





# Chi siamo e come ci relazioniamo con i nostri pubblici

Questo documento racconta e ispira i comportamenti e la cultura della nostra azienda, concretamente basati su valori di Qualità, Rispetto ed Eccellenza.

Siamo una comunità locale con radici profonde, unita dalla tradizione, dalle competenze e da forti aspirazioni; prima ancora, siamo un'azienda fatta di persone, dove ciascuno è chiamato a dare il proprio contributo agendo con responsabilità, giorno dopo giorno: dal nostro modo di fare impresa dipendono sia la licenza di operare che ci viene concessa dal pubblico come anche la nostra reputazione.

In considerazione della complessità delle situazioni e dei contesti economici, istituzionali, sociali e culturali in cui operiamo, riteniamo importante definire con chiarezza l'insieme dei valori che Fontaneto riconosce, accetta e promuove.

Questi valori ispirano i comportamenti, la cultura e lo speciale modo di fare impresa che ci contraddistingue, e sono il presupposto fondamentale per la sopravvivenza nel lungo periodo di Fontaneto.

Le attività devono ovviamente essere svolte nella piena osservanza della legge, ma andando anche oltre gli obblighi e le norme: crediamo che il business possa prosperare solo in un quadro di concorrenza leale, con onestà, integrità e correttezza, nel rispetto dei Clienti, dei Fornitori, dei Dipendenti, dei Collaboratori, dei Partner commerciali e finanziari e delle Collettività in cui Fontaneto è presente.

Tutte le Persone che lavorano o collaborano con Fontaneto, senza distinzioni o eccezioni, si impegnano ad osservare e a fare osservare i principi del Codice Etico nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità; i manager, in quanto "leader" dei propri team, hanno la responsabilità aggiuntiva di dar concretezza ai valori del Codice Etico, promuovendo, con il proprio comportamento, la consapevolezza che agire secondo i principi del Codice Etico è elemento imprescindibile delle attività della nostra azienda.



# 1. Qualità di prodotto e di processo

LA QUALITÀ È UN VALORE FONDAMENTALE DELLA FONTANETO. LA NOSTRA FORZA SONO IL PRODOTTO E IL PERSONALE. Combinando questi elementi cardine fondamentali, si possono individuare 4 focus qualitativi:

- A. Qualità del prodotto.** In ogni fase della lavorazione bisogna rispettare e tutelare il prodotto, ponendo grande attenzione alle materie prime, alla lavorazione e al confezionamento. L'igiene è l'aspetto principe che deve accompagnare ognuno di noi in tutte le attività lavorative svolte all'interno della azienda: Fontaneto opera nel settore alimentare ed è ben consapevole di quanto l'attenzione alla qualità sia fondamentale, per questo l'azienda è certificata BRC Global Standard from Food Safety e IFS Food (International Features Standards). I prodotti vengono realizzati nel rispetto della tradizione, ma con una attenzione molto scrupolosa verso gli aspetti igienico-sanitari.
  
- B. Qualità del lavoro.** Ognuno dei collaboratori all'interno della Fontaneto deve aver chiaro i principi fondamentali di questo Codice etico e utilizzarli in ogni ambito come guida per il lavoro di tutti i giorni. È chiamato a comunicare con responsabilità, assumendosi l'onere di quello che dice, e deve essere disposto a ricevere e dare feedback anche costruttivamente critici con lo scopo di migliorarsi e di migliorare le sue attività. L'innovazione deve essere accettata e promossa: non può esserci futuro senza cambiamento.
  
- C. Qualità della comunicazione all'esterno.** La reputazione è uno dei beni più importanti che abbiamo, costruita in decenni di attività, con il lavoro serio e professionale di tutti. Va preservata e accresciuta dando un servizio eccellente ai nostri clienti, rispondendo sempre ai loro bisogni e alle loro necessità, rispettando le loro esigenze e promuovendo una mentalità orientata all'utente finale.
  
- D. Costo della NON QUALITÀ.** Ogni volta che scegliamo di non adoperarci per la qualità del prodotto andiamo incontro a costi produttivi nascosti: prima riusciamo ad individuare inefficienze, correggendole, più risparmieremo nel tempo.

