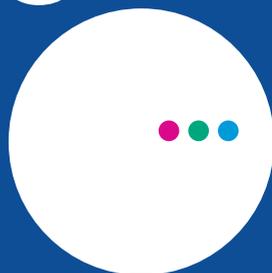


# codice etico



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

V edizione



**Il Codice etico del Gruppo Hera è stato varato nel 2007, poi aggiornato nel 2010, nel 2013, nel 2016 e nel 2019.**

Questa quinta edizione del Codice è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. il 18 dicembre 2019.



# Lettera a tutti i lavoratori del Gruppo Hera

Hera vuole essere la migliore multiutility italiana per i nostri clienti, i lavoratori e gli azionisti. Questo è l'inizio della nostra missione che fin dal 2006, anno della sua definizione, orienta le nostre attività quotidiane e ispira la definizione di nuovi obiettivi per il futuro.

I nostri valori e i nostri principi ci guidano e ci guideranno sempre verso il raggiungimento della nostra missione e sono il fulcro intorno al quale ruota il nostro Codice etico che ci siamo impegnati a revisionare ogni tre anni e che vi presentiamo oggi nella sua quinta edizione. Ci fa piacere sottolineare che questo nuovo Codice indica in modo ancora più attuale i comportamenti che dobbiamo adottare, come dobbiamo svolgere le nostre attività e le nostre responsabilità nei confronti dei portatori di interesse.

Sostenibilità e valore condiviso, valorizzazione delle diversità e inclusione, collaborazione reciproca e cooperazione, continuità del servizio e innovazione digitale, rigenerazione dell'ambiente ed economia circolare, sono alcuni dei nuovi concetti che caratterizzano questo Codice. Ogni suo articolo è frutto di partecipazione, esperienza, impegno e passione per quello che facciamo e devono rappresentare per noi punti di riferimento imprescindibili. Un ringraziamento particolare va a quanti di voi hanno contribuito a questo quarto aggiornamento: siamo convinti che la partecipazione attiva dei lavoratori sia una caratteristica distintiva del percorso intrapreso.

Aderire al Codice etico è parte integrante del lavorare in Hera e ci consente di aumentare la nostra coesione interna ed essere quindi più efficienti nello svolgimento delle nostre attività, fornendo all'esterno un'immagine unitaria e chiara.

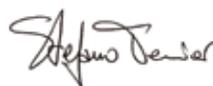
È dall'impegno di tutti noi che dipende l'immagine e il successo della nostra impresa.

Bologna, 18 dicembre 2019

Tommaso Tommasi di Vignano  
Presidente Esecutivo



Stefano Venier  
Amministratore Delegato





# Indice

<b>Introduzione alla quinta edizione</b>	<b>8</b>
La storia del Codice	9
Il Comitato etico e sostenibilità	10
Esiti e modalità della quarta revisione	11
Gruppo di lavoro e fonti di ispirazione	14
<b>Missione, valori e principi di funzionamento</b>	<b>16</b>
<b>CAPO I – VALORI, PRINCIPI E INDIRIZZI GENERALI</b>	<b>25</b>
<b>Destinatari del Codice, valori e principi di funzionamento</b>	<b>26</b>
1. Destinatari del Codice	26
2. Valori etici dell'impresa	26
3. Principi di funzionamento d'impresa	26
4. Definizione di comportamento etico	26
<b>Indirizzi generali</b>	<b>27</b>
5. Fiducia e rispetto del Codice etico	27
6. Responsabilità e potere decisionale	27
7. Integrità e potenziali conflitti di interesse	27
8. Dovere di rendere conto	27
9. Impegno al dialogo	28
10. Riservatezza delle informazioni	28
11. Tutela dell'integrità fisica e morale	28
12. Valore delle diversità	28
13. Valore della formazione	28
14. Importanza della comunicazione	28
15. Collaborazione e cooperazione	29
16. Riservatezza dei dati personali e rispetto della sfera privata	29
17. Cura dell'ambiente	29
18. Condivisione del Codice	29
<b>CAPO II – RAPPORTI CON I CLIENTI</b>	<b>30</b>
19. Definizione di cliente	31
20. Imparzialità tra i clienti	31
21. Attenzione ai bisogni del cliente	31
22. Informazione e comunicazione verso i clienti	31
23. Qualità, continuità e sicurezza del servizio erogato	32
24. Impegno per la sostenibilità insieme ai clienti	32
25. Gestione e comunicazione della qualità del servizio erogato	32
26. Qualità percepita dal cliente	33
27. Correttezza nei contratti e nei rapporti commerciali	33
28. Prevenzione del contenzioso	33

