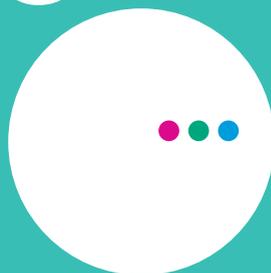


codice etico



Il Codice etico è uno degli strumenti della responsabilità sociale delle imprese per la promozione di buone pratiche di comportamento.

IV edizione

Il Codice etico del Gruppo Hera rappresenta lo sviluppo dei principi espressi nella Missione e nella Carta dei valori del 2006. È stato varato nel 2007, poi aggiornato nel 2010, nel 2013 e nel 2016.

Questa edizione del Codice è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. il 15 febbraio 2017.

Indice

Introduzione	6
Un decennio: quattro edizioni, tre revisioni	7
Cambiamenti nella funzione del Codice	8
La terza revisione del Codice	10
Alcuni concetti essenziali	11
Missione	14
Valori etici	16
Principi di funzionamento d'impresa	19
Capo 1 - Principi e indirizzi generali	23
Destinatari del Codice e principi di funzionamento	24
1. Destinatari del Codice	24
2. Valori etici dell'impresa	24
3. Principi di funzionamento d'impresa	24
4. Definizione di comportamento etico	24
Indirizzi generali	25
5. Rispetto del Codice etico	25
6. Responsabilità e potere decisionale	25
7. Doveri di rendere conto	25
8. Impegno al dialogo	25
9. Riservatezza delle informazioni	26
10. Potenziali conflitti di interesse	26
11. Tutela dell'integrità fisica e morale	26
12. Valore della formazione	26
13. Importanza della comunicazione	26
14. Importanza della collaborazione	26
15. Riservatezza dei dati personali e rispetto della sfera privata	27
16. Cura dell'ambiente	27
17. Condivisione del Codice	27
Capo 2 - Rapporti con i clienti	28
18. Definizione di cliente	29
19. Imparzialità tra i clienti	29
20. Attenzione ai bisogni del cliente	29
21. Informazione e comunicazione verso i clienti	29
22. Qualità e sicurezza del servizio erogato	30
23. Gestione e comunicazione della qualità del servizio erogato	30
24. Qualità percepita dal cliente	31

25.	Correttezza nei contratti e nei rapporti commerciali	31
26.	Prevenzione del contenzioso	31

Capo 3 - Rapporti con dipendenti e collaboratori **32**

27.	Definizioni di dipendente e collaboratore	33
28.	Tutela della persona e delle pari opportunità	33
29.	Valorizzazione delle risorse umane	33
30.	Formazione	33
31.	Gestione del tempo	34
32.	Abuso di autorità	34
33.	Coinvolgimento dei dipendenti e collaboratori	34
34.	Tutela della salute e della sicurezza	35
35.	Diligenza ed efficienza nell'utilizzo delle risorse aziendali	35
36.	Conflitto di interesse	35
37.	Tutela dell'immagine e della reputazione aziendale	36
38.	Diverse sensibilità e rispetto delle scelte aziendali	36
39.	Relazione fra colleghi e attenzione alla sfera privata del dipendente	36

Capo 4 - Rapporti con gli azionisti e il mercato finanziario **37**

40.	Definizioni di azionista e mercato finanziario	38
41.	Creazione di valore	38
42.	Tutela degli azionisti	38
43.	Informazioni "price sensitive"	38
44.	Partecipazione degli azionisti	39
45.	Tutela delle minoranze, parità degli azionisti	39
46.	Abuso di informazioni privilegiate	39
47.	Valore etico del titolo Hera	40

Capo 5 - Rapporti con i fornitori **41**

48.	Definizione di fornitore	42
49.	Rapporto coi fornitori e responsabilità sociale negli appalti	42
50.	I fornitori e l'immagine e reputazione di Hera	42
51.	Politiche sociali e ambientali dei fornitori	42
52.	Tutela della sicurezza e della salute dei fornitori	43
53.	Criteri di selezione e qualificazione dei fornitori	43
54.	Valutazione dei fornitori	43
55.	Gare di appalto	44
56.	Correttezza nella gestione e riformulazione dei contratti	44
57.	Regali e benefici	44

Capo 6 - Rapporti col territorio, le comunità e le istituzioni	45
58. Definizioni di territorio, comunità e istituzioni	46
59. Rapporti con l'ambiente	46
60. Contributo di Hera all'educazione ambientale e all'economia circolare	46
61. Rapporti con le istituzioni	47
62. Rapporti con le autorità regolatrici	47
63. Rapporti con le comunità e i cittadini	47
64. Sostegno a iniziative sociali e culturali	48
65. Donazioni e liberalità	48
Capo 7 - Attuazione del Codice	49
66. Comitato etico per la diffusione e l'attuazione del Codice	50
67. Promozione dello spirito e dei contenuti del Codice	50
68. Consulenza sull'interpretazione del Codice e formazione etica	50
69. Procedure per il funzionamento del Comitato	51
70. Limiti alla competenza del Comitato	51
71. Procedimento d'ufficio	51
72. Procedure su segnalazione di terzi	51
73. Istruttoria	52
74. Tempi	52
75. Indagini	52
76. Riservatezza	53
77. Convocazione del Comitato	53
78. Segretario del Comitato	53
79. Deposito di atti e verbali	53
80. Votazioni	53
81. Rapporti tra Comitato e Consiglio di Amministrazione	53
82. Rapporti tra Comitato e Direzioni aziendali	54
83. Esiti del giudizio del Comitato	54
84. Giudizio di violazione	54
85. Comunicazione agli interessati	55
86. Validità del Codice	55

Introduzione

Un decennio: quattro edizioni, tre revisioni

Il Codice etico di Hera è entrato in vigore nel 2007. Nel 2011 è stata pubblicata la seconda edizione e nel 2014 la terza. Questa è dunque la quarta edizione. È l'art. 86 a disporre che ogni tre anni il Codice sia revisionato e integrato alla luce delle esperienze e dei cambiamenti che hanno interessato l'impresa, i suoi interlocutori, il contesto economico e sociale.

Dieci anni di vita rappresentano per il Codice un periodo significativo e di notevole contenuto simbolico. I cambiamenti dentro e fuori l'impresa sono stati tanti e il Codice ne ha registrato il susseguirsi, sforzandosi di rendere più intensa ed efficace la relazione di Hera con tutti i propri stakeholder.

Negli anni il numero delle segnalazioni al Comitato etico è gradualmente aumentato, con un picco nel 2014, in cui sono state 26. La media annua è stata in ogni caso superiore a 20, per cui alla fine del 2016 sono stati oltre 180 i casi trattati dal Comitato. Le ragioni dell'aumento sono certamente di vario tipo: dalle accresciute dimensioni territoriali dell'impresa ai cambiamenti sociali in atto, dalla maggiore sensibilità e attenzione degli interlocutori alla maturazione e consolidamento delle relazioni di Hera che portano specifici effetti sul piano del dialogo sociale.

Nei primi anni di vita e di attuazione del Codice la parte preponderante delle segnalazioni proveniva da dipendenti, che sono ancora la categoria di stakeholder che ricorre maggiormente al Comitato. Questa situazione si è però gradualmente modificata nel tempo, con un maggior equilibrio tra segnalanti "interni" ed "esterni" e con una forte presenza dei clienti tra i segnalanti.

Cambiamenti nella funzione del Codice

Il cambiamento fondamentale che il Codice ha manifestato nel corso della sua vita è questo: da strumento essenzialmente normativo (“per il ripristino di diritti lesi”), il Codice è divenuto mezzo di sostegno e indirizzo per la realizzazione della Responsabilità sociale del Gruppo e per la gestione attiva e consapevole delle questioni etiche nelle attività lavorative di tutti i giorni ovvero uno “strumento di governace”. In sostanza il Codice è divenuto – assieme ad altri – un mezzo per facilitare le scelte e dunque per rendere più semplice la manifestazione della responsabilità individuale dei protagonisti: dirigenti, quadri, lavoratori, collaboratori, fornitori.