## 2. Rispetto per le persone e per l'ambiente

Le Persone e il Prodotto sono la forza di Fontaneto. Il loro rispetto e l'attenzione al loro benessere rappresentano un impegno costante per Fontaneto. Per questo prima ancora di essere un dovere e un diritto, il lavoro in Fontaneto è inteso come un'opportunità che permette di realizzare bisogni e sogni, desideri, aspirazioni personali e professionali.

**Per questi motivi, desideriamo sottolineare alcuni punti per noi essenziali:**

**A. Qualità dell'ambiente di lavoro.** Spetta all'organizzazione garantire un ambiente lavorativo coinvolgente, motivante e caratterizzato da uno spirito di condivisione e collaborazione dove ciascun Collaboratore possa esprimere appieno il proprio talento.

**B. Le persone al centro.** Una moderna cultura del lavoro, che ponga la Persona al centro del sistema dei rapporti di produzione, non può accettare alcun compromesso sulla integrità della vita umana, anche a costo di un incremento dei costi e dei vincoli per l'impresa. Per questo, in Fontaneto, la sicurezza dei Dipendenti costituisce un principio fondamentale che ispira le scelte e le decisioni della Società e che viene perseguito con fermezza ed assoluto rigore. Ai Dipendenti e ai Collaboratori, la cui salute fisica e psicologica è considerata valore primario, sono garantite condizioni di lavoro sicure e salubri anche attraverso l'informazione, la formazione continua e la diretta responsabilizzazione di tutti nell'applicazione delle procedure di sicurezza e nella vigile azione preventiva. Le misure di prevenzione sono inoltre costantemente aggiornate per assecondare i mutamenti organizzativi e produttivi rilevanti per la salute e la sicurezza del lavoro e l'evoluzione della tecnica della prevenzione e della protezione.

**C. Fontaneto si pone inoltre l'obiettivo** creare condizioni di lavoro in cui ogni singolo dipendente e collaboratore abbia occasione di contribuire al disegno generale e crescere professionalmente in modo ottimale, e in cui nessuno sia svantaggiato, discriminato o escluso. Per questo motivo vengono promossi i rapporti interpersonali leali e rispettosi e, attraverso la parità di genere nelle assunzioni e nella retribuzione (retribuzione di base uguale per donne e uomini), i modelli di orario flessibile e la promozione della salute nel luogo di lavoro.

**D.** Il tono di voce nei rapporti tra i colleghi dev'essere sempre **rispettoso della dignità altrui**, del sesso, della razza, dell'orientamento sessuale e di ogni altra peculiarità propria degli individui. Non solo consideriamo inopportuno e da evitare ogni comportamento discriminatorio, ma riteniamo essenziale venga evitata l'adozione di un linguaggio scurrile, intrinsecamente violento, maschilista, rozzo o volgare, e invitiamo quindi tutti i nostri collaboratori ad improntare

le interlocuzioni sul posto di lavoro a genuina gentilezza, cordialità e collaborazione tra le persone.

