenibile e la necessità di tenere in considerazione gli interessi di tutti i legittimi portatori di interesse nei confronti dell'attività aziendale (“Stakeholder“), rafforzano l'importanza di definire con chiarezza i valori e le responsabilità che l'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima riconosce, accetta, condivide e assume, contribuendo a costruire un futuro migliore per tutti.

## 2. Ambito di applicazione e scopo

Il presente Codice Etico dichiara le responsabilità, gli impegni etici e sociali presi con gli interlocutori interni ed esterni ed il quadro delle regole poste alla base di ogni azione. Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima provvede ad informare i Destinatari del Codice sui contenuti in esso esplicitati, dei regolamenti interni e delle circolari interne dell'Agenzia.

I Destinatari del Codice Etico sono il management e i dipendenti dell'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima nonché tutti coloro che operano per il conseguimento degli obiettivi dell'Agenzia stessa come Docenti, Relatori, Consulenti ed Auditori CasaClima.

Il Codice Etico è approvato dal Direttore Generale ed il suo contenuto si fonda sui valori propri del patrimonio culturale dell'Agenzia e si ispira ai principi etici dettati dall'evoluzione del mercato e del contesto sociale in cui l'ente opera. Per la gestione dei rapporti con i diversi interlocutori sono state inoltre fissate precise norme di comportamento.

Gli stakeholder di riferimento dell'organizzazione sono individuabili in: dipendenti, collaboratori, consulenti ed auditori CasaClima, professionisti, fornitori, clienti, istituti e intermediari finanziari, partner, competitor, pubblica amministrazione, partiti politici, media, sindacati, network, Agenzie affiliate e cittadini.

### 3. Verhaltensgrundsatz in der Unternehmensführung

Ein unabdingbarer Grundsatz der Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus ist die Einhaltung von Gesetzen und Bestimmungen, die in den Ländern, in denen das Unternehmen tätig ist, gelten. Die Agentur wird keinerlei Beziehung zu Akteuren aufbauen bzw. unterhalten, die diesen Grundsatz nicht anwenden oder beabsichtigen, ihn nicht zu beachten.

Handlungen, die den geltenden Bestimmungen widersprechen, werden im Sinne des Gesellschaftsinteresses nicht toleriert.

Die Agentur für Energie Südtirol – KlimaHaus handelt stets respektvoll und höflich sowie nach den Grundsätzen der Gleichheit, Korrektheit, Transparenz, Chancengleichheit und der Unabhängigkeit. Daraus ergeben sich präzise und transparente Vertragsbeziehungen, die Einhaltung der Vertragsbedingungen (Dauer, Erbringungsart, Fristen), höfliches Personal, schnelle und zeitnahe Reaktionszeiten, Rechtmäßigkeit und Vertraulichkeit beim Umgang mit sensiblen und personenbezogenen Daten sowie eine hohe fachliche Kompetenz.

#### 3.1 Gesetzestreue

Die Agentur für Energie Südtirol – KlimaHaus handelt im Einklang mit Gesetzen, Bestimmungen, einschlägigen Satzungsbestimmungen und den EU-Normen, hält sich an Verhaltensweisen, die mit den Kriterien der Transparenz und Ehrlichkeit übereinstimmen und lehnt jede Form von Korruption, Erpressung und illegalen Praktiken ab.

#### 3.2 Unparteilichkeit

Die Adressaten handeln unparteiisch, vermeiden Sonderbehandlungen bzw. Ungleichheiten bei der Behandlung, unterlassen die unrechtmäßige Ausübung von Druck oder weisen diesen ab. Entscheidungen und Handlungen werden mit der größtmöglichen Transparenz kommuniziert. Die Adressaten vermeiden es, privilegierte Situationen zu schaffen oder auszunutzen. Innerhalb der Beziehungen zu Akteuren, die in irgendeiner Weise Interesse an den Tätigkeiten der Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus haben, geht der Arbeitnehmer keinerlei Verpflichtungen ein, noch gibt er persönliche Versprechen, welche die Wahrnehmung seiner Dienstpflichten beeinträchtigen könnten.

#### 3.3 Integrität

Verboten sind betrügerische Handlungen und Verhaltensweisen, Korruption, Begünstigungen und allgemein all jene Verhaltensweisen, die gegen Gesetze, interne Regelungen und die Bestimmungen

### 3. Principio di condotta nella gestione aziendale

L'Agenzia per l'Energia Alto Adige – CasaClima ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi e regolamenti vigenti in tutti i paesi in cui opera e non inizierà o perseguirà nessun rapporto con chi non intenda adottare e rispettare tale principio.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse dell'Agenzia può giustificare una condotta non rispettosa delle normative applicabili.

Le attività dell'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima sono improntate al reciproco rispetto, alla cortesia, ai principi di uguaglianza, di correttezza e trasparenza, di pari opportunità e di imparzialità. Da tali principi si definiscono rapporti contrattuali corretti e trasparenti, il rispetto delle condizioni contrattuali (tempi, modalità di erogazione, scadenze), cortesia del personale, velocità e tempestività delle risposte, correttezza e riservatezza nella gestione di dati sensibili e personali oltre ad una elevata competenza professionale.

#### 3.1 Legalità

L'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima conduce la propria attività nel rispetto della legge, dei regolamenti, delle disposizioni statutarie e delle normative comunitarie applicabili, adottando comportamenti conformi a criteri di trasparenza, onestà integrità etica, e respingendo ogni forma di corruzione, concussione e pratica illegale.