Oltre a ciò il Codice può essere interpretato anche come un “ambiente”, cioè un riferimento culturale attorno a cui si sono sviluppate iniziative di dialogo e di riflessione, che hanno coinvolto i dipendenti, le organizzazioni sindacali e – ultimamente – gruppi di quadri e dirigenti. In modo particolare deve essere richiamato il progetto “Responsabilità sociale e Codice nella gestione corrente”, in vita da ormai quattro anni, che ha l’obiettivo di coinvolgere ogni anno una ventina di dirigenti e quadri sui temi dell’etica collegati con le attività correnti d’impresa. L’obiettivo è dimostrare l’utilità pratica del Codice, la sua capacità di contribuire allo sviluppo dell’impresa anche sotto il profilo più imprenditoriale. In impresa, per decidere efficacemente è necessario comunicare, dialogare, misurarsi e pattuire non solo sulle grandezze economiche, ma anche sui valori. Anche i valori – in democrazia – si nutrono dei rapporti sociali e della disponibilità delle persone a dialogare e rispettare le opinioni altrui. L’importante è che questo gioco sia unanimemente rispettato, cioè che esista una base eti-

ca condivisa su cui si appoggi il dialogo. Il Codice vuole rappresentare giusto questa base condivisa.

Oltre ai seminari annuali “Responsabilità sociale e Codice etico nella gestione corrente” rivolti ai responsabili, hanno contribuito al miglioramento e all’efficacia del Codice:

- le revisioni triennali realizzate con il coinvolgimento dei lavoratori;
- l’iniziativa di sensibilizzazione “AlfabEtico” che nel 2008 ha coinvolto tutti i dipendenti e che poi ha coinvolto anno per anno tutti i neoassunti; “AlfabEtico” ha coinvolto dal 2015 anche tutti i dipendenti di AcegasApsAmga;
- la formazione istituzionale per i nuovi quadri e dirigenti, che prevede un approfondimento specifico sulla responsabilità sociale d’impresa;
- l’attività del Comitato etico riguardante le segnalazioni ricevute e la conseguente collaborazione con le Direzioni/società del Gruppo di volta in volta coinvolte.

Queste iniziative sono parte importante del “patrimonio etico” di Hera, progressivamente alimentato negli anni sotto la guida della Direzione Corporate Social Responsibility e del Comitato etico.

La terza revisione del Codice

Questa quarta edizione del Codice è stata realizzata da un Gruppo di lavoro costituito in larga parte dai direttori delle diverse aree aziendali e società controllate e con un rilevante contributo dei partecipanti al progetto “Responsabilità sociale e Codice nella gestione corrente” a cui si è accennato precedentemente.

Gli aspetti salienti della revisione riguardano alcuni articoli aggiunti, diverse precisazioni terminologiche e una generale semplificazione del linguaggio. La struttura generale del documento è rimasta invariata. Sono presenti alcuni ulteriori riferimenti ad aspetti fondamentali che caratterizzano il dibattito corrente sulle questioni ambientali e sociali, oltre ad argomenti che definiscono la relazione tra l'impresa, gli utenti, i cittadini.

La consultazione per la revisione è stata allargata a tutti i dipendenti attraverso gli strumenti tradizionali e le nuove tecnologie, arrivando così a contattare, interrogare e ascoltare gran parte dei lavoratori. In prospettiva l'obiettivo è il coinvolgimento degli altri stakeholder secondo modalità analoghe a quelle impiegate all'interno, anche se il vero “patto sociale” rappresentato dal Codice deve essere innanzitutto sottoscritto proprio da coloro che configurano, indirizzano e realizzano l'attività dell'impresa.

Alcuni concetti essenziali

Per non dare per scontato che ognuno sappia cos'è e come funziona un Codice etico d'impresa è bene richiamare alcuni concetti che definiscono e delimitano il ruolo e funzionamento del Codice:

- Il Codice etico è uno degli strumenti della respon-

sabilità sociale delle imprese per la promozione di buone pratiche di comportamento. Il Codice deve servire a ridurre lo stato di indeterminatezza che accompagna le decisioni.

- Il Codice non supplisce le leggi o le norme contrattuali, ma le integra. Non bastano quasi mai le leggi per stabilire il “comportamento giusto”.
- I comportamenti delle persone che costituiscono l’organizzazione ne modellano e conformano l’immagine. Esiste dunque un diretto rapporto tra rispetto delle regole, autorevolezza, affidabilità e successo dell’impresa.
- Nelle imprese che svolgono servizi di pubblica utilità – è il caso di Hera – il Codice ha particolare rilievo. È evidente l’importanza che questi servizi hanno nella vita delle persone e delle famiglie. Bisogna quindi dimostrare con i fatti (dunque con i comportamenti) di essere coscienti di quanto si conta nella vita delle persone. Le attività di Hera hanno, inoltre, un forte e diretto impatto sull’ambiente, cioè ancora una volta sulla vita quotidiana e futura delle persone.
- Il Codice intende perseguire anche altri obiettivi, tra cui:
 - a. **l’aumento della coesione:** il Codice ha come scopo il miglioramento delle relazioni interne e la formazione di una immagine esterna unitaria e chiara;
 - b. **la maggior efficienza:** la motivazione dei partecipanti verso obiettivi positivi aumenta la capacità di produrre utilità;
 - c. **una buona reputazione:** una organizzazione con buone regole e che manifesta nei fatti i suoi valori produce sicurezza nei propri pubblici, che possono trasformarsi così da interlocutori a partner.

- Il Comitato etico, più che come un istituto giudicante, deve essere inteso come un organismo che promuove e sviluppa i comportamenti positivi: proprio per questo si è prevista la necessità di una valutazione periodica sulla “condizione etica complessiva” dell’organizzazione.

Missione, valori e principi
di funzionamento di Hera, approvati
dal Consiglio di Amministrazione
dell'azienda il 26 giugno 2006

Missione

Cosa è chiamata a realizzare Hera
oggi e in futuro

“Hera vuole essere la migliore multiutility italiana per i suoi clienti, i lavoratori e gli azionisti, attraverso l’ulteriore sviluppo di un originale modello di impresa capace di innovazione e di forte radicamento territoriale, nel rispetto dell’ambiente.

Per Hera essere la migliore vuol dire rappresentare un motivo di orgoglio e di fiducia per:

- i clienti, perché ricevano, attraverso un ascolto costante, servizi di qualità all’altezza delle loro attese;
- le donne e gli uomini che lavorano nell’impresa, perché siano protagonisti dei risultati con la loro competenza, il loro coinvolgimento e la loro passione;
- gli azionisti, perché siano certi che il valore economico dell’impresa continui ad essere creato, nel rispetto dei principi di responsabilità sociale;
- il territorio di riferimento, perché sia la ricchezza economica, sociale e ambientale da promuovere per un futuro sostenibile;
- i fornitori, perché siano attori della filiera del valore e partner della crescita”.

Valori etici

I valori sono i principi nei quali
ci riconosciamo

Integrità

**Orgogliosi di essere
un Gruppo di persone
corrette e leali**

Hera è un'azienda in cui la legalità, la correttezza, l'onestà, l'equità e l'imparzialità dei comportamenti all'interno e all'esterno dell'impresa costituiscono un comune modo di sentire e di agire. Nella condivisione di questi principi si instaurano rapporti duraturi con clienti e fornitori, generale trasparenza nelle relazioni con i terzi, consono ed equo riconoscimento del lavoro dei collaboratori.

Trasparenza

**Sinceri e chiari verso
tutti gli interlocutori**

Hera si impegna a fornire a tutti i suoi interlocutori, in modo chiaro, completo e tempestivo, le informazioni relative alle azioni condotte a tutti i livelli d'impresa. Per Hera essere trasparenti significa adottare strumenti di gestione aperti al dialogo con i propri interlocutori con l'obiettivo di corrispondere alle attese di informazione e conoscenza degli impatti economici, sociali e ambientali delle attività aziendali.

Responsabilità personale

Impegnati per il bene dell'azienda insieme

Lavorare in Hera comporta un impegno ad instaurare un rapporto fiduciario con i propri colleghi e, più in generale, con tutti gli interlocutori. È ritenuto essenziale impegnarsi con lealtà ed efficacia per conseguire gli obiettivi aziendali con la consapevolezza dei propri compiti e delle proprie responsabilità.