<b>CAPO III – RAPPORTI CON DIPENDENTI E COLLABORATORI</b>	<b>34</b>
29. Definizioni di dipendente e collaboratore	35
30. Valorizzazione delle diversità e tutela delle pari opportunità	35
31. Valorizzazione di dipendenti e collaboratori	35
32. Formazione	36
33. Gestione del tempo e lavoro agile	36
34. Attenzione alla sfera privata di dipendenti e collaboratori	36
35. Abuso di autorità	36
36. Coinvolgimento dei dipendenti e collaboratori	36
37. Tutela della salute e della sicurezza	37
38. Diligenza ed efficienza nell'utilizzo delle risorse aziendali	37
39. Conflitto di interesse	38
40. Tutela dell'immagine e della reputazione aziendale	38
41. Diverse sensibilità e rispetto delle scelte aziendali	38
42. Tutela della persona e relazione fra colleghi	38
<b>CAPO IV – RAPPORTI CON GLI AZIONISTI E IL MERCATO FINANZIARIO</b>	<b>39</b>
43. Definizioni di azionista e mercato finanziario	40
44. Creazione di valore	40
45. Tutela degli azionisti	40
46. Informazioni agli azionisti e al mercato finanziario	40
47. Partecipazione degli azionisti	41
48. Tutela delle minoranze, parità degli azionisti	41
49. Abuso di informazioni privilegiate	41
50. Valore etico del titolo Hera	42
<b>CAPO V – RAPPORTI CON I FORNITORI</b>	<b>43</b>
51. Definizione di fornitore	44
52. Rapporto coi fornitori e responsabilità sociale negli appalti	44
53. I fornitori e l'immagine e reputazione di Hera	44
54. Politiche sociali e ambientali dei fornitori	45
55. Criteri di qualificazione dei fornitori	45
56. Criteri di selezione e gare	45
57. Condizioni di lavoro e sicurezza e salute dei lavoratori dei fornitori	46
58. Valutazione dei fornitori	46
59. Correttezza nella gestione dei contratti	46
60. Regali e benefici	47

<b>CAPO VI – RAPPORTI COL TERRITORIO, LE COMUNITÀ E LE ISTITUZIONI</b>	<b>48</b>
61. Definizioni di territorio e istituzioni	49
62. Rapporti con l'ambiente	49
63. Contributo di Hera all'educazione ambientale e all'economia circolare	49
64. Rapporti con le istituzioni	50
65. Rapporti con le autorità regolatrici	50
66. Rapporti con le comunità e i cittadini	50
67. Sostegno a iniziative sociali e culturali	51
68. Donazioni e liberalità	51
<b>CAPO VII – ATTUAZIONE DEL CODICE</b>	<b>52</b>
69. Comitato etico e sostenibilità	53
70. Promozione dello spirito e dei contenuti del Codice	53
71. Consulenza sull'interpretazione del Codice e formazione etica	53
72. Procedure per il funzionamento del Comitato	53
73. Limiti alla competenza del Comitato	54
74. Procedimento d'ufficio	54
75. Procedure su segnalazione di terzi	54
76. Istruttoria	55
77. Tempi	55
78. Indagini	55
79. Riservatezza	55
80. Convocazione del Comitato	56
81. Segretario del Comitato	56
82. Deposito di atti e verbali	56
83. Votazioni	56
84. Rapporti tra Comitato e organi esecutivi e di controllo	57
85. Rapporti tra Comitato e Direzioni aziendali e società del Gruppo	57
86. Esiti del giudizio del Comitato	57
87. Dichiarazione di censura	58
88. Comunicazione agli interessati	58
89. Validità del Codice	58
<b>APPENDICE: DOMANDE E RISPOSTE</b>	<b>59</b>

