

# PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE, TRASPARENZA ED INTEGRITÀ

## 2023 – 2025

Approvato con Decreto del Direttore Generale dell'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima  
n. 2023/01 del 15/01/2023

Predisposto dal Responsabile per la Prevenzione della corruzione e della trasparenza ai sensi della  
legge n. 190/2012 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e  
dell'illegalità nella pubblica amministrazione"

Pubblicato sul sito internet dell'Agenzia per l'Energia Alto Adige nella sezione "Amministrazione  
trasparente – Altri Contenuti – Prevenzione della corruzione"

### Indice

1. Oggetto e finalità
2. Obiettivi
3. Analisi del contesto
4. Mappatura dei processi e valutazione dei rischi
5. Misure Generali
6. Monitoraggio
7. Disposizioni Finali

## 1. Obiettivi

Il presente Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza viene predisposto sulla base delle norme contenute nella legge 190/2012, nel D.lgs. 33/2013 e nel Piano Nazionale Anticorruzione pubblicato dall'ANAC.

La finalità del piano è quella di identificare le misure organizzative volte a contenere il rischio del condizionamento non imparziale del processo decisionale dell'amministrazione.

Il Piano si prefigge, nello specifico, i seguenti obiettivi:

- Ridurre le opportunità che potrebbero favorire i casi di corruzione.
- Aumentare la capacità di scoprire casi di corruzione.
- Stabilire interventi organizzativi volti a prevenire il rischio corruzione.
- Collegare gli ambiti di corruzione – trasparenza – performance nell'ottica di una più ampia gestione del "rischio istituzionale".

A tale riguardo occorre valutare e gestire il rischio corruttivo mediante un'analisi del contesto esterno e interno, la valutazione del rischio e il trattamento del rischio.

## 2. Analisi del contesto

L'analisi del contesto, in base a quanto definito da ANAC, ha come scopo quello di capire come il rischio corruttivo possa verificarsi all'interno dell'Agenzia in ragione delle specificità dell'ambiente in cui opera in termini di strutture territoriali e dinamiche sociali, economiche e culturali, o in ragione di caratteristiche organizzative.

### 3.1 Contesto esterno

Come descritto nel PNA 2019 (Allegato 1 – Indicazioni metodologiche per la gestione dei rischi corruttivi), ai fini della determinazione del rischio corruttivo è necessario analizzare il contesto esterno in cui opera l'Agenzia, onde verificare se le "caratteristiche strutturali e congiunturali dell'ambiente nel quale l'amministrazione si trova ad operare possano favorire il verificarsi di fenomeni corruttivi e, al tempo stesso, condizionare la valutazione del rischio corruttivo e il monitoraggio dell'idoneità delle misure di prevenzione".

l'Istituto provinciale di statistica (ASTAT) ha pubblicato nel 2016 alcuni dati relativi all'opinione degli altoatesini sulla corruzione e su comportamenti che attengono al senso civico e che, più o meno direttamente, fungono da indicatori di legalità di un territorio. Dagli studi di ASTAT il 44,4% dei cittadini altoatesini rifiuta nettamente l'affermazione secondo cui la corruzione sarebbe un qualcosa di naturale e caratterizzante la vita sociale ed economica. Quasi un quarto (24,3%) degli altoatesini si trova poco d'accordo con la stessa affermazione mentre quasi un terzo (31,3%) della popolazione è abbastanza o molto concorde nel ritenere che non sia possibile evitare e combattere la pratica corruttiva.

Quanto una società sia "resistente" alla corruzione può essere misurato anche attraverso il dato relativo della propensione alla denuncia. Nello specifico, il rischio legato alla decisione di denunciare è indicatore della "libertà percepita" nel cui ambito il cittadino può far valere i propri diritti. In Alto Adige esiste un 15,0% di cittadini che è molto concorde nel ritenere pericolosa la denuncia della corruzione ed un ulteriore 44,3% ritiene comunque che la denuncia di fatti di corruzione comporti ancora un qualche pericolo. Viceversa, il 17,0% dei residenti in provincia di Bolzano considera la denuncia dei fatti di corruzione assolutamente non pericolosa.

Da ultimi studi ASTAT (2021) il mercato del lavoro altoatesino è ancora condizionato dalla pandemia: rispetto al 2020 si osserva un calo delle persone occupate (-2.600), una sostanziale stabilità di quelle disoccupate e ulteriori incrementi nel numero di persone inattive (+4.800 unità). Il tasso di occupazione scende (-1,4 punti), mentre salgono il tasso di disoccupazione (+0,1) e quello di inattività (+1,3). I

disoccupati rimangono sostanzialmente stabili (9.900 persone); il tasso di disoccupazione è pari al 3,8% e per le donne raggiunge il 4,6%. Nel complesso, però, va notato che rispetto al resto del territorio nazionale, il tasso di disoccupazione è molto basso ed è difficile trovare personale in qualsiasi settore.

Per quel che riguarda l'analisi del contesto esterno generale ai fini dell'individuazione delle aree maggiormente a rischio corruzione, si rimanda all'analisi effettuata dalla Provincia nel proprio PTPCT.

### 3.2 Stakeholder

Ulteriore obiettivo dell'analisi del contesto esterno è quella di identificare i soggetti portatori di interessi esterni che instaurano più frequentemente rapporti con l'Agenzia e che, conseguentemente potrebbero influenzarne l'attività.

Essi sono:

- Cittadini;
- Operatori economici nazionali ed internazionali;
- Cooperative, consorzi, associazioni, società in house;
- Associazioni di categoria e ordini professionali
- Enti di ricerca privati e/o pubblici, Università;
- Amministrazioni pubbliche

### 3.3 Contesto interno

Le finalità dell'Agenzia sono la promozione, il coordinamento e la realizzazione di interventi e progetti per l'erogazione di energia a basso impatto ambientale e per un uso intelligente, efficiente e sostenibile dell'energia nell'ambito privato e pubblico e nei processi produttivi e del settore terziario. L'Agenzia sviluppa iniziative, servizi e attività di interesse pubblico per favorire l'innovazione e lo sviluppo sostenibile. Per il raggiungimento delle sue finalità l'Agenzia svolge, anche in collaborazione con soggetti pubblici e privati, istituzioni europee, nazionali e sovregionali, anche dell'Arco alpino, attività di informazione, sensibilizzazione, formazione, valutazione e verifica tecnica, certificazione, ricerca e sviluppo e di trasferimento di conoscenze, ispirandosi ai principi di efficacia, efficienza ed economicità.

Come centro di competenza, l'Agenzia ha il compito istituzionale di elaborare e supportare la pianificazione strategica, le politiche energetiche ed ambientali e i relativi strumenti di attuazione per la Provincia autonoma di Bolzano.

L'Agenzia opera nell'interesse pubblico, con un'impostazione sia tecnico-scientifica che pratica, e svolge prevalentemente attività di consulenza, supporto, ricerca, sviluppo, informazione, sensibilizzazione, valutazione tecnica e verifica, per rafforzare la propria funzione di centro di competenza negli ambiti indicati. L'Agenzia è tenuta a occuparsi di ogni attività e a intraprendere ogni collaborazione necessaria o utile all'adempimento dei compiti sopra indicati, ovvero direttamente o indirettamente connessa a tali compiti. L'Agenzia partecipa a programmi regionali, nazionali e internazionali di ricerca e trasferimento delle conoscenze. L'Agenzia ispira la propria attività ai principi di alta qualità delle proprie

prestazioni professionali-scientifiche, di buona gestione e di trasparenza, nonché di concorrenza, efficacia, efficienza ed economicità.

#### 3.3.1 Struttura organizzativa

Nonostante la previsione normativa concentri la responsabilità per il verificarsi di fenomeni corruttivi in capo al Responsabile per la prevenzione, tutti i dipendenti dell'Agenzia mantengono, ciascuno, il proprio personale livello di responsabilità in relazione ai compiti effettivamente svolti. Inoltre, al fine di realizzare la prevenzione, l'attività del Responsabile è strettamente collegata e coordinata con quella di tutti i soggetti presenti nell'organizzazione dell'Agenzia.

Gli organi dell'Agenzia sono:

**a) Il Direttore Generale / la Direttrice Generale dell'Agenzia** è nominato / nominata dalla Giunta provinciale per quattro anni e può essere riconfermato/a. Il Direttore Generale / la Direttrice Generale è

il/la rappresentante legale dell'Agenzia, al / alla quale è attribuita la massima responsabilità dirigenziale per tutti gli ambiti di competenza dell'Agenzia

In ambito della prevenzione della corruzione e trasparenza:

- designa il RPCT
- adotta il P.T.P.C. ed i suoi aggiornamenti
- adotta tutti gli atti di indirizzo di carattere generale, che siano direttamente o indirettamente finalizzati alla prevenzione della corruzione (ad.es. criteri generali per il conferimento e l'autorizzazione allo svolgimento degli incarichi da parte dei dipendenti, Regolamenti interni etc.).

Con Delibera della Giunta Provinciale n. 605 del 13/07/2021 è stato rinominato Ulrich Santa (SNTLCH70H03A952E) come Direttore Generale dell'Agenzia.

**b) Il Revisore unico:** L'organo di controllo e di revisione dei conti dell'Agenzia è istituito quale organo monocratico ed è nominato dalla Giunta provinciale. Il Revisore unico, dura in carica tre anni, decade alla data di approvazione del bilancio dell'ultimo esercizio del suo mandato e può essere riconfermato/riconfermata.

### **c) Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT)**

Con il Decreto del Direttore Generale dell'Agenzia per l'Energia Alto Adige – CasaClima n. 2018/01 del 31.01.2018 è stato nominato il dirigente Ulrich Klammsteiner (KLMLCH71B04A952I), ai sensi dell'art. 1 della Legge 6 novembre 2012, quale Responsabile della Prevenzione della corruzione e della Trasparenza (RPCT).

Per il 2023 rimane confermato il Dott. Ulrich Klammsteiner, il quale, sulla base della normativa in materia, svolge le seguenti mansioni:

- elabora la proposta di Piano triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza ed i successivi aggiornamenti da sottoporre per l'adozione all'organo di indirizzo;
- verifica l'efficace attuazione del Piano e la sua idoneità e ne propone la modifica qualora siano accertate significative violazioni delle prescrizioni o intervengano mutamenti rilevanti nell'organizzazione o nell'attività dell'amministrazione;
- verifica, d'intesa con i dirigenti / responsabili di servizio competenti, l'effettiva rotazione degli incarichi negli uffici preposti allo svolgimento delle attività più esposte a rischi corruttivi, secondo i criteri definiti nel presente Piano;
- definisce procedure appropriate per selezionare e formare i dipendenti destinati ad operare in settori particolarmente esposti alla corruzione, secondo i criteri definiti nel presente Piano;
- vigila, ai sensi dell'articolo 15 del decreto legislativo n. 39 del 2013 nonché delle leggi provinciali in materia, sul rispetto delle norme in materia di inconvertibilità e incompatibilità di incarichi;
- promuove, anche in collaborazione con il Direttore ed i Responsabili di reparto, la diffusione della conoscenza del codice di comportamento nell'amministrazione, la pubblicazione sul sito istituzionale e la comunicazione all'Autorità nazionale anticorruzione, di cui all'articolo 1, comma 2, della legge n. 190 del 2012 dei risultati del monitoraggio (articolo 15 d.P.R. 62/2013);
- elabora la relazione annuale sull'attività anticorruzione svolta.