Coerenza

Concentrati nel fare ciò che diciamo

Essere coerenti significa per ognuno impegnarsi ad attuare quotidianamente in ogni azione la missione, i valori e i principi di funzionamento dell'azienda. Essi sono ritenuti base fondante della pianificazione strategica, degli obiettivi e della gestione operativa.

Principi di funzionamento d'impresa

Le linee di condotta che Hera
intende mantenere per raggiungere
gli obiettivi strategici che si è data

Creazione di valore e responsabilità sociale e ambientale

Essere un'impresa costruita per durare nel tempo e per migliorare la società e l'ambiente delle generazioni future

Hera si impegna a coniugare valore economico e sociale con l'obiettivo di soddisfare nel tempo le legittime aspettative di tutti coloro che entrano in relazione con essa: clienti, lavoratori, azionisti, fornitori, istituzioni e comunità locali. Hera persegue una gestione responsabile delle risorse naturali e l'uso di soluzioni volte a migliorare l'impatto ambientale delle proprie attività.

Qualità ed eccellenza del servizio

Essere focalizzati sul cliente e mostrargli sempre una sola faccia

La soddisfazione del cliente rappresenta un elemento fondamentale per la crescita del Gruppo che intende essere percepito come fornitore di soluzioni, capace di comprendere i bisogni e di offrire servizi di qualità elevata. In Hera l'agire quotidiano mira a fornire una risposta unica e affidabile alle attese dei clienti. Organizzazione, professionalità e cultura di Hera evolvono avendo come punto di riferimento l'ascolto e il servizio al cliente.

Efficienza

**Valorizzare e non
sprecare le risorse
disponibili**

Hera si impegna a perseguire con velocità gli obiettivi fissati introducendo in ogni attività il principio di ottimizzazione: nella gestione delle risorse umane, del tempo, delle risorse finanziarie e tecnologiche.

Innovazione e miglioramento continuo

**Sentirsi parte
di una squadra
che genera idee e
migliora le cose**

Hera si pone l'obiettivo di introdurre ai diversi livelli organizzativi tutti gli aspetti dell'innovazione "utile e possibile": tecnologica, organizzativa, gestionale e di processo. Hera intende agire ogni giorno per la manutenzione e il miglioramento concreto delle proprie attività. È volontà di Hera sostenere e promuovere l'attitudine al cambiamento.

Coinvolgimento e valorizzazione

**Condividere
conoscenze
per migliorarsi
e migliorare**

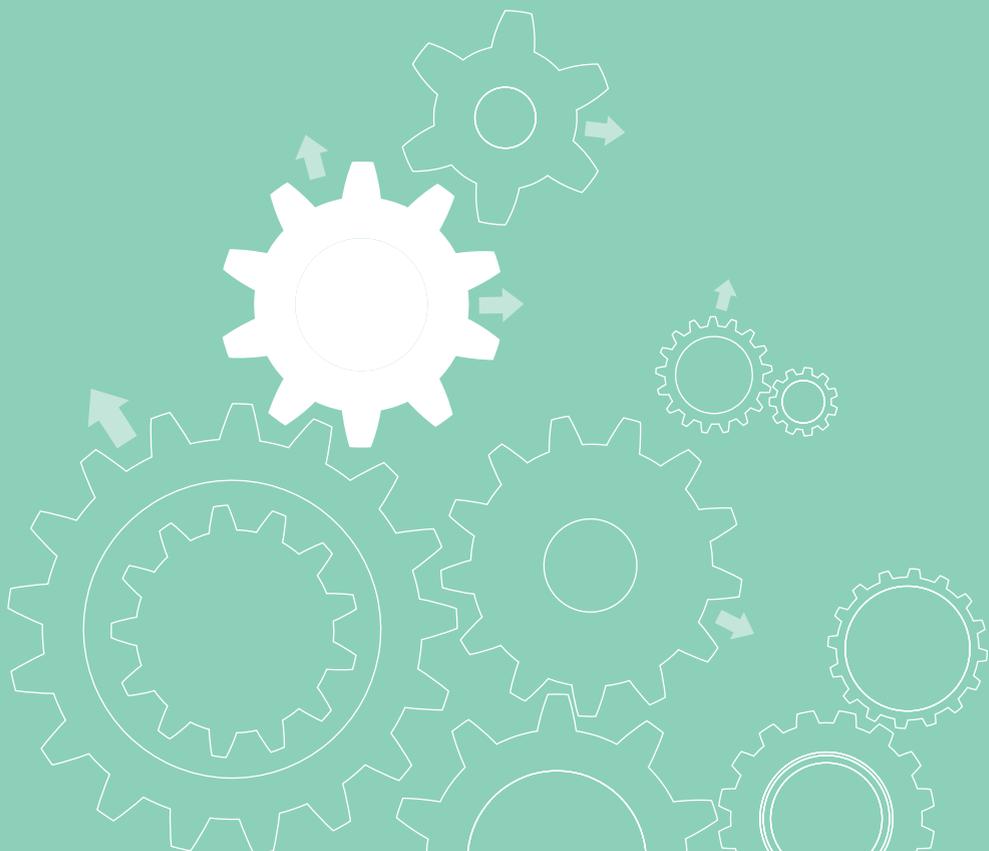
Hera si impegna a valorizzare l'esperienza e sviluppare le competenze di tutti i lavoratori, a promuovere la cooperazione e lo scambio di conoscenze, affinché il lavoro sia fonte di soddisfazione, orgoglio per le persone oltre che fattore rilevante per il successo dell'impresa. Si vogliono premiare i comportamenti coerenti con la missione e con i valori. Hera intende promuovere, attraverso la cultura del dialogo, la diffusione dell'informazione e lo spirito di appartenenza ad un gruppo unico e integrato.

Volontà di scegliere

**Scegliere
la soluzione più utile
per crescere**

Nel perseguire la propria missione Hera selezionerà le aree di business e i piani di sviluppo per accrescere il proprio valore e per essere sempre più competitiva sul mercato. La differenziazione sulla base del merito caratterizzerà il processo di riconoscimento e valorizzazione dei lavoratori.

1 Principi e indirizzi generali



Destinatari del Codice e principi di funzionamento

1. Destinatari del Codice

I destinatari del Codice sono tutti coloro che a vario titolo e con differente responsabilità realizzano, direttamente e indirettamente, gli scopi di Hera.

2. Valori etici dell'impresa

Hera assume come propri valori etici:

- Integrità;
- Trasparenza;
- Responsabilità personale;
- Coerenza.

3. Principi di funzionamento d'impresa

In ragione della propria Carta dei Valori, Hera assume come propri principi di funzionamento:

- la creazione di valore e la responsabilità sociale;
- la qualità ed eccellenza del servizio;
- l'efficienza;
- l'innovazione e il miglioramento continuo;
- il coinvolgimento e la valorizzazione;
- la volontà di scegliere.

4. Definizione di comportamento etico

Si definisce comportamento etico il modo di agire dei soggetti che costituiscono l'organizzazione in coerenza con i valori e i principi.

Indirizzi generali

5. Rispetto del Codice etico

Amministratori, dipendenti e collaboratori di Hera fondano le relazioni sulla fiducia. A tal fine ispirano i comportamenti quotidiani al rispetto delle norme contenute nel presente Codice. Ogni comportamento non conforme al Codice etico equivale a una violazione del patto fiduciario e pertanto va rilevato e segnalato.

6. Responsabilità e potere decisionale

Hera interpreta l'impresa come il luogo della responsabilità. La responsabilità è proporzionale all'autorità e alla discrezionalità nelle scelte di cui si dispone.

La diffusione e l'attuazione di questo Codice dipendono dall'impegno di tutti, ma in particolare di coloro che detengono il maggior potere decisionale, che devono garantire lo sviluppo della responsabilità sociale di Hera e rappresentare l'esempio per tutti.

7. Doveri di rendere conto

Hera assume il dovere di dare conto dei propri obiettivi, attività e risultati attraverso strumenti idonei a divulgare gli impatti economici, sociali e ambientali.

"Rendere conto" è assunto come prassi di condotta individuale.