# Introduzione

alla quinta edizione

# La storia del Codice

Questa quinta edizione del Codice etico è frutto di una revisione che ha impegnato – come negli anni passati – un nutrito gruppo di persone che lavorano in Hera. Per facilitare il loro lavoro, nella primavera 2019 si è pensato di ordinare gli aspetti salienti dell’ormai lungo processo che, dal 2007, ha condotto prima alla stesura del testo, poi alla costituzione del Comitato etico, poi alle diverse revisioni e infine alle tante attività sviluppatesi attorno al Codice.

Inizialmente si era pensato a una semplice cronologia che segnasse i passaggi più importanti: “Tre/quattro pagine – si era detto – per far capire l’evoluzione e per richiamare attività e iniziative”. In effetti, alla fine le pagine di questa cronologia sono state molte di più – una trentina – che pure rappresentano solo una sintesi di questioni e avvenimenti che se descritti con più respiro avrebbero impegnato uno spazio assai maggiore.

Questo per giustificare il fatto che questa introduzione alla quinta edizione del Codice sarà molto più stringata di quelle che l’hanno preceduta, dove si doveva dar conto dei principali avvenimenti del triennio concluso o ancora precedenti. Ora si può – per chi ne sia interessato – andare direttamente a consultare quel documento (Hera, “Il Codice etico 2004-2018, documenti, attività e processi collegati – Una cronologia con qualche commento”, maggio 2019) per comprendere la ricchezza e la complessità del percorso che da oltre quindici anni Hera ha avviato sulla via della sostenibilità, di cui il Codice etico è parte significativa.

In questa introduzione è dunque necessario solamente dare conto delle questioni più recenti e veramente fondamentali.

## Il Comitato etico e sostenibilità

Per la diffusione e l'attuazione del Codice etico esiste fin dal 2007 il Comitato etico, costituito fino a novembre 2018 da tre membri: un consigliere d'amministrazione e due esperti in fatto di responsabilità sociale, uno dei quali esterno all'impresa. Nel corso della seduta dell'8 novembre 2019 il Consiglio di Amministrazione ha cambiato nome al Comitato da Comitato etico a Comitato etico e sostenibilità, ha ampliato le sue competenze, attribuendogli ulteriori compiti in materia di sostenibilità, e ha aumentato il numero dei suoi componenti da tre a quattro.

Questo non indica soltanto la crescente sensibilità di Hera in fatto di politiche di sostenibilità, ma sancisce un dato sempre più evidente: il comportamento "giusto" – l'etica aziendale – non può essere realizzato, né valutato, tra le mura dell'impresa, e nemmeno nelle relazioni più immediate che l'impresa nutre e amministra, per esempio con clienti e fornitori. Non basta mettere in risalto il fatto che è nella filiera o nel rapporto con i clienti che si misura il comportamento etico. Oggi sono necessarie un'altra visione e un altro impegno per affrontare quelle sfide di carattere ambientale e sociale che hanno un tale livello di urgenza da richiedere un'attenzione da parte di tutti, anche da parte delle imprese. Il comportamento etico significa dunque avere la percezione dell'urgenza di tali sfide e "farsene carico" sviluppando, al contempo, la propria attività di business seguendo un rinnovato approccio alla Csr che mira alla creazione di valore condiviso. Tra l'esigenza dei buoni e solidali rapporti tra dipendenti, l'ovvia educazione con cui ci si deve relazionare con i clienti, la sanzione di ogni gesto opportunistico, la difesa dei diritti del lavoro in

