

# codice etico

Guardare avanti! Sempre.  
Come la giraffa, un cuore grande,  
piedi ben piantati a terra e collo  
lungo per guardare lontano.

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

**Codice etico - VI edizione**



GRUPPO  
 **HERA**



# codice : etico

Il Codice etico del Gruppo Hera è stato varato nel 2007, poi aggiornato ogni tre anni.

Questa sesta edizione del Codice è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. l'8 febbraio 2023.

# Indice

<b>Alle persone di Hera</b>	<b>4</b>	<b>CAPO II – CLIENTI</b>	<b>19</b>
<b>Introduzione</b>	<b>5</b>	17. Definizione di cliente	20
La quinta revisione	5	18. Imparzialità tra i clienti	20
Alla base del Codice	7	19. Attenzione ai bisogni del cliente	20
<b>Purpose, Missione, Valori e Principi di funzionamento</b>	<b>8</b>	20. Informazione e comunicazione	20
<b>CAPO I – INDIRIZZI GENERALI</b>	<b>15</b>	21. Qualità, continuità e sicurezza del servizio	21
1. Definizione di Hera	16	22. Impegno per la sostenibilità insieme ai clienti	21
2. Destinatari del Codice	16	23. Correttezza nei contratti e nei rapporti commerciali	22
3. Comportamento etico	16	24. Prevenzione del contenzioso	22
4. Condivisione del Codice	16	<b>CAPO III – PERSONE DI HERA</b>	<b>23</b>
5. Patto fiduciario	16	25. Definizione di persona di Hera	24
6. Responsabilità nella diffusione e nell'attuazione del Codice	16	26. Tutela della persona e relazione fra colleghi	24
7. Formazione, informazione e sensibilizzazione sul Codice	16	27. Valorizzazione di tutte le persone di Hera	24
8. Validità del Codice	17	28. Sostegno alla crescita professionale e personale	24
9. Impegno al dialogo	17	29. Gestione del tempo	24
10. Collaborazione e cooperazione	17	30. Attenzione alla sfera privata	25
11. Dovere di rendere conto	17	31. Abuso di autorità	25
12. Valore delle diversità e impegno all'inclusione	17	32. Ascolto, dialogo e coinvolgimento	25
13. Conflitti di interesse	18	33. Tutela della salute e della sicurezza	25
14. Riservatezza delle informazioni	18	34. Promozione del benessere	26
15. Impegno per l'ambiente e le generazioni future	18	35. Diligenza ed efficienza nell'utilizzo delle risorse aziendali	26
16. Contributo alla transizione giusta	18	36. Prevenzione dei conflitti di interesse	26
		37. Tutela dell'immagine e della reputazione aziendale	26

## **CAPO IV – INVESTITORI E MERCATO FINANZIARIO**

38. Definizioni di investitore e mercato finanziario	28
39. Creazione di valore	28
40. Tutela degli investitori	28
41. Informazioni agli investitori e al mercato finanziario	28
42. Dialogo con gli investitori e il mercato finanziario	29
43. Tutela e parità degli azionisti	29
44. Abuso di informazioni privilegiate	29
45. Valore etico del titolo Hera	30

## **CAPO V – FORNITORI**

46. Definizione di fornitore	32
47. I fornitori e l'immagine e la reputazione di Hera	32
48. Rapporto coi fornitori e responsabilità sociale negli appalti	32
49. Politiche di sostenibilità dei fornitori	32
50. Condizioni di lavoro, salute e sicurezza dei lavoratori dei fornitori	33
51. Criteri di qualificazione	33
52. Criteri di valutazione	33
53. Criteri di selezione e gare	33
54. Correttezza nella gestione dei contratti	34
55. Regali e benefici	34

## **CAPO VI – AMBIENTE, TERRITORIO E ISTITUZIONI**

56. Definizioni di ambiente, territorio e istituzioni	36
57. Azioni per l'ambiente	36
58. Educazione ambientale	36
59. Integrità e collaborazione nei rapporti con le istituzioni	37
60. Integrità nei rapporti con le autorità regolatrici	37
61. Impegno per la sostenibilità insieme alle comunità	38
62. Sostegno a iniziative sociali e culturali	38
63. Donazioni e liberalità	38

## **CAPO VII – PROMOZIONE DELLA DIFFUSIONE E ATTUAZIONE DEL CODICE**

64. Comitato etico e sostenibilità	40
65. Promozione della diffusione e dell'attuazione del Codice	40
66. Interpretazione del Codice	40
67. Funzionamento del Comitato	40
68. Competenza del Comitato e rapporti con direzioni e società del Gruppo	41
69. Rapporti tra Comitato e organi esecutivi e di controllo	41
70. Procedimento d'ufficio	41
71. Segnalazioni	41
72. Tempi	42
73. Indagini	42
74. Esiti delle indagini	42
75. Dichiarazione di violazione	42
76. Riservatezza	43
77. Comunicazione agli interessati	43

<b>Appendice: domande e risposte</b>	<b>44</b>
--------------------------------------	-----------

# Alle persone di Hera

Hera per il Pianeta, per le Persone e per la Prosperità: nel 2021 il nostro purpose è stato inserito nello Statuto del Gruppo. La sua approvazione formale è arrivata all'apice di un lungo percorso di costruzione che si è manifestato negli anni attraverso le azioni, i comportamenti e le intenzioni di tutti noi.

Il nostro purpose, la nostra missione e i nostri valori e principi sono il faro che ci guida e costituiscono le fondamenta dell'evoluzione continua del nostro Codice etico, giunto oggi alla sua sesta edizione. L'ultimo processo di revisione è stato il più partecipato della storia del Codice: si è sviluppato in diversi passaggi dei quali sono state protagoniste le persone di Hera.

Il mondo è cambiato negli ultimi tre anni e il Codice etico è cambiato con lui. Abbiamo incorporato il purpose, l'impegno verso una transizione ecologica e digitale giusta, l'attenzione ai clienti più vulnerabili,

la promozione del benessere lavorativo e personale, l'importanza del dialogo e dell'ascolto anche nei momenti di criticità. Abbiamo dato maggiore enfasi all'impegno per la sostenibilità insieme ai clienti, ai fornitori e alle comunità locali e all'integrità nei rapporti con le istituzioni e le autorità. Il linguaggio, strumento fondamentale per la comprensione e il radicamento dei contenuti del Codice, è stato innovato e semplificato.

