

# Politica responsabile in materia di marketing e PR

Last update: December, 2025

# 1. Introduzione e obiettivi della policy

Veil Energy opera nell'efficienza energetica industriale, nella cogenerazione e nella gestione intelligente dell'energia. Lavoriamo su temi tecnici, che influenzano direttamente consumi, emissioni, costi operativi e continuità degli impianti. È per questo che la nostra comunicazione deve riflettere lo stesso approccio che adottiamo sul campo: **precisa, trasparente e utile**.

Queste linee guida definiscono come affrontiamo marketing e public relations quando raccontiamo le nostre soluzioni tecnologiche, i risultati raggiunti insieme ai clienti e il nostro ruolo come partner nella transizione energetica. L'obiettivo è semplice: ogni informazione condivisa deve essere verificabile, misurabile e supportata da dati reali. **Se non possiamo dimostrarla, non la comunichiamo.**

Questo principio tutela la fiducia degli stakeholder, valorizza la qualità del nostro lavoro tecnico e rafforza il posizionamento di Veil Energy come azienda che unisce competenza ingegneristica, innovazione e responsabilità. La credibilità si costruisce con i fatti: la nostra comunicazione ne è un'estensione coerente.

## 1.1 Ambito di applicazione

Le linee guida si applicano a tutte le attività di comunicazione esterna e a ogni materiale che possa circolare fuori dall'azienda, inclusi:

- Web e contenuti digitali
- Materiale marketing e commerciali (pitch, brochures, presentazioni, case studies)
- Branding, claim e taglines
- Social media
- Newsletter
- PR e media relations
- Eventi

# 2. Principi che guidano Marketing e PR

## 2.1 Claim precisi, verificabili e basati su dati solidi

Ogni affermazione relativa a impatti ambientali o sociali deve essere formulata in modo da poter essere verificata in modo indipendente. Per Veil Energy, un claim è considerato corretto solo quando risponde a tre criteri fondamentali:

- **Preciso:** definisce chiaramente cosa stiamo dicendo, con perimetro e contesto.
- **Verificabile:** un soggetto terzo può controllare la correttezza della dichiarazione.
- **Sostanziato:** esistono evidenze robuste a supporto (dati affidabili o scientifici).

Per **dati affidabili** si intendono evidenze replicabili, con metodologie chiare, documentate e coerenti nel tempo. Includono, quando disponibili, benchmark di settore, audit indipendenti, studi comparativi o misurazioni certificate. Per **dati scientifici** si intendono studi pubblicati su riviste peer-reviewed, ricerche istituzionali o standard tecnici riconosciuti (ISO, IPCC, IEA, linee guida settoriali, normativa europea).

### Struttura dei claim

Ogni claim ESG deve sempre essere accompagnato da una fonte tracciabile: un report interno con metodo e assunzioni esplicite, una misura certificata da terze parti oppure una fonte scientifica autorevole. Inoltre:

- evitiamo affermazioni assolute non dimostrabili (“zero impatto”, “100% green”, “sempre”, “in tutti i casi”);
- non usiamo superlativi senza base numerica (“la migliore”, “la più sostenibile”) se non in contesti regolati da metodi di confronto chiari;
- se un beneficio dipende da condizioni specifiche — come mix energetico locale, scala impiantistica, profilo di carico, stato di manutenzione o variabilità stagionale — tali condizioni vengono sempre dichiarate in modo chiaro e comprensibile.

## 2.2 Verità, trasparenza e accountability sugli impatti

Veil Energy comunica esclusivamente benefici reali, senza semplificare in modo eccessivo né omettere gli elementi di complessità che caratterizzano la gestione energetica industriale. La trasparenza è parte integrante del nostro modo di lavorare e rappresenta la base della fiducia tecnica che clienti, partner e stakeholder ripongono in noi.

Quando Veil Energy comunica risultati o progressi:

- specifica baseline, periodo di riferimento e perimetro;
- indica unità di misura e logica di calcolo (ad esempio per emissioni evitate o riduzioni di combustibile);
- distingue chiaramente tra dati misurati, stime e obiettivi futuri;
- in presenza di incertezze, adotta un linguaggio proporzionato (“stimato”, “in fase pilota”, “dipendente da condizioni operative”), evitando di trasformare ipotesi in certezze.