8. Impegno al dialogo

Hera instaura un dialogo con i propri interlocutori e le loro rappresentanze, nel rispetto dei reciproci interessi. Ognuno è tenuto a dare riscontro alle richieste di dialogo.

9. Riservatezza delle informazioni

Gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori di Hera devono considerare fino a quando non è stata resa pubblica, ogni informazione sulle attività aziendali di cui dispongono in funzione dei rispettivi incarichi, come riservata e a esclusivo interesse dell'impresa.

10. Potenziali conflitti di interesse

Amministratori, dipendenti e collaboratori devono evitare le situazioni che possano rappresentare un conflitto d'interesse tra loro e l'impresa.

11. Tutela dell'integrità fisica e morale

Hera tutela l'integrità fisica e morale di dipendenti e collaboratori, assicurando ambienti di lavoro sicuri e sani e condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale. Hera si impegna affinché da parte dei propri fornitori vi sia il medesimo rispetto nei confronti dei loro dipendenti e collaboratori e attua perciò specifici controlli.

12. Valore della formazione

Hera riconosce l'importanza della formazione come fattore indispensabile per accrescere la competenza dei dipendenti e il valore dell'impresa.

13. Importanza della comunicazione

Hera riconosce il valore della comunicazione come fattore indispensabile per la condivisione e lo scambio di competenze e per accrescere il senso di appartenenza all'azienda.

14. Importanza della collaborazione

Hera riconosce il valore fondamentale della collaborazione tra i lavoratori e tra le diverse strutture aziendali. Essa si deve fondare sull'attenzione alle esigenze dei clienti interni e sul comune interesse del Gruppo.

15. Riservatezza dei dati personali e rispetto della sfera privata

Hera assicura la riservatezza dei dati personali in proprio possesso. Amministratori, dipendenti e collaboratori sono tenuti a utilizzare i dati esclusivamente per finalità connesse all'esercizio della rispettiva attività, osservando le misure di sicurezza adottate.

Hera garantisce il rispetto della sfera privata delle persone.

16. Cura dell'ambiente

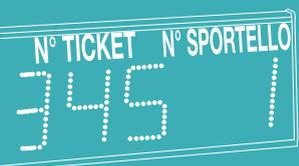
Hera gestisce le proprie attività nel rispetto dell'ambiente. A tal fine impiega le tecnologie più adatte a prevenire i rischi ambientali e a ridurre gli impatti ambientali diretti e indiretti.

17. Condivisione del Codice

Hera richiede a tutti coloro che a vario titolo collaborano alle attività aziendali di conformare i propri comportamenti a quelli descritti nel presente Codice.

2

Rapporti con i clienti



18. Definizione di cliente

Si definisce cliente chiunque fruisca a qualunque titolo di prodotti o di servizi dell'impresa.

19. Imparzialità tra i clienti

Nell'erogazione dei propri servizi, Hera garantisce equità di trattamento tra i clienti, siano essi effettivi e potenziali.

Hera si adopera per raggiungere il più alto livello di servizio in tutte le proprie aree di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e con le norme emanate dagli enti regolatori.

20. Attenzione ai bisogni del cliente

Hera impronta la relazione con i clienti alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla partecipazione e si impegna per la loro soddisfazione.

Riconoscendo il valore dell'ascolto e del dialogo, istituisce e promuove strumenti e canali volti ad assicurare ai clienti la tempestività e la qualità dell'informazione e della comunicazione, per aumentare il grado di reciproca collaborazione e così migliorare la qualità dei servizi e della relazione.

21. Informazione e comunicazione verso i clienti

Hera si impegna a informare il cliente in modo completo e tempestivo sulle caratteristiche, funzioni, costi e rischi del servizio offerto. In particolare, le comunicazioni, i contratti, i documenti e ogni altra informazione rilasciata dal Gruppo dovranno essere:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile diretto e di uso comune;
- completi e veritieri, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione per il cliente attuale o potenziale;

- rispettosi delle disposizioni in materia di tutela della privacy e dell'ispirazione generale del presente Codice.

Hera mira alla semplificazione delle procedure impegnandosi nella limitazione degli adempimenti richiesti ai clienti oltre che nel fornire loro ogni chiarimento richiesto.

22. Qualità e sicurezza del servizio erogato

Hera garantisce ai suoi clienti gli adeguati standard di qualità e sicurezza. Le Carte dei servizi costituiscono l'impegno formale del Gruppo nei confronti dei propri clienti e rappresentano un elemento integrativo dei contratti di fornitura.

Per i servizi gas ed energia elettrica e al fine di garantire i massimi livelli di qualità e sicurezza Hera prende a riferimento gli standard definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, impegnandosi per il loro miglioramento continuo.

23. Gestione e comunicazione della qualità del servizio erogato

Hera si impegna a divulgare gli indicatori qualitativi e quantitativi delle proprie Carte dei servizi e a rendicontare i risultati raggiunti. Gli indicatori costituiscono la base informativa sulla quale i clienti possono valutare la qualità del servizio erogato.

A tal fine si impegna a:

- adottare sistemi di gestione della qualità e definire specifici programmi di miglioramento del servizio;
- fornire alle istituzioni le informazioni necessarie a comprendere gli eventuali rischi per la sicurezza delle comunità legati all'attività dell'impresa e la qualità del servizio erogato;
- promuovere attività di sensibilizzazione e formazione alla qualità del servizio;

- rendere note ai clienti le modalità per avanzare reclami e fornire risposte adeguate ai reclami stessi.

24. Qualità percepita dal cliente

Hera si impegna ad adottare strumenti di monitoraggio e valutazione della soddisfazione dei clienti, pubblicando con cadenza annuale dati e informazioni sulla qualità percepita intesa come base per intraprendere azioni di miglioramento.

25. Correttezza nei contratti e nei rapporti commerciali

Hera garantisce la correttezza nei contratti e nei rapporti commerciali.

Hera fa proprie le disposizioni contenute nel Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ed energia elettrica emanate dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico e garantisce l’adeguata formazione al proprio personale.

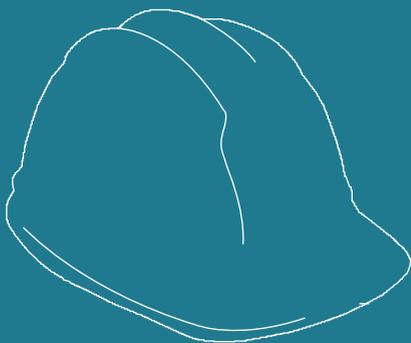
Hera si impegna affinché le agenzie mandatarie conformino i loro comportamenti e quelli dei soggetti loro incaricati alle stesse regole di correttezza che Hera adotta nei confronti dei clienti.

26. Prevenzione del contenzioso

Hera favorisce il dialogo e la collaborazione con i clienti e privilegia la soluzione non giudiziale dei possibili contrasti, promuovendo preventive procedure conciliative tra l’azienda e il cliente.

3

Rapporti con dipendenti e collaboratori



27. Definizioni di dipendente e collaboratore

Ai fini di questo Codice, si definisce dipendente e/o collaboratore la persona che, al di là della qualificazione giuridica del rapporto, intrattenga con Hera una relazione di lavoro diretta e finalizzata al raggiungimento degli scopi dell'impresa.

28. Tutela della persona e delle pari opportunità

Hera evita qualsiasi forma di discriminazione, sia essa riferita alla condizione fisica, alla disabilità, alle opinioni, alla nazionalità, alla religione, al sesso, all'orientamento sessuale e all'identità di genere, o qualsiasi altra condizione che possa dare origine a discriminazione.

Al personale sono richieste informazioni esclusivamente utili all'accertamento dei requisiti professionali e lavorativi, nel rispetto della sua sfera privata.

Hera sviluppa pratiche di conciliazione fra i tempi di vita e di lavoro e sensibilizza riguardo alle pari opportunità.

29. Valorizzazione delle risorse umane

Hera si impegna a valorizzare le diversità e garantisce un ambiente di lavoro in cui ciascuno possa collaborare esprimendo la propria attitudine professionale, ove la responsabilità si manifesti e le regole condivise siano rispettate e promosse.