Per questo grande lavoro, frutto di uno sforzo collettivo, rivolgiamo un sincero ringraziamento a tutte e tutti coloro che hanno partecipato con passione al processo di aggiornamento.

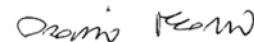
Hera è un'azienda etica se le sue persone scelgono di agire eticamente ogni giorno. Per questo un ringraziamento lo indirizziamo a tutti voi, persone di Hera. Il vostro impegno quotidiano garantisce il successo duraturo della nostra impresa.

Bologna, 8 febbraio 2023

Tomaso Tommasi di Vignano  
Presidente Esecutivo



Orazio Iacono  
Amministratore Delegato



# Introduzione

---

## La quinta revisione

La revisione triennale del Codice etico di Hera è un momento importante di riflessione e discussione che coinvolge, con modalità differenti, protagonisti interni ed esterni all'impresa. È una occasione per valutare, sulla base degli accadimenti del triennio trascorso, cosa bisogna aggiungere, correggere, o anche togliere dal Codice affinché sia più in grado di indirizzare i comportamenti e facilitare le scelte che ognuno, in impresa, deve compiere giornalmente. In questa quinta revisione le correzioni (aggiunte, tagli, nuove formulazioni) sono state numerose, e per una ragione facilmente comprensibile: sono stati molti i cambiamenti occorsi dalla precedente revisione (2019) ed era necessario tenerne conto.

I principali elementi che hanno ispirato la quinta revisione del Codice sono tre.

Innanzitutto, un accadimento "storico": nel periodo tra la quarta e la quinta revisione, l'Assemblea degli Azionisti di Hera Spa ha modificato lo Statuto sociale, ponendo a capo degli obiettivi d'esistenza di Hera la creazione di valore nel lungo termine per i propri azionisti attraverso la creazione di valore condiviso.

In secondo luogo, è stato inevitabile considerare quanto è cambiato il mondo in questi tre anni: una società colpita nel profondo dalla pandemia, l'aggravarsi della crisi climatica, una disparità sociale crescente, la guerra in Europa, le ripercussioni sull'economia a cui stiamo assistendo.

La terza questione è di minor portata ma importante, soprattutto se si considera il Codice uno strumento per lo sviluppo dell'etica, al livello dell'impresa in tutte le sue relazioni, ma anche al livello dei singoli individui a cui si rivolge. Nell'ultimo triennio è aumentata la consapevolezza che uno strumento del genere deve essere efficiente, comprensibile, sintetico, facilmente utilizzabile. Ecco, dunque, l'esigenza di migliorare la sua leggibilità, di renderlo più in grado di parlare chiaramente a tutti.

A questo proposito, è importante una nota sul linguaggio. Questa revisione del Codice è stata anche linguistica, a partire dalla consapevolezza che forma e contenuto sono fra loro indissolubili. Questa nuova versione del Codice propone dunque a chi legge una riflessione sulle parole utilizzate, soprattutto in un'ottica di inclusività: a questo scopo, si è ricercato il migliore compromesso fra chiarezza e piacevolezza nella lettura e rappresentatività di tutte e di tutti. Un ruolo particolare è stato riconosciuto al linguag-

gio di genere, anche attraverso l'utilizzo, dove possibile, di termini neutri ma significativi (ad esempio "persone di Hera"): la scelta delle parole contribuisce a produrre cultura e i nomi conferiscono dignità a ciò che indicano. Per questo motivo, seguendo anche le linee guida delle più autorevoli organizzazioni linguistiche, nel Codice si intende dare un peso paritario a femminile e maschile e l'utilizzo del maschile sovraesteso, utile a non appesantire il testo, è sempre da intendersi come rappresentativo di tutti i generi comprese le identità non binarie.

Per quello che riguarda il processo di revisione: innanzitutto si è chiesto a un nutrito gruppo di direttrici e direttori di formulare valutazioni e proposte sul Codice. Ne è scaturito un ricco repertorio di spunti utili per la consultazione delle lavoratrici e dei lavoratori (con particolare considerazione della fascia più giovane) e delle organizzazioni sindacali. Successivamente si è aperta una discussione in più puntate con un gruppo di 'ambassador', colleghe e colleghi di Hera particolarmente impegnati nella promozione e nella diffusione del Codice e che da diversi anni collaborano con la Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità e con la Direzione Centrale Personale e Organizzazione. La discussione e approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione ha completato il processo.



Queste, in sintesi, le novità che hanno contrassegnato la quinta revisione e che hanno modellato la sesta edizione del Codice per adeguarlo alle necessità d'oggi e dei prossimi anni. Chiunque voglia esprimersi sul fatto che l'obiettivo sia stato raggiunto o meno contribuirà alle finalità del Codice stesso, che sono, vale la pena ricordarlo in sintesi, la coerenza dei comportamenti all'interno dell'organizzazione, l'efficienza e una buona reputazione.

---

## Alla base del Codice

Il Codice etico di Hera è coerente con i contenuti di alcuni testi di riferimento in ambito internazionale in materia di diritti umani e diritti dei lavoratori: i principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, compresa la dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro (ILO) sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro, le sue otto principali Convenzioni e la Carta Internazionale dei Diritti dell'Uomo delle Nazioni Unite, le linee Guida OCSE per le imprese multinazionali, la Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea.

Hanno influenzato i testi del Codice: *l'Agenda ONU 2030 per lo Sviluppo Sostenibile* adottata nel 2015, l'Accordo di Parigi e il Green Deal dell'Unione Europea, anche per ciò che concerne la necessità di garantire una transizione ecologica giusta, che tuteli le lavoratrici e i lavoratori e "non lasci indietro nessuno".

Ulteriore fonte di ispirazione nella stesura del documento è stato il Davos Manifesto del World Economic Forum (sia il primo, del 1973, sia nella versione del dicembre 2019).

Infine, Hera ha tenuto conto degli impegni formali intrapresi durante il suo percorso di integrazione dei principi di responsabilità sociale di impresa e di sostenibilità nelle attività operative tra cui: l'adesione al UN Global Compact (fin dal 2004), la sottoscrizione della Carta per le Pari Opportunità e l'Uguaglianza sul Lavoro (nel 2009) e della CEOs Call CSR Europe "a New Deal for Europe" (nel 2019), l'adesione a CO2alizione Italia (nel 2022).