- E. Il rispetto per l'ambiente.** L'attenzione per l'ambiente nella sua accezione più ampia è declinata con apposite strategie pluriennali di intervento, è parte integrante delle nostre preoccupazioni per le persone, sia quelle che lavorano con noi, che quelle parte della società nel suo complesso.
- F. Collaborazione e Feedback.** La Fontaneto s.r.l. crede nella forza della collaborazione tra le Persone; per questo promuove la collaborazione effettiva e le relazioni contraddistinte da un costante e continuativo scambio di riscontri reciproci sull'attività svolta e sui comportamenti adottati, al fine di promuovere il consolidamento di una cultura del feedback. Ciascun Destinatario è chiamato ad alimentare un clima di rispetto della dignità e della reputazione di ciascuno. La valutazione delle prestazioni individuali deve tener conto non solo di "cosa" si è raggiunto, ma anche di "come" sono stati conseguiti i risultati, premiando l'integrità, la passione, la voglia di fare e le idee innovative.
- G. Comunicazioni quotidiane.** Vi sono a nostro avviso alcuni accorgimenti che possono essere presi anche nel contenuto delle comunicazioni quotidiane tra colleghi. Nell'individuare i destinatari di una mail, inserire come Destinatario solo ed esclusivamente chi è richiesto di svolgere un'azione (Informare, Rispondere, Fare, Non Fare, ecc), e in Copia chi si ritiene debba essere informato ma a cui non è richiesta una specifica azione; in ogni caso, mettere sempre in copia il diretto responsabile della persona a cui si scrive, affinché sia informato del carico di lavoro che grava sul suo collaboratore. Specificare in maniera chiara e facilmente richiamabile l'oggetto della mail, cercando di dare continuità di oggetto ai messaggi con lo stesso argomento. Nel momento in cui si riceve una richiesta, cercare di fornire una stima del tempo entro cui questa verrà soddisfatta, la formulazione delle comunicazioni interne deve avere sempre lo spirito, sia nella forma che nel contenuto, della chiarezza, dell'essenzialità, della sobrietà, della cortesia e del rispetto degli interlocutori. Gli elementi di perentorietà nelle comunicazioni fra dipendenti di diversi settori (produzione, commerciale, amministrazione, logistica, qualità, ecc.) non sono ben visti nella nostra azienda. La linea di condotta deve andare sempre nella direzione della proposta, della richiesta, del suggerimento e della condivisione, mai del comando. L'autorità di tutti i responsabili interni è sempre e solo intrasettoriale e non intersettoriale. Solo ed esclusivamente la proprietà è dotata di autorità impositiva tra diversi settori interni. Le comunicazioni interne non devono contenere elementi di accusa, critica o rimprovero sotto qualsiasi forma più o meno esplicita, tantomeno sterili e stucchevoli polemiche, non



costruttive. Le comunicazioni interne non devono contenere elementi di provocazione più o meno mascherati con finte e palesi formule di cordialità. Le comunicazioni interne non devono contenere ridondanti riferimenti al bene della Fontaneto che, sicuramente per quanto attiene a tutti i dipendenti, devono essere considerati scontati e doverosi, e devono essere inoltrate solo ed esclusivamente alle persone direttamente interessate. Lo scopo delle comunicazioni interne deve rimanere sempre in primo piano, ossia riferire, informare, coordinare, richiedere, proporre, consigliare, rispondere. Non è ovviamente accettabile l'intento, spesso malcelato, di screditare l'interlocutore agli occhi dei colleghi e della proprietà.

**H. Informazioni Riservate.** La tutela delle informazioni riservate inerenti l'azienda è un principio fondamentale. Per tale ragione, è dovere dei Destinatari adottare comportamenti attenti e responsabili nella gestione delle informazioni aziendali riservate, con particolare riferimento a quelle di natura "strategica", evitando l'inutile divulgazione interna e la protezione verso l'esterno. La diffusione all'esterno di informazioni e documenti riservati è ammessa solo se espressamente autorizzata. In particolare, le informazioni "strategiche" possono essere divulgate solo a cura delle funzioni espressamente indicate e con il consenso della proprietà. In caso di superiore interesse pubblico, la tutela della collettività è sempre considerata gerarchicamente superiore alla tutela delle informazioni riservate. In particolare, l'azienda intende mantenere il più alto standard di trasparenza nei confronti della cittadinanza e delle autorità di controllo riguardo qualunque informazione di pubblico interesse, ed altresì s'impegna a non pubblicizzare al pubblico in modo ingannevole i propri servizi/prodotti.

**I. Beni dell'azienda.** Le Persone di Fontaneto sono tenute ad utilizzare con cura e diligenza i beni del Gruppo a loro disposizione nel rispetto delle procedure in essere, evitando, in particolare, utilizzi impropri che possano causare danno o che siano in contrasto con l'interesse della azienda stessa o lesivi della sua reputazione. È responsabilità di ciascuno proteggere non solo i beni che gli sono affidati, ma anche contribuire alla protezione del patrimonio della Fontaneto in generale.