azienda e lungo la catena delle forniture da una parte, e dall'altra l'esigenza di combattere il riscaldamento globale o la solidarietà verso popoli e persone in difficoltà non c'è soluzione di continuità. L'etica è fatta dunque di consapevolezza dei bisogni e delle emergenze ambientali e sociali e a tutto ciò deve corrispondere una altrettanto globale visione che riguarda i comportamenti dell'impresa, o meglio: delle persone che la costituiscono, grande o piccola sia la loro responsabilità. Il Codice e il suo Comitato sono così indotti – in seguito a questa decisione consiliare – ad alzare ancor di più lo sguardo per considerare veramente tutti i comportamenti dell'impresa. Vi sarà dunque ancor più necessità di istituire relazioni, confronti e collaborazioni nel seno dell'impresa e fuori di essa, ed è proprio per questa ragione che la revisione del Codice – ancor più che nelle precedenti tornate – è stata realizzata con un profondo e diretto coinvolgimento di tante persone.

## Esiti e modalità della quarta revisione

Uno degli aspetti più rilevanti è, anche per il Codice, il cambiamento del nome del Comitato, necessario per le ragioni appena dette. All'interno del Codice si trovano alcuni specifici articoli e sottolineature che fanno riferimento a questa importante modifica. In semplici termini descrittivi il nuovo Codice etico – attraverso il Comitato etico e sostenibilità – intende offrire una competenza e un contributo in più relativamente alle attività di controllo e indirizzo riguardanti la sostenibilità, con riferimento anche al D.Lgs. 254/16, affiancandosi così agli altri istituti interni che hanno il compito

di validare le politiche, le azioni e i risultati relativi alla sostenibilità.

Non si tratta però di un compito di valutazione *ex post*, come per le altre magistrature, ma riguardante soprattutto i processi, i comportamenti e – particolarmente – le procedure, che devono corrispondere agli stessi principi e valori che Hera si è data per realizzare e salvaguardare la propria funzione imprenditoriale e sociale.

Si tratta, per altro, di un allargamento coerente con la tradizione del Codice e del suo Comitato: non è solo necessario sanzionare i comportamenti scorretti, quanto indurre quelli giusti. Questa è stata fin dall'origine la filosofia del Codice, che si è anzi consolidata e allargata nel tempo.

In termini più analitici, le principali novità di questa quinta versione del Codice riguardano:

- l'inserimento del concetto di “sostenibilità e valore condiviso” nei principi di funzionamento;
- l'evoluzione del ruolo di Hera nei confronti dell'ambiente evidenziando l'impegno per il suo miglioramento e non solo volto al suo rispetto;
- la specificazione dell'importanza del digitale negli impegni per l'innovazione;
- il rispetto e la valorizzazione delle diversità, sia riguardo ai lavoratori, che ai clienti e agli altri interlocutori;
- una maggiore enfasi sugli impegni di collaborazione e cooperazione tra persone, strutture aziendali e società;
- la promozione della sostenibilità e dei comportamenti positivi dei clienti (non solo dei cittadini) evidenziando la necessità del “fare insieme” e rimarcando l'impegno nelle partnership;

- il richiamo alla creazione di valore condiviso e ai risultati in ambito ambientale, sociale e di governo societario come elementi di valorizzazione del titolo azionario;
- il richiamo alla valorizzazione delle politiche ambientali e sociali dei fornitori tenendo conto degli ambiti di creazione di valore condiviso, sia in fase di qualificazione che di selezione;
- l'ampliamento dell'attenzione alle generali condizioni di lavoro dei dipendenti dei fornitori e non solo alla salute e sicurezza;
- l'ulteriore sottolineatura del valore dell'integrità rimarcandolo in vari capitoli del Codice in coerenza con la definizione di un sistema di gestione che mira alla prevenzione della corruzione;
- diverse modifiche migliorative riguardanti l'attuazione del Codice.

Sono stati infine introdotti alcuni elementi di raccordo con il nuovo Modello di Leadership.

Altre numerose modifiche introdotte in questa versione del Codice sono altrettanto innovative anche se di minore entità oppure di carattere formale. Derivano dall'esperienza e dall'osservazione da parte dei membri del Comitato, dei direttori più coinvolti e soprattutto dai partecipanti al gruppo di lavoro appositamente costituito.