Nell'Agenzia per l'Energia Alto Adige – CasaClima, in assenza di un organismo indipendente di valutazione i compiti di cui all'art. 44 D.lgs. n. 33/2013 vengono demandati al RPCT.

### **d) Responsabili di dipartimento:**

I responsabili di dipartimento sempre per la loro area di rispettiva competenza:

- partecipano al processo di gestione del rischio;
- osservano le misure contenute nel P.T.P.C.;
- svolgono attività informativa nei confronti del Responsabile, affinché questi abbia elementi e riscontri sull'intera organizzazione ed attività della Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima;

- svolgono il monitoraggio dell'attività attuata all'interno delle strutture di loro competenza sia con riferimento al rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti che conferimento agli obblighi di rotazione del personale (ove applicabile);
- assicurano l'osservanza del Codice di Comportamento, verificano le ipotesi di violazione comunicandoli al Responsabile della prevenzione della corruzione.

Inoltre, su semplice richiesta del Responsabile per la corruzione, i Responsabili di dipartimento sono tenuti a fornire informazioni, per iscritto e/o verbalmente, su qualunque atto rientrante tra le attività di loro competenza e, nello specifico, tra le attività rientranti tra quelle a rischio elevato di corruzione (v.si allegato 1 Mappatura rischi).

#### **e) Dipendenti**

Ogni dipendente è portato a partecipare attivamente alla prevenzione della corruzione e deve su semplice richiesta del Responsabile per la corruzione, fornire motivazioni per iscritto in merito alle circostanze di fatto e di diritto che hanno comportato l'adozione di un determinato procedimento finale. Per queste ragioni i dipendenti e collaboratori:

- partecipano al processo di gestione del rischio;
- osservano le misure contenute nel P.T.P.C.;
- partecipano ai corsi di formazione in ambiti di trasparenza e anticorruzione;
- segnalano le situazioni di illecito al proprio responsabile o al Responsabile della prevenzione della corruzione.

Le informazioni dettagliate sulla struttura dirigenziale, i nominativi dei dirigenti, nonché un organigramma grafico sono pubblicate sul sito istituzionale dell'Agenzia nella sottosezione "Organizzazione" dell'amministrazione trasparente.

#### **f) Collaboratori a qualsiasi titolo**

Tutti i collaboratori a qualsiasi titolo osservano le misure contenute nel piano triennale e segnalano situazioni di illecito di cui hanno conoscenza.

Dal momento che il presente P.T.P.C. è destinato a tutto il personale, la Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima, nella persona del Responsabile per la prevenzione della corruzione, si impegna ad applicare tutte le misure idonee a garantire la conoscenza ed il rispetto delle prescrizioni in esso contenute.

Sulla base dell'attività che sarà attuata nel corso dell'anno si valuterà l'opportunità di implementare una procedura per lo svolgimento delle attività di controllo.

Il Responsabile può attivare il processo di verifica e di controllo in seguito a segnalazioni non anonime pervenute da eventuali portatori di interesse, purché siano segnalazioni sufficientemente circostanziate che evidenzino effettive situazioni di anomalia configuranti la possibilità di un rischio probabile di corruzione.

### **3. Mappatura dei processi e valutazione dei rischi**

La procedura di mappatura dei processi ha richiesto il previo svolgimento di tre fasi: 1) identificazione del rischio / attività; 2) descrizione del rischio; 3) valutazione complessiva del rischio.

Il Responsabile della Prevenzione della corruzione con il coinvolgimento dei Responsabili dei singoli reparti competenti e il Direttore Generale ha elaborato la mappatura dei processi con il corrispondente rischio di corruzione. Vedasi Allegato A del presente Piano.

## 4. Misure Generali

L'individuazione e la programmazione di misure generali per la prevenzione della corruzione rappresenta una parte fondamentale del piano. In aggiunta alle misure specifiche per i singoli processi, queste misure contribuiscono a una ulteriore riduzione del rischio corruttivo.

In considerazione dei rischi risultanti dall'attività di mappatura dei processi sono state individuate le misure specifiche ritenute necessarie a prevenire i rischi di verificazione di eventi corruttivi.

Per questo motivo, oltre alle misure specifiche, l'Agenzia adotta le seguenti misure generali per prevenire la corruzione e attuare un efficace controllo interno.

### 3.4 Codice Etico e di Comportamento

Il Codice Etico e di Comportamento 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. 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.

Il Codice di Comportamento costituisce pertanto una parte integrante di questo PTPCT.

Al fine di portare a conoscenza del personale i contenuti del Codice, esso è disponibile per la consultazione in qualsiasi momento anche sull' Intranet. Si segnala che non si sono registrate nell'anno 2022 denunce di violazioni al codice di comportamento.

### 3.5 Rotazione del Personale

Una misura preventiva del rischio corruzione è, ai sensi dell'art. 1, comma 5 lettera b) e comma 10 lettera b), della L. 190/2012, la rotazione degli incarichi negli uffici preposti allo svolgimento delle attività nel cui ambito è più elevato il rischio che siano commessi reati di corruzione. Il Responsabile della prevenzione della corruzione verifica, d'intesa con il dirigente competente, se vi siano effettivamente le condizioni per poter procedere con la rotazione del personale e le modalità di attuazione della rotazione stessa.

Data l'attuale struttura dell'Agenzia e le specificità dei singoli compiti assegnati a ciascun dipendente, per i quali appare necessaria una elevata specializzazione, del numero non elevato di dipendenti, allo stato il meccanismo di rotazione risulta di difficile attuazione, con la possibilità di incorrere nel rischio di mettere a repentaglio l'efficienza ed efficacia dei processi amministrativi e delle singole aree di attività.

In conformità a quanto previsto dalla delibera ANAC n. 1134 del 2017, tuttavia, l'Agenzia per quanto possibile, effettuerà distinzioni di competenze attribuendo le seguenti funzioni a soggetti diversi, ovvero quelle di 1) svolgere istruttorie e accertamenti, 2) adottare decisioni, 3) attuare le decisioni e 4) effettuare le verifiche.

Se si dovessero verificare le condizioni (sia economiche che tecnico aziendali) per la rotazione degli incarichi, l'Agenzia la metterà in opera.

### 3.6 Formazione del personale

Il Responsabile per la prevenzione della corruzione definisce programmi annuali di formazione ed informazione dei soggetti aziendali in funzione della qualifica ricoperta, dei poteri e delle deleghe attribuite, nonché al livello di rischio corruttivo presente nell'area in cui operano. Lo scopo è di definire un piano formativo in materia di anticorruzione e trasparenza, si pone i seguenti obiettivi:

- realizzare iniziative formative per tutti i collaboratori sui temi dell'etica e della legalità, in particolare relativamente al contenuto del Codice di Comportamento sulla base dell'esame di casi concreti;
- realizzare iniziative di formazione specialistiche per il R.P.C.T., con particolare riguardo ai profili di responsabilità, sia sul piano della prevenzione della corruzione che su quella della promozione della trasparenza;
- Il personale da coinvolgere nei percorsi formativi viene individuato dal RPCT, tenendo presente il ruolo affidato a ciascun soggetto e le aree a maggior rischio di corruzione individuate nel Piano.

Per il 2022 sono stati eseguiti un corso per tutti i dipendenti e una formazione specifica per la direzione generale e responsabili di reparto, un altro corso per il Direttore Generale, il RPCT e del responsabile amministrativo è stato svolto durante la formazione RUP.

### 3.7 Trasparenza

In ottemperanza alle disposizioni di cui all'art. 35 della L.190/2012 il D.lgs. 33/2013 ha provveduto al riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni precisando innanzitutto che "la trasparenza è intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

La trasparenza, nel rispetto delle disposizioni in materia di segreto di Stato, di segreto d'ufficio, di segreto statistico e di protezione dei dati personali, concorre ad attuare il principio democratico e i principi costituzionali di eguaglianza, di imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo di risorse pubbliche, integrità e lealtà nel servizio alla nazione. Essa è condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive, nonché dei diritti civili, politici e sociali, integra il diritto ad una buona amministrazione e concorre alla realizzazione di una amministrazione aperta, al servizio del cittadino.

Le disposizioni del presente decreto, nonché le norme di attuazione adottate ai sensi dell'articolo 48, integrano l'individuazione del livello essenziale delle prestazioni erogate dalle Amministrazioni Pubbliche a fini di trasparenza, prevenzione, contrasto della corruzione e della cattiva amministrazione, a norma dell'articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione e costituiscono altresì esercizio della funzione di coordinamento informativo statistico e informatico dei dati dell'amministrazione statale, regionale e locale, di cui all'articolo 117, secondo comma, lettera r), della Costituzione.

L'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima ha provveduto a dare adempimento alle disposizioni della suddetta legge pubblicando sul proprio sito web istituzionale, nella sezione "Amministrazione Trasparente", le informazioni previste dalla L. 190/2012 e più dettagliatamente dal D.lgs. 33/2013.

Ai sensi del decreto legislativo n. 33, del 15 marzo 2013, è stato istituito l'accesso civico.

La richiesta può essere presentata in qualsiasi momento al RPCT. In caso di ritardo o inadempimento vale l'art. 2, comma 9 bis, Legge n. 241/90.

In caso di richiesta di accesso civico ai sensi del D.lgs n. 33/2013 la domanda può essere inoltrata nei seguenti modi al RPCT Dott. Ulrich Klammsteiner

### 3.8 Obbligo di astensione in caso di conflitto di interesse

In caso in cui il collaboratore versasse in una situazione di conflitto di interesse, dovrà astenersi dai processi descritti nella mappatura dei rischi e dovrà consultarsi con il suo diretto superiore.

Comunque, con ogni ordine di acquisto effettuato tramite il sistema informatico, il responsabile unico di procedura, dichiara di non trovarsi in una situazione di conflitto di interesse, anche potenziale e dichiara che non vi siano altri gravi ragioni di convenienza.

### 3.9 Incompatibilità

La deliberazione della Giunta Provinciale n. 359 del 24/04/2018 disciplina l'inconferibilità e l'incompatibilità di incarichi presso la Provincia Autonoma di Bolzano, gli enti, pubblici e privati, in controllo provinciale, al fine di dare attuazione alle disposizioni del decreto legislativo 8 aprile 2013, n. 39, e in particolare a quanto disposto dall'articolo 18, comma 3. Il regolamento prevede che tutti i conferimenti d'incarico da parte degli organi della Provincia Autonoma di Bolzano o degli enti, pubblici o di diritto privato, in controllo pubblico provinciale, devono essere preceduti dalla presentazione di un'autodichiarazione, rilasciata dalla persona a cui l'incarico sta per essere conferito, e attestante l'insussistenza delle cause di inconferibilità e di incompatibilità. La presentazione dell'autodichiarazione è condizione di efficacia dell'incarico.



### 3.10 Patto d'integrità

Con la determina n. 7 del 19/12/2019 del Direttore Generale dell'Agenzia per l'Energia Alto Adige – CasaClima è stato approvato un Patto di Integrità.

Il Patto stabilisce la reciproca, formale obbligazione di conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza, correttezza nonché l'espreso impegno anticorruzione di non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio, sia direttamente che indirettamente. Esso prevede un controllo incrociato e sanzioni nel caso di accertata violazione da parte dell'operatore economico, sia in veste di concorrente che di aggiudicatario, di uno degli impegni assunti con il Patto di Integrità.

Il Patto di Integrità deve essere sottoscritto obbligatoriamente contestualmente ai documenti di gara d'appalto per lavori, servizi e forniture. Nei disciplinari di gara e nelle lettere d'invito viene esplicitamente stabilito che la mancata accettazione del Patto di Integrità, allegato alla documentazione di gara e adottato dalla Agenzia per l'Energia Alto Adige CasaClima è causa di esclusione.