#### 3.2 Imparzialità

I Destinatari operano con imparzialità, evitano trattamenti di favore e disparità di trattamento, si astengono dall'effettuare pressioni indebite e le respingono, adottano iniziative e decisioni nella massima trasparenza ed evitano di creare o di fruire di situazioni di privilegio. Nei rapporti con i soggetti interessati a qualunque titolo all'attività dell'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima, il dipendente non assume impegni né fa promesse personali che possano condizionare l'adempimento dei doveri d'ufficio.

#### 3.3 Integrità

Sono proibite pratiche e comportamenti fraudolenti, atti di corruzione, favoritismi e più in generale condotte contrarie alla legge, ai regolamenti interni e quanto previsto dal presente Codice. Il Destinatario

dieses Verhaltenskodexes verstoßen. Der Adressat nutzt seinen Posten nicht, um in irgendeiner Weise persönliche Interessen durchzusetzen und auch nicht dazu, um Vorteile oder einen Nutzen privater oder externer Natur aus dem bestehenden Arbeitsbeziehungen zu erlangen. In privaten Beziehungen vermeidet es der Arbeitnehmer, seine Position zu benennen oder anzudeuten, wenn es keiner objektiven Erfordernis bedarf. Der Arbeitnehmer nutzt keinerlei Informationen, die der Öffentlichkeit nicht zugänglich sind und über die er vertraulich in Kenntnis gesetzt wurde, um Vorteile zu erlangen oder private Interessen durchzusetzen. Der Arbeitnehmer nimmt keine Angebote an wie zum Beispiel Reisen, Seminare oder Tagungen, die seine Entscheidungsunabhängigkeit und Unparteilichkeit beeinflussen könnten. Außerdem fordert oder akzeptiert er weder Geschenke noch andere Vorteile für sich oder für Dritte, die von Akteuren kommen, die in einem Interessensverhältnis zur Agentur stehen oder beabsichtigen, eines zukünftig einzugehen. Davon ausgenommen sind Geschenke von geringem Wert. Falls ein Arbeitnehmer unrechtmäßig unter Druck gesetzt wird oder ihm Geschenke oder andere Vorteile angeboten werden, die über einen geringen Wert hinausgehen, ist er verpflichtet, die Direktion unverzüglich darüber in Kenntnis zu setzen.

### 3.4 Interessenkonflikt

Ein Interessenkonflikt besteht, wenn der Adressat des Verhaltenskodexes oder einer seiner Verwandten ersten oder zweiten Grades Interessen vertreten, die von denen des Unternehmens abweichen.

Die Gesellschaft vermeidet Situationen, in denen sich die beteiligten Akteure in einem Interessenkonflikt befinden, auch wenn es sich bei den Akteuren um externe Berater oder Dritte handelt. Der Adressat bemüht sich, Interessenkonflikte mit den Mitarbeitern seines Büros zu verhindern. Falls ein Interessenkonflikt auftreten sollte, verpflichtet er sich:

- unverzüglich die Direktion zu informieren;
- sich von dem Unternehmensprozess fernzuhalten, in dem es zum Interessenkonflikt gekommen ist

### 3.5 Vertraulichkeit

Der Adressat muss das Dienstgeheimnis bewahren und diejenigen Informationen vertraulich behandeln, von denen er im Rahmen seiner Funktion Kenntnis erlangt hat und die gemäß Gesetzen und Bestimmungen nicht Gegenstand der Transparenz sind. Der Adressat hält sich auch nach Beendigung des Dienstverhältnisses an die Geheimhaltungspflicht. Der Arbeitnehmer sieht nur Akten und Unterlagen ein, für die er zugangsberechtigt ist, und nutzt sie ausschließlich im

non utilizza l'Ufficio per perseguire fini o per conseguire benefici privati e personali. Il dipendente non si avvale della posizione che ricopre nell'Ufficio per ottenere utilità o benefici nei rapporti esterni anche di natura privata. Nei rapporti privati, il dipendente evita di dichiarare o di lasciare intendere la propria posizione nei casi in cui tale menzione non risponda ad esigenze obiettive. Il dipendente non fa uso delle informazioni non disponibili al pubblico o non rese pubbliche, ottenute anche in via confidenziale nell'attività d'ufficio, per realizzare profitti o interessi privati. Il dipendente evita di ricevere benefici di ogni genere, anche in occasione di viaggi, seminari e convegni, che possano essere o apparire tali da influenzarne l'indipendenza di giudizio e l'imparzialità; inoltre non sollecita né accetta, per sé o per altri, alcun dono o altra utilità da parte di soggetti comunque interessati all'attività del Garante o che intendano entrare in rapporto con esso, con eccezione dei regali di modico valore. Nel caso in cui riceva pressioni illegittime o gli vengano offerti regali, benefici o altre utilità eccedenti un modico valore, il dipendente è tenuto a darne tempestiva comunicazione alla Direzione.

### 3.4 Conflitto di interesse

Per conflitto di interesse si intende il caso in cui il Destinatario del Codice, ovvero un Suo parente sino al secondo grado, sia titolare di un interesse divergente da quello dell'Agenzia.