Si tratta di fonti di ispirazione non soltanto per il Codice ma anche per le politiche adottate dal Gruppo Hera e la loro attuazione.

# Purpose, missione, valori e principi di funzionamento

## Il purpose

---

**Lo scopo di Hera  
ovvero perché Hera esiste**

Il ‘purpose’ di Hera è stato introdotto nello Statuto Sociale dall’Assemblea degli Azionisti di Hera Spa il 28 aprile 2021.

“La Società attua un modello di impresa con l’obiettivo di creare valore nel lungo termine per i propri azionisti attraverso la creazione di valore condiviso con i propri stakeholder.

A tal fine la Società organizza e svolge attività di impresa anche con la finalità di favorire l’equità sociale e di contribuire al raggiungimento della neutralità di carbonio, alla rigenerazione delle risorse e alla resilienza del sistema dei servizi gestiti, a beneficio dei clienti, dell’ecosistema territoriale di riferimento e delle generazioni future (Hera per il Pianeta, per le Persone e per la Prosperità)”.

# La missione

---

La missione di Hera è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Hera Spa il 26 giugno 2006.

“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’impre-

## **Cosa è chiamata a realizzare Hera oggi e in futuro e come intende farlo**

- sa, 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

---

## **Hera assume come propri valori etici:**

I valori e principi di funzionamento di Hera sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione dell'azienda il 26 giugno 2006.

### Integrità

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, equo riconoscimento del lavoro dei collaboratori.

Un gruppo di persone corrette e leali

### Trasparenza

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.

Sinceri e chiari verso tutti gli interlocutori

## Responsabilità personale

Impegnati  
per il bene  
dell'azienda  
insieme

Lavorare in Hera comporta un impegno a 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

Fare ciò  
che diciamo  
di fare

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.

# I principi di funzionamento

## Hera assume come principi di funzionamento dell'impresa:

### Sostenibilità e valore condiviso

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 che si ispira a preservare e rigenerare le risorse a disposizione della collettività, siano esse naturali, economiche o sociali in ragione del principio di condivisione e responsabilità verso le generazioni future.

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

### Qualità ed eccellenza del servizio

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.

Hera opera per assicurare la continuità di servizio ai clienti migliorando, attraverso l'analisi e la gestione dei rischi, la resilienza delle reti e degli impianti gestiti.

Focalizzati sul cliente e mostrargli sempre una sola faccia

## Efficienza

Valorizzare  
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

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 necessari al raggiungimento della propria missione: tecnologica, digitale, organizzativa e gestionale. Hera intende cogliere tutte le opportunità della digitalizzazione e promuoverne la diffusione nel rispetto delle persone. Hera agisce ogni giorno per il miglioramento delle proprie attività. È volontà di Hera sostenere e promuovere l'attitudine al miglioramento.

## Coinvolgimento e valorizzazione

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 a un gruppo unico e integrato.

Condividere  
conoscenze  
per migliorarsi  
e migliorare

## Volontà di scegliere

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 caratterizza il processo di riconoscimento e valorizzazione dei lavoratori.

Scegliere  
la soluzione  
più utile per  
crescere



1

# Indirizzi generali



## 1. Definizione di Hera

In questo Codice, per 'Hera' si intende l'impresa sia nella sua dimensione istituzionale, sia nella sua componente umana: amministratori e amministratrici, lavoratori e lavoratrici.

## 2. Destinatari del Codice

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

## 3. Comportamento etico

Per Hera il comportamento etico è l'agire coerente con questo Codice.

## 4. Condivisione del Codice

Hera richiede a tutti coloro che a vario titolo collaborano alle attività aziendali di avvalersi del Codice e agire in coerenza ad esso.

## 5. Patto fiduciario

Il Codice etico rappresenta un patto fiduciario tra Hera, i destinatari del Codice e tutti i suoi interlocutori. Ogni comportamento non conforme al Codice equivale a una violazione del patto.

## 6. Responsabilità nella diffusione e nell'attuazione del Codice

La diffusione e l'attuazione del Codice dipendono dall'impegno di tutti i suoi destinatari, e in particolare da chi detiene maggiore responsabilità che deve rappresentare un esempio per tutti.

## 7. Formazione, informazione e sensibilizzazione sul Codice

Hera realizza iniziative periodiche di formazione, informazione e sensibilizzazione sul Codice, con particolare riguardo ai neoassunti.

## 8. 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 e sostenibilità.

## 9. Impegno al dialogo

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

## 10. Collaborazione e cooperazione

Hera riconosce il valore della collaborazione e cooperazione tra i lavoratori, tra aree aziendali e tra l'impresa e i suoi interlocutori e le considera fondamentali per la creazione di valore condiviso e la piena attuazione del Codice.

## 11. Dovere di rendere conto

Hera comunica i propri obiettivi e rende conto dei risultati ottenuti attraverso strumenti idonei a misurare e a divulgare il valore condiviso generato e gli impatti economici, sociali e ambientali delle proprie attività. Hera si impegna a innovare nel tempo tali strumenti tenendo conto dei mutamenti del contesto esterno, dell'esigenze dei propri interlocutori e dell'evoluzione delle tecnologie. "Rendere conto" è assunto come prassi di condotta individuale.

## 12. Valore delle diversità e impegno all'inclusione

Hera promuove verso tutti i suoi interlocutori una sempre maggiore sensibilità per le diversità tra le persone, valorizzandole attraverso una cultura di inclusione libera da pregiudizi.

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

### 13. Conflitti di interesse

Amministratori e lavoratori operano con integrità, rifiutano il perseguimento di vantaggi indebiti, la corruzione in tutte le sue forme ed evitano le situazioni che possano rappresentare un conflitto d'interesse tra loro e l'impresa.

### 14. Riservatezza delle informazioni

Ogni informazione sulle attività aziendali è patrimonio di Hera e, se non ancora divulgata, deve essere impiegata da amministratori e lavoratori nell'interesse esclusivo dell'impresa e utilizzata solo per finalità connesse all'esercizio del proprio incarico.

Hera assicura la riservatezza dei dati personali in proprio possesso.

### 15. Impegno per l'ambiente e le generazioni future

Hera riconosce l'ambiente come bene primario e impiega le tecnologie, gli strumenti e i processi più adatti per contribuire, in coerenza con il purpose, alla transizione ecologica e per prevenire i rischi, ridurre gli impatti ambientali diretti e indiretti, preservare le risorse naturali a beneficio delle generazioni future.