L'azienda, nel rapporto di lavoro, valorizza le competenze, le potenzialità e l'impegno, adoperando criteri di valutazione chiari e omogenei.

30. Formazione

Hera elabora e attua un piano di formazione annuale per i propri dipendenti e collaboratori, coniugando le esigenze di crescita aziendale con il fabbisogno formativo espresso dai lavoratori e mettendo a disposizione gli adatti strumenti di aggiornamento e sviluppo professionale.

31. Gestione del tempo

Tutti i responsabili sono tenuti a valorizzare il tempo di lavoro dei collaboratori, a cui devono essere richieste esclusivamente prestazioni coerenti con le loro attività e con le esigenze dell'azienda.

Parimenti, tutti i lavoratori hanno il dovere di perseguire, nell'uso del loro tempo, la massima efficienza dell'organizzazione e di proporre miglioramenti al riguardo.

32. Abuso di autorità

Il superiore gerarchico non richiederà ai propri collaboratori favori personali o qualunque altro comportamento non previsto dai contratti di lavoro e dalle norme del presente Codice.

33. Coinvolgimento dei dipendenti e collaboratori

Hera, a partire dai responsabili, promuove un ambiente di lavoro fondato sull'informazione e sul coinvolgimento del personale. In particolare:

- definisce con chiarezza i ruoli aziendali;
- impiega specifici sistemi di gestione;
- sollecita il contributo di tutti all'innovazione e alla soluzione dei problemi;
- organizza incontri periodici per la condivisione degli obiettivi aziendali;
- sviluppa opportuni strumenti di comunicazione aziendale;
- attiva periodicamente indagini sul clima aziendale e si adopera per migliorarlo costantemente;
- promuove i comportamenti esemplari dei responsabili, identificando in loro i principali produttori di atteggiamenti positivi.

34. Tutela della salute e della sicurezza

Hera si impegna a diffondere e consolidare tra i dipendenti e collaboratori la cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili.

A tal fine si impegna a:

- adottare sistemi di gestione della salute e sicurezza del lavoro;
- definire specifici obiettivi e programmi di miglioramento, volti alla minimizzazione degli infortuni e delle malattie professionali;
- rendere conto della salute e sicurezza del lavoro nello svolgimento delle proprie attività.

Hera salvaguarda altresì i dipendenti e i collaboratori da molestie sessuali, atti di violenza psicologica e da ogni atteggiamento discriminatorio o lesivo della persona.

35. Diligenza ed efficienza nell'utilizzo delle risorse aziendali

Ogni dipendente di Hera è tenuto a operare con la diligenza e l'efficienza necessarie per tutelare e valorizzare le risorse aziendali, garantendone l'utilizzo coerente con l'interesse dell'azienda.

Parimenti, è cura dei dipendenti e collaboratori non solo proteggere tali beni, ma anche impedirne l'uso fraudolento o improprio, a vantaggio loro, di terzi o delle società del Gruppo.

36. Conflitto di interesse

Tutti i dipendenti e collaboratori devono evitare le situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interesse. Parimenti, si devono astenere dall'avvantaggiarsi personalmente della posizione, delle informazioni e della discrezionalità connesse alla propria funzione.

Tutti i dipendenti e collaboratori hanno l'obbligo di segnalare ai propri diretti superiori le potenziali situazioni di conflitto di interessi in cui possono essere coinvolti.

37. Tutela dell'immagine e della reputazione aziendale

L'immagine e la reputazione di Hera rappresentano un patrimonio che dipendenti e collaboratori devono tutelare con il loro comportamento in ogni situazione, tenendo conto dell'evolversi del contesto sociale, della tecnologia e dei nuovi strumenti disponibili.

38. Diverse sensibilità e rispetto delle scelte aziendali

Poste la libertà d'opinione d'ogni dipendente o collaboratore rispetto alle scelte effettuate dall'azienda, i comportamenti d'ognuno si devono conformare alla salvaguardia della reputazione di Hera.

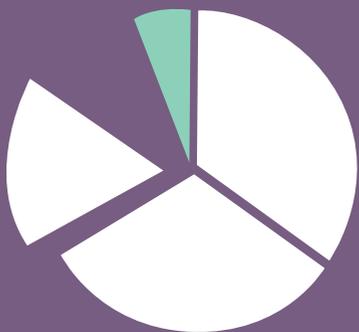
39. Relazione fra colleghi e attenzione alla sfera privata del dipendente

Ogni dipendente e collaboratore è chiamato ad assumere nei confronti dei propri colleghi un atteggiamento improntato al rispetto, alla tutela della dignità della persona, alla collaborazione, all'umana solidarietà.

Hera rispetta la sfera privata dei propri dipendenti e collaboratori, individuando le modalità per prestare attenzione alle loro necessità nelle situazioni di difficoltà che possano impedire il normale svolgimento dell'attività lavorativa.

4

Rapporti con gli azionisti e il mercato finanziario



40. Definizioni di azionista e mercato finanziario

È azionista di Hera chiunque ne possieda azioni. Rientrano quindi in questa categoria gli azionisti pubblici, gli investitori istituzionali e privati.

Per mercato finanziario si intende l'insieme di istituzioni e persone coinvolto nello scambio di strumenti finanziari.

Per finanziatore si intende chiunque possieda strumenti di debito emessi da Hera, ivi compresi mutui, prestiti, leasing, obbligazioni, ecc.

41. Creazione di valore

Hera è impegnata nella creazione di valore a medio-lungo termine per i suoi azionisti, con un efficace controllo dei rischi aziendali, con una gestione socialmente responsabile dei campi d'affari in cui opera e con il continuo impegno per l'efficienza della gestione, per l'uso sicuro ed efficiente dei capitali e per la salvaguardia del patrimonio aziendale tangibile e intangibile.

Hera è consapevole dell'importanza di instaurare un rapporto di fiducia con gli azionisti, i finanziatori e gli analisti con comportamenti ispirati alla trasparenza e una comunicazione continua, tempestiva e chiara.

42. Tutela degli azionisti

Hera adotta un sistema di governo e di gestione teso a garantire tutela e rendimento per i capitali di tutti gli azionisti, conformemente a quanto previsto dalla legge, ai contenuti del Codice di Autodisciplina promosso da Borsa Italiana e alle best practice internazionali.

43. Informazioni “price sensitive”

Hera adotta un sistema di controllo e gestione interno orientato a garantire la veridicità e correttezza delle comunicazioni societarie al fine di prevenire reati societari che ledano gli interessi degli azionisti e dei finanziatori.

La comunicazione delle informazioni è svolta in ottemperanza ai criteri stabiliti dalle delibere Consob relative alla informativa “price sensitive” e nel rispetto delle procedure interne in materia.

Agli investitori istituzionali, ai piccoli azionisti, agli analisti finanziari e ai finanziatori, Hera garantisce l'informazione adatta a fare in modo che le loro decisioni siano basate sulla conoscenza completa delle linee strategiche aziendali e dei risultati della gestione.

44. Partecipazione degli azionisti

Hera si impegna a instaurare una relazione costante con tutte le categorie di investitori, sia attraverso il proprio sito Internet, sia promuovendo incontri diretti, oltre quelli previsti per legge.

Inoltre, al fine di realizzare una corretta comunicazione verso il mercato e garantire il dialogo con gli azionisti, istituisce la figura dell'Investor Relations Manager, che coordina e gestisce tutte le comunicazioni relative a informazioni strategiche e ai risultati di bilancio dell'azienda. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione sovrintende alla correttezza di tali informazioni.

45. Tutela delle minoranze, parità degli azionisti

Hera garantisce la parità di informazione e trattamento di tutti gli azionisti e tutela l'interesse proprio e degli azionisti nel loro complesso.

46. Abuso di informazioni privilegiate

Gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori di Hera che in funzione del ruolo ricoperto hanno accesso a informazioni “price sensitive” non disponibili al pubblico non le sfrutteranno né le diffonderanno all'interno e all'esterno del Gruppo.

Hera adotta inoltre tutte le procedure previste dalla leg-

ge in tema di internal dealing al fine di garantire la massima trasparenza sulle operazioni effettuate su propri strumenti finanziari da persone fisiche e giuridiche con poteri di rilevanza strategica all'interno del Gruppo.