Nell'esercizio della propria attività l'Agenzia evita situazioni ove i soggetti coinvolti siano in conflitto di interesse, anche qualora costoro siano consulenti o soggetti terzi rispetto all'Agenzia stessa. Il Destinatario si adopera per prevenire situazioni di conflitto d'interessi con l'Ufficio, se si dovesse verificare una situazione di conflitto di interesse deve:

- Informare prontamente la Direzione;
- Astenersi dal processo aziendale in cui il conflitto di interessi si estrinseca.

### 3.5 Riservatezza

Il Destinatario rispetta il segreto d'ufficio e mantiene riservate le notizie e le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni e che non siano oggetto di trasparenza in conformità alla legge e ai regolamenti. Il Destinatario osserva il dovere di riservatezza

anche dopo la cessazione dal servizio. Il dipendente consulta i soli atti e fascicoli ai quali è autorizzato ad accedere e ne fa un uso conforme ai doveri d'ufficio, consentendone l'accesso a coloro che ne abbiano

Rahmen seiner Dienstpflichten. Er sorgt weiterhin dafür, dass ausschließlich Personen Zugang zu den Dokumenten haben, die dazu berechtigt sind und sich an die Bürovorschriften halten. Der Arbeitnehmer verhindert die Verbreitung von Daten, indem er: die vorgeschriebenen Sicherheitsmaßnahmen beachtet, die ihm anvertrauten Unterlagen ordentlich und sorgfältig aufbewahrt und die Daten nicht unnötig vervielfältigt (z.B. durch Kopien). Die Gesellschaft behandelt die personenbezogenen Daten, die sich in ihrem Besitz befinden, vertraulich und verwendet diese stets in Übereinstimmung mit den geltenden Rechtsbestimmungen (Gesetzesverordnung Nr. 196 vom 30. Juni 2003 – Datenschutzkodex – veröffentlicht im Amtsblatt Nr. 174 vom 29.7.2003 - Ordentliches Beiblatt Nr.123).

### 3.6 Transparenz und Korrektheit

Die Gesellschaft verpflichtet sich, dafür zu sorgen, dass relevante Vorgänge und Transaktionen korrekt registriert und genehmigt werden sowie überprüfbar, rechtens, kohärent und angemessen sind. So ist eine Überprüfung der Entscheidungsprozesse, Genehmigungen und Durchführungen jederzeit möglich.

Alle Adressaten verpflichten sich dazu, Informationen, die sie im Rahmen der jeweiligen Tätigkeit preisgeben, sowohl schriftlich (in Papierform oder digital) als auch mündlich wahrheitsgetreu, vollständig und nachvollziehbar weiterzugeben. Dies gilt für den jeweiligen Kompetenz- und Verantwortungsbereich des Einzelnen.

### 3.7 Öffentlichkeitsarbeit

Der Adressat unterhält keine Beziehungen zur Presse oder anderen Informationsmedien, die die Tätigkeit der Agentur zum Inhalt haben und unterlässt jedwede öffentliche Äußerung, die negative Auswirkungen auf das Image der Agentur haben könnte. Wenn die Presse oder andere Informationsmedien Auskünfte oder Informationen anfordern, hat er die Pflicht, umgehend die Kommunikationsabteilung zu benachrichtigen. Die Beziehungen mit der Presse und den Informationsanbietern sind durch das Prinzip der Gleichbehandlung hinsichtlich der zeitnahen Verbreitung von Nachrichten geprägt.

titolo e in conformità alle prescrizioni impartite nell'Ufficio. Il dipendente previene l'eventuale dispersione di dati osservando le misure di sicurezza impartite, custodendo con ordine e cura gli atti affidati ed evitando di effettuarne inutili copie. L'Agenzia assicura la riservatezza dei dati personali di cui è in possesso utilizzandoli in conformità alla norme giuridiche vigenti (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 – codice in materia di protezione dei dati personali - Pubblicato sulla GU n.174 del 29-7-2003 - Suppl. Ordinario n.123).

### 3.6 Trasparenza e correttezza

L'Agenzia si impegna a far sì che ogni operazione rilevante e transazione sia correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua per assicurare che tutte le azioni e le operazioni dell'Agenzia abbiano una registrazione adeguata e che sia possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e di svolgimento.

Tutti i Destinatari devono assicurare la massima veridicità, trasparenza e completezza delle informazioni, sia verbali che documentali (cartacee e digitali), prodotte nell'ambito dello svolgimento delle attività, ciascuno per la parte di propria competenza e responsabilità.

### 3.7 Relazione pubbliche

In relazione all'attività dell'Agenzia, il Destinatario non intrattiene rapporti con organi di stampa o con altri mezzi di informazione e si astiene da ogni dichiarazione pubblica che possa incidere sull'immagine dell'Agenzia. Qualora sia richiesto di fornire chiarimenti o informazioni da parte degli organi di stampa o da altri mezzi di informazione, ne dà tempestiva notizia al reparto comunicazione. I rapporti con la stampa e con i fornitori di informazione sono ispirati al criterio della parità di trattamento per ciò che riguarda la tempestività della diffusione delle notizie.

### 3.8 Schutz der Menschenrechte

Der Schutz der unverletzlichen Menschenrechte und die Achtung der Würde, Gleichheit und Freiheit des Einzelnen sind ein Grundsatz der Agentur. Die Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus betrachtet die Vielfalt von Meinungen, Ideen und Erfahrungen, die im Austausch miteinander entstehen als eine Bereicherung und als Chance, Innovation und Entwicklung voranzutreiben. Die Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus setzt sich dafür ein, dass die in der „Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte“ festgeschriebenen Rechte, die den Tätigkeitsbereich der Agentur betreffen, garantiert werden.