Hera promuove l'impegno per l'ambiente e le generazioni future verso tutti i suoi interlocutori.

### 16. Contributo alla transizione giusta

Hera intende contribuire concretamente ad una transizione ecologica giusta capace di saldare l'azione per il clima e l'ambiente con l'inclusione sociale. Hera considera la trasformazione digitale come un veicolo per la transizione giusta e promuove un uso responsabile dei dati e delle tecnologie.

## 2 | Clienti



## 17. Definizione di cliente

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

## 18. Imparzialità tra i clienti

Nell'erogazione dei propri servizi, Hera garantisce equità di trattamento tra i clienti, siano essi effettivi e potenziali. Rispetto a essi Hera si adopera per raggiungere il più alto livello di servizio in tutte le aree di competenza, compatibilmente con le norme emanate dagli enti regolatori.

## 19. Attenzione ai bisogni del cliente

Hera si impegna per la soddisfazione dei clienti effettivi e potenziali e imposta la relazione con loro su competenza, disponibilità, rispetto, cortesia e sensibilità verso le diversità; promuove e realizza iniziative di ascolto e dialogo e strumenti per assicurare la tempestività e la qualità dell'informazione e della comunicazione allo scopo di aumentare la reciproca collaborazione e la qualità dei servizi.

Hera è attenta ai clienti più vulnerabili e attua iniziati-

ve a loro dedicate ricercando la collaborazione con altre organizzazioni.

## 20. Informazione e comunicazione

Hera informa il cliente effettivo e potenziale in modo completo e tempestivo sulle caratteristiche, funzioni, costi e rischi del servizio offerto. In particolare, i contratti e ogni comunicazione rilasciata da Hera 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.

Hera mira alla semplificazione delle procedure, si impegna a limitare gli adempimenti richiesti ai clienti e fornisce loro ogni chiarimento in merito.

## 21. Qualità, continuità e sicurezza del servizio

Hera garantisce ai suoi clienti gli adeguati standard di qualità, continuità e sicurezza dei servizi, impegnandosi per il loro miglioramento tenendo conto degli standard definiti dalle autorità di riferimento.

Hera dunque:

- adotta sistemi di gestione della qualità,
- rende note ai clienti le modalità per avanzare reclami e fornisce risposte adeguate ai reclami stessi,
- fornisce 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,
- monitora periodicamente la soddisfazione dei clienti, pubblicandone i risultati,
- divulga gli indicatori sulla qualità del servizio e rendiconta i risultati raggiunti.

## 22. Impegno per la sostenibilità insieme ai clienti

Hera si impegna ad affiancare i clienti nella transizione ecologica, mettendo loro a disposizione strumenti e soluzioni al fine di creare valore condiviso e generare insieme a loro impatti sociali e ambientali positivi tangibili e misurabili.

## 23. Correttezza nei contratti e nei rapporti commerciali

Hera garantisce integrità e correttezza nella stipulazione ed esecuzione dei contratti e nei rapporti commerciali, a tutela dei diritti dei consumatori e nel rispetto:

- dei principi di concorrenza leale,
- dei codici di condotta commerciale delle autorità di riferimento,
- della normativa vigente.

Hera garantisce al proprio personale adeguata formazione in merito.

Hera impronta a tali principi la selezione delle agenzie di vendita e si impegna affinché gli agenti di vendita delle agenzie mandatarie conformino i loro comportamenti alle stesse regole di correttezza adottate da Hera, monitorandone l'operato.

L'accettazione sottoscritta del presente Codice da parte delle agenzie di vendita rappresenta parte integrante del rapporto contrattuale.

## 24. Prevenzione del contenzioso

Hera privilegia la soluzione non giudiziale dei possibili contrasti, attraverso procedure conciliative tra l'azienda e il cliente.





**3**

# Persone di Hera

## 25. Definizione di persona di Hera

Ai fini di questo Codice, si definisce 'persona di Hera' il lavoratore o la lavoratrice che, al di là della tipologia giuridica del rapporto, intrattenga con Hera una relazione di lavoro diretta e rivolta al raggiungimento degli scopi dell'impresa. Hera considera tutte le lavoratrici e i lavoratori innanzitutto nella loro dimensione di persona umana, con la sua originaria e assoluta dignità.

## 26. Tutela della persona e relazione fra colleghi

Hera salvaguarda i lavoratori da molestie sessuali o di altra natura, atti di violenza fisica e psicologica e da ogni atteggiamento discriminatorio o lesivo della persona.

Ognuno 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.

## 27. Valorizzazione di tutte le persone di Hera

Hera 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 valorizza le competenze, le potenzialità e l'impegno, adoperando criteri di valutazione chiari e omogenei e promuovendo il dialogo tra responsabili e collaboratori.

## 28. Sostegno alla crescita professionale e personale

Hera sostiene la crescita professionale e la realizzazione personale. Sulla base del purpose, della missione e degli obiettivi strategici, Hera elabora e attua un piano di apprendimento annuale, tenendo conto dei fabbisogni formativi espressi dai responsabili e dai loro collaboratori.

## 29. Gestione del tempo

Hera promuove modalità di lavoro che facilitino l'armonia e l'integrazione tra vita lavorativa e privata e coniughino efficienza ed efficacia nell'utilizzo

del tempo e degli spazi.

I responsabili sono tenuti a valorizzare il tempo di lavoro dei collaboratori e devono richiedere loro esclusivamente prestazioni coerenti con le loro attività e con le esigenze dell'azienda.

Allo stesso modo, tutte le persone di Hera devono perseguire, nell'uso del loro tempo, la massima efficienza e proporre miglioramenti al riguardo, coniugando la flessibilità lavorativa con il dovere e l'impegno.

### 30. Attenzione alla sfera privata

Hera rispetta la sfera privata dei lavoratori prestando attenzione alle loro necessità nelle situazioni di difficoltà che possano impedire il normale svolgimento dell'attività lavorativa.

Alle persone di Hera sono richieste informazioni esclusivamente utili all'accertamento dei requisiti professionali e lavorativi.

### 31. Abuso di autorità

Il responsabile non richiederà ai collaboratori favori personali o altro che non sia previsto dai contratti di lavoro e dalle norme del presente Codice.