### 3.11 Segnalazioni di illecito – Whistleblowing

In relazione della Deliberazione della Giunta Provinciale n 94 del 06/02/2018 i dipendenti dell'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima possono segnalare situazioni di illecito di cui siano venuti a conoscenza. Per situazioni di illecito si intendono, in particolare, fatti di corruzione o altri reati contro l'Agenzia, fatti che comportano un possibile danno all'Agenzia, nonché violazioni del codice di comportamento o di altre disposizioni disciplinari.

Verrà garantita in ogni caso la tutela della riservatezza in ordine all'identità del segnalante, la quale non sarà rivelata senza il suo consenso, a meno che la sua conoscenza non sia assolutamente indispensabile per la difesa dell'incolpato. La segnalazione avviene mediante invio di una comunicazione alla casella di posta elettronica: [whistleblower@agenziacasaclima.it](mailto:whistleblower@agenziacasaclima.it) il quale ha accesso in modo esclusivo il RPCT o mediante posta in modo riservato al RPCT.

## 5. Monitoraggio

Il monitoraggio e il riesame periodico costituiscono una fase fondamentale del processo di gestione del rischio attraverso cui verificare l'attuazione e l'adeguatezza delle misure di prevenzione e consentire in tal modo di apportare, se indispensabile anche in modo tempestivo, le modifiche necessarie.

Al monitoraggio sull'attuazione delle misure di prevenzione si provvederà costantemente, anche con controlli imprevisti. A tal fine ci si avvarrà della cooperazione dei dirigenti, responsabili e personale dell'Agenzia.

## 6. Disposizioni Finali

Il presente Piano triennale di prevenzione della corruzione (corredato dall'Allegato A avente ad oggetto la Mappatura dei rischi rilevati all'interno della Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima) è stato redatto in conformità alle disposizioni di cui alla Legge n. 190/2012 ed alle indicazioni contenute nel Piano Nazionale Anticorruzione.

La Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima, nella persona del Responsabile per la Prevenzione della Corruzione verificherà l'efficacia ed efficienza delle azioni messe in atto per la gestione dei rischi di corruzione; provvederà inoltre ad aggiornare il Piano, entro il 31 gennaio di ogni anno, contemperando esigenze aziendali ed obblighi normativi.

L'adozione del presente Piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza è comunicata a tutto lo staff dell'Agenzia al momento della sua approvazione. Dopo l'approvazione da parte del Direttore Generale il piano viene pubblicato nella sezione Amministrazione Trasparente del sito web dell'Agenzia.



**Allegati:**

- A) Mappatura dei rischi**
- B) Codice Etico e di Comportamento**
- C) Organigramma**

Bolzano, 10/01/2023

IL DIRETTORE GENERALE  
Ulrich Santa

Reparto	Attività	Rischio	Procedure in essere	Discrezionalità del processo	Rilevanza esterna	Complessità del processo	Valore economico	Frazionabilità del processo	Difficoltà nei controlli	Valore medio Probabilità	Impatto organizzativo	Impatto economico	Impatto reputazionale	Valore medio Impatto	VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL RISCHIO	Annotazioni
TUTTI	Affidamento di lavori, forniture e servizi	Aggiudicazione illegittima; disomogeneità delle valutazioni e nel controllo del possesso dei requisiti dichiarati e posseduti nell'ambito della medesima procedura	Per gli affidamenti esiste una procedura interna allineata alle disposizioni della LP n. 16/2015 e del D.Lgs 50/2016. I dipendenti e responsabili di reparto non hanno potere d'acquisto e non dispongono di un fondo economale. Con il 2018, è stato introdotto un nuovo sistema informatico per la gestione dell'approvvigionamento che garantisce maggiore tracciabilità, evidenza e trasparenza in relazione a qualsiasi approvvigionamento di servizi e merci. Tutte le proposte di acquisto devono essere motivate, trasmesse dal proponente e vengono autorizzate in via definitiva solo dal Direttore Generale, previa verifica dei criteri che hanno portato alla selezione proposta. L'Agenzia ha definito, ad intergrazione da quanto previsto dalla normativa in materia dei contratti pubblici, il regolamento interno per approvvigionamenti e conferimenti incarichi. Tale documento viene regolarmente aggiornato e allineato all'evoluzione della normativa di riferimento e pubblicato nell'internet aziendale per la messa a conoscenza a tutti i dipendenti.													
	Affidamento di lavori, forniture e servizi	Violazione delle norme in materia di appalti pubblici; affidamento a soggetti compiacenti; scarsa trasparenza/alterazione della concorrenza.	Per lavori, forniture e servizi di importo inferiore a 40.000 euro si può procedere mediante affidamento diretto ai sensi della LP n. 16/2015 e del D.Lgs. 50/2016. Fatte salve le novità introdotte dalla L. 120/2020 per gli affidamenti diretti, per lavori, forniture e servizi di importo pari o superiore a 40.000 euro ed inferiore a 150.000 euro si può procedere mediante affidamento diretto, previa consultazione di tre operatori economici, ove esistenti. L'Agenzia, richiede, comunque, che: - Per importi fino € 1.000 dovrà essere effettuata un'indagine di mercato e una verifica della congruità con i prezzi di mercato. - Per approvvigionamenti da € 1.000 fino ad un importo di € 15.000 dovrà essere effettuato un sondaggio di mercato e dovranno essere allegati almeno 2 preventivi di 2 operatori economici differenti. - Per approvvigionamenti maggiori di € 15.000 fino ad un importo di € 40.000, si può procedere con l'affidamento diretto previa conduzione di un'indagine o la consultazione di elenchi per la selezione di operatori economici da invitare al confronto competitivo con la consultazione di almeno 3 operatori economici se presenti ed allegando i relativi preventivi. - Per forniture e servizi di importo pari o superiore a 40.000 euro ed inferiore a 150.000 euro si può procedere mediante affidamento diretto ai sensi della L.P. n. 16/2015, previa consultazione di almeno tre operatori economici, ove esistenti.	3	4	1	5	3	1	2,83	3	1	1	1,666666667	4,72	L'elenco degli affidamenti è pubblicato sul sito istituzionale dell'Agenzia in assolvimento degli obblighi di pubblicità ai sensi dell'art. 1 comma 32 della Legge 190/2012 e dell'art. 5 della L.P. 16/2015.  Come attività di miglioramento, si propone di utilizzare sempre più il mercato elettronico, locale e/o nazionale.  I bandi vengono pubblicati sul sito internet dell'Agenzia (amministrazione trasparente)
Ufficio tecnico - Ufficio amministrativo - R.U.P.	Stipula di contratti	Mancato controllo di irregolarità, Durc e antimafia; scelta del contraente senza delibera o determina idonea; scelta tipologia del contratto	Procedura formalizzata che garantisca l'effettuazione ed il rispetto di tutte le attività previste dalla norma	1	3	3	3	2	1	2,17	3	3	3	3	6,50	
TUTTI	Rapporti con gli stakeholder	Accettazione di regali, omaggi, benefici o altre utilità eccedenti un modico valore in cambio di favoritismo di determinate imprese o persone	Il codice etico e di comportamento, che costituisce parte integrante del presente piano, regola i principi nella gestione aziendale e nelle relazioni con gli stakeholder. Il documento fissa le specifiche norme di comportamento nelle singole aree individuate, definisce le modalità di attuazione e controllo, nonché le sanzioni disciplinari in caso di violazione delle disposizioni imposte. Il codice etico e di comportamento è reso pubblico sul sito aziendale e firmato per accettazione da tutti i dipendenti e accettato in forma esplicita da fornitori e professionisti in cui Annualmente vengono ripresi alcuni aspetti legati codice di comportamento nei confronti di terzi ponendo l'accento in particolar modo sul divieto di accettazione di regali, omaggi, benefici o altre utilità eccedenti un modico valore.  Con il 1° gennaio 2020, viene affiancato, accanto al Codice etico e di comportamento, un ulteriore documento - il "Patto di Integrità" - previsto dall'art. 1 co. 17 della L. 190/2012 - che costituisce elemento di accettazione obbligatoria per ogni incarico di esecuzione di lavori, fornitura e/o servizio a terzi, ad esclusione degli acquisti di modesta entità, regolamentati all'interno della Direttiva Acquisti dell'Agenzia.	3	1	1	1	5	3	2,27	1	1	4	2,33	5,30	
PERSONALE	Selezione personale	Favoritismo per determinati candidati per assunzioni	I principi per il reclutamento del personale sono definite nel art. 4.1 "Risorse Umane" del codice etico e di comportamento, che costituisce parte integrante del presente piano. Inoltre l'Agenzia ha emanato il "Regolamento interno per il reclutamento di personale con contratto di lavoro di diritto privato".	3	4	3	3	1	2	2,67	3	1	3	2,33	6,22	Dal 2018 le funzione di Responsabile Amministrativo e Responsabile del personale sono separate. In questo modo è diminuito un potenziale conflitto di interessi nel reclutamento di personale in amministrazione.
PERSONALE	Trasferte e Missioni	Induzione ad alterare spese di trasferta a favore di determinati operatori	La gestione di trasferte e missioni è regolamentata dalla Direttiva Personale che ne definisce anche i rimborsi e i relativi limiti. Tutte le spese devono essere documentate ed autorizzate dal responsabile di reparto e dalla Direzione. Inoltre, l'ufficio del personale esegue un ulteriore controllo di tutte le spese e del rispetto della Direttiva Personale. I criteri generali per minimizzare questo rischio sono definiti dal codice etico e di comportamento, che costituisce parte integrante del presente piano.	3	2	2	1	4	2	2,33	1	1	3	1,67	3,89	Dal 2018 le funzione di Responsabile Amministrativo e Responsabile del personale sono separate. In questo modo è diminuito un potenziale conflitto di interessi nel reclutamento di personale in amministrazione.
PERSONALE	Elaborazioni cedolini stipendiali	Riconoscimenti non dovuti o alterazione importi	Rendicontazioni periodiche sulle spese del personale; coinvolgimento di più attori nel processo di liquidazione e pagamento. Controllo da parte dell'ufficio personale delle presenze, delle missioni, ed eventuali rimborsi spettanti e debitamente. Invio documentazione mensile al servizio esternalizzato di payroll - consulente del lavoro che elabora i cedolini.	2	4	3	4	3	2	3,00	1	3	2	2,00	6,00	