# Gruppo di lavoro e fonti di ispirazione

Nelle attività di revisione è stato impegnato un folto gruppo di lavoratori di Hera. Il loro coinvolgimento in questa attività non è recente: tutti hanno preso parte al programma “Rsi e Codice nella gestione corrente”, che ormai da molti anni è servito a diffondere caratteri, funzioni e potenzialità del Codice. Dal momento della partecipazione a quel programma questi lavoratori hanno rappresentato per il Comitato un punto di riferimento essenziale: il loro contributo argomentativo e il loro senso critico sono serviti a migliorare contenuti e forma del documento.

I lavoratori che hanno contribuito a questo aggiornamento sono: Silvia Baccarani, Teresa Barbera, Sandro Boarini, Cecilia Bondioli, Enrico Bordigoni, Giulia Caraschi, Mirco Carletti, Lucia Carlini, Giovanni Casadei, Francesca Cavazza, Fabio Ciuffi, Giovanna Coppini, Gabriele Di Donato, Marzia Faggioli, Cristina Gasperini, Valeria Guizzardi, Gian Luca Clemente Melotti, Giuseppe Messinese, Erica Montefiori, Lucia Morcioni, Simona Pelagalli, Cinzia Pozzetti, Michela Ronci, Andrea Rubin, Matteo Seraceni, Barbara Speciale e Daniela Verità.

Il gruppo di lavoro è stato coordinato dalla Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità e dal Comitato etico e sostenibilità: Karin Bartolotti, Filippo Maria Bocchi, Massimo Giusti, Federica Seganti e Mario Viviani.

Hera, nella stesura di questo Codice, ha tenuto come fonte di ispirazione il Davos Manifesto del World Economic Forum (sia il primo, del 1973, sia il nuovo manifesto del dicembre 2019) e i seguenti atti della Assemblea generale delle Nazioni Unite: “La Dichiarazione dei diritti dell’uomo” adottata nel 1948 e l’“Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile” adottata nel 2015.

Con riferimento al tema generale della responsabilità sociale di impresa, Hera ha inoltre considerato la linea guida Uni Iso 26000 mentre per quanto riguarda le condizioni di lavoro e i diritti dei lavoratori, ha fatto riferimento allo Standard internazionale Sa8000.

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 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).

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

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

I valori sono i principi  
nei quali  
ci riconosciamo

## Integrità

**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, 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 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.

# Principi di funzionamento

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

## Sostenibilità e valore condiviso

**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 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.

## Qualità ed eccellenza del servizio

**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.

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.

## 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

**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 a 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 caratterizza il processo di riconoscimento e valorizzazione dei lavoratori.

1

Valori,  
principi  
e indirizzi  
generali



# Destinatari del Codice, valori 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

Hera assume come propri principi di funzionamento:

- sostenibilità e valore condiviso;
- qualità ed eccellenza del servizio;
- efficienza;
- innovazione e miglioramento continuo;
- coinvolgimento e la valorizzazione;
- volontà di scegliere.

## 4. Definizione di comportamento etico

Si definisce comportamento etico l'agire coerente con i valori e i principi di questo Codice.

# Indirizzi generali

## 5. Fiducia e rispetto del Codice etico

Ogni relazione, per Hera, si basa sulla fiducia. Amministratori, dipendenti e collaboratori di Hera nei loro comportamenti quotidiani si devono attenere al rispetto del presente Codice. Ogni comportamento non conforme al Codice etico equivale a una violazione del patto fiduciario.

## 6. Responsabilità e potere decisionale

Hera interpreta l'impresa come il luogo della responsabilità. La responsabilità è proporzionale all'autorità e alla discrezionalità 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 sviluppare la responsabilità sociale di Hera e rappresentare l'esempio per tutti.

## 7. Integrità e potenziali conflitti di interesse

Amministratori, dipendenti e collaboratori operano con integrità, rifiutano la corruzione in tutte le sue forme dirette e indirette ed evitano le situazioni che possano rappresentare un conflitto d'interesse tra loro e l'impresa.