### 32. Ascolto, dialogo e coinvolgimento

Hera promuove un ambiente di lavoro fondato su comunicazione, ascolto, dialogo e coinvolgimento. In particolare:

- fornisce strumenti adatti alla collaborazione e cooperazione e ne promuove l'impiego,
- informa periodicamente su risultati e obiettivi,
- definisce con chiarezza i ruoli,
- sollecita il contributo di tutti all'innovazione e alla soluzione dei problemi,
- attiva periodicamente indagini sul clima aziendale e si adopera per migliorarlo,
- promuove l'adozione di comportamenti esemplari e di atteggiamenti positivi.
- informa, coinvolge e ascolta anche nei momenti di criticità.

### 33. Tutela della salute e della sicurezza

Hera diffonde la cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili.

A tal fine:

- adotta sistemi di gestione,
- definisce specifici obiettivi e programmi di

miglioramento, volti alla minimizzazione degli infortuni e delle malattie professionali,

- rende conto della salute e sicurezza del lavoro nello svolgimento delle proprie attività.

### 34. Promozione del benessere

Hera promuove una cultura del benessere lavorativo e personale, attraverso iniziative dedicate al benessere fisico, psicologico e finanziario in coerenza con le priorità individuate dall'ascolto delle persone.

### 35. Diligenza ed efficienza nell'utilizzo delle risorse aziendali

Ogni persona di Hera deve sentirsi custode dei beni aziendali, materiali e immateriali e deve adottare comportamenti volti alla riduzione degli sprechi, al risparmio energetico, alla sicurezza informatica, manifestando responsabilità nei confronti dell'azienda e dell'ambiente. Nessuno può fare uso improprio o fraudolento delle risorse aziendali o permettere ad altri di farlo.

### 36. Prevenzione dei conflitti di interesse

In coerenza con gli indirizzi generali del presente Codice, tutte le persone di Hera si devono astenere dall'avvantaggiarsi personalmente della posizione, delle informazioni e della discrezionalità connesse alla propria funzione.

Tutti devono adottare misure adeguate e tempestive per prevenire qualunque conflitto di interesse anche potenziale dovesse insorgere, segnalandolo ai diretti superiori.

### 37. Tutela dell'immagine e della reputazione aziendale

L'immagine e la reputazione aziendale rappresentano un patrimonio che le persone di Hera devono tutelare con il loro comportamento in ogni situazione, tenendo anche conto dell'evolversi del contesto sociale e dell'impatto degli strumenti di comunicazione digitali disponibili, compresi i *social network*.

Posta la libertà d'opinione di ogni lavoratore rispetto alle scelte effettuate dall'azienda, i comportamenti d'ognuno si devono conformare alla salvaguardia della reputazione e dell'immagine di Hera.

# 4 Investitori e mercato finanziario



## 38. Definizioni di investitore e mercato finanziario

Per 'investitore' si intende chiunque possieda azioni o strumenti di debito emessi da Hera.

Per 'mercato finanziario' si intende l'insieme di istituzioni e persone che partecipano allo scambio di strumenti finanziari.

## 39. Creazione di valore

Hera è impegnata nella creazione di valore nel lungo termine per i propri azionisti, attraverso la creazione di valore condiviso con i propri *stakeholder*, coniugando obiettivi e risultati economici, sociali e ambientali.

Hera persegue un efficace controllo dei rischi con una gestione socialmente responsabile dell'attività d'impresa e con l'impegno per l'efficienza, per l'uso sicuro e sostenibile dei capitali e per la salvaguardia del patrimonio aziendale tangibile e intangibile.

## 40. Tutela degli investitori

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

## 41. Informazioni agli investitori e al mercato finanziario

Hera garantisce un'informazione trasparente e puntuale agli investitori istituzionali, ai piccoli azionisti, agli analisti finanziari e agli altri interlocutori finanziari, affinché le loro decisioni siano basate sulla piena conoscenza delle linee strategiche aziendali, dei risultati della gestione, della creazione di valore condiviso e degli aspetti ambientali, sociali e di governo societario.

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, tra cui l'aggiotaggio, che ledano gli interessi di azionisti e 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.

## 42. Dialogo con gli investitori e il mercato finanziario

Hera è consapevole dell'importanza, di instaurare un rapporto di fiducia con gli investitori, gli operatori del mercato e i media di settore con comportamenti ispirati alla trasparenza e una comunicazione continua, tempestiva e chiara.

A tal fine Hera instaura un dialogo costante con gli investitori e tutta la comunità finanziaria, in particolare attraverso le sezioni dedicate del sito internet, specifiche pubblicazioni, presentazioni periodiche dei risultati e del piano industriale. Hera promuove, inoltre, incontri diretti tramite la figura dell'*Investor Relations Manager*, che coordina e gestisce tutte le comunicazioni di cui all'articolo precedente. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione sovrintende alla correttezza di tali informazioni.

## 43. Tutela e parità degli azionisti

Hera garantisce la parità di informazione e di trattamento a tutti gli azionisti e li tutela nel loro complesso.

## 44. Abuso di informazioni privilegiate

Gli amministratori e i lavoratori di Hera che, in funzione del ruolo ricoperto, hanno accesso a informazioni *price sensitive* non ancora disponibili al pubblico non diffondono né traggono da esse vantaggio, adottando tutte le misure di sicurezza necessarie per tutelarne la riservatezza.

Hera adotta inoltre tutte le procedure previste dalla legge in tema di *internal dealing* e prevenzione di *insider trading*, al fine di eliminare il rischio a essi connesso e garantire la massima trasparenza sulle operazioni finanziarie effettuate da persone fisiche e giuridiche con poteri di rilevanza strategica all'interno di Hera.

## 45. Valore etico del titolo Hera

Hera fornisce agli investitori e a tutta la comunità finanziaria le informazioni per poter verificare la coerenza tra la propria attività, il purpose e la missione.

Hera si impegna a trasferire il valore condiviso generato e i risultati ambientali, sociali e di governo societario sul valore del titolo.





5 | Fornitori

## 46. Definizione di fornitore

I 'fornitori' sono le persone e le imprese che, singolarmente o come parte di una catena che comprende anche tutti i subcontraenti, forniscono beni e servizi necessari alla realizzazione delle attività concorrendo al raggiungimento degli obiettivi di Hera.