Reparto	Attività	Rischio	Procedure in essere	Discrezionalità del processo	Rilevanza esterna	Complessità del processo	Valore economico	Frazionabilità del processo	Difficoltà nei controlli	Valore medio Probabilità	Impatto organizzativo	Impatto economico	Impatto reputazionale	Valore medio Impatto	VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL RISCHIO	Annotazioni
PERSONALE	Rilevazione presenza del personale	Manomissione della timbratura; omissione verifiche e atti dovuti	Si rimanda alla direttiva personale che definisce dettagliatamente tutte le disposizioni per contrastare il presente rischio. Il sistema permette ai dipendenti l'integrazione - correzione di mancate o sbagliate timbrature attraverso un applicazione web. Tali modifiche vengono evidenziate all'ufficio personale che effettua regolarmente dei controlli per rilevamento di eventuali anomalie, giustificativi, etc.; In caso di irregolarità o anomalia riscontrata dall'ufficio personale in merito a timbrature, missioni, rendicontazioni ecc. ecc., l'ufficio personale segnalerà la problematica al responsabile di riferimento mettendo in cc la Direzione; lo stesso responsabile chiarirà la posizione con il dipendente interessato ed informerà prontamente l'ufficio personale mettendo in CC la Dir controlli a campione sulla effettiva presenza in servizio / assenza del personale; informazione e sensibilizzazione del personale.	2	1	3	1	1	3	1,83	3	1	2	2,00	3,67	
COMUNICAZIONE	Fiere, Convegni, Eventi, consulenza e Formazione	Promozione di determinate imprese, figure professionali, sistemi e prodotti	L'Agenzia non è coinvolta nel processo di progettazione e di costruzione e non vende nessun prodotto. Dall'altra parte l'Agenzia opera in un settore molto concreto, dove è pressoché impossibile trattare in modo astratto prodotti, sistemi costruttivi, impianti e altri componenti e le loro caratteristiche nella valutazione dell'efficienza energetica e della sostenibilità. Perciò è fondamentale operare con oggettività ed imparzialità, evitando favoritismi diretti o indiretti di determinate imprese o figure professionali, la promozione diretta o indiretta di sistemi e prodotti nelle attività divulgative, di formazione e di consulenza. Il codice etico e di comportamento, che costituisce parte integrante del presente piano, regola i principi generali nella gestione aziendale e nelle relazioni con gli stakeholder, in particolare gli artt. 3.2 "Imparzialità", 3.3 "Integrità" e 3.6 "Trasparenza e correttezza". Con il 1° gennaio 2020, viene affiancato, accanto al Codice etico e di comportamento, un ulteriore documento - il "Patto di Integrità" - previsto dall'art. 1 co. 17 della L. 190/2012.	5	5	3	1	2	2	3,00	2	2	3	2,33	7,00	Nell'ottica dell'adozione di procedure di sensibilizzazione e aggiornamento tecnico, per gli interessati nei vari ambiti, annualmente vengono tenuti corsi di formazione al fine di contenere il rischio. Nel 2020 con l'introduzione del Patto di Integrità tra Agenzia ed affidatario, il professionista, si impegna esplicitamente a rispettare le regole di Integrità e correttezza nei rapporti con la committenza.
TECNICO	Certificazione degli edifici	Agevolare famigliari o altre persone nella procedura di certificazione	Le pratiche di certificazione vengono protocollate ed assegnate ai tecnici interni dalla segreteria. Parallelamente gli auditori vengono incaricati dalla segreteria secondo un meccanismo di rotazione. Coinvolgendo l'operatore e le verifiche di due dipendenti interni e di un auditore esterno scelto dal "sistema", il rischio può essere considerato molto basso. Inoltre, il annualmente un numero statisticamente rappresentativo dei certificati rilasciati viene controllato da una commissione indipendente, composta da un membro interno non coinvolto nel processo di certificazione, un rappresentante dell'Agenzia per l'Ambiente e un rappresentante della ripartizione urbanistica della Provincia. La gestione di eventuali conflitti d'interesse è inoltre regolamentata dal codice etico e di comportamento, che costituisce parte integrante del presente piano, in particolare all'art. 3.4 "Conflitto d'interesse".	1	5	2	4	1	1	2,33	2	3	3	2,67	6,22	
TECNICO	Nomina Auditore	Agevolare o favorire determinati Auditori	L'auditore è una figura professionale che ha superato un percorso formativo e un relativo esame dell'Agenzia. Le attività e le tariffe per gli audit sono definiti dall'Agenzia e uguali per tutti gli auditori. Gli auditori vengono incaricati dalla segreteria secondo un meccanismo di rotazione nelle singole zone di appartenenza. La rotazione tiene però anche conto dell'economicità delle nomine, in quanto vengono riconosciuti agli auditori anche le spese di trasferta. In questo modo si possono garantire la massima trasparenza e convenienza economica per l'Agenzia. La gestione di eventuali conflitti d'interesse (p.es. progettista - auditore) è inoltre regolamentata anche per gli auditori (riferimento nel contratto stipulato) dal codice etico e di comportamento, che costituisce parte integrante del presente piano, in particolare agli artt. 4.3 "Fornitori" e 4.3.1 "Docenti, Relatori, Consulenti e Auditori CasaClima". Nel 2019, con l'ottenimento della certificazione di qualità ISO 9005:2015, l'Agenzia ha ulteriormente stabilito procedure obbligatorie, che attengono, sia al percorso di certificazione energetica, sia alle procedure di incarico agli Auditori, per le verifiche esterne della rispondenza ai requisiti per la certificazione stessa.	1	3	1	2	3	1	1,83	2	3	3	2,67	4,89	
REPARTO TECNICO	Rilascio Sigilli di qualità	Favorire determinate imprese/prodotti	Il rilascio dei sigilli di qualità segue determinati criteri definiti nelle rispettive direttive tecniche CasaClima. A differenza della certificazione degli edifici non esiste però una procedura che garantisca la verifica indipendente di un certificato di prodotto, anche se i criteri generali per minimizzare questo rischio sono definiti dal codice etico e di comportamento, che costituisce parte integrante del presente piano.	3	3	2	3	1	2	2,33	3	3	3	3	7,00	
FORMAZIONE	Nomina Docente e Relatore	Agevolare o favorire determinati Docenti o Relatori	I docenti e relatori CasaClima vengono selezionati in base al loro Curriculum Vitae e alle loro competenze tecniche e didattiche. I docenti e relatori si candidano per determinati moduli/corsi e la scelta del relatore avviene in base all'esigenza ed al contesto del corso/evento offerto. A parità di qualificazione e competenze viene applicato il principio di rotazione, tenendo conto dell'ubicazione dell'evento/corso per poter minimizzare gli eventuali spese di trasferta. Il codice etico e di comportamento, che costituisce parte integrante del presente piano, regola i principi generali nella gestione aziendale e nelle relazioni con gli stakeholder. Per il presente rischio si fa riferimento in agli artt. 4.3 "Fornitori" e 4.3.1 "Docenti, Relatori, Consulenti e Auditori CasaClima". Nel corso del 2019, in seguito all'ottenimento della certificazione di qualità ISO 9001:2015, la verifica ed il monitoraggio della qualità della docenza sono stati formalizzati all'interno delle procedure ISO. Le competenze dei docenti, sono verificate, oltre, che con appositi corsi di mantenimento per i docenti stesso, anche tramite un sistema di "Feedback" da parte degli utenti.	4	2	3	2	3	3	2,83	1	1	5	2,33	6,61	Non avendo una gestione a rotazione "sistematica" per i relatori e docenti in quanto gli ambiti di docenza prevedono anche materie con conoscenze specifiche ed è difficile avere un numero di docenti tale da consentire il sistema di attribuzione dell'incarico a rotazione. Pertanto si è preferito, fornire gli incarichi in base ai Feed-back ottenuti e consolidare il livello qualitativo. La rilevazione dei "Feedback" è parte della procedura ISO 9001:2015 del processo di formazione.

Reparto	Attività	Rischio	Procedure in essere	Discrezionalità del processo	Rilevanza esterna	Complessità del processo	Valore economico	Frazionabilità del processo	Difficoltà nei controlli	Valore medio Probabilità	Impatto organizzativo	Impatto economico	Impatto reputazionale	Valore medio Impatto	VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL RISCHIO	Annotazioni
AMMINISTRAZIONE DIREZIONE	Redazione Budget	Induzione ad alterare il Budget per avvantaggiare o coprire alcune operazioni	Il Budget viene redatto dalla Direzione in collaborazione con i singoli responsabili di reparto, tenendo conto degli sviluppi in previsione e dei dati consuntivi degli esercizi precedenti. I bilanci preventivi vengono controllati ed approvati dal direttore Generale e poi dal Revisore dei conti, che deve rilasciare un parere positivo. La Direzione sottopone all'Agenzia provinciale per l'ambiente le strategie triennali, i programmi delle attività ed il budget economico e degli investimenti che definiscono obiettivi, priorità e risorse necessarie all'attuazione, nonché le eventuali variazioni degli stessi. I documenti contabili sono trasmessi entro il 30 novembre dell'anno precedente all'anno di riferimento tramite l'Agenzia provinciale per l'ambiente alla ripartizione Finanze per la verifica e l'approvazione della Giunta provinciale; Anche in questo contesto si fa riferimento al codice etico e di comportamento, che costituisce parte integrante del presente piano, regola i principi generali nella gestione aziendale e nelle relazioni con gli stakeholder.	1	5	3	5	1	1	2,67	1	4	1	2,00	5,33	
AMMINISTRAZIONE	Redazione Bilanci consuntivi	Induzione ad alterare i bilanci per avvantaggiare o coprire alcune operazioni	I bilanci consuntivi vengono redatti dall'Amministrazione in collaborazione con la Direzione ed il consulente fiscale. I bilanci consuntivi vengono controllati ed approvati dal Direttore Generale e del Revisore dei conti che rilascia un parere. Anche in questo contesto si fa riferimento al codice etico e di comportamento oltre al "Patto di Integrità" che costituiscono parte integrante del presente piano, e che regolamentano i principi generali nella gestione dell'ente e nelle relazioni con gli stakeholder. Il Revisore Unico dell'Agenzia è scelto direttamente dalla Provincia Autonoma di Bolzano (tramite gara pubblica), in modo da garantire più possibile un eventuale conflitto di interessi tra il management dell'Agenzia e l'organo di controllo.	2	2	2	1	1	1	1,50	1	4	1	2,00	3,00	
GESTIONE FINANZIARIA	Pagamenti a terzi	Privilegiare il pagamento a fornitori e professionisti	Tutti pagamenti sono approvati dal Direttore Generale che rappresenta per l'ente il RUP (Responsabile Unico del Procedimento). Il flusso per l'approvazione dei pagamenti, tuttavia, transita anche dal Responsabile Amministrativo, che verifica la correttezza procedurale se di importo inferiore a € 1.000. L'intervento di più soggetti, limita il rischio di favorire alcuni destinatari di pagamenti rispetto ad altri, come previsto dal Codice Etico e di comportamento.	4	1	1	3	1	1	1,83	1	3	1	1,67	3,06	
GESTIONE FINANZIARIA	Gestione casse economali	Arbitrario utilizzo cassa economale; induzione a favorire fornitori specifici; inottemperanza del compito di controllo;	Linee guida per gestione spese cassa economale che delimitano la modalità, tipologia e importi delle spese; rendiconto di cassa; Controllo e gestione da più soggetti interni; controllo dei revisori dei conti	2	1	1	1	2	3	1,67	2	1	4	2,33	3,89	

Note:

L'individuazione degli uffici e delle attività maggiormente esposti al rischio di corruzione si è strutturata in 3 fasi: 1. identificazione attività/eventi a rischio; 2. analisi; 3. valutazione probabilità e impatto del rischio.

Una volta identificate le attività "a rischio", si tratta di determinare il livello di rischio degli eventi di corruzione in base :

- alla loro probabilità
- al loro impatto sull'organizzazione.

a) Per determinare la probabilità del verificarsi dell'evento, le linee guide dell'ANAC suggeriscono di valutare i seguenti criteri (dando un peso numerico tra 1 e 5):

- discrezionalità del processo
- rilevanza esterna
- complessità del processo
- valore economico
- razionalità del processo
- efficacia dei controlli

b) Onde determinare l'impatto dell'evento di corruzione, vengono considerati i seguenti criteri di valutazione (dando un peso numerico tra 1 e 5):

- Impatto organizzativo (percentuale dei dipendenti coinvolti nel processo associato all'evento di corruzione);
- Impatto economico (si tratta di verificare se negli ultimi 5 anni sono state pronunciate sentenze della Corte dei Conti a carico di dipendenti e/o dirigenti della P.A.
- di riferimento o sentenza di risarcimento danni nei confronti della P.A. aventi ad oggetto eventi di corruzioni o eventi analoghi);
- Impatto reputazionale (si tratta di verificare se negli ultimi 5 anni sono stati pubblicati su giornali o riviste articoli aventi ad oggetto eventi di corruzioni o eventi analoghi);
- l'impatto organizzativo, economico e sull'immagine (a quale livello (apicale, intermedio o basso) è collocabile il rischio all'interno della P.A. di riferimento).