### 3.9 Image

Das Image der Agentur für Energie Südtirol – KlimaHaus ist ein gemeinsames Gut, das es u.a. durch die Verbreitung, den Austausch und die Einhaltung der Werte, Grundsätze und Verhaltensregeln, die in diesem Kodex festgeschrieben sind, zu schützen und zu fördern gilt. Die Informationen über die Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus (in audiovisuellen Präsentationen beispielsweise) sind nachvollziehbar und wahrheitsgemäß bezüglich der darin bereitgestellten Daten gestaltet.

## 4. Verhaltensgrundsätze für die Beziehungen zu den Stakeholdern

### 4.1 Personal

Die Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus ist davon überzeugt, dass der Erfolg eines Unternehmens maßgeblich von den Menschen, die darin arbeiten mitbestimmt wird. Kundenzufriedenheit und Unternehmenserfolg sind das Ergebnis einer professionellen Arbeitsweise und von motivierten und engagierten

Mitarbeitern. Die nachfolgend beschriebenen Grundsätze schützen die Achtung des Einzelnen in Übereinstimmung mit den Landesgesetzen und den internationalen Grundsätzen des Schutzes der Menschenrechte.

Die Personen werden aufgrund ihrer Erfahrung, Eignung und Kompetenzen eingestellt, Voraussetzung dabei ist eine Übereinstimmung mit den erwarteten und gewünschten Profilen. Berufliche Entwicklungen und Aufstiege unterliegen der Chancengleichheit und beruhen nicht auf Diskriminierungen jeglicher Art: des Geschlecht, der Rasse, des Alters, der sexuellen Orientierung, von religiösen Überzeugungen, politischen Meinungen oder anderen Faktoren. Die Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus verurteilt jegliche Form von diskriminierendem Verhalten.

### 3.8 Tutela dei diritti umani

La salvaguardia dei diritti inviolabili dell'uomo ed il rispetto di dignità, uguaglianza e libertà degli individui sono riconosciuti e garantiti.

L'Agenzia considera la diversità un'opportunità sul piano dell'innovazione e dello sviluppo attraverso il dialogo ed il confronto di opinioni, idee ed esperienze. L'Agenzia si adopera affinché, nell'ambito delle proprie attività, i diritti previsti dalla "Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo" siano garantiti.

## 3. Immagine

L'immagine e la reputazione dell'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima costituiscono un patrimonio comune da tutelare e promuovere anche attraverso diffusione, condivisione ed osservanza dei valori, principi e regole di comportamento contenuti nel presente Codice. Le informazioni su CasaClima (presentazioni audiovisive, ecc.) sono improntate alla massima trasparenza e veridicità dei dati forniti.

## 4. Principi di condotta nelle relazioni con gli stakeholder

### 4.1 Risorse umane

L'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima ritiene che le persone siano al centro del successo di un'impresa e riconosce che la professionalità, la motivazione e l'impegno del proprio personale siano un fattore chiave per il raggiungimento ed il mantenimento delle performance aziendali e per la soddisfazione del cliente finale. I principi di seguito descritti garantiscono il rispetto dell'individuo, conformemente alle leggi nazionali ed ai principi internazionali della tutela dei diritti umani.

Le persone sono reclutate sulla base della loro esperienza, attitudine e competenze. Il reclutamento viene fatto esclusivamente sulla base della corrispondenza tra profili attesi e profili richiesti, e la crescita professionale e avanzamenti di carriera sono orientati a garantire la massima correttezza e le pari opportunità senza discriminazioni di sesso, razza, età, orientamenti sessuali, credi religiosi e opinioni politiche e qualsiasi altro fattore in contrasto con la tutela delle pari opportunità. L'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima condanna qualsiasi tipo di atteggiamento discriminatorio.

La valorizzazione delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia, la partecipazione alle decisioni

Die Wertschätzung der Mitarbeiter, die Achtung ihrer Selbstständigkeit, ihre Beteiligung an den Entscheidungen des Unternehmens bilden die wesentlichen Grundpfeiler der Agentur für Energie Südtirol – KlimaHaus. Die Agentur bietet Schulungs- und Weiterbildungsprogramme an, in denen die spezifischen Kompetenzen der Mitarbeiter ausgebaut und weiterentwickelt werden

#### 4.2 Kunden

Das Hauptziel der Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus ist darauf ausgerichtet, die zur Verfügung stehenden Ressourcen bestmöglich zu bündeln und auf korrekte, ehrliche, professionelle und transparente Art intelligent zu nutzen. Die ausgeübten Tätigkeiten derjenigen, an die der Kodex gerichtet ist, und auch solche, die keinen direkten Kundenkontakt vorsehen, müssen den Verhaltenskodex und die vom Unternehmen vorgeschriebenen Anweisungen befolgen. Verhaltensweisen, die eine negative Auswirkung auf bestehende Kundenbeziehungen oder eine Haftung der Gesellschaft zur Folge haben, sind zu vermeiden.

Die Kunden der Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus genießen bei der Erbringung von Dienstleistungen alle die gleiche Behandlung. Hilfsbereitschaft, Achtung und Höflichkeit stehen dabei an oberster Stelle.