## 8. Doveri di rendere conto

Hera assume il dovere di dare conto dei propri obiettivi e risultati attraverso strumenti idonei 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 e dell'esigenze dei propri stakeholder. "Rendere conto" è assunto come prassi di condotta individuale.

## 9. 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.

## 10. Riservatezza delle informazioni

Gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori di Hera devono considerare ogni informazione sulle attività aziendali di cui dispongono e che non sia stata ancora resa pubblica come riservata e a interesse esclusivo dell'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 un'informazione preventiva e specifici controlli.

## 12. Valore delle diversità

Hera si impegna nei confronti di tutti gli interlocutori a promuovere una sempre maggiore sensibilità alle diversità, valorizzandole attraverso una cultura di inclusione.

## 13. Valore della formazione

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

## 14. 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.

## 15. Collaborazione e cooperazione

Hera riconosce il valore fondamentale della collaborazione e cooperazione tra i lavoratori e tra le diverse strutture aziendali. Collaborazione e cooperazione si devono fondare sull'attenzione alle esigenze degli interlocutori e sul comune interesse del Gruppo.

Hera riconosce l'importanza della reciprocità nella collaborazione con tutti gli interlocutori.

## 16. 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.

## 17. Cura dell'ambiente

Hera riconosce l'ambiente come bene primario e impiega le tecnologie, gli strumenti e i processi più adatti a prevenire i rischi, a ridurre gli impatti ambientali diretti e indiretti e a preservare e rigenerare le risorse naturali.

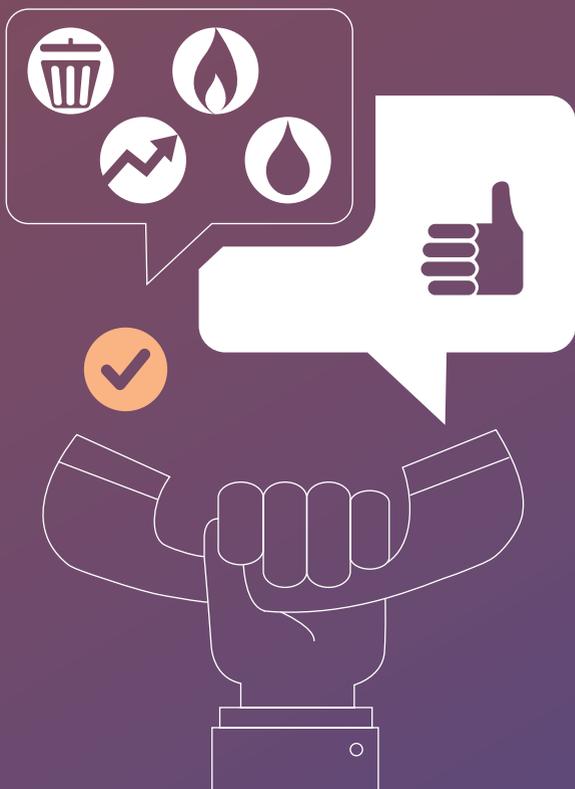
Hera promuove la cura dell'ambiente verso tutti i suoi interlocutori.

## 18. Condivisione del Codice

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

# 2

## Rapporti con i clienti



## 19. Definizione di cliente

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

## 20. 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.

## 21. Attenzione ai bisogni del cliente

Hera si impegna per la soddisfazione dei clienti effettivi e potenziali; imposta la relazione su disponibilità, rispetto, cortesia e sensibilità verso le differenze.

Riconosce il valore dell'ascolto e del dialogo, istituisce e promuove strumenti e canali volti ad assicurare la tempestività e la qualità dell'informazione e della comunicazione in modo da aumentare il grado di reciproca collaborazione e la qualità dei servizi; rende infine conto del proprio operato.

## 22. Informazione e comunicazione verso i clienti

Hera si impegna a informare il cliente effettivo e potenziale 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, mantenendo e promuovendo atteggiamenti improntati al decoro e al reciproco rispetto.