## 2.3 Etica nei canali sensibili e nelle pratiche di comunicazione

Alcuni canali richiedono un livello aggiuntivo di attenzione perché possono amplificare rischi etici o incidere su pubblici vulnerabili. Per Veil Energy rientrano in questa categoria:

- comunicazioni rivolte a scuole, giovani o comunità locali;
- campagne su temi climatici ed energetici con rischio di semplificazione o polarizzazione;
- utilizzo di influencer, ambassador o partnership editoriali;
- raccolta e utilizzo di dati di utenti, lead e prospect;
- comunicazioni in contesti di crisi operative o reputazionali.

In questi casi Veil Energy applica criteri chiari. L'azienda non utilizza pratiche manipolative o ingannevoli e non promuove messaggi che possano incentivare comportamenti irresponsabili o creare aspettative irrealistiche.

In particolare:

- sono vietate pratiche come fake reviews, bot amplification, dark patterns, urgenze artificiali o endorsement non dichiarati;
- viene garantita inclusività e accessibilità dei contenuti — sia nel linguaggio sia nella forma digitale (alt-text, sottotitoli, leggibilità, contrasto, fruibilità con screen reader).

## 2.4 Comunicazione Inclusiva, equa e responsabile

Veil Energy riconosce che la comunicazione aziendale contribuisce a plasmare percezioni, relazioni di potere e accesso alle informazioni. Per questo l'azienda si impegna a sviluppare e attuare una comunicazione esterna che rispetti i principi di Giustizia, Equità, Diversità e Inclusione.

In tutte le comunicazioni esterne, Veil Energy:

- utilizza un linguaggio rispettoso, non discriminatorio e inclusivo, evitando stereotipi, generalizzazioni o rappresentazioni escludenti;
- presta attenzione alla rappresentazione equilibrata di persone, ruoli e competenze, evitando di rafforzare bias culturali, di genere, età, origine o abilità;
- adatta contenuti e canali per garantire accessibilità e comprensibilità a pubblici diversi, considerando differenze linguistiche, culturali e di competenze tecniche;

- evita messaggi che possano escludere, marginalizzare o svantaggiare gruppi o comunità, anche in modo indiretto.

Questo impegno si applica a contenuti testuali, visivi e multimediali, inclusi siti web, presentazioni, social media, materiali commerciali, eventi e relazioni con i media.

### 3. Standard operativi per i claim ambientali e sociali

Come indicato nella [Checklist di verifica dei claim ESG](#), ogni contenuto con claim ESG deve superare queste verifiche essenziali.

### 4. Lobbying

Veil Energy **non svolge attività di lobbying** né di supporto politico finalizzate a influenzare le politiche pubbliche, la legislazione o la regolamentazione a qualsiasi livello. La società non effettua contributi politici.

Qualsiasi attività di coinvolgimento relativa alla sostenibilità, alla tecnologia o al settore energetico è limitata alla condivisione di informazioni o ad attività di carattere educativo e non costituisce attività di lobbying. Questa posizione viene riesaminata periodicamente e sarà aggiornata qualora l'approccio della società dovesse cambiare.

### 5. Governance e responsabilità

#### 5.1 Ruoli

- CMO: assicura applicazione della policy, i relativi aggiornamenti e l'integrazione dei principi di comunicazione inclusiva nei processi di approvazione dei contenuti e nei brief a fornitori esterni;
- Certified Energy Manager and chartered engineer: valida i claim ESG e la robustezza metodologica.
- Tutti i lavoratori: sono responsabili nel segnalare possibili non-conformità, inclusi linguaggi, immagini o messaggi potenzialmente non inclusivi o non coerenti con i principi JEDI.

#### 5.2 Gestione di errori,

Qualora dovessero essere riscontrati errori o inesattezze nei materiali pubblicati da Veil Energy, la società si impegna a correggerli immediatamente e a contrassegnare chiaramente le modifiche apportate nei materiali aggiornati.

## Conclusioni

Questa policy definisce un impegno condiviso: comunicare con la stessa serietà con cui vengono progettate le soluzioni energetiche. Ogni messaggio esterno deve riflettere la qualità del lavoro svolto da Veil Energy, la robustezza tecnica dei dati utilizzati e la responsabilità assunta dall'azienda nei confronti di clienti, comunità e ambiente.

Queste linee guida sono sempre disponibili per tutte le persone dipendenti in Intranet/Drive, nell'area "L\_Policies".