**J. Particte corruttive.** Fontaneto non intende né promuovere né tollerare pratiche corruttive di ogni tipo, inclusi incentivi in denaro o beni equipollenti volti ad ottenere ingiusto profitto, o volti a condizionare autorità pubbliche, politiche ed istituzionali, od incaricati di pubblico servizio, anche solo mediante illegittima o inopportuna influenza. Chiunque sia eventualmente al corrente di una violazione anche solo presunta di questa regola tassativa, è invitato ad informarne sollecitamente la Direzione.

## 3. Eccellenza

Solo con il lavoro e la dedizione di tutti si possono raggiungere risultati eccellenti. Fontaneto crede che l'unico modo di prosperare è quello di fornire prodotti eccellenti con un servizio eccellente. Ognuno di noi deve essere spinto all'eccellenza e adoperarsi per far sì che il suo operato sia il miglior possibile non solo per il consumatore finale ma anche per il collega che proseguirà la fase di lavorazione e maneggerà il prodotto successivamente. Ecco alcuni punti per noi salienti:

- A. Semplicità e Velocità.** La semplicità e la velocità di azione devono continuare a essere la nostra migliore risposta operativa alla crescente dimensione dell'organizzazione e alla complessità dei mercati in cui siamo presenti. Riusciamo ad essere veloci e agili agendo in modo diretto e aperto, mirando sempre all'essenza delle cose.
- B. Passione.** Amiamo quello che facciamo ed è la nostra passione che alimenta la determinazione a renderci unici agli occhi dei nostri clienti. Siamo orgogliosi di quello che abbiamo raggiunto e crediamo che il frutto del nostro lavoro sia un contributo a rendere il mondo più bello.
- C. Ambiente.** La qualità e l'eccellenza di Fontaneto passano anche attraverso una costante attenzione ai contesti ambientali e sociali nei quali l'azienda opera. Ciascuno di noi ha la responsabilità di contribuire a ridurre l'impatto ambientale dell'intera organizzazione, a partire da piccoli gesti quotidiani.



## 4. Relazioni commerciali

Per gli agenti di commercio che si occupano di fornire i tutti i prodotti marchiati Fontaneto, vigono inoltre i seguenti obblighi:

- osservare scrupolosamente tutte le norme e le procedure interne per la gestione dei rapporti con la clientela;
- fornire, con efficienza e cortesia, nei limiti delle previsioni contrattuali, servizi di alta qualità che soddisfino le ragionevoli aspettative e necessità del cliente;
- fornire accurate e esaurienti informazioni circa prodotti e servizi in modo che il cliente possa assumere decisioni consapevoli;
- attenersi alla verità e applicare la massima chiarezza nelle comunicazioni commerciali con i Clienti;
- impegno a mantenere una stretta vigilanza sull'intero ciclo di fornitura, garantendo i più alti standard nella gestione dei rapporti con il cliente;
- assicurare che le proprie comunicazioni interne ed esterne siano conformi e corrette e avvengano in conformità alle disposizioni di legge;
- assicurarsi che ogni operazione e transazione sia correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua. La trasparenza contabile si fonda su principi di verità, chiarezza e completezza dell'informazione posta alla base della relativa registrazione contabile. Gli agenti di commercio sono tenuti pertanto a collaborare affinché tutti i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità aziendale;
- far sì che la documentazione sia facilmente rintracciabile e ordinata secondo criteri logici e in conformità alle procedure stabilite dalla Società. Tutti coloro che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni, trascuratezze nella contabilità o nella documentazione su cui le registrazioni contabili si fondano, sono quindi tenuti a riferire sollecitamente i fatti per tutelare la corretta continuità lavorativa della società nel rispetto degli standard etici della stessa e delle norme legislative vigenti;
- impegnarsi a fornire al cliente per ogni lotto di prodotti/materiali un certificato comprovante la data di scadenza ed il periodo di validità dei medesimi (da determinarsi specificatamente per ogni classe di prodotto fornito);
- impegnarsi a fornire al cliente per ogni lotto di prodotti/materiali le attestazioni di qualità od ogni altra documentazione adeguata a garantire una corretta e completa tracciabilità del prodotto stesso;
- collaborare con l'azienda in modo proattivo, segnalando tempestivamente carenze o malfunzionamenti negli strumenti amministrativi, e proponendo miglioramenti laddove, nella propria esperienza lavorativa quotidiana, riscontrassero necessità di miglioramento nella "user experience" al fine di rendere l'utilizzo di software e hardware aziendali più pratico ed efficace.