In entrambi i casi (probabilità e impatto) la valutazione finale deriva dalla media numerica calcolata dei rispettivi valori dati a ciascun criterio.

Le linee guide dell'ANAC prevedono la seguente valutazione per la **valutazione della probabilità**:

- nessuna probabilità
- improbabile
- poco probabile
- probabile
- molto probabile
- altamente probabile

Per quanto riguarda la **valutazione dell'impatto**, i parametri sono:

- nessun impatto
- marginale
- minore
- soglia
- serio
- superiore

La **valutazione complessiva del rischio** si compone del risultato della moltiplicazione del valore medio della probabilità del rischio con il valore medio dell'importanza dell'impatto

Reparto	Attività	Rischio	Procedure in essere	Discrezionalità del processo	Rilevanza esterna	Complessità del processo	Valore economico	Frazionabilità del processo	Difficoltà nei controlli	Valore medio Probabilità	Impatto organizzativo	Impatto economico	Impatto reputazionale	Valore medio Impatto	VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL RISCHIO	Annotazioni
---------	----------	---------	---------------------	------------------------------	-------------------	--------------------------	------------------	-----------------------------	--------------------------	--------------------------	-----------------------	-------------------	-----------------------	----------------------	-------------------------------------	-------------

Il risultato così ottenuto viene valutato come segue:

da 1 – 3 trascurabile
da 4 – 7 medio – basso
da 8 – 12 rilevante
da 13 a 25 critico

## **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 (Agentur) 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 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 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 gerichtet sowie an diejenigen, die für die Agentur tätig sind wie zum Beispiel Lieferanten, 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 spezifischen Verhaltensregeln des angestellten Personals der Agentur sind zusätzlich in der Personalrichtlinie vermerkt.

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 (Agenzia) 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 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 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 nonché tutti coloro che operano per il conseguimento degli obiettivi dell'Agenzia stessa come Fornitori, 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.

Le regole specifiche di comportamento del personale dipendente dell'Agenzia sono inoltre riportate nel Regolamento del Personale.

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'Agencia 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'Agencia può giustificare una condotta non rispettosa delle normative applicabili.

Le attività dell'Agencia 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'Agencia 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'Agencia 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 determino 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'Agenzia 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'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima.

In caso di violazione delle disposizioni del presente Codice l'Agenzia 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'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima, ed in caso di revoca dell'abilitazione dovrà restituire la tessera rilasciata dall'Agenzia 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'Agenzia 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'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima, sia se realizzati per il tramite di persone che agiscono per conto o interesse della stessa Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima.

L'Agenzia 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.



KlimaHaus  
CasaClima

Ulrich Santa  
Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima  
Direttore Generale  
22.12.2022 12:31:34 GMT+00:00

Bozen/Bolzano, 22.12.2022

DER GENERALDIREKTOR - IL DIRETTORE GENERALE

Ulrich Santa

(digital gefertigtes Dokument – documento firmato tramite firma digitale)

# REGOLAMENTO DEL PERSONALE DELL'AGENZIA PER L'ENERGIA ALTO ADIGE - CASACLIMA

revisione 2017

**Nota per la versione italiana:** Per migliorare la leggibilità del testo si è scelto di utilizzare la forma maschile, singolare e plurale, per tutti i termini che denotano professioni o posizioni lavorative. Rimane inteso tuttavia che la forma maschile comprende anche quella femminile, sia al singolare che al plurale.

# REGOLAMENTO DEL PERSONALE DELL'AGENZIA CASACLIMA

## 1. Principi generali

1.1 Il presente regolamento del personale contiene disposizioni per una collaborazione costruttiva e priva di attriti all'interno dell'Agenzia CasaClima e si applica a tutti i lavoratori dipendenti dell'Agenzia.

1.2 Il personale è tenuto inoltre a rispettare ogni altra norma emessa dall'azienda per disciplinare il servizio interno, a condizione che non sia in contraddizione con le disposizioni del contratto collettivo vigente e che rientri nelle normali competenze del datore di lavoro.

1.3 Qualora una qualsiasi disposizione del presente regolamento del personale sia o diventi nulla, ciò lascerà impregiudicata la validità delle restanti disposizioni.

1.4 Gli accordi contrattuali tra il datore di lavoro e i singoli lavoratori prevalgono su questo regolamento qualora tali accordi siano più favorevoli per i lavoratori.

1.5 Una copia stampata di questo regolamento sarà distribuita a tutti i dipendenti. La consegna deve essere confermata per iscritto. Il regolamento del personale potrà essere consultato in qualsiasi momento presso l'ufficio del personale.

1.6 Eventuali modifiche, integrazioni e interpretazioni vincolanti del regolamento del personale saranno comunicate via e-mail e affisse alla bacheca.

1.7 Qualora nel presente regolamento del personale manchino determinare norme, si rimanda alle disposizioni di legge e del contratto collettivo.

1.8 Il presente regolamento del personale è redatto e distribuito in lingua tedesca e italiana. In caso di dubbio, ai fini dell'interpretazione fa fede la versione in lingua tedesca.

## 2. Durata

Il presente regolamento del personale entra in vigore il giorno 01.01.2017 per la durata di un anno e si rinnova automaticamente di anno in anno.

## 3. Inquadramento e assunzione del personale

L'assunzione avviene in base ad un contratto di lavoro, che deve essere firmato prima dell'entrata in servizio. Contestualmente alla consegna del contratto vengono elaborati una descrizione della posizione e un mansionario. Per i contratti a progetto si redige una descrizione dei contenuti del progetto e degli obiettivi da raggiungere.

L'avvenuta assunzione sarà immediatamente comunicata all'Ufficio del lavoro competente. Lo schema retributivo disciplina l'inquadramento, le competenze e le descrizioni dei ruoli per i nuovi assunti.

## 4. Applicazione del contratto collettivo nazionale

Per i dipendenti fissi, il rapporto di lavoro è disciplinato dal contratto collettivo nazionale del settore commercio.

In aggiunta si applicano le disposizioni che sono state concordate individualmente con i dipendenti e inserite nel contratto di lavoro.

## 5. Diritti e doveri dei dipendenti

### 5.1 In generale

5.1.1 Presso l'Agenzia CasaClima la sicurezza sul lavoro è disciplinata ai sensi del D. Lgs. 81/2008. I dipendenti devono tenere un comportamento atto a prevenire gli incidenti e danni ad altre persone, agli arredi e ai locali dell'Agenzia CasaClima. Qualsiasi incidente sul lavoro deve essere segnalato



immediatamente al superiore preposto. Tutti devono adoperarsi affinché l'infortunato riceva il miglior soccorso possibile.

5.1.2 I dipendenti hanno il dovere di mettere la loro forza lavoro a servizio dell'Agenzia CasaClima, di svolgere i compiti loro attribuiti al meglio delle proprie conoscenze e capacità e di astenersi da tutte le attività che potrebbero nuocere all'Agenzia, alla sua sicurezza, al clima lavorativo o alla reputazione interna ed esterna dell'Agenzia.

5.1.3 I dipendenti hanno il dovere di agire in conformità con gli obblighi civili e nei rapporti con i superiori e i colleghi devono comportarsi secondo i principi di collegialità, correttezza e lealtà. I problemi saranno risolti mediante un dialogo equo, aperto e costruttivo tra le parti interessate.

5.1.4 I dipendenti sono tenuti a seguire le istruzioni della Direzione o dei superiori preposti.

5.1.5 Tra i dirigenti e i dipendenti deve instaurarsi un clima basato su obiettività e correttezza. Si dovranno evitare comportamenti che disturbano il clima di lavoro basato sulla fiducia all'interno dell'Agenzia.

5.1.6 Oltre a questo regolamento, i dipendenti devono rispettare anche il Codice etico dell'Agenzia.

5.1.7 In generale, i dipendenti sono tenuti a usare le risorse in modo parsimonioso, efficiente ed ecocompatibile e a mettere in pratica il principio della sostenibilità. A tal fine, si farà riferimento alle linee guida ambientali dell'Agenzia CasaClima.

5.1.8 Al di fuori degli orari di apertura le porte di ingresso e di uscita (porte tagliafuoco) devono rimanere sempre chiuse. Ciascuno dovrà chiudere eventuali porte rimaste aperte (soprattutto di notte) e segnalare l'evenienza alla Direzione.

5.1.9 Tutti i dipendenti devono lasciare gli uffici e gli spazi pubblici dell'Agenzia in condizioni ordinate e pulite.

5.1.10 L'uso dei locali a fini privati (ad esempio per feste di compleanno e simili) deve essere autorizzato e dovrà avvenire possibilmente al di fuori della fascia oraria vincolata.

## 5.2 Comunicazione di variazione delle circostanze personali del dipendente

5.2.1 Il dipendente dovrà comunicare immediatamente e senza bisogno di particolare sollecito eventuali modifiche delle sue circostanze personali che abbiano ripercussioni sul rapporto di lavoro, come ad esempio variazione di indirizzo o della situazione familiare.

5.2.2 Su richiesta, le modifiche dovranno essere dimostrate presentando certificati ufficiali.

5.2.3 I dipendenti che omettono di comunicare all'ufficio personale le variazioni delle circostanze personali di cui al punto 5.2.1 dovranno farsi carico in prima persona degli eventuali svantaggi risultanti da tale omissione.

## 5.3 Obblighi di riservatezza

5.3.1 Tutti i dipendenti devono mantenere il più stretto riserbo sui segreti commerciali e aziendali e sulle questioni operative riservate e utilizzare tali informazioni esclusivamente per scopi aziendali.

5.3.2 L'obbligo di riservatezza si applica anche nei confronti dei dipendenti dell'Agenzia ai quali non siano affidati i compiti in questione.

5.3.3 L'obbligo di riservatezza continua anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro.

5.3.4 Senza previo consenso specifico della Direzione è fatto divieto di:

- fotocopiare documenti strategici, rimuovere dai locali dell'Agenzia o consegnare a terzi arredi, strumenti di lavoro e documenti riservati. Le stesse disposizioni si applicano anche a note e appunti fatti personalmente dai dipendenti, che si riferiscano a progetti e prodotti dell'Agenzia.
- consegnare senza autorizzazione documenti e informazioni, anche in forma orale, a organizzazioni e soggetti esterni, salvo per necessità, debitamente motivata, di tutelare i diritti individuali.

- Le visite private sul posto di lavoro da parte di persone esterne possono essere ammesse solo in casi urgenti o eccezionali. Queste visite possono svolgersi solo nei locali che normalmente sono aperti al pubblico.

#### 5.4 Proprietà intellettuale

La proprietà intellettuale e gli eventuali diritti di utilizzo commerciale della stessa in riferimento a progetti, studi e altre attività svolte dai dipendenti in nome dell'Agenzia rimangono in possesso dell'Agenzia.

