

Codice Etico

CERTOSA SERVIZI S.r.l., costituita nel 2010 attraverso l'apporto di competenze ed esperienze ultraventennali, è attiva nel settore dell'efficienza energetica a livello nazionale e opera soprattutto come Società di Servizi Energetici Integrati (ESCo).

L'attività della Società è svolta nell'integrale osservanza delle leggi, con condotte improntate ai valori di onestà, lealtà e buona fede, nei confronti dei dipendenti, dei *partners* commerciali e finanziari e dei Clienti, ritenendo che l'etica nella conduzione degli affari sia imprescindibile per il successo dell'attività di impresa.

Il presente Codice Etico, predisposto anche ai sensi e per gli effetti di cui al D. Lgs. 231/2001, si propone di racchiudere e statuire l'insieme dei principi e regole, la cui puntuale ottemperanza da parte dei destinatari, unitamente alle procedure aziendali, è di fondamentale importanza per il buon funzionamento e la reputazione della Società.

Tutti coloro che operano nell'azienda si impegnano ad attuare con trasparenza e a far osservare, nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità, il contenuto del Codice, mediante modelli di comportamento ispirati alle regole in esso previste e finalizzati ad impedire condotte in contrasto con i principi ivi enunciati.

Le disposizioni del Codice Etico devono essere parimenti osservate da chiunque tratti affari in nome e per conto di Certosa Servizi (impiegati, direttori, amministratori, consulenti, collaboratori, etc.). Il Codice Etico contiene infatti le regole e i principi ritenuti fondamentali per rafforzare l'impegno teso a contrastare la corruzione e fa parte delle direttive aziendali poste a presidio, tra gli altri, dei rischi sulla responsabilità amministrativa dell'impresa ai sensi del predetto decreto e successive normative.

CHI SONO GLI STAKEHOLDERS

Certosa Servizi identifica come *stakeholders* tutti i soggetti - italiani o stranieri, pubblici o privati - portatori di interessi legittimi nei confronti dell'Azienda a qualunque titolo, ovvero coloro che ne influenzano il successo e/o sono a loro volta influenzati dalla sua attività, con ciò intendendosi quindi, tra gli altri, i collaboratori, gli azionisti, i clienti, i fornitori, le Istituzioni, la comunità finanziaria e la Pubblica Amministrazione.

CONFLITTI DI INTERESSE

I destinatari del Codice Etico devono evitare tutte le situazioni ed astenersi da ogni attività in cui si possa manifestare anche solo un potenziale conflitto di interessi tra le attività economiche personali e le mansioni ricoperte all'interno della struttura di appartenenza.

Ad essi non è inoltre consentito perseguire interessi propri a danno degli interessi sociali, né fare un uso personale non autorizzato di beni aziendali, né detenere interessi direttamente o indirettamente in società concorrenti, clienti, fornitrici o addette alla certificazione dei conti.

“Salvaguardare le capacità rigenerative della Terra, i diritti umani ed il benessere della comunità”

“Dinamismo, innovazione per un abitare e un vivere ecosostenibile”

“La sostenibilità è la leva fondamentale dello sviluppo”

MISSION

- Contribuire alla crescita professionale dei propri collaboratori;
- Adottare modelli di consumo e di produzione che salvaguardino l'ambiente in cui si vive;
- Realizzare elementi di innovazione e di progresso tecnologico per la comunità nel rispetto dell'etica e della trasparenza;

LA SOCIETÀ

Certosa Servizi S.r.l. è una **Energy Service Company (E.S.Co)** che opera a livello nazionale nel settore dell'efficienza energetica ed ha conquistato progressivamente negli anni una posizione di prestigio, avvalendosi di professionisti specializzati in diverse discipline, provenienti da aziende nazionali e multinazionali.

Certosa Servizi, che opera con certificazioni di qualità, è in grado di assicurare sia la progettazione che la realizzazione di impianti termici e tecnologici tra i più impegnativi e avanzati, rispondendo appieno alle aspettative del mercato in termini di prestazioni, affidabilità, rispetto dell'ambiente, costi e sicurezza.

Gli ambiti di competenza in cui opera la Società sono:

- Residenziale;
- Industriale;
- Terziario avanzato;
- Enti/Istituzioni.

Certosa Servizi opera nel settore della gestione di immobili e servizi, ovvero nel Facility Management, svolgendo tutte quelle attività indispensabili per gestire la piena funzionalità di un edificio e/o patrimonio immobiliare, risolvendo le criticità individuate, le insorgenze problematiche impreviste e migliorando l'efficienza.