## 47. I fornitori e l'immagine e la reputazione di Hera

I fornitori concorrono a costruire l'immagine e la reputazione di Hera.

La qualità delle relazioni di Hera con gli *stakeholder* è dunque dipendente anche dal comportamento dei fornitori e dei loro lavoratori, a cui è richiesto un comportamento coerente con il presente Codice.

## 48. Rapporto coi fornitori e responsabilità sociale negli appalti

Amministratori e lavoratori di Hera agiscono verso i fornitori effettivi e potenziali con integrità.

La condotta di Hera nell'approvvigionamento di beni, servizi e lavori è improntata al riconoscimento di pari opportunità per ogni fornitore, alla ricerca

della economicità, della qualità e della sostenibilità della prestazione.

Hera si impegna a sviluppare con i fornitori rapporti di cooperazione attraverso lo scambio reciproco di competenze e informazioni, affiancandoli nel processo di creazione di valore condiviso.

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

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

## 49. Politiche di sostenibilità dei fornitori

Hera, nell'individuazione dei criteri di selezione, valorizza le politiche di sostenibilità dei fornitori tenendo in considerazione il purpose.

I fornitori devono essere in grado di fornire a Hera le informazioni su tali politiche e sugli esiti delle stesse in relazione agli affidamenti ricevuti.

## 50. Condizioni di lavoro, salute e sicurezza dei lavoratori dei fornitori

Hera vigila - nelle forme e nei modi previsti dai contratti - sulle condizioni in cui si svolge il lavoro dei fornitori e per preservare la salute e la sicurezza dei loro lavoratori.

Hera accerta che i requisiti delle aziende fornitrici corrispondano a quelli richiesti dalla legge, dalle politiche e dalle procedure aziendali.

## 51. Criteri di qualificazione

La qualificazione dei fornitori è improntata ad equità ed è svolta secondo specifica procedura.

La qualificazione si basa su elementi oggettivi di:

- solidità finanziaria,
- idoneità tecnico-professionale,
- sostenibilità ambientale e sociale,
- la disponibilità ad accettare e facilitare l'acquisizione delle informazioni da parte di Hera.

L'accettazione sottoscritta del presente Codice da parte del fornitore rappresenta uno dei criteri di qualificazione e diviene parte integrante del rapporto contrattuale.

## 52. Criteri di valutazione

La valutazione dei fornitori è improntata a equità ed è svolta secondo specifica procedura.

La valutazione si basa sul monitoraggio dei seguenti elementi oggettivi:

- il costante rispetto delle prestazioni contrattualizzate,
- l'adeguatezza dei comportamenti adottati,
- le effettive competenze,
- l'impatto ambientale e sociale delle attività svolte,
- la salute e la sicurezza dei lavoratori e in generale le condizioni di lavoro.

## 53. Criteri di selezione e gare

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

Hera dà facoltà a chiunque sia in possesso dei requisiti previsti in fase di qualifica di partecipare alle gare di appalto, creando adeguate condizioni di concorrenza, trasparenza ed economicità. Hera garantisce la rotazione dei fornitori qualificati nelle trattative private anche in funzione della valutazione delle prestazioni.

## 54. Correttezza nella gestione dei contratti

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

Hera informa i fornitori, in fase di stipula del contratto, relativamente alle caratteristiche e ai rischi della produzione, alle modalità e ai tempi di pagamento e a ogni altro aspetto di maggior rilievo per il fornitore. A tal fine Hera utilizza una 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.

## 55. Regali e benefici

Amministratori e lavoratori di Hera evitano 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

# Ambiente, territorio e istituzioni



## 56. Definizioni di ambiente, territorio e istituzioni

Col termine 'ambiente' si intende la natura come luogo più o meno circoscritto in cui si svolge la vita dell'uomo, degli animali, delle piante e come patrimonio da conservare proteggendolo dalla distruzione, dalla degradazione, dall'inquinamento.

Col termine 'territorio' si intende un determinato spazio fisico con il suo paesaggio, le sue comunità insediate e le sue caratteristiche: emergenze naturali e storiche, tradizioni e culture, organizzazioni economiche e sociali pubbliche e private. Col termine 'istituzioni' ci si riferisce a quelle pubbliche.

## 57. Azioni per l'ambiente

In coerenza con il purpose e gli indirizzi generali del presente Codice, Hera si impegna a:

- contribuire al raggiungimento della neutralità di carbonio attraverso la promozione dell'efficienza energetica e la diffusione delle energie rinnovabili,
- rigenerare le risorse, anche attraverso iniziative di economia circolare,
- prevenire i rischi ambientali,
- minimizzare gli impatti negativi sull'ambiente,
- adottare sistemi di gestione ambientale e dell'energia.

## 58. Educazione ambientale

Hera realizza iniziative di carattere informativo, educativo e didattico volte ad accrescere l'impegno per l'ambiente e le generazioni future da parte di tutti i suoi interlocutori, al fine di favorire la transizione ecologica.

## 59. Integrità e collaborazione nei rapporti con le istituzioni

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

- la situazione e l'evoluzione delle norme,
- l'attività di Hera.

Gli amministratori e i lavoratori di Hera agiscono verso le istituzioni con integrità e rifiutano qualsiasi indebita forma di pressione atta a procurare vantaggi all'azienda. Hera adotta un modello organizzativo specifico per la prevenzione dei reati nei confronti della pubblica amministrazione.

Si impegna, inoltre, a collaborare con le istituzioni per disporre di normative che mirando al benessere territoriale garantiscano la sostenibilità dei servizi gestiti.

## 60. Integrità nei rapporti con le autorità regolatrici

Gli amministratori e i lavoratori di Hera agiscono verso le autorità regolatrici con integrità e rifiutano qualsiasi indebita forma di pressione atta a procurare vantaggi all'azienda. Hera fornisce alle autorità nazionali e locali deputate al controllo e regolazione dei servizi tutte le informazioni richieste, in maniera completa, corretta, adeguata e tempestiva e mette a disposizione la propria competenza ed esperienza al fine di migliorare la regolazione dei servizi gestiti.

## 61. Impegno per la sostenibilità insieme alle comunità

Hera intende contribuire alla transizione ecologica dei territori serviti e si impegna a prestare attenzione alle comunità in cui opera e ad ascoltare le sollecitazioni da esse provenienti. A questo scopo realizza:

- iniziative di informazione, ascolto, consultazione e coinvolgimento, adottando appositi strumenti, con particolare riguardo per le comunità insediate nei pressi dei propri impianti, attuali e futuri,
- collaborazioni capaci di generare benefici ambientali, sociali e culturali concreti.