#### 5.5 Protezione e sicurezza dei dati

Precauzioni appropriate in materia di protezione e sicurezza dei dati sono volte a prevenire la perdita di dati aziendali importanti e a tutelare i dati sensibili contro l'accesso non autorizzato secondo i requisiti di legge. In aggiunta all'applicazione di misure tecniche e al rispetto delle disposizioni di legge sulla protezione dei dati (privacy, disponibilità dei dati, controllo dell'accesso, crittografia, backup dei dati, infrastruttura IT ridondante, software anti-virus, firewall, IPS, patch di sicurezza del sistema operativo, ecc.), ogni dipendente, nel trattare dati aziendali riservati e dati personali sensibili, deve assicurarsi che tali dati non vadano persi, manipolati in modo abusivo o comunicati a terzi - anche involontariamente. Ciò si applica a tutti i dati riservati, indipendentemente dal tipo e dalle caratteristiche del supporto usato (carta, tecniche di archiviazione e trasmissione elettronica, o altro). In particolare, non è consentito collegare o utilizzare componenti privati (dispositivi, software, supporti rimovibili, ecc) sull'infrastruttura informatica e di comunicazione dell'Agenzia CasaClima, né salvare su questi dispositivi o piattaforme internet (e-mail, server FTP, cloud storage, ecc.) dati aziendali che non siano direttamente connessi alle attività da svolgere per conto dell'Agenzia. Ogni dipendente dunque dovrà garantire, anche in modo autonomo, più sicurezza, soprattutto nella gestione delle informazioni su supporto informatico (IT Security Awareness).

#### 5.6 Utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione

5.6.1 In linea di principio tutte le infrastrutture aziendali nel campo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) servono solo per svolgere compiti aziendali. Poiché questi strumenti e il loro corretto funzionamento sono di fondamentale importanza per l'azienda, si deve sempre garantire che siano usati in modo corretto e appropriato.

5.6.2 In particolare, si devono rispettare i principi della sicurezza e della protezione dei dati. Nell'utilizzare le tecnologie TIC, i dipendenti sono responsabili del contenuto dei dati che inviano e ricevono.

5.6.3 Il datore di lavoro tollera un utilizzo limitato di Internet e dei dispositivi di telecomunicazione a scopo privato, ma solo nella misura di complessivi 15 minuti al giorno al massimo. Durante l'orario lavorativo, questa regola vale anche per l'uso di dispositivi privati (smartphone, tablet, netbook, ecc.).

5.6.4 È vietato utilizzare gli account aziendali di posta elettronica per fini personali ed è altresì vietato scaricare, offrire o distribuire contenuti illegali.

5.6.5 Non è consentito utilizzare applicazioni che occupano molta banda o trasferire grandi quantità di dati che potrebbero incidere eccessivamente sulla velocità e sulla disponibilità dell'infrastruttura TIC (ad esempio video, streaming, download di grandi dimensioni). Inoltre è vietato effettuare acquisti privati on-line, utilizzare social network e proposte di intrattenimento online, programmi di chat e simili.

5.6.6 È vietato anche salvare dati privati sull'infrastruttura TIC dell'azienda.

5.6.7 Anche qualora si utilizzi un apparecchio proprio, le conversazioni telefoniche private sul luogo di lavoro sono consentite solo in caso di urgenza e nella misura strettamente necessaria.

5.6.8 L'azienda può imputare qualsiasi spesa derivante dall'uso privato dell'infrastruttura TIC ai dipendenti che l'hanno generata (ad esempio: numeri a tariffazione speciale, chiamate internazionali, e così via).

5.6.9 Il comportamento abusivo è punibile, in funzione dell'entità, con le sanzioni previste dal diritto del lavoro.

## 5.7 Attività secondarie

5.7.1 Per la durata del rapporto di lavoro, qualsiasi attività secondaria svolta dal dipendente che possa inficiare la sua prestazione lavorativa o ledere in qualche modo gli interessi dell'azienda è soggetta ad autorizzazione, e quest'ultima potrà essere revocata in qualsiasi momento. I dipendenti non possono accettare lavori non compatibili con la loro posizione.

5.7.2 Spettano all'Agenzia i ricavi per pubblicazioni, presentazioni e apparizioni in pubblico realizzate dal soggetto nell'ambito delle funzioni svolte in qualità di dipendente dell'Agenzia durante gli orari di lavoro previsti. Sono escluse le attività espressamente approvate dalla Direzione.

5.7.3 Le pubblicazioni che riguardano l'attività dell'Agenzia, le opinioni e gli interessi di quest'ultima, o che si riferiscono in qualche modo alle attività ufficiali dei dipendenti, richiedono il previo consenso scritto della Direzione.

## 5.8 Principi etici

L'operato dell'Agenzia CasaClima e dei suoi dipendenti è improntato ai principi di onestà, integrità, trasparenza, lealtà, parità di trattamento, sostenibilità e rispetto reciproco. I principi etici generali delle pratiche commerciali dell'Agenzia CasaClima sono contenuti nel Codice etico. Le linee guida ivi riportate sono parte integrante del presente Regolamento del personale e devono essere rispettate da tutti i dipendenti, senza eccezione.

## 5.9 Fascicolo personale

5.9.1 Per ciascun dipendente l'Agenzia predispone un fascicolo personale nel quale vengono conservati tutti i documenti relativi al rapporto di lavoro, alla retribuzione e alla previdenza sociale.

5.9.2 Ogni dipendente ha il diritto di prendere visione del proprio fascicolo presso l'ufficio del personale durante gli orari di apertura.

5.9.3 Il dipendente ha il diritto di fare commenti sul contenuto del fascicolo personale, ma non sussiste il diritto alla consegna del fascicolo.

## 5.10 Servizio telefonico

Durante gli orari di apertura il personale deve essere normalmente raggiungibile al telefono. Fanno eccezione i servizi esterni; durante la partecipazione a riunioni deve essere assicurata la raggiungibilità telefonica.

## **6. Orario di lavoro**

6.1 L'Agenzia CasaClima dispone di un sistema elettronico di rilevamento delle presenze, grazie al quale possono sostanzialmente essere registrate tutte le presenze e le assenze. Un abuso del sistema (inserimento intenzionalmente errato o mancata registrazione intenzionale al momento di lasciare la sede) costituisce un illecito e può comportare azioni disciplinari.

6.2 Per esigenze di servizio il superiore preposto può richiedere ai dipendenti una presenza minima, ovvero di iniziare o terminare il servizio a una determinata ora. Ai dipendenti non è consentito ritornare nei locali dell'azienda dopo l'orario prescritto, eccetto per motivi di servizio o con l'autorizzazione dell'Agenzia.

6.3 Se, per esigenze di servizio, è necessario lavorare di sabato, domenica o nei giorni festivi stabiliti per legge, il tempo così lavorato può essere recuperato mediante riposo compensativo.

6.4 Il normale orario di lavoro è di 40 ore settimanali. L'orario di lavoro giornaliero teorico è dal lunedì al venerdì per 8 ore; in ogni caso il dipendente deve essere presente durante la fascia oraria vincolata.

6.5 La fascia oraria vincolata è dalle 08.45 alle 12.15 e dalle 14.00 alle 16.30. L'orario di lavoro può essere organizzato in modo flessibile, ma la presenza durante la fascia oraria vincolata è obbligatoria. Al di fuori della fascia oraria vincolata i dipendenti possono determinare per proprio conto l'inizio e la fine del loro lavoro quotidiano e la durata della pausa pranzo, entro i seguenti limiti: ora di inizio dalle 07.30 alle 08.45; pausa pranzo dalle 12.15 alle 14.00; ora di chiusura tra le 16.30 e le 19.00.

6.5 a) Vengono tollerati n. 3 ingressi in ritardo al mese. I ritardi verranno addebitati al monte ore. Dal 4° ritardo verranno addebitati i permessi relativi e verrà avvisato il responsabile del reparto e la Direzione.

6.6 Il lavoro prima delle 07.30 e dopo le 19.00 è considerato eccezionale e per essere riconosciuto come normale orario di lavoro deve essere preventivamente approvato dal superiore preposto.

6.7 Per i lavoratori part-time valgono le norme sull'orario di lavoro flessibile concordate con i dipendenti.

6.8 La pausa pranzo è giornaliera e deve essere di almeno 30 minuti. Deve essere rilevato l'orario di ingresso e uscita, ovvero l'interruzione del tempo di lavoro. I 30 minuti minimi della pausa pranzo vengono detratti in automatico dal sistema se le timbrature indicano nessuna o una pausa inferiore.

6.9 Pausa caffè: i dipendenti hanno diritto a una pausa quotidiana di 15 minuti, che non è scalata dall'orario di lavoro. Si deve timbrare il cartellino in ingresso, in uscita e per l'interruzione del lavoro (pausa caffè presso i locali dell'Agenzia CasaClima). Se si superano i 15 minuti, la differenza sarà imputata all'orario di lavoro o dedotta dal saldo orario del riposo compensativo. All'interno della fascia oraria vincolata è consentita una seconda pausa pomeridiana, purché venga timbrata. In caso di pause comuni deve essere garantita la continuità del servizio per ciascuna area, mediante la presenza di un congruo numero di addetti. Il capo settore responsabile deve garantire il rispetto di tale regola. Non è necessario timbrare per una breve pausa in cucina o al distributore automatico, purché non sia prolungata.

6.9 a) In caso di irregolarità o anomalia riscontrata dall'ufficio personale in merito a timbrature, missioni, rendicontazioni ecc. ecc., l'ufficio personale segnalerà la problematica al responsabile di riferimento mettendo in cc la Direzione; lo stesso responsabile chiarirà la posizione con il dipendente interessato ed informerà prontamente l'ufficio personale mettendo in CC la Direzione.

## 7. Assenze

7.1 In generale, è consentito assentarsi durante la fascia oraria vincolata solo se si è chiesto per tempo il permesso di farlo. Per assenze più lunghe (2 o più giorni) il permesso va chiesto con almeno 1 settimana di anticipo; singoli giorni di ferie o ore di permesso vanno chiesti con almeno 2 giorni di anticipo. Il permesso di assentarsi dal lavoro deve essere richiesto utilizzando appositi moduli; l'assenza deve essere autorizzata dal diretto superiore. Successivamente, le richieste approvate sono gestite dall'ufficio personale.

7.2 Qualora, rispetto alla fascia oraria vincolata, il personale inizi il servizio in ritardo o lo termini in anticipo per un motivo valido (ad esempio malattia improvvisa, visita medica urgente, importante pratica amministrativa, necessità famigliari), la circostanza deve essere segnalata immediatamente all'ufficio personale. In linea di principio è necessario ottenere l'autorizzazione in via preliminare e consegnare il modulo per le assenze compilato all'ufficio personale, di modo che si possa tenere conto dell'evenienza nel programma di rilevamento delle presenze.

7.3 Visite mediche, dentistiche e altri trattamenti medici dovrebbero essere fissati, se si può, in orari al di fuori della fascia vincolata. Se ciò non è possibile si potrà utilizzare la fascia oraria vincolata. Il permesso per l'assenza va chiesto possibilmente con 2 giorni di preavviso, utilizzando il modulo di richiesta appropriato. In questo caso, tuttavia, bisogna sempre consegnare il certificato medico all'ufficio personale. L'assenza sarà detratta dal monte ore dei permessi retribuiti.

7.4 Per i motivi di assenza specifici previsti dal contratto collettivo o dalla legge (ad esempio nozze, donazione di sangue, morte di un membro della famiglia, ecc.), i dipendenti sono tenuti a fornire la prova del caso, e comunque a informare quanto prima il datore di lavoro dell'assenza.