#### 4.3 Lieferanten

Die Lieferanten, zu denen auch Auftragnehmer und Subunternehmer, Berater, Dozenten, Referenten, Experten und Partner gehören, nehmen eine Schlüsselrolle bei der Umsetzung des Leitbildes der Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus ein. Die Zusammenarbeit mit ihnen ermöglicht es, den Kundenbedürfnissen hinsichtlich der Kriterien Qualität, Innovation, Kosten und Service nachzukommen.

Gegenüber den Lieferanten werden alle Vorschriften eingehalten. Außerdem wird ihnen ehrlich, zuvorkommend, transparent und kooperativ begegnet. Damit soll eine konstruktive Geschäftsbeziehung gefördert werden, von der beide Seiten profitieren und mit der die Kundenzufriedenheit gesteigert werden soll.

Die Lieferanten werden nach Fachgebiet und objektiv sowie unter strikter Einhaltung der geltenden Gesetzgebung ausgewählt. Die Wahl erfolgt auf Grund ihrer fachlichen und professionellen Eignung und ihrem Angebotsumfang sowie angesichts der Kriterien der Unparteilichkeit, Korrektheit und Chancengleichheit.

Die Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus schließt Verträge mit den Lieferanten stets korrekt und transparent. Die Agentur verpflichtet sich, Schwächen

dell'impresa, costituiscono principi fondamentali per l'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima che predisporrà programmi di aggiornamento e formazione atti a valorizzare le professionalità specifiche e a conservare e ad accrescere le competenze acquisite nel corso della collaborazione.

#### 4.2 Clienti

Il fine prioritario dell'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima è rivolto a focalizzare ed utilizzare al meglio le risorse a disposizione, in modo corretto ed onesto, professionale e trasparente. Le attività eseguite dai Destinatari del presente codice, anche quelle non a diretto contatto con l'utenza, sono orientate al rispetto del presente Codice Etico, delle istruzioni e delle disposizioni aziendali ricevute, evitando che i rispettivi comportamenti influenzino negativamente il servizio reso al Cliente ovvero determinino l'insorgere di responsabilità in capo all'Agenzia. Nell'erogazione dei servizi, l'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima non discrimina e garantisce parità di trattamento ai propri clienti, improntando le relazioni alla disponibilità, al rispetto ed alla cortesia.

#### 4.3 Fornitori

I Fornitori, intesi anche come appaltatori e subappaltatori, consulenti, docenti, relatori, professionisti e partner hanno un ruolo fondamentale nel perseguire la missione dell'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima; la loro collaborazione permette di assicurare costantemente il soddisfacimento delle esigenze dei Clienti, in termini di qualità, innovazione, costi e servizi.

L'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima indirizza i rapporti con i propri fornitori al rispetto delle normative vigenti ed alla promozione di comportamenti onesti, diligenti, trasparenti e cooperativi. Tutte le attività intraprese sono volte a creare un rapporto di costruttiva collaborazione commerciale, con il fine di una crescita comune di sempre maggior soddisfazione del Cliente.

I Fornitori sono qualificati e selezionati secondo metodi adeguati e oggettivi, nel rigoroso rispetto della legislazione in vigore, sulla base della loro idoneità tecnico-professionale e capacità d'offerta, e secondo criteri di imparzialità, correttezza e pari opportunità per ciascuno di loro.

L'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima stipula contratti con i propri fornitori in maniera corretta e trasparente impegnandosi a non sfruttare eventuali condizioni di debolezza o ignoranza della

oder Unwissen der Gegenseite nicht auszunutzen, die in unerwarteten Situationen vorkommen können und Änderungen an den bereits getroffenen Vereinbarungen beinhalten.

Gleichzeitig schützt die Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus die Gesundheit ihrer Arbeitnehmer und Lieferanten mit entsprechenden präventiven Maßnahmen. Diese sehen eine gesetzliche Kontrolle in den Bereichen Hygiene, Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz vor.

Die an die Lieferanten zu zahlende Vergütung erfolgt ausschließlich auf der Grundlage der zu erbringenden Leistungen/Güter und gemäß den im Vertrag angegebenen Bedingungen. Die Zahlungen können nicht einem anderen Akteur geleistet werden oder in einem anderen Land erfolgen, sondern nur an die Vertragspartner geleistet werden. In Ausnahmefällen, wenn der Lieferant seine Forderung an ein Finanzinstitut (Bank oder Finanzierungsgesellschaft) abtritt, sind diese Informationen nach Möglichkeit bereits in der Phase des Vertragsabschlusses zu dokumentieren.

Lieferanten ist es untersagt, dem Personal oder Mitarbeitern der Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus oder ihren Verwandten direkt oder indirekt Geld, Gegenstände, Leistungen, Vergünstigungen oder andere Nutzen anzubieten, die über Werbegeschenke von geringem Wert hinausgehen und die von einem unparteiischen Betrachter als Handlung angesehen werden könnten, die zur Erlangung eines ungerechtfertigten Vorteils, auch nicht-wirtschaftlicher Natur bzw. zu Situationen führen, die für die gegebenen Umstände ungeeignet sind. Dem Personal und den Mitarbeitern der Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus ist es untersagt, derartige Angebote anzunehmen.

#### **4.3.1 Dozenten, Referenten, Berater und KlimaHaus-Auditoren**

Zusätzlich zu dem, was im Abschnitt 4.3 beschrieben wurde, haben Dozenten, Referenten, Berater und KlimaHaus-Auditoren für die Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus Vorrang, da sie durch ihre Arbeit und ihre kontinuierliche Präsenz im Land das Image der Agentur nach außen tragen.