Il Servizio viene svolto attraverso la scelta di soluzioni ottimali al fine di ottenere le migliori performance e assicurare un corretto processo manutentivo e gestionale dei patrimoni immobiliari contribuendo ad incrementarne il valore.

I servizi di Facility Management erogati da Certosa Servizi includono

- ✚ Controllo, pianificazione e coordinamento degli interventi tecnico-manutentivi;
- ✚ Selezione dei fornitori esterni per l'espletamento di servizi di supporto necessari al processo di gestione immobiliare quali:
 - ❖ Cura del verde;
 - ❖ Servizi di igiene ambientale;

- ❖ Servizi di portierato/reception;
- ❖ Servizi di presidio e sorveglianza;
- ❖ Coordinamento di tutte le maestranze che svolgono diversi compiti negli edifici;
- ❖ Reperibilità per ogni tipo di intervento;
- ❖ Verifica delle disfunzioni o dei guasti segnalati;
- ❖ Illuminazione;
- ❖ Definizione e successivo controllo dei piani di sicurezza e antincendio .

PRINCIPI GENERALI

I VALORI

I valori aziendali, unitamente alla missione, contraddistinguono l'identità dell'impresa e contribuiscono a orientare il suo *business*, le sue scelte strategiche e la sua politica. Essi rappresentano l'impegno morale dell'impresa nei confronti degli stakeholders e della società in genere, e costituiscono, per coloro che operano all'interno dell'azienda, i principi guida cui ispirare, giorno per giorno, i propri comportamenti organizzativi.

In Certosa Servizi siamo convinti che un'impresa possa raggiungere grandi risultati solo se si fonda su valori forti e positivi come:

la correttezza

Rispettiamo le regole e le normative vigenti, operiamo con trasparenza, salvaguardiamo i diritti delle persone e l'ambiente, contribuiamo allo sviluppo della comunità, ci opponiamo a comportamenti non etici contrari ai principi di correttezza ed onestà.

la competenza

Garantiamo al cliente qualità e servizio, investiamo sulla formazione e sull'apprendimento continuo, sviluppiamo e valorizziamo la professionalità, trasmettiamo la conoscenza.

lo spirito di squadra

Lavoriamo insieme per raggiungere obiettivi comuni, rispettiamo i ruoli e abbiamo fiducia negli altri, ci incoraggiamo e ci supportiamo a vicenda, non cerchiamo colpevoli ma soluzioni, contribuiamo a creare un clima positivo.

lo spirito innovativo

Ci poniamo obiettivi nuovi e sfidanti, cerchiamo soluzioni innovative per l'ambiente, sviluppiamo nuove idee, investiamo nell'innovazione, perseguiamo il miglioramento continuo dell'ambiente in cui viviamo.

I PRINCIPI DI COMPORTAMENTO

Coerentemente con i propri valori, Certosa Servizi ha formalizzato i principi fondamentali su cui si basano le politiche e i comportamenti della Società e ai quali devono uniformarsi tutti coloro che operano e collaborano con Certosa Servizi.

La Direzione aziendale si impegna a rispettare tali principi nella gestione della Società e degli affari, a diffonderli e promuoverli all'interno e all'esterno dell'organizzazione e a far sì che essi vengano rispettati da coloro che gestiscono qualsiasi tipo di attività o risorsa per conto dell'Azienda stessa, attraverso un'esplicita previsione delle modalità di condotta cui attenersi.

- Rispettare le leggi, i regolamenti, gli accordi e tutto quanto espresso nel presente Codice Etico, assumendo in qualsiasi situazione o contesto un comportamento integro e coerente con i valori, i principi e le politiche della Società;
- Evitare qualsiasi forma di discriminazione e assumere le decisioni in modo equo, obiettivo e imparziale, rifiutare lo scambio di omaggi o benefici ricevuti od offerti oltre le consuetudini legate a cortesia e buona educazione che possano essere intesi come strumenti volti ad influire sulla indipendenza di giudizio e di condotta delle parti coinvolte;
- Evitare situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse, con ciò intendendosi anche il caso in cui un collaboratore persegua un interesse diverso dalla missione dell'Impresa e dal bilanciamento degli interessi degli stakeholders, ovvero si avvantaggi personalmente di opportunità d'affari dell'Impresa.

- Rispettare la dignità individuale e l'integrità fisica e morale di ogni persona in qualsiasi situazione o contesto;
- Garantire la sicurezza sul lavoro e nell'utilizzo dei prodotti finiti, promuovere la cultura della salute e il valore della vita presso tutti gli stakeholders;
- Non attuare alcuna forma discriminatoria, tutelare la diversità, garantire pari opportunità e promuovere la crescita personale, professionale e culturale delle persone;
- Valorizzare le differenze, favorendo lo scambio di idee ed opinioni.