7.5 Fatta eccezione per circostanze di effettivo impedimento, in caso di malattia il dipendente deve informare il superiore o, in caso di sua assenza l'ufficio del personale, il primo giorno di malattia entro le ore 9. Inoltre, affinché gli siano pagati tutti i giorni di malattia, deve recarsi dal medico il primo o al massimo il secondo giorno di malattia (ad esempio: inizio malattia venerdì, visita medica venerdì. Se si aspetta lunedì per andare dal medico, l'INPS non riconosce il venerdì e il sabato come giorni di malattia). Il dipendente deve far pervenire il certificato medico all'INPS e al datore di lavoro entro 2 giorni. Se il medico di famiglia provvede a trasmettere il certificato di malattia all'INPS per via telematica, il dipendente non deve inviare alcun certificato all'INPS, ma è comunque tenuto a recapitare il numero del certificato medico al datore di lavoro entro 2 giorni dall'inizio della malattia. Se il datore di lavoro non riceve questa attestazione di malattia entro le 48h, l'assenza è considerata ingiustificata e al dipendente saranno detratti giorni di stipendio in numero equivalente ai giorni di assenza, fatta salva la

possibilità di applicare le sanzioni di cui all'articolo 7. Il responsabile/ufficio personale inseriranno la malattia sul calendario di Sharepoint attraverso il quale sarà informata l'intera azienda.

7.6 Per le malattie inferiori ai 12 giorni, il contratto collettivo del settore commercio prevede le seguenti norme di remunerazione: per i primi due eventi di malattia dell'anno, i primi 3 giorni di malattia vengono pagati per intero; al terzo evento di malattia, i primi 3 giorni vengono pagati al 66%; al quarto evento di malattia i primi 3 giorni vengono pagati al 50%; dal quinto evento di malattia i primi 3 giorni non sono più retribuiti. Queste norme rigorose non si applicano a lunghi congedi per malattia, day hospital, assenze per malattia durante la gravidanza e alle malattie gravi.

7.7 I dipendenti hanno diritto a 173 ore di ferie annuali. Il lavoratore è tenuto per legge a fruire di almeno quattro settimane di ferie per ogni anno di servizio. Le ferie devono essere chieste per tempo utilizzando l'apposito modulo. Giorni di ferie aggiuntivi (più di 2 giorni) saranno scalati dalle ferie; singoli giorni o ore saranno detratti dalle ore di permesso.

7.8 I dipendenti maturano ogni anno 32 ore di ferie per festività soppresse e ore di permesso in funzione dell'anzianità di servizio: fino a due anni di servizio nessuna ora di permesso aggiuntiva; dal 2° al 4° anno 36 ore di permesso, dal 4° anno 72 ore di permesso.

7.9 I dipendenti devono godere delle ferie che competono loro su base annuale nello stesso anno in cui le maturano. Il piano ferie annuale va studiato di conseguenza. Le ore di permesso maturate durante il rapporto di lavoro possono essere godute prima della cessazione del rapporto; le ore di permesso non godute alla data di cessazione del rapporto vengono pagate.

7.10 Per le assenze fino a mezza giornata, il tempo di assenza durante la fascia vincolata viene detratto dal monte ore di permessi pagati.

7.12 Tutto il personale deve prendere due settimane di ferie almeno una volta all'anno. Vacanze più lunghe devono essere compatibili con le esigenze aziendali e devono essere approvate in modo specifico dalla Direzione.

7.13 L'Agenzia Casa Clima si riserva il diritto di chiudere l'attività e disporre vacanze collettive aziendali in determinati periodi dell'anno (ad esempio: agosto, Natale, ponti festivi, ecc.). Tale evenienza sarà comunicata a tempo debito e i giorni corrispondenti saranno dedotti da quelli di ferie. I dipendenti devono considerare questo aspetto nella propria pianificazione delle ferie.

7.14 Viene prevista la possibilità di godere del venerdì estivo per il periodo indicato dall'Agenzia (indicativamente metà giugno – metà settembre). Durante questo periodo, per il solo venerdì pomeriggio non si deve chiedere il permesso di assenza e verranno addebitati al dipendente che ne usufruisce h 2,5 di permesso. In questi mesi è consentito chiudere il mese con orari negativi, che verranno compensati con permessi. In questi pomeriggi l'Agenzia resterà chiusa al pubblico.

## **8. Ore di straordinario**

In generale, le ore di straordinario si considerano già pagate attraverso il forfait per lavoro straordinario. Il datore di lavoro può imporre ai dipendenti ore di straordinario in caso di necessità o emergenza. Analogamente, facendo riferimento al lavoro che il dipendente deve svolgere, il datore di lavoro può disporre un limite massimo di ore di straordinario per singolo individuo.

Con il consenso della Direzione, giornate intere e mezza giornate di lavoro prestate il sabato, la domenica o in giorno festivo possono essere compensate con una giornata o mezza giornata libera da godere entro il mese successivo (riposo compensativo). In questo caso è previsto il seguente schema di compensazione: fino a 4 h di servizio si potranno compensare 4 h di lavoro; oltre le 4 h verrà compensata l'intera giornata (8 h).

In caso di missioni e servizi fuori sede è possibile compensare l'orario di rientro dalla missione con un ritardato ingresso in Agenzia. Tale ingresso compensativo è consentito il giorno successivo alla data di esecuzione della missione per garantire un adeguato riposo al lavoratore previo avviso dell'ufficio personale e del proprio responsabile. La compensazione è prevista per rientri dopo le ore 21 fino alle ore 24.00 e consentirà un ingresso ritardato per un massimo di 12 ore dalla fine missione. (Es. fine missione ore 22.00 è consentito l'ingresso in Agenzia entro le ore 10.00).



## 9. Servizi fuori sede e viaggi di lavoro

9.1 I servizi fuori sede e i viaggi di lavoro sono effettuati unicamente con lo scopo di svolgere o dare attuazione a interventi, compiti, interessi e richieste dell'Agenzia CasaClima.

9.2 I servizi fuori sede o i viaggi di lavoro devono essere approvati dal diretto superiore prima di essere effettuati, comunque con almeno 2 giorni di anticipo, utilizzando il modulo del caso. Servizi fuori sede urgenti e imprevisti possono essere approvati anche all'ultimo minuto.

L'orario di lavoro previsto per le gite facoltative sarà di 8 ore, in caso di trasferte o gite obbligatorie verrà rendicontato l'orario effettivamente svolto.

Per le trasferte che si concludono con una cena di lavoro o altro evento, quest'ultima non dovrà essere conteggiata come orario di servizio. La missione dovrà essere considerata terminata alla fine dell'incontro formale.

9.3 I viaggi di lavoro o i servizi fuori sede devono essere organizzati in modo da essere convenienti sotto il profilo dei costi, ben tollerabili per il personale e rispettosi dell'ambiente. Se possibile per i viaggi di lavoro o i servizi fuori sede si dovranno utilizzare i mezzi pubblici. Inoltre sono disponibili due auto aziendali, che devono essere prenotate nell'apposito calendario. L'uso dell'auto personale è consentito solo in circostanze eccezionali ed è soggetto a esplicita autorizzazione. I viaggi aerei devono essere approvati dal Direttore. Non vengono liquidati i viaggi di lavoro le cui spese siano sostenute da una organizzazione invitante.

9.4 Vengono rimborsate solo le spese per servizi esterni realizzati al di fuori del comune in cui si trova la sede di lavoro e il luogo di residenza del dipendente. In ogni caso, ai dipendenti può essere riconosciuto un fondo spese per i servizi esterni a titolo di anticipo.

9.5 Le spese per i servizi fuori sede vengono calcolate in modo analitico a fronte di pezze giustificative valide ai fini fiscali (fatture, scontrini o ricevute fiscali, ricevute di spesa). In linea di principio, tutti i documenti devono essere intestati all'Agenzia CasaClima. Per il rimborso delle spese vale quanto segue:

- Rimborso delle spese di trasporto e di viaggio effettivamente sostenute.
- Rimborso delle spese di trasporto e di viaggio per i dipendenti residenti fuori città per il raggiungimento della propria abitazione; in questi casi la spesa non deve superare il corrispettivo di un eventuale rientro in sede.
- Rimborso delle spese per parcheggio e pedaggi.
- Rimborso delle spese per i pasti in base alla fattura, per un importo massimo di € 18,00 a pasto.
- Pagamento di massimo due pasti al giorno se il servizio fuori sede o il viaggio di lavoro si svolge dal mattino alle ore 20.00, in questi casi, in situazioni in cui non si è usufruito di una spesa di € 18,00 al pasto del pranzo, è consentita una spesa massima di € 36,00 giornaliera. Si può presentare solo una fattura o una ricevuta per pasto. Altre spese personali, come bevande fuori pasto e simili, non saranno rimborsate.
- Dal 01.12.2016 le spese di ristorazione /pernottamento saranno rimborsate in busta paga previa presentazione all'ufficio personale delle fatture/ricevute per le spese sostenute. Il dipendente è pregato di farsi rilasciare la ricevuta/fattura per la spesa effettivamente sostenuta e pertinente alla prestazione indicata; l'ufficio personale provvederà a rimborsare gli importi come da direttiva.
- Per il pernottamento normalmente si considera una struttura che corrisponda a uno standard massimo di 3 stelle. A livello nazionale il prezzo di riferimento per la prenotazione di un pernottamento con colazione è di 90,00 euro per persona al giorno. Per i viaggi all'estero e nei grandi centri l'importo massimo è di 110,00 euro.

L'uso dell'auto privata per espletare obblighi di servizio è remunerato con rimborso chilometrico. La tariffa chilometrica viene adeguata semestralmente (01.01 e 01.07) come indicato dal sito della provincia di Bolzano:

<http://www.provincia.bz.it/personale/temi/rimborso-chilometrico.asp>

- Le carte d'imbarco dei viaggi in aereo ed i biglietti dei treni devono essere consegnate insieme al rapporto di viaggio.
- Le spese per il taxi sono ammesse solo per trasporto intra-urbano. In caso di viaggi da e verso gli aeroporti / transfer vanno utilizzate alternative più convenienti (treno, autobus,



metropolitana, ecc). Fanno eccezione situazioni straordinarie (scioperi, ritardi, orari dei voli, mancanza di alternative, ecc.).

- Altre ricevute o spese (ad esempio: forniture per ufficio, riparazioni, ecc.) saranno rimborsate solo se legate esclusivamente all'interesse dell'azienda.
- Il dipendente senza la preventiva autorizzazione del Direttore non può disporre del denaro dell'Agenzia per offrire cibi e/o bevande a terzi.

Al termine del servizio fuori sede deve essere immediatamente redatto il rapporto di viaggio, che dovrà essere consegnato all'ufficio personale insieme ai documenti giustificativi. Eventuali differenze rispetto al fondo spese ricevuto saranno immediatamente compensate o rimborsate. Il rapporto sul servizio fuori sede deve riportare nello specifico il tempo di percorrenza e la durata.

9.6 In casi particolari, precedentemente discussi ed approvati dalla Direzione, la rendicontazione delle spese si può discostare dai punti 9.1, 9.2, 9.3, 9.4 e 9.5.

## 10. Auto di servizio

L'auto aziendale deve essere restituita pulita e con rifornimento fatto (almeno un quarto di serbatoio pieno). Il veicolo è coperto da assicurazione auto, assicurazione sulla responsabilità civile (RC auto), polizza kasko e polizza di tutela giudiziaria. Eventuali danni devono essere segnalati immediatamente. I dipendenti alla guida dell'auto devono rispettare quanto previsto dalle norme vigenti del codice della strada; multe o ammende sono a carico del conducente. È consentito trasportare persone solo se necessarie per svolgere i lavori dell'Agenzia o in situazioni di emergenza. Non è consentito utilizzare il veicolo aziendale per fini privati. Va tenuto un registro viaggi.