### 23. Qualità, continuità e sicurezza del servizio erogato

Hera garantisce ai suoi clienti gli adeguati standard di qualità, continuità e sicurezza dei servizi, impegnandosi per il loro miglioramento in ragione degli standard definiti dalle autorità di riferimento. Le Carte dei servizi costituiscono l'impegno formale del Gruppo nei confronti dei propri clienti e rappresentano un elemento integrativo dei contratti di fornitura.

### 24. Impegno per la sostenibilità insieme ai clienti

Hera si impegna a promuovere presso i clienti l'uso intelligente dell'energia e l'uso efficiente delle risorse al fine di generare insieme a loro impatti sociali e ambientali tangibili e misurabili.

### 25. Gestione e comunicazione della qualità del servizio erogato

Hera si impegna a divulgare gli indicatori qualitativi e quantitativi sulla qualità del servizio 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.

## 26. 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.

## 27. Correttezza nei contratti e nei rapporti commerciali

Hera garantisce integrità e correttezza nella stipulazione ed esecuzione dei contratti e, complessivamente, nei rapporti commerciali.

Hera fa proprie le disposizioni contenute nella normativa vigente, nei codici di condotta commerciale emanati dalle autorità di riferimento e garantisce, al riguardo, l'adeguata formazione al proprio personale.

Hera si impegna affinché gli agenti di vendita delle agenzie mandatarie che vengono a contatto con i clienti effettivi e potenziali, conformino i loro comportamenti alle stesse regole di correttezza adottate da Hera.

## 28. Prevenzione del contenzioso

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

3

Rapporti con  
dipendenti  
e collaboratori



## 29. Definizioni di dipendente e collaboratore

Ai fini di questo Codice, si definisce dipendente e/o collaboratore la persona 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.

## 30. Valorizzazione delle diversità e tutela delle pari opportunità

Hera si impegna a valorizzare le diversità, a promuovere l'inclusione e per l'aumento della sensibilità riguardo le diversità e le pari opportunità.

Hera evita qualsiasi forma di discriminazione e contrasta i luoghi comuni che la producono, 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 a qualsiasi altra condizione che possa dare origine a discriminazione.

Tutti i dipendenti sono chiamati ad adeguare i propri comportamenti al fine di rispettare questo articolo.

## 31. Valorizzazione di dipendenti e collaboratori

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.

## 32. Formazione

Hera sostiene la crescita professionale e personale dei lavoratori. Elabora e attua un piano di formazione annuale, coniugando la propria missione e la propria strategia con i fabbisogni formativi definiti dai responsabili.

### 33. Gestione del tempo e lavoro agile

Hera si impegna a promuovere modalità di lavoro che coniugano efficienza ed efficacia nell'utilizzo del tempo e degli spazi attraverso l'ausilio delle tecnologie più adatte. Hera si impegna inoltre a promuovere la conciliazione dei tempi vita-lavoro.

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.

### 34. Attenzione alla sfera privata di dipendenti e collaboratori

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

Ai lavoratori sono richieste informazioni esclusivamente utili all'accertamento dei requisiti professionali e lavorativi. Tutti i dipendenti sono chiamati ad adeguare i propri comportamenti al fine di rispettare questo articolo.

### 35. Abuso di autorità

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

### 36. Coinvolgimento dei dipendenti e collaboratori

Hera, a partire dai responsabili, promuove un ambiente di lavoro fondato sull'informazione anche preventiva ove possibile e sul coinvolgimento. In particolare:

- definisce con chiarezza i ruoli aziendali;
- fornisce strumenti adatti alla collaborazione e cooperazione e ne promuove l'impiego;
- sollecita il contributo di tutti all'innovazione e alla soluzione dei problemi;
- organizza incontri periodici per la condivisione degli obiettivi aziendali;
- sviluppa opportuni strumenti e canali di comunicazione;
- attiva periodicamente indagini sul clima aziendale e si adopera per migliorarlo costantemente;
- promuove, a partire dai responsabili, l'adozione di comportamenti esemplari e di atteggiamenti positivi.