Neben der Einhaltung dieses Verhaltenskodexes sind Dozenten, Referenten, Berater und KlimaHaus-Auditoren angehalten, die Verhaltensregeln der jeweiligen Berufsverbände zu beachten. Sie müssen sich auch außerhalb der Arbeit so verhalten, dass dem Ansehen ihres Berufs Rechnung getragen wird. Außerdem sollten sie sich konstant in ihrem Beruf weiterbilden, in dem Fachverzeichnis der Agentur KlimaHaus eingetragen sein und eine entsprechende Jahresgebühr entrichten.

Der Dozent, Referent, Berater und/oder KlimaHaus-Auditor muss von jedweder Handlung, durch welche

controparte al sopraggiungere di situazioni inattese che implicino modifiche agli accordi già presi.

Allo stesso tempo l'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima preserva la salute dei propri dipendenti e fornitori con adeguate azioni preventive rivolte al controllo dei requisiti richiesti per legge in materia di igiene, salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

Il compenso da corrispondere ai Fornitori dovrà essere esclusivamente commisurato alle prestazioni/merce ed alle condizioni indicate nel contratto ed i pagamenti non potranno essere eseguiti a favore di un soggetto né in un paese diverso da quelli delle parti contrattuali. In casi eccezionali, qualora il fornitore ceda il proprio credito ad un ente finanziario (banca o società finanziaria), tale informazione dovrà essere documentata, possibilmente già in fase contrattuale.

È fatto divieto ai fornitori di offrire, direttamente oppure indirettamente, al personale e collaboratori di CasaClima o ai loro parenti, ed al personale e collaboratori di CasaClima di ricevere, denaro, oggetti servizi, prestazioni, favori od altre utilità, diversi dagli atti di cortesia commerciale di modico valore, tali da poter essere interpretati da un osservatore imparziale come finalizzati al conseguimento di un indebito vantaggio, anche non economico o, comunque, da essere ritenuti non appropriati nelle circostanze.

#### **4.3.1 Docenti, Relatori, Consulenti ed Auditori CasaClima**

In aggiunta a quanto indicato nel punto 4.3 i Docenti, Relatori, Consulenti ed Auditori CasaClima, ricoprono per l'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima un ruolo di primo ordine, in quanto trasmettono, tramite il loro lavoro e la loro costante presenza sul territorio, l'immagine dell'Agenzia.

Oltre al rispetto del presente Codice, i Docenti, Relatori, Consulenti ed Auditori CasaClima sono tenuti a rispettare le regole deontologiche dei rispettivi ordini professionali, devono mantenere un comportamento consono alla dignità ed al decoro della professione anche al di fuori dell'esercizio professionale, devono curare costantemente il proprio aggiornamento professionale, ed essere iscritti nell'elenco dell'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima corrispondendo l'annuale quota di iscrizione.

die Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus diskreditiert werden könnte, sowie von der Verbreitung von Informationen oder Nachrichten absehen, die irreführend sein könnten. Er verpflichtet sich, stets richtig, loyal, aufrichtig und transparent zu handeln. Unter keinen Umständen darf sich der Dozent, Referent, Berater und/oder KlimaHaus-Auditor die Urheberschaft einer von anderen durchgeführten Arbeit zuschreiben.

Die Verwendung des KlimaHaus-Logos muss nach den Bestimmungen des Handbuchs zur Markennutzung erfolgen. Jede andere Verwendung der Marke muss im Voraus bei der Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus beantragt und von dieser genehmigt werden.

Im Falle des Verstoßes gegen die Bestimmungen dieses Verhaltenskodexes kann die Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus die folgenden Maßnahmen gegen den Zuwiderhandelnden verhängen: Verwarnung, Rüge, vorübergehende oder endgültige Streichung aus dem offiziellen Verzeichnis. Ferner kann sie eine Entschädigung für den entstandenen Schaden verlangen.

Im Fall der Anwendung von Sanktionen hat der Dozent, Referent, Berater und/oder KlimaHaus-Auditor unverzüglich jeden Hinweis auf die Zulassung durch KlimaHaus zu unterlassen. Bei Zurücknahme der Zulassung muss er den von der Agentur ausgestellten Ausweis zurückgeben.

#### 4.4 Öffentliche Verwaltung

Unter öffentlicher Verwaltung werden alle privaten Akteure und Akteure des öffentlichen Rechts verstanden, die eine öffentliche Funktion ausführen oder einen öffentlichen Dienst erbringen.

Eine öffentliche Funktion liegt vor, wenn die Tätigkeiten von den Bestimmungen des öffentlichen Rechts in Bezug auf die rechtlichen, verwaltungstechnischen und/oder juristischen Funktionen geregelt sind. Der öffentliche Dienst ist die Tätigkeit, die ausgeführt wird, um Dienstleistungen von allgemeinem Interesse zu erfüllen, und die darauf ausgerichtet ist, die Rechte der Personen auf Leben, Gesundheit und Medienfreiheit zu garantieren und der Aufsicht der zuständigen Behörden unterliegt.

Die Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus warnt vor jeglichem Verhalten, das darauf ausgerichtet ist, in- oder ausländischen Amtspersonen oder Beauftragten des öffentlichen Dienstes, ihren Verwandten oder Familienangehörigen direkt oder indirekt Geld oder andere Vorteile zu versprechen oder anzubieten, von denen man sich den Erhalt eines Interesses oder Vorteils verspricht. Die Agentur verurteilt dieses Verhalten.