## 11. Multilinguismo

11.1 Dal 1° gennaio 2012 non viene più riconosciuta ai nuovi assunti l'indennità di bilinguismo. Per i contratti che includono l'indennità di bilinguismo, quest'ultima viene pagata dall'INPS nella misura del 30% durante il periodo di maternità facoltativa.

11.2 L'Agenzia è sostanzialmente bilingue e ci si aspetta che ogni dipendente abbia almeno una conoscenza passiva adeguata della seconda lingua. Pertanto l'Agenzia non ha l'obbligo di tradurre ogni documento interno in entrambe le lingue.

11.3 Nell'assumere nuovi dipendenti, a parità di qualifica, la conoscenza della lingua inglese rappresenta un titolo preferenziale per la selezione.

## 12. Parcheggio

12.1 L'uso di un posto auto nel garage sotterraneo è soggetto a disponibilità e deve essere espressamente richiesto. Il canone di abbonamento mensile per il parcheggio viene detratto dalla busta paga.

12.2 In data 1 gennaio 2015 l'abbonamento mensile per il parcheggio è di 33,71 euro e viene scalato mensilmente dallo stipendio. Per le persone con disabilità e gli invalidi l'uso del parcheggio è gratuito. Sarà addebitato l'intero importo dell'abbonamento mensile anche qualora il parcheggio non venga utilizzato per tutto il mese.

12.3 Il canone di uso del parcheggio sarà adeguato annualmente nel mese di gennaio tenendo conto dell'aumento dell'indice generale dei prezzi al consumo (ISTAT) per le famiglie di operai e impiegati. L'uso del posto auto è soggetto alle regole stabilite dal gestore del parcheggio, che verranno consegnate insieme al permesso di utilizzo.

## 13. Buoni pasto elettronici

I dipendenti ricevono una tessera elettronica per i pasti, che può essere utilizzata nei ristoranti convenzionati nella fascia oraria compresa tra le 11.30 e le 14.30 esclusivamente nei giorni in cui il dipendente è in servizio. La tessera non può essere utilizzata quando il dipendente è in vacanza o sta

usufruendo di periodi di riposo compensativo. Per i servizi fuori sede si può utilizzare la tessera, oppure si può ricorrere al rimborso spese come da norme sui servizi fuori sede.

È consentito l'uso dei buoni pasto anche nei giorni di lavoro parziale, con un minimo di 4h giornaliere lavorate.

Il valore del Pass Lunch è di € 7,00 dal 01.07.2015.

#### **14. Agevolazioni famiglia – lavoro**

I dipendenti con figli in età di asilo nido (3 mesi – 3 anni) potranno ricevere dall'Agenzia un aiuto economico per il pagamento della retta dell'asilo. Perché venga riconosciuto questo contributo è necessario:

- che entrambi i genitori siano lavoratori; dovrà essere fornita una dichiarazione del datore di lavoro del coniuge o nel caso di lavoratore autonomo un'autodichiarazione e la partita iva dell'attività.
- aver fornito all'ufficio personale l'iscrizione ed il pagamento della retta relativa all'asilo.

Le possibilità di contributo si diversificano nella possibilità di ricevere € 1,15/h in caso di iscrizione ad un asilo comunale e la possibilità di effettuare una convenzione con Tagesmutter/Kitas per le ore concordate con la Direzione. Il contributo economico in caso di convenzione con Tagesmutter/Kitas sarà di € 2,50 €/h; i restanti € 2,50/h saranno a carico del genitore ed € 2,50/h saranno a carico del contributo provinciale.

Il massimo delle ore sarà riconosciuto nel caso in cui entrambi i lavoratori siano occupati a tempo pieno per un minimo di h 8 al giorno. Nel caso in cui un genitore svolga un orario di lavoro ridotto, le ore riconoscibili saranno quelle relative al genitore con il minor orario lavorativo.

#### **15. Azioni disciplinari**

Il mancato rispetto degli obblighi da parte del personale dipendente ha quali conseguenze azioni disciplinari che possono essere imposte dal datore di lavoro in relazione all'entità della violazione:

- rimprovero verbale per infrazioni minori;
- richiamo scritto in caso di reiterazione delle infrazioni di cui al punto 1);
- sanzione pecuniaria per un importo massimo pari a 4 ore di normale retribuzione;
- sospensione della retribuzione e dal servizio per 10 giorni al massimo;
- licenziamento senza preavviso per motivi disciplinari e con le conseguenze pertinenti e giuridiche del caso.

La sanzione pecuniaria sarà applicata nei confronti dei dipendenti che:

- ritardano senza motivo l'inizio del lavoro o abbandonano senza giustificazione il posto di lavoro prima di aver terminato il lavoro;
- eseguono in modo negligente il lavoro loro affidato;
- rimangono assenti dal lavoro fino a tre giorni durante l'anno solare senza giustificato motivo;
- non comunicano immediatamente all'azienda il proprio cambio di residenza;
- violano disposizioni del contratto collettivo in vigore o compiono atti di negligenza tali da compromettere la disciplina e l'ordine all'interno dell'azienda.

L'importo della sanzione pecuniaria deve essere trasferito al Fondo Pensione dei lavoratori dipendenti, i quali hanno il diritto di prendere visione dei documenti attestanti l'avvenuto versamento.

Il provvedimento di sospensione della retribuzione e dal servizio si applica ai dipendenti che:

- fanno affermazioni o compiono azioni che danneggiano la reputazione dell'azienda o sono in contrasto con gli interessi e gli obiettivi aziendali;

- danneggiano in modo comprovatamente intenzionale oggetti di lavoro e d'uso;
- si presentano al lavoro in evidente stato di ebbrezza o sotto l'effetto di stupefacenti;
- reiterano più di tre volte in un anno una violazione per la quale è prevista una sanzione pecuniaria, fatta eccezione per l'assenza ingiustificata.

Fatta salva la possibilità di ulteriori azioni legali, la misura di cui al punto 5 (licenziamento per motivi disciplinari) è applicabile solo per le seguenti violazioni:

- assenza ingiustificata per più di tre giorni in un anno solare;
- reiterazione di ritardi ingiustificati per oltre cinque volte nell'anno solare dopo formale richiamo scritto;
- grave violazione degli obblighi previsti dall'articolo 6;
- violazione delle norme legislative in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008, e delle varie norme di sicurezza riguardanti il lavoro, lo stoccaggio, la conservazione, la vendita e il trasporto;
- abuso di fiducia, concorrenza, violazione dell'obbligo di riservatezza;
- esecuzione di lavori per sé o per soggetti terzi al di fuori dell'orario di lavoro in concorrenza con l'attività dell'azienda;
- la reiterazione, per più di tre volte in un anno, di una determinata violazione che ha quale conseguenza la sospensione, fatto salvo quanto disposto per i ritardi reiterati.

#### **15. Disposizioni in materia di sanzioni disciplinari**

L'eventuale applicazione di sanzioni disciplinari deve essere comunicata ai dipendenti interessati mediante lettera raccomandata entro 15 giorni dalla scadenza del termine che è stato dato loro per presentare una giustificazione.

Per ragioni legate alla difficoltà di valutare la giustificazione e di prendere una decisione, il periodo sopra citato può essere esteso a 30 giorni dalla comunicazione scritta al dipendente.

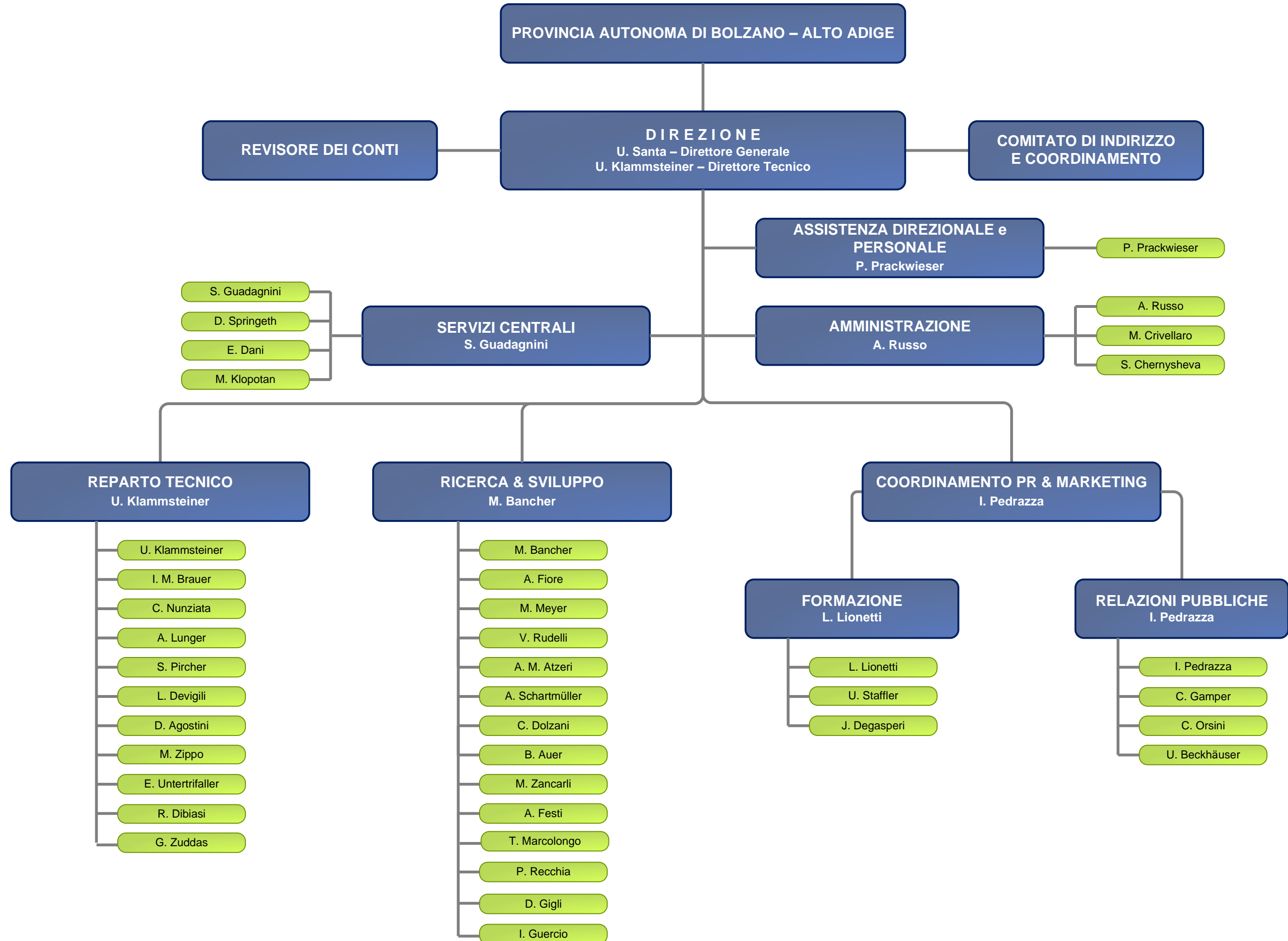
Bolzano, data .....

.....

Per accettazione  
il / la dipendente

# ORGANIGRAMMA

Agenzia per l'Alto Adige – CasaClima  
gennaio 2023



# ORGANIGRAMM

Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus  
Jänner 2023