I PRINCIPI DI COMPORTAMENTO

- Sostenere un dialogo aperto con gli interlocutori, prestando attenzione alle loro aspettative e comunicando in modo chiaro le scelte e gli impegni intrapresi dalla Società;
- Diffondere informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo da permettere ai destinatari di assumere decisioni consapevoli nelle relazioni da intrattenere con la Società stessa.

- Garantire la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, in conformità alle disposizioni di legge;
- Non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi all'esercizio della propria attività professionale.
-

LA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA

L'impegno di Certosa Servizi nella Responsabilità Sociale d'Impresa si esplica nella volontà di misurare, gestire ed integrare l'impatto ambientale, sociale ed economico, nella convinzione che siano le scelte responsabili a garantire all'Impresa e alla comunità una crescita sostenibile nel tempo.

Consapevole del proprio ruolo nel contesto sociale ed economico, Certosa Servizi persegue il proprio sviluppo attraverso la creazione di valore a beneficio dell'impresa stessa e di tutte le parti interessate, coniugando:

- **Sostenibilità economica**, ovvero l'impegno ad investire nella crescita dell'Azienda, garantendone la continuità nel tempo, attraverso un piano strategico focalizzato sul rafforzamento dei Fattori Critici di Successo;
- **Sostenibilità sociale**, intesa come la volontà di farsi carico delle legittime aspettative degli stakeholders (dipendenti, clienti, fornitori, ecc.) e di ridistribuire il valore creato nel rispetto dell'interesse comune;
- **Sostenibilità ambientale**, attuata mediante la realizzazione di soluzioni innovative per migliorare l'impatto ambientale dei propri prodotti.

L'impegno concreto di Certosa Servizi nell'adottare comportamenti responsabili a beneficio dell'azienda stessa e dei soggetti a cui l'impresa deve rendere conto, nonché la sua vocazione alla qualità ed al miglioramento continuo, a tutela delle risorse naturali e a salvaguardia dei diritti umani, ben oltre il mero rispetto delle leggi, sono i cardini dell'attività della Società.

Coerentemente con i propri principi e con la propria missione, Certosa Servizi ha intrapreso questo percorso formalizzando una Politica Integrata per la qualità e l'ambiente di certificazioni:

UNI EN ISO 9001

CERTIFICAZIONE AMBIENTALE UNI EN ISO 14001 (Tuv- InterCert SAAR)

ATTESTAZIONE DI QUALIFICAZIONE ESECUZIONE LAVORI PUBBLICI (Bentley SOA)

CERTIFICAZIONE F-GAS (CSI -CERT)

AREE DI APPLICAZIONE

RAPPORTI E COMPORTAMENTI INTERNI

Rapporti con i collaboratori

Certosa Servizi considera i propri collaboratori una risorsa strategica, garantisce il rispetto dei loro diritti, favorisce il loro benessere e ne promuove la crescita professionale e personale con una gestione orientata a valorizzare le persone, ottimizzare l'organizzazione e premiare i risultati.

In particolare Certosa Servizi non ammette il ricorso al lavoro infantile né al lavoro obbligato di alcun tipo; garantisce un luogo di lavoro sicuro e salubre; rifiuta ogni forma di discriminazione, assicura a tutti i dipendenti pari opportunità, equità di trattamento, libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva; non ammette né sostiene in alcun modo l'utilizzo di punizioni o altre forme di coercizione mentale o fisica o di abuso verbale; eroga a tutti i dipendenti una retribuzione superiore ai minimi previsti dalla legge e rispetta le normative che regolano gli orari di lavoro, favorendo, ove possibile, la conciliazione fra vita lavorativa e vita privata.

Attraverso il processo di gestione etica delle risorse umane basato sui valori e sui principi aziendali, Certosa Servizi seleziona, inserisce e sviluppa i propri collaboratori valorizzando le potenzialità individuali e puntando alla loro eccellenza come leva strategica per la competitività dell'impresa e il raggiungimento degli obiettivi.

RAPPORTI E E COMPORTAMENTI ESTERNI

Rapporti con i clienti

I clienti rappresentano un asset fondamentale del patrimonio aziendale; per questa ragione Certosa Servizi si pone l'obiettivo primario di massimizzarne la soddisfazione e consolidarne la fedeltà, offrendo elevati standard di qualità e servizio, e impostando ogni rapporto secondo criteri di lealtà, professionalità e trasparenza, nell'assoluto rispetto delle normative vigenti in tema di antiriciclaggio, tutela dei dati personali e antiusura ed evitando il ricorso a qualsiasi pratica elusiva.