Diese Handlungen werden als Korruption betrachtet. Das gilt gleichermaßen für die Angestellten der Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus wie für

Il Docente, Relatore, Consulente e/o Auditore CasaClima deve astenersi da qualsiasi azione che possa arrecare discredito all'Agencia per l'Energia Alto Adige - CasaClima e divulgare informazioni o notizie che possono essere considerate ingannevoli, improntando tutti i rapporti intrattenuti alla buona fede, correttezza, lealtà, sincerità e trasparenza. Per nessuna ragione e in nessun caso il Docente, Relatore, Consulente e/o Auditore CasaClima deve attribuirsi la paternità di un lavoro eseguito da altri.

L'uso del logo CasaClima deve rispettare il manuale d'uso del marchio. Qualsiasi altro uso del marchio deve essere richiesto e approvato preventivamente dall'Agencia per l'Energia Alto Adige - CasaClima.

In caso di violazione delle disposizioni del presente Codice l'Agencia per l'Energia Alto Adige - CasaClima interverrà nei confronti del trasgressore attraverso le seguenti sanzioni: avvertimento, censura, sospensione e/o cancellazione dall'elenco ufficiale e ricorrerà per il risarcimento dei danni arrecati.

In caso di applicazione delle sanzioni il Docente, Relatore, Consulente e/o Auditore CasaClima dovrà interrompere immediatamente l'utilizzo di ogni riferimento all'abilitazione dall'Agencia per l'Energia Alto Adige - CasaClima, ed in caso di revoca dell'abilitazione dovrà restituire la tessera rilasciata dall'Agencia stessa.

#### 4.4 Pubblica Amministrazione

Per Pubblica Amministrazione si intendono tutti quei soggetti, privati e di diritto pubblico, che svolgono una funzione pubblica o un servizio pubblico.

La funzione pubblica si esplica nelle attività disciplinate dalle norme di diritto pubblico, relative a funzioni legislative, amministrative e/o giudiziarie. Il Servizio pubblico è l'attività svolta per il soddisfacimento dei servizi di interesse generale e volta a garantire i diritti della persona alla vita, alla salute ed alla libertà di comunicazione ed assoggettata alla vigilanza dell'Autorità Pubblica.

L'Agencia per l'Energia Alto Adige - CasaClima scoraggia e condanna qualsiasi comportamento, da chiunque posto in essere, indirizzato nel promettere e offrire, direttamente o indirettamente, denaro o altre utilità a Pubblici Ufficiali e incaricati del Pubblico Servizio, italiani o stranieri, a loro parenti o familiari da cui possa conseguire un interesse o un vantaggio.

Tali azioni sono considerati atti di corruzione, sia se esercitati dall' Agencia per l'Energia Alto Adige - CasaClima, sia se realizzati per il tramite di persone che agiscono per conto o interesse della stessa Agencia per l'Energia Alto Adige - CasaClima.

L'Agencia per l'Energia Alto Adige - CasaClima condanna qualsiasi comportamento volto ad

Personen, die im Auftrag oder Interesse der Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus handeln.

Die Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus verurteilt jedes Verhalten, das darauf ausgerichtet ist, vom Staat, von der Europäischen Union oder einer anderen in- oder ausländischen öffentlichen Einrichtung eine Art von Zuschuss, Finanzierung, vergünstigtes Darlehen oder eine andere Leistung dieser Art zu erhalten, zum Beispiel durch Vorlage von geänderten oder gefälschten Erklärungen und/oder Unterlagen oder durch Weglassen von Informationen bzw. durch Kunstgriffe oder Betrug, um die Einrichtung zu täuschen.

Vom Staat oder von anderen öffentlichen Stellen erhaltene Zuschüsse, Subventionen oder Finanzierungen können unabhängig von ihrem Wert nur für die Zwecke verwendet werden, für die sie gewährt wurden.

#### **4.5 Justizbehörde und unabhängige Behörden**

Bei Überprüfungen oder Inspektionen durch die zuständigen öffentlichen Behörden müssen sich die Adressaten kooperativ gegenüber den Inspektions- und Kontrollorganen zeigen.

Dem Adressaten ist es untersagt, andere dazu zu verleiten, falsche oder irreführende Informationen an die zuständigen Behörden weiterzugeben.

Ferner darf er keinerlei wirtschaftliche Aktivitäten unternehmen und den Personen, die die Ermittlungen und Inspektionen durchführen, d.h. die zuständigen Justizbehörden, keinerlei Aufträge erteilen, keinerlei Geschenke, Geld oder andere Vorteile überreichen oder versprechen.

#### **4.6 Finanzinstitute, Medien und politische Parteien**

Die Kooperation der Agentur für Energie Südtirol – KlimaHaus mit den Kreditinstituten zeichnet sich durch Transparenz und Zuverlässigkeit aus, um eine gute Zusammenarbeit – unter Berücksichtigung aller geltenden Gesetzesvorschriften – zu fördern, von der beide Seiten profitieren können.

Die den Medien gelieferten Informationen und Mitteilungen müssen wahr, genau, vollständig und klar sein und die Privatsphäre des Einzelnen vertraulich behandeln bzw. die im Kodex vorgesehene Vertraulichkeitsverpflichtung beachten. Jegliche Information darf ausschließlich von den beauftragten Unternehmensfunktionen mit entsprechend formeller Genehmigung der Geschäftsleitung verbreitet werden.