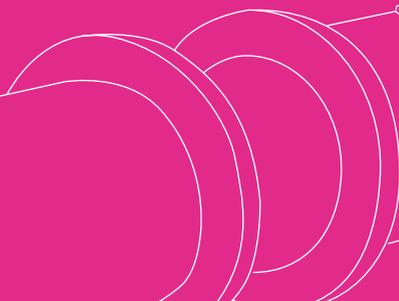
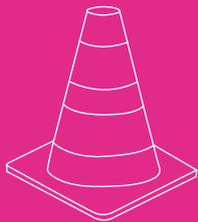
47. Valore etico del titolo Hera

Hera fornisce agli investitori, agli analisti e ai finanziatori le informazioni per poter verificare la coerenza tra la propria attività gestionale e i principi contenuti nella missione.

Hera si impegna a promuovere il trasferimento della creazione di valore condiviso con gli stakeholder anche sul valore del titolo.

5

Rapporti con i fornitori



48. Definizione di fornitore

I fornitori sono le persone e le imprese che, a vario titolo, individualmente o come parte di una catena, forniscono beni, servizi, prestazioni e risorse necessari alla realizzazione delle attività e all'erogazione dei servizi, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi di Hera. A tutti loro è richiesta l'adozione degli scopi e dei principi di questo Codice.

49. Rapporto con i fornitori e responsabilità sociale negli appalti

La condotta di Hera nelle fasi di approvvigionamento di beni, servizi e opere è improntata alla ricerca della qualità ed economicità e al riconoscimento di pari opportunità per ogni fornitore.

Hera si impegna a sviluppare con i fornitori rapporti di cooperazione fondati su una comunicazione rivolta allo scambio reciproco di competenze e informazioni e che favorisca la creazione di valore condiviso.

Sono da evitare situazioni di dipendenza, sia per il Gruppo sia per il fornitore.

Hera si impegna ad attuare e a promuovere specifiche iniziative di responsabilità sociale negli appalti.

50. I fornitori e l'immagine e reputazione di Hera

I fornitori concorrono a costruire l'immagine e la reputazione di Hera. La qualità della relazione con l'impresa è dunque dipendente anche dal loro comportamento etico.

51. Politiche sociali e ambientali dei fornitori

I fornitori devono essere in grado di fornire a Hera le informazioni sulle loro politiche sociali e ambientali e sugli esiti delle stesse in relazione agli affidamenti ricevuti.

52. Tutela della sicurezza e della salute dei fornitori

Hera si impegna a vigilare, nelle forme e nei modi previsti dai contratti, per preservare la salute e la sicurezza dei lavoratori delle aziende coinvolte nelle proprie forniture. Hera accerta che i requisiti di tali aziende corrispondano nel tempo a quelli richiesti dalle procedure e dai sistemi di qualificazione aziendali.

53. Criteri di selezione e qualificazione dei fornitori

La selezione e la qualificazione dei fornitori sono improntate a oggettività ed equità e sono svolte secondo regolamenti e procedure apposite. La selezione si basa sulla valutazione della qualità ed economicità delle prestazioni, dell' idoneità tecnico-professionale, del rispetto dell' ambiente e della responsabilità sociale. L' accettazione sottoscritta del presente Codice da parte del fornitore rappresenta uno dei criteri di qualificazione e diviene parte integrante del rapporto contrattuale.

54. Valutazione dei fornitori

La valutazione dei fornitori è fondata sui criteri di cui all' articolo precedente. Hera adotta specifiche procedure che rendano valutabili:

- i loro comportamenti;
- le loro competenze;
- il loro impegno per adeguare e migliorare le loro prestazioni;
- la loro disponibilità ad accettare e facilitare l' acquisizione delle informazioni da parte di Hera anche in coerenza con i sistemi di certificazione aziendali.

55. Gare di appalto

L'impegno di Hera è di conciliare la ricerca dell'offerta più vantaggiosa con la considerazione per le giuste attese di redditività ed economicità del fornitore.

Hera dà facoltà a chiunque sia in possesso dei requisiti previsti di partecipare alle gare di appalto, creando adeguate condizioni di concorrenza, trasparenza ed economicità per la gestione.

56. Correttezza nella gestione e riformulazione dei contratti

La gestione dei contratti con i fornitori è fondata sulla correttezza, rifuggendo ogni possibile forma di abuso.

Ciò significa che Hera:

- informa – in fase di stipula del contratto – in modo esauriente sulle caratteristiche e sui rischi della produzione, sulle modalità e sui tempi di pagamento, sugli altri aspetti della relazione di maggior rilievo per il fornitore;
- utilizza un'informazione completa, chiara e comprensibile, che elimini possibili interpretazioni ambigue.

Nella relazione con i fornitori Hera non sfrutta eventuali proprie posizioni di forza o di vantaggio, in particolare in caso di rinegoziazione del contratto.

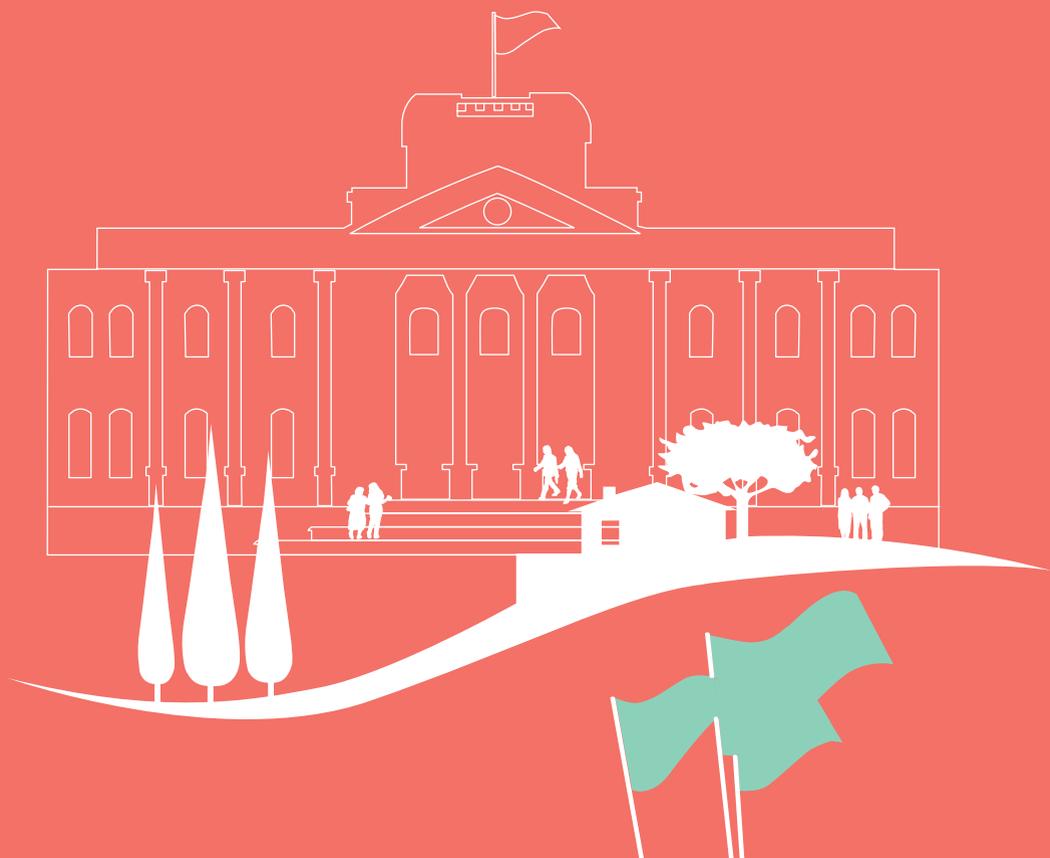
57. Regali e benefici

Hera evita di dare e ricevere regali che possano essere interpretati come eccedenti le normali pratiche di cortesia commerciale.