Nella conduzione delle trattative commerciali, Certosa Servizi pratica condizioni adeguate a ciascun tipo di cliente, stabilendo trattamenti omogenei e allineando gli incentivi commerciali alle prassi di mercato tipiche del settore.

Certosa Servizi si è inoltre strutturata per monitorare costantemente il profilo e le aspettative degli utilizzatori, per individuare in anticipo l'evoluzione della domanda e fornire in tempi rapidi le soluzioni che meglio rispondono alle esigenze degli utenti.

Rapporti con i partner contrattuali

I partner contrattuali di Certosa Servizi rendono possibile con la loro collaborazione la concreta realizzazione quotidiana dell'attività dell'Impresa. Certosa Servizi rispetta il loro importante contributo, si impegna a trattare con loro a condizioni di parità e rispetto reciproco e riconosce la loro legittima aspettativa di ricevere istruzioni chiare circa la natura dell'incarico nonché regolazioni corrette di quanto dovuto.

Nella selezione dei Partner contrattuali - effettuata attraverso procedure chiare, certe e non discriminatorie - Certosa Servizi utilizza esclusivamente criteri legati alla competitività oggettiva dei servizi e dei prodotti offerti ed alla loro qualità, intesa anche come rispondenza del fornitore ai principi espressi nel Codice Etico.

In fase di stipula del contratto, Certosa Servizi esibisce - e chiede ai Partner contrattuali analogo impegno - tutte le informazioni necessarie per mettere entrambi nelle condizioni di eseguire correttamente gli impegni assunti evitando fraintendimenti nonché forme di abuso e di illegalità.

Certosa Servizi gestisce i rapporti con i fornitori applicando i principi deontologici che sono alla base del mondo degli affari, impegnandosi a sviluppare rapporti di cooperazione e collaborazione che consentano di scambiarsi know-how utili per le rispettive attività.

Rapporti con i fornitori

In nessun caso, un fornitore dovrà o potrà essere preferito ad altro in ragione di rapporti personali, favoritismi o altri vantaggi diversi da quelli dell'esclusivo interesse e beneficio della Società.

Gli atti di cortesia commerciale, quali omaggi o forme di ospitalità o qualsiasi altro beneficio, sono consentiti soltanto se di modico valore e tali da non compromettere l'integrità e la reputazione delle parti; tali atti non dovranno comunque poter essere interpretati come destinati ad ottenere vantaggi o favori in modo improprio.

Durante l'esecuzione del rapporto di affari, la Società si impegna a rispettare quanto stabilito nel contratto, evitando modifiche non autorizzate e predisponendo adeguati meccanismi di controllo e di salvaguardia.

Tutti i rapporti fra Certosa Servizi e le Istituzioni Pubbliche sono improntati a principi di legalità, correttezza, trasparenza, collaborazione e non ingerenza, nel rispetto dei reciproci ruoli.

La Società rifiuta qualsivoglia comportamento che possa essere anche soltanto interpretato come di natura collusiva o comunque idoneo a pregiudicare i suddetti principi; allo stesso modo si oppone a logiche di condizionamento delle decisioni da parte di soggetti terzi, in ogni forma espresse ed attuate, volte ad influenzare decisioni di Certosa Servizi o a richiedere un trattamento di favore.

Nell'ambito di tali rapporti, non è ammessa alcuna forma di regalo o altro beneficio al funzionario pubblico coinvolto o ai suoi familiari o a soggetti in qualunque modo allo stesso collegati ed in qualsiasi forma attuata, anche per interposta persona, rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione delle attività collegabili alla Società.

Certosa Servizi si astiene inoltre dal ricercare o instaurare relazioni personali di favore, influenza, ingerenza con l'obiettivo di condizionarne, direttamente o indirettamente, l'attività.

Certosa Servizi è attenta alle istanze provenienti dal contesto sociale in cui opera e riconosce, in via di principio e per quanto ragionevolmente possibile, la responsabilità morale nel contribuire al suo miglioramento, attraverso l'offerta di stimoli culturali, la promozione della pratica sportiva e l'attenzione a chi versa in condizioni di disagio e sofferenza.

Coerentemente con i propri principi e in un'ottica di trasparenza, Certosa Servizi non supporta manifestazioni o iniziative che abbiano un fine esclusivamente o prevalentemente politico, non finanzia partiti, loro rappresentanti o candidati, si astiene da qualsiasi pressione diretta o indiretta nei confronti di esponenti politici e non eroga contributi ad organizzazioni sindacali o associazioni con le quali possa ravvisarsi un conflitto di interessi.