Die Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus zahlt keinerlei Zuschüsse an politische Parteien, Ausschüsse, öffentliche Organisationen oder politische Kandidaten.

ottenere, da parte dello Stato, dell'Unione Europea o di altro ente pubblico nazionale ed estero, qualsiasi tipo di contributo, finanziamento, mutuo agevolato o altra erogazione dello stesso tipo, per mezzo di dichiarazioni e/o documenti alterati o falsificati, o per il tramite di informazioni omesse o, più genericamente per il tramite di artifici o raggiri, volti ad indurre in errore l'ente erogatore.

Contributi, sovvenzioni o finanziamenti ottenuti dallo Stato o da qualsiasi altro ente pubblico, di qualsiasi valore esso si tratti, non possono essere destinati a finalità diverse da quelle per cui sono stati concessi.

#### **4.5 Autorità giudiziaria e autorità indipendenti**

In occasione di verifiche o ispezioni da parte delle autorità pubbliche competenti, i destinatari devono adottare un atteggiamento di massima collaborazione e disponibilità nei confronti degli organi ispettivi e di controllo.

Nessun destinatario deve tentare di persuadere altri a fornire informazioni false o ingannevoli alle autorità competenti, né può intraprendere attività economiche, conferire incarichi professionali, dare o promettere doni, denaro o altri vantaggi a chi effettua gli accertamenti e le ispezioni, ovvero alle Autorità giudiziari competenti.

#### **4.6 Istituti finanziari, mass media e partiti politici**

L'Agencia per l'Energia Alto Adige - CasaClima intrattiene con gli istituti di credito rapporti improntati alla correttezza e trasparenza, al fine di collaborare per lo sviluppo del business in un clima di collaborazione reciproca e nel pieno rispetto delle normative vigenti.

Le informazioni e comunicazioni trasferite ai mass media devono essere veritiere, accurate, complete, chiare e rispettose della riservatezza delle persone e degli obblighi di confidenzialità previsti dal Codice stesso. Tutte le informazioni potranno essere divulgate solamente dalle Funzioni aziendali delegate e con l'autorizzazione formale del Vertice Aziendale.

L'Agencia per l'Energia Alto Adige - CasaClima non eroga alcun contributo a partiti politici, comitati, organizzazioni pubbliche o candidati politici.

#### **4.7 Umwelt, nachhaltige Entwicklung und natürliche Ressourcen**

Die Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus ist sich ihrer Einzigartigkeit und ihrem Einfluss auf die Umwelt bewusst. Sie ist bestrebt, dies beizubehalten und stellt daher ihr umfangreiches Know-How in allen Bereichen rund um das Bauwesen zur Verfügung. Die zahlreichen bis heute erbauten KlimaHäuser sind ein konkretes Beispiel für nachhaltiges und energiesparendes Bauen. Die Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus ergreift daher alle Maßnahmen, um die Umweltauswirkungen ihrer Tätigkeiten so weit wie möglich einzudämmen – stets unter Berücksichtigung der anwendbaren Gesetze und von effektiven Unternehmenspraktiken. Außerdem verpflichtet sich die Agentur, alle Adressaten über Maßnahmen zum Umweltschutz aufzuklären.

### **5. Umsetzung und Überwachung**

Die Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus verpflichtet sich, die betroffenen Akteure durch geeignete Kommunikationskanäle über diesen Verhaltenskodex zu informieren.

Der Kodex steht auch der Öffentlichkeit auf der Internetseite der Gesellschaft [www.klimahausagentur.it](http://www.klimahausagentur.it) zur Verfügung, wo er kostenlos heruntergeladen werden kann.

Die Adressaten dieses Verhaltenskodexes können vermeintliche Verstöße gegen den Kodex bei der Direktion melden, die/der die Meldung beurteilt und sich verpflichtet, die Anonymität der meldenden Person vorbehaltlich der gesetzlichen Verpflichtungen zu bewahren.

#### **4.7 Ambiente, sviluppo sostenibile e risorse naturali**

L'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima consapevole dell'unicità e dell'impatto rilevante che ha la propria attività sull'ambiente, ha cura di proteggerlo mettendo a disposizione un'ampia offerta di know-how in tutti i settori connessi con il mondo dell'edilizia. Le numerose CasaClima costruite a tutt'oggi sono un esempio concreto di un'edilizia sostenibile e ad alto risparmio energetico. L'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima adotta dunque tutte le opportune misure per contenere l'impatto ambientale delle proprie attività, in linea con le normative applicabili e le migliori pratiche aziendali diffuse. Si impegna inoltre a porre in essere misure volte a sensibilizzare l'attenzione ed il rispetto dell'ambiente da parte di tutti i destinatari.

### **5. Attuazione e controllo**

L'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima si impegna a portare a conoscenza dei soggetti interessati il presente Codice mediante apposite attività di comunicazione.

Il Codice è visibile da parte del pubblico sul sito aziendale [www.agenziacasaclima.it](http://www.agenziacasaclima.it) ed è liberamente scaricabile.

I destinatari del presente Codice possono segnalare presunte violazioni del Codice alla Direzione, che provvederà a valutare la segnalazione impegnandosi ad assicurare la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

Bozen/Bolzano, 31.01.2018

DER GENERALDIREKTOR - IL DIRETTORE GENERALE

Dr. Ing. Ulrich Santa

(digital gefertigtes Dokument – documento firmato tramite firma digitale)