## 5. Conclusioni

Il Codice Etico Fontaneto si applica a tutti coloro che sono legati contrattualmente alla Società, siano essi fornitori, agenti monomandatari, consulenti, professionisti, partner commerciali ecc.), o dipendenti, dirigenti, amministratori o sindaci del collegio di revisione. L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi quindi parte essenziale degli obblighi contrattuali.

Fontaneto condanna qualsiasi comportamento contrastante i valori, i principi e le disposizioni dettate da questo Codice, sia qualora la non conformità sia apparentemente giustificata da vantaggio personale come anche laddove il comportamento non conforme sia sorretto dalla presunta convinzione di agire a vantaggio o nell'interesse dell'azienda.

In caso di non rispondenza – in tutto od in parte – ai criteri dettati dal presente Codice etico, e di dimostrazione di buona fede da parte dell'operatore coinvolto, l'opzione di prima scelta della Società non sarà la repentina e definitiva interruzione del rapporto contrattuale, quanto piuttosto – risolta efficacemente l'emergenza e tutelato ad ogni costo ed in ogni modo possibile l'interesse dei cittadini e dei consumatori, e sempre con riguardo alla gravità delle violazioni – la prestazione a propria cura e spese di servizi di tutoraggio, accompagnamento e formazione al fine di migliorare lo scenario esistente impedendo il ripetersi del problema in futuro.

In generale, e nel rispetto delle peculiarità dettate dagli specifici casi, la Società informa quindi fin d'ora che in caso di violazione ai principi etici di questo documento, intende procedere come segue:

- messa in atto immediata di ogni precauzione necessaria a garantire il massimo livello di qualità per i propri prodotti, processi e servizi, senza che ciò di per sé possa andare a costituire violazione contrattuale da parte di Fontaneto S.r.l.;
- contestuale informativa scritta al soggetto in essere, con illustrati i motivi che hanno ragionevolmente suggerito alla Società l'opportunità di sospendere temporaneamente il rapporto lavorativo;
- predisposizione di una relazione dettagliata, contenente tutti i suggerimenti utili per migliorare lo scenario e risolvere efficacemente il problema e/o i motivi di contestazione;
- solo in caso di conclamata indisponibilità del destinatario delle azioni, di permettere Fontaneto S.r.l. di effettuare un intervento come sopra articolato, la Società interromperà suo malgrado definitivamente il rapporto commerciale il soggetto oggetto di contestazione.

Infine, la Società s'impegna a pubblicizzare questo Codice Etico sia online che offline con tutti coloro che hanno un rapporto di lavoro con la Società, condividendone i principi con tutti i propri dipendenti, agenti e collaboratori esterni, e facendo in modo che i principi in essa enunciati entrino a far parte della propria cultura aziendale, ed inserendo lo studio di questo Codice in tutti i periodici corsi di formazione ed aggiornamento avviati dall'azienda stessa.

Fontaneto S.r.l. è inoltre pronta a ricevere ed esaminare con attenzione ogni utile suggerimento da parte dei propri partner commerciali al fine di migliorare anno dopo anno questo Codice Etico, che si intende come un insieme di norme costantemente suscettibili di aggiornamento. Grazie per un vostro eventuale contributo da inviare a: [aiutaciamigliorare@fontaneto.it](mailto:aiutaciamigliorare@fontaneto.it)





**FONTANETO S.R.L.**

Località Molino Marco, 20 - 28010 Fontaneto d'Agogna (NO) Italy  
tel. +39 0322 80 65 30 - e-mail: info@fontaneto.com

[www.fontaneto.com](http://www.fontaneto.com)