Rapporti con la comunità finanziaria e gli enti di controllo

Il vertice aziendale si impegna a comunicare tempestivamente ai componenti della comunità finanziaria le informazioni che possano incidere in modo effettivo o potenziale sul valore di Certosa Servizi assicurando la massima collaborazione agli enti di controllo, fornendo le informazioni richieste e garantendo, in sede di verifica ispettiva o di sopralluogo, la disponibilità del proprio personale, l'accesso guidato alle strutture e la fruibilità della documentazione.

Certosa Servizi in seguito a eventuali rilievi da parte dell'organo di controllo, si attiva prontamente per la sua gestione e/o per il tempestivo riallineamento delle proprie attività in funzione delle indicazioni pervenute.

Nei casi complessi, ritenendo tali mozioni opportunità di miglioramento da tenere in considerazione nella definizione di strategie e politiche, Certosa Servizi concorda con l'ente le principali azioni da intraprendere instaurando un rapporto ispirato alla piena collaborazione e alla fiducia reciproca.

Ogni documento attestante la situazione patrimoniale e l'andamento della gestione economica e finanziaria di Certosa Servizi è basato esclusivamente su informazioni precise, esaurienti e verificabili. A tal fine Certosa Servizi assicura la corretta tenuta dei libri contabili nel rispetto delle norme di legge e di Statuto nonché l'osservanza dei principi di veridicità e correttezza nella redazione di qualsiasi documento giuridicamente rilevante nel quale si evidenzino elementi economici, patrimoniali e finanziari.

Certosa Servizi riconosce il fondamentale ruolo informativo svolto dai *mass media* verso il pubblico in generale e in particolare verso gli investitori.

A tale scopo, si impegna a collaborare pienamente con tutti gli organi di informazione, senza discriminazioni, al fine di rispondere con tempestività, completezza e trasparenza alle loro esigenze informative.

Le relazioni con i mezzi di informazione sono tenute esclusivamente dalle funzioni aziendali a ciò precipuamente preposte secondo criteri di condotta improntati ai principi di accuratezza, verificabilità, chiarezza e coerenza con le politiche e i principi della Società. Nessun altro dipendente o collaboratore è autorizzato a fornire informazioni di qualsivoglia natura a rappresentanti della stampa e dei *mass media* in genere, né ad avere con questi alcun tipo di contatto volto alla diffusione di notizie aziendali, avendo cura di trasferire alla funzione competente ogni richiesta pervenuta in tal senso.

La promozione pubblicitaria istituzionale e di prodotto rispetta i valori etici fondamentali della società civile in cui viene diffusa, mantiene sempre contenuti di veridicità e ripudia l'utilizzo di messaggi volgari od offensivi.

Certosa Servizi cura infine la redazione di pubblicazioni di interesse generale ed il mantenimento di siti web istituzionali e di prodotto che risultino completi, efficaci ed in linea con le aspettative del mercato.

MODALITÀ DI ATTUAZIONE E CONTROLLO

Una corretta ed efficace applicazione del Codice Etico è possibile soltanto attraverso l'impegno e il concorso dell'intera struttura di Certosa Servizi, cui è affidato il compito di rendere ogni singolo comportamento coerente con i principi espressi.

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica di una gestione trasparente, efficace ed efficiente, Certosa Servizi adotta ed attua modelli di organizzazione e controllo che prevedono misure idonee a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento del Codice nonché a scoprire ed eliminare tempestivamente le situazioni di rischio, prevenendo comportamenti illeciti o comunque contrari ai principi espressi nel Codice da parte di qualunque soggetto che agisca per la Società.

Certosa Servizi si avrà cura di modificare il Codice Etico qualora esso vada adeguato al contesto in cui opera l'Azienda e alle esigenze derivanti dall'evoluzione propria della Società stessa.

Il Codice e i suoi eventuali futuri aggiornamenti vengono definiti ed approvati dall'Amministratore Unico e dalla Direzione Aziendale e qualsiasi violazione verrà tempestivamente valutata dall'Organismo di Vigilanza per l'adozione degli opportuni provvedimenti sanzionatori.

La violazione delle disposizioni del presente documento costituisce illecito disciplinare o inadempimento alle obbligazioni contrattuali del rapporto di lavoro dipendente o funzionale o di collaborazione professionale, con ogni conseguente effetto di legge e di contratto.

Per i destinatari non dipendenti l'osservanza del Codice Etico costituisce presupposto per la prosecuzione del rapporto professionale o di collaborazione esistente.

Al Codice Etico viene data la massima diffusione nei confronti di tutti i destinatari, anche mediante l'inserimento nel sito istituzionale www.certosaservizi.com.