Coloro che ricevono regali o altre utilità al di fuori di quelle di modico valore e nell'ambito di una prassi di ordinaria cortesia commerciale, devono informare i propri responsabili di riferimento che provvederanno a restituirli o a devolverli in beneficenza in coerenza con le specifiche disposizioni aziendali in materia.

6

Rapporti col territorio, le comunità e le istituzioni



58. Definizioni di territorio, comunità e istituzioni

Col termine “territorio” si intende un determinato spazio fisico con le sue emergenze naturali e storiche, le sue comunità, le sue istituzioni e le altre forme di organizzazione sociale.

Col termine “istituzioni” ci si riferisce ordinariamente a quelle pubbliche.

59. Rapporti con l’ambiente

Hera persegue la tutela dell’ambiente con il miglioramento delle sue attività relativamente agli impatti ambientali. A tale fine si impegna a:

- adottare sistemi di gestione ambientale certificati;
- operare per la prevenzione dei rischi ambientali;
- definire specifici programmi di miglioramento volti alla minimizzazione degli impatti ambientali significativi;
- diffondere sul territorio la cultura del rispetto dell’ambiente anche attraverso iniziative dedicate e specifici servizi al cliente;
- fornire alle istituzioni tutte le informazioni necessarie a comprendere gli eventuali rischi ambientali legati all’attività dell’impresa;
- promuovere attività di sensibilizzazione e di formazione ambientale al proprio interno e promuovere la diffusione di tecnologie eco-efficienti;
- rendere conto dell’impatto ambientale delle proprie attività attraverso l’individuazione di indicatori chiave di performance.

60. Contributo di Hera all’educazione ambientale e all’economia circolare

Hera organizza e svolge iniziative di carattere informativo, educativo e didattico riguardanti il rispetto dell’ambiente e realizza progetti per l’affermazione dell’economia circolare.

61. Rapporti con le istituzioni

Hera sviluppa con le istituzioni rapporti di collaborazione e comunicazione riguardanti esclusivamente:

- l'attività normativa e amministrativa relativa alle attività del Gruppo;
- la salvaguardia ambientale;
- la prevenzione dei rischi.

Gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori del Gruppo agiscono verso le istituzioni con integrità. Il Gruppo adotta un modello organizzativo specifico per la prevenzione dei reati nei confronti della pubblica amministrazione. Si impegna inoltre a collaborare con le istituzioni e le rappresentanze per disporre di normative che mirando al benessere territoriale garantiscano la sostenibilità dei business gestiti.

62. Rapporti con le autorità regolatrici

Hera si impegna a fornire alle autorità nazionali e locali deputate al controllo e alla regolazione dei servizi tutte le informazioni richieste, in maniera completa, corretta, adeguata e tempestiva.

63. Rapporti con le comunità e i cittadini

Hera si impegna a prestare attenzione alla vita delle comunità in cui opera e ad ascoltare le sollecitazioni da esse provenienti. A questo scopo realizza iniziative di consultazione, informazione, ascolto e coinvolgimento, adottando appositi strumenti, con particolare riguardo per le comunità insediate nei pressi dei propri impianti, attuali e futuri.

Hera ricerca la collaborazione dei cittadini e sostiene lo sviluppo dei loro comportamenti positivi.

64. Sostegno a iniziative sociali e culturali

Nel sostegno di iniziative sociali e culturali e in genere nelle sponsorizzazioni, Hera si attiene ad una apposita procedura, tenendo in considerazione unicamente iniziative coerenti con i propri obiettivi strategici, con i principi di responsabilità ambientale e sociale, con gli indirizzi assunti dal Consiglio di Amministrazione.

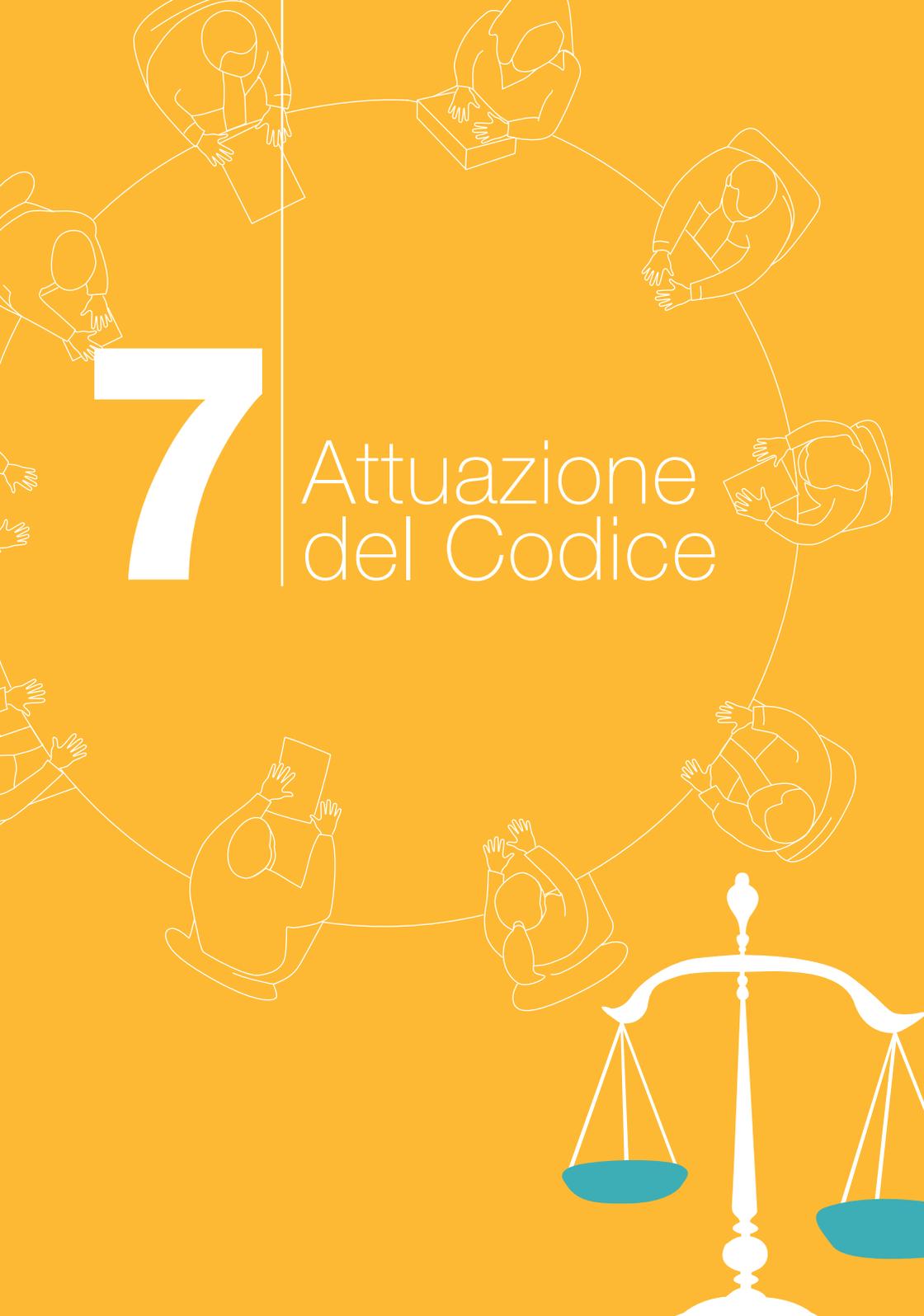
Hera non eroga contributi di alcun genere a partiti politici e a candidati alle elezioni e si astiene da qualsiasi indebita forma di pressione verso rappresentanti pubblici atta a procurare vantaggi all'azienda. Si impegna inoltre a rendicontare annualmente nel proprio rapporto di sostenibilità quanto erogato e verso quali principali iniziative.

65. Donazioni e liberalità

Nelle eventuali donazioni e nella concessione di liberalità Hera si attiene ai principi definiti da una apposita procedura, privilegiando iniziative che offrono una garanzia di qualità, che si distinguono per il messaggio etico trasmesso e che – in coerenza con la sua missione – contribuiscono allo sviluppo sociale. Si impegna inoltre a rendicontare annualmente nel proprio rapporto di sostenibilità quanto donato e verso quali principali iniziative.