Hera ricerca la collaborazione dei cittadini e promuove i loro comportamenti positivi.

## 62. Sostegno a iniziative sociali e culturali

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

Hera non eroga contributi di alcun genere a politici e partiti politici. Inoltre, rendiconta annualmente nel proprio bilancio di sostenibilità quanto erogato e verso quali principali iniziative.

## 63. Donazioni e liberalità

Nelle donazioni e nelle liberalità Hera si attiene ad una apposita procedura e privilegia iniziative che offrono una garanzia di qualità, che si distinguono per il messaggio etico trasmesso e che, in coerenza con il purpose e la missione, contribuiscono allo sviluppo sociale, culturale e ambientale delle comunità.

Hera, inoltre, rendiconta annualmente nel proprio bilancio di sostenibilità quanto donato e verso quali principali iniziative.



# 7 Promozione della diffusione e attuazione del Codice



## 64. Comitato etico e sostenibilità

Tutte le attribuzioni in tema di promozione della diffusione e dell'attuazione del presente Codice sono riservate al Consiglio di Amministrazione, che nomina un apposito Comitato composto da almeno un Consigliere indipendente di Hera S.p.A., dal Direttore Valore Condiviso e Sostenibilità e almeno un componente esterno esperto in materia di responsabilità sociale e sostenibilità.

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.

## 65. Promozione della diffusione e dell'attuazione del Codice

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

## 66. Interpretazione del Codice

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

## 67. Funzionamento del Comitato

Il funzionamento del Comitato è definito dal Comitato stesso attraverso un apposito Regolamento che viene sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione.

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

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 e di supportare le indagini.

## 68. Competenza del Comitato e rapporti con direzioni e società del Gruppo

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

Il Comitato non si sostituisce alle strutture organizzative che hanno la responsabilità della gestione dei reclami.

## 69. Rapporti tra Comitato e organi esecutivi e di controllo

Il Comitato relaziona periodicamente sulle proprie attività al Consiglio di Amministrazione e annualmente si svolgerà una specifica seduta del Consiglio in cui si compirà una valutazione generale della condizione etica di Hera e si definiranno le prossime linee d'attività.

Il Comitato può intrattenere rapporti con istituzioni di controllo, quali l'*Entreprise Risk Manager*, il Comitato Controllo e Rischi e il Collegio sindacale. I rapporti con l'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs 231/01 saranno garantiti dal Presidente del Comitato.

## 70. 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 di avviare delle indagini.

## 71. Segnalazioni

Chiunque è tenuto a rilevare e segnalare possibili comportamenti non conformi al Codice etico.

Le segnalazioni di violazione possono essere avanzate al Comitato nel suo complesso o a ognuno dei suoi membri. Possono essere avanzate verbalmente o per iscritto. Se presentata in modo verbale, la segnalazione sarà formalizzata per iscritto nel corso della prima seduta del Comitato.

## 72. Tempi

Il segnalante ha il diritto a essere informato tempestivamente della ricezione della segnalazione e della sua presa in carico da parte del Comitato, ed entro 60 giorni della decisione del Comitato di avviare delle indagini o di archiviare la segnalazione.

La comunicazione al segnalante sarà effettuata con le medesime modalità che sono state da lui adottate.

## 73. Indagini

Nel caso il Comitato deliberi per l'avvio di indagini, esso può congiuntamente o disgiuntamente, interpellare i testimoni e i soggetti coinvolti tra cui i presunti responsabili delle violazioni - in modo da permettere l'emissione di un giudizio motivato.

## 74. Esiti delle indagini

Il Comitato, al termine delle indagini può emettere una dichiarazione di violazione o di non violazione del Codice. Sulla base dell'esito delle indagini, il Comitato può emettere una comunicazione rivolta a promuovere soluzioni e comportamenti positivi instaurando, se ritenuto necessario, un dialogo con le persone e strutture organizzative interessate per ricercare le soluzioni più idonee.

## 75. Dichiarazione di violazione

Nel caso il Comitato emetta una dichiarazione di violazione, questa potrà avere forma scritta o orale e potrà riguardare singoli lavoratori o ambiti organizzativi di Hera.

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

Nel caso in cui il Comitato ravvisi nella violazione del Codice fattispecie che ricadono sotto la competenza di leggi, contratti e regolamenti, ne fa segnalazione alle Direzioni e società competenti che interverranno con sanzioni e azioni correttive.

## 76. Riservatezza

---

Il Comitato tutela la riservatezza dell'identità del segnalante. Il segnalante e i testimoni devono essere informati sul fatto che notizie e testimonianze rese potranno, dietro loro consenso e valutazione del Comitato, non rimanere riservate ai fini dello svolgimento delle indagini. Tutti i soggetti coinvolti nell'indagine sono tenuti alla riservatezza.

Sono vietati atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante. Tali atti sono sanzionati in coerenza con le specifiche procedure aziendali in materia.

## 77. Comunicazione agli interessati

---

Il Comitato deve comunicare ai segnalanti, ai responsabili della violazione e ai soggetti più direttamente coinvolti dagli esiti delle indagini, il suo giudizio debitamente motivato.

Sulla base dell'esito delle indagini, i soggetti identificati come responsabili di una violazione del Codice, hanno il diritto di essere ascoltati dal Comitato prima dell'emissione della dichiarazione di violazione.

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

# Appendice al Codice etico: domande e risposte

---

## Perché segnalare una presunta violazione del Codice?

Il **Codice etico** è patrimonio di tutti gli stakeholder di Hera e chiunque è tenuto a rilevare e segnalare possibili comportamenti non conformi al Codice.

Il Codice etico di Hera ha l'obiettivo di indirizzare la gestione del Gruppo secondo il purpose, la Missione, i valori etici e i principi di funzionamento, al fine di favorire la coerenza dei comportamenti dei destinatari del Codice, l'efficienza e il consolidamento di una positiva reputazione societaria.

(Riferimento articoli 4 “**Condivisione del Codice**”, 5 “**Patto fiduciario**”, 71 “**Segnalazioni**”).

---

## Sono un/a lavoratore/lavoratrice di Hera, a chi posso rivolgermi se riscontro un comportamento non conforme ai contenuti del Codice?

L'indicazione innanzitutto è di valutare queste tre possibilità:

- Il primo interlocutore al quale fare riferimento, se la situazione lo consente, è il **proprio responsabile**: la diffusione e l'attuazione del Codice dipendono dall'impegno di tutti i suoi destinatari e in particolare da chi detiene maggiore responsabilità, che deve rappresentare un esempio per tutti.
- Un ulteriore interlocutore al quale è possibile rivolgersi è il **Responsabile del Personale di riferimento**.
- Infine, nel caso non sia ritenuto perseguibile seguire quanto indicato nei punti precedenti, il **Comitato etico e sostenibilità** è a disposizione per esaminare segnalazioni.

(Riferimento articoli 6 “**Responsabilità nella diffusione e nell'attuazione del Codice**”, 27 “**Valorizzazione di tutte le persone di Hera**”, 71 “**Segnalazioni**”).

---

## Come posso segnalare una presunta violazione al Comitato etico e sostenibilità?

È possibile scrivere al Comitato via posta ordinaria o elettronica agli indirizzi indicati nel Codice. È prevista la possibilità di inviare al Comitato segnalazioni anonime ma è importante considerare che questo potrebbe compromettere lo svolgimento delle indagini e potrebbe precludere l'individuazione di una soluzione. È inoltre indispensabile che la segnalazione sia circostanziata e che contenga elementi di fatto precisi e ragionevolmente sufficienti affinché il Comitato possa deliberare l'avvio di indagini. Auspicabile che la segnalazione contenga anche un riferimento agli articoli del Codice oggetto di presunta violazione.

---

## Cosa succede dopo una segnalazione al Comitato etico e sostenibilità?

Il Comitato prenderà in carico la segnalazione informando tempestivamente il segnalante della ricezione

della stessa. Entro 60 giorni il Comitato deciderà **se avviare le indagini** o **archiviare la segnalazione**.

Al termine delle indagini il Comitato può emettere una Dichiarazione di violazione o di non violazione del Codice. Sulla base dell'esito delle indagini, il Comitato può emettere una comunicazione rivolta a promuovere soluzioni e comportamenti positivi instaurando, se ritenuto necessario, un dialogo con le persone e strutture organizzative interessate per ricercare le soluzioni più idonee.

Il Comitato comunica sempre al presentatore della segnalazione, agli eventuali responsabili della violazione e ai soggetti più direttamente coinvolti, il risultato del suo giudizio debitamente motivato.

Nel caso in cui il Comitato ravvisi nella violazione del Codice fattispecie che ricadono sotto la competenza di leggi, contratti e regolamenti, ne fa segnalazione alle direzioni e società competenti che interverranno con sanzioni e azioni correttive.

(Riferimento articoli 68 “**Competenza del Comitato e rapporti con direzioni e società del Gruppo**”, 72 “**Tempi**”, 73 “**Indagini**”, 74 “**Esiti delle indagini**”, 75 “**Dichiarazione di violazione**”, 77 “**Comunicazione agli interessati**”)

---

## Viene garantita riservatezza?

Il **Comitato tutela la riservatezza** dell'identità del segnalante. Il segnalante e i testimoni devono essere informati sul fatto che notizie e testimonianze rese potranno, dietro loro consenso e valutazione del Comitato, non rimanere riservate ai fini dello svolgimento delle indagini. Tutti i soggetti coinvolti nell'indagine sono tenuti alla riservatezza.

(Riferimento articoli 73 “**Indagini**” e 76 “**Riservatezza**”)

---

## Chi fa segnalazioni al Comitato viene tutelato/a da ritorsioni?

Sono **vietati atti di ritorsione o discriminatori**, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante. Tali atti sono sanzionati in coerenza con le specifiche procedure aziendali in materia.

(Riferimento articolo 76 “**Riservatezza**”)



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

Segnalazioni e richieste di informazioni possono essere indirizzate a:

Comitato etico e sostenibilità

Hera S.p.A.

Viale C. Berti Pichat 2/4

40127 Bologna

[comitatoetico@gruppohera.it](mailto:comitatoetico@gruppohera.it)

[comitatoetico@pec.gruppohera.it](mailto:comitatoetico@pec.gruppohera.it)

Il Codice etico si applica a tutte le società del Gruppo Hera che lo hanno adottato.

Le lavoratrici e i lavoratori che hanno contribuito a questo aggiornamento sono: Silvia Baccarani, Teresa Barbera, Sandro Boarini, Cecilia Bondioli, Tatiana Borin, Adriano Calzolari, Giulia Caramaschi, Mirco Carletti, Giovanni Casadei, Francesca Cimatti, Fabio Ciuffi, Annalisa D'Emilio, Andrea De Crescenzo, Marzia Faggioli, Cristina Gasperini, Barbara Licenziato, Gian Luca Clemente Melotti, Erika Minnoni, Erica Montefiori, Massimiliano Moratto, Lucia Morcioni, Francesco Morgione, Manuela Pereira Biondi Oliveira, Claudio Pincin, Giuseppina Rao, Elisa Rinaldini, Michela Ronci, Andrea Rubin, Matteo Seraceni, Barbara Speciale, Alberto Suprani, Alessandro Toniato, Arianna Tromboni, Erika Vignoli.

La quinta revisione del Codice è stata coordinata dalla Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità con la supervisione del Comitato etico e sostenibilità.

***Ideazione e coordinamento del progetto editoriale:***

*Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità*

*Direzione Centrale Relazioni Esterne - Comunicazione Interna Hera S.p.A.*

***Progetto grafico:***

*Koan multimedia*

***Fotografie:***

*Klaus Tiedge © 2022 All Rights Reserved*

***Stampa:***

*Grafiche Antiga*

*Per la realizzazione di questo Codice sono state utilizzate carta Fedrigoni Life Eco100, riciclata al 100% e certificata FSC®, e fotografie digitali.*

*La stampa di questo Codice è Carbon Neutral grazie al progetto Gold Standard Cookstoves a Chamanculo C, Maputo (Mozambico).*

*Finito di stampare nel mese di marzo 2023*





**Hera S.p.A.**

Viale C. Berti Pichat 2/4 - 40127 Bologna

[www.gruppohera.it](http://www.gruppohera.it)