7

Attuazione del Codice



66. Comitato etico per la diffusione e l'attuazione del Codice

Tutte le attribuzioni in tema di diffusione e attuazione del presente Codice sono riservate al Consiglio di Amministrazione, che nomina un apposito Comitato composto da tre membri di cui almeno un Consigliere di Hera S.p.A. e due esperti in materia di responsabilità sociale e degli argomenti trattati dal D.Lgs. 231/01. Almeno un componente è esterno.

Il Comitato rimane in carica tre anni e i suoi membri sono rieleggibili.

Nella sua prima seduta il Comitato elegge tra i suoi membri il Presidente.

67. Promozione dello spirito e dei contenuti del Codice

Il Comitato, assieme alle Direzioni di Hera e agli organi dirigenti delle società del Gruppo, promuove la conoscenza e l'attuazione del Codice a tutti i livelli dell'organizzazione.

68. Consulenza sull'interpretazione del Codice e formazione etica

Possono essere richiesti anche a un solo membro del Comitato pareri riguardanti i contenuti e il rispetto del Codice.

Hera si impegna ad assumere iniziative periodiche di formazione di dipendenti e collaboratori sulle finalità e contenuti del Codice, in particolare all'atto della loro ammissione e assunzione, nonché iniziative di informazione e sensibilizzazione sui medesimi temi.

69. Procedure per il funzionamento del Comitato

Le procedure per il funzionamento del Comitato sono definite dal Comitato stesso e sottoposte all'approvazione del Consiglio di Amministrazione. Il funzionamento del Comitato dovrà prevedere specifiche procedure riguardanti le materie di cui al D. Lgs. 231/01 e ai relativi modello organizzativo e regolamenti. In particolare, i rapporti con l'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs 231/01 saranno garantiti direttamente dal Presidente del Comitato.

Ogni volta che il Comitato ravviserà l'esigenza di modifiche o aggiornamenti, una volta deliberati, essi saranno sottoposti all'approvazione del Consiglio.

70. Limiti alla competenza del Comitato

Non è competenza del Comitato pronunciarsi sull'interpretazione di norme di legge o clausole contrattuali.

71. Procedimento d'ufficio

I membri del Comitato, qualora vengano direttamente o indirettamente a conoscenza di violazioni del Codice o di indizi di violazione del Codice, hanno l'obbligo di darne comunicazione al Presidente del Comitato che, a sua volta, ha l'obbligo di sottoporre l'argomento al Comitato nella prima riunione.

Il Comitato potrà deliberare l'apertura di un procedimento o l'archiviazione dell'esposto.

72. Procedure su segnalazione di terzi

Le segnalazioni di violazione possono essere avanzate al Comitato nel suo complesso o a ognuno dei suoi membri indistintamente. Possono essere avanzate verbalmente o per iscritto. Se presentato in modo verbale, l'esposto sarà formalizzato per iscritto nel corso della prima seduta del Comitato.

Nel caso il Comitato decida per il non luogo a procedere, di ciò sarà data comunicazione al presentatore dell'esposto con le medesime modalità che sono state adottate per la presentazione.

73. Istruttoria

Nel caso in cui il Comitato deliberi per l'apertura di un procedimento, esso sarà iscritto nell'apposito protocollo e contrassegnato da un nome e da un numero.

I documenti e verbali relativi ai procedimenti saranno conservati presso la sede del Gruppo a cura del Presidente del Comitato.

74. Tempi

Il presentatore di un esposto ha il diritto a essere informato, entro 30 giorni dal momento della presentazione, della decisione del Comitato di aprire un procedimento o archiviare l'esposto.

Nel caso di apertura di un procedimento, il Comitato ha tempo 60 giorni per addivenire a una deliberazione in merito.

75. Indagini

Il Comitato ha il dovere di svolgere le indagini e di interpellare i testimoni che permettano l'emissione di un giudizio motivato.

Il Presidente, o i membri del Comitato da lui delegati, congiuntamente o disgiuntamente, hanno il diritto di raccogliere informazioni e interpellare testi in modo diretto e riservato.

Indagini e testimonianze potranno essere utilizzate per motivare il giudizio.

I testimoni dovranno essere informati del fatto che la loro testimonianza potrà non essere riservata.

Tutti i soggetti coinvolti nell'indagine sono tenuti alla riservatezza.

76. Riservatezza

Il Comitato è responsabile dell'uso di ogni informazione attinente all'istruttoria. Il presentatore di un esposto deve essere informato sull'utilizzo di ogni notizia portata all'attenzione del Comitato.

77. Convocazione del Comitato

Il Comitato è convocato dal Presidente ogni volta che egli ne ravvisi la necessità.

Ogni membro può richiedere al Presidente la riunione del Comitato, specificandone le ragioni.

78. Segretario del Comitato

Il Comitato può nominare un Segretario con il compito di redigere i verbali delle sedute.

Il Presidente può affidare al Segretario il compito della conservazione di atti, documenti e verbali.

Presidente e Segretario si possono avvalere di un apporto tecnico interno per lo svolgimento dei lavori del Comitato.

79. Deposito di atti e verbali

Tutta la documentazione attinente l'attività del Comitato sarà conservata negli appositi locali messi a disposizione da Hera e che garantiscano sicurezza e riservatezza.

80. Votazioni

Tutte le deliberazioni del Comitato saranno prese a maggioranza semplice.

81. Rapporti tra Comitato e Consiglio di Amministrazione

Gli atti del Comitato verranno periodicamente comunicati al Consiglio di Amministrazione e annualmente si svolgerà una specifica seduta del Consiglio in cui

si compirà una valutazione generale della condizione etica del Gruppo e si definiranno le prossime linee d'attività.

Il Comitato ogni anno proporrà al Consiglio un piano di informazione e formazione sui contenuti del Codice rivolto ai suoi destinatari.

82. Rapporti tra Comitato e Direzioni aziendali

Nel caso il Comitato individui fattispecie che ricadono sotto la competenza di leggi, contratti e regolamenti, esso deferisce il caso e la sua trattazione agli organismi competenti.

Ogni qualvolta il Comitato individui un rapporto con regolamenti, contratti o regole afferenti una specifica area gestionale può prendere contatto con i responsabili, informandoli dei fatti.

83. Esiti del giudizio del Comitato

Il Comitato, al termine di una procedura derivante da un esposto per la violazione del Codice può unicamente emettere un giudizio di violazione o di non violazione del Codice.

Il giudizio di violazione potrà riguardare singoli dipendenti o ambiti organizzativi del Gruppo.

84. Giudizio di violazione

Nel caso il Comitato ravvisi, al termine di un giudizio, la violazione del presente Codice e accerti una responsabilità, esso può emettere una dichiarazione di censura. La censura potrà avere forma scritta o orale.

Il Comitato potrà decidere sia la forma sia il grado di pubblicità della censura.

85. Comunicazione agli interessati

Il Comitato deve comunicare ai presentatori dell'esposto il risultato del suo giudizio, debitamente motivato.

Il Comitato non è obbligato a rendere pubblici gli atti d'indagine.

86. Validità del Codice

Il presente Codice ha la validità di tre anni, alla scadenza dei quali sarà sottoposto a verifica e a eventuale revisione con la partecipazione di lavoratori d'ogni livello e con il coordinamento del Comitato etico.

Il Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. ha nominato un Comitato etico per garantire la diffusione e l'attuazione del Codice. È compito del Comitato etico divulgare il regolamento e le modalità di funzionamento del Comitato stesso.

Segnalazioni e richieste di informazioni possono essere indirizzate a:

Comitato etico

Hera S.p.A.

Viale C. Berti Pichat 2/4

40127 Bologna

comitatoetico@gruppohera.it

Ideazione e coordinamento del progetto editoriale:

Direzione Corporate Social Responsibility

Direzione Centrale Relazioni Esterne - Comunicazione Interna

Hera S.p.A.

Progetto grafico:

Koan multimedia

Stampa:

Grafiche Damiani

*Stampato su carta ecologica Cyclus Offset
realizzata al 100% con materia prima riciclata*

Finito di stampare in marzo 2017



Hera S.p.A.

Viale C. Berti Pichat 2/4 - 40127 Bologna

www.gruppohera.it