### 37. 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.

### 38. 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. È cura dei dipendenti e collaboratori proteggere tali beni e impedirne l'uso fraudolento o improprio tenendo anche conto del livello crescente che i rischi informatici e tecnologici caratterizzano il contesto esterno.

### 39. Conflitto di interesse

Tutti i dipendenti e collaboratori, in coerenza con le specifiche disposizioni aziendali in materia, devono evitare le situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interesse e hanno l'obbligo di segnalare ai propri diretti superiori le potenziali situazioni di conflitto di interessi in cui possono essere coinvolti. Parimenti, si devono astenere dall'avvantaggiarsi personalmente della posizione, delle informazioni e della discrezionalità connesse alla propria funzione.

### 40. 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 anche conto dell'evolversi del contesto sociale e dell'impatto degli strumenti di comunicazione digitali disponibili.

### 41. 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.

### 42. Tutela della persona e relazione fra colleghi

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

4

# Rapporti con gli azionisti e il mercato finanziario



#### 43. 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.

#### 44. Creazione di valore

Hera è impegnata nella creazione di valore a medio-lungo termine per i suoi azionisti, coniugando gli obiettivi e i risultati economici con quelli di tipo sociale e ambientale.

Hera persegue un efficace controllo dei rischi con una gestione socialmente responsabile dei campi d'affari in cui opera e con il continuo impegno per l'efficienza, 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.

#### 45. 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.

#### 46. Informazioni agli azionisti e al mercato finanziario

Agli investitori istituzionali, ai piccoli azionisti, agli analisti finanziari e ai finanziatori, Hera garantisce l'infor-

mazione adatta a fare in modo che le loro decisioni siano basate sulla conoscenza completa delle linee strategiche aziendali e dei risultati della gestione anche relativamente al valore condiviso generato e agli 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 che ledano gli interessi di azionisti e finanziatori.

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

#### 47. Partecipazione degli azionisti

Hera si impegna a instaurare una relazione costante con tutte le categorie di investitori attraverso il proprio sito Internet e le specifiche pubblicazioni *online*, promuovendo incontri diretti e 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.

#### 48. 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.

#### 49. 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 legge 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.

## 50. 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 trasferire il valore condiviso generato e i risultati ambientali, sociali e di governo societario conseguiti attraverso il generale approccio alla sostenibilità sul valore del titolo.

# 5



## Rapporti con i fornitori



## 51. Definizione di fornitore

I fornitori sono le persone e le imprese che singolarmente o come parte di una catena che comprende tutti i subcontraenti, 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.

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

Amministratori, dipendenti e collaboratori di Hera agiscono verso i fornitori effettivi e potenziali con integrità. La condotta di Hera nelle fasi di approvvigionamento di beni, servizi e lavori 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.

## 53. I fornitori e l'immagine e 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.

#### 54. Politiche sociali e ambientali dei fornitori

Hera, sia nella fase di qualificazione sia nell'individuazione dei criteri di selezione valorizza le politiche sociali e ambientali dei fornitori tenendo come riferimento gli ambiti di creazione di valore condiviso individuati da Hera.

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.

#### 55. Criteri di qualificazione dei fornitori

La qualificazione dei fornitori è improntata a oggettività ed equità e svolta secondo procedure apposite. La qualificazione 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.

#### 56. Criteri di selezione e gare

L'impegno di Hera è di conciliare la ricerca dell'offerta economicamente 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 e garantendo la rotazione dei fornitori qualificati nelle trattative private.

## 57. Condizioni di lavoro e sicurezza e salute dei lavoratori dei fornitori

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

## 58. Valutazione dei fornitori

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

- le prestazioni;
- i comportamenti;
- le competenze;
- l'impatto sull'ambiente;
- la salute e la sicurezza dei lavoratori e in generale le condizioni di lavoro;
- l'impegno per adeguare e migliorare le prestazioni;
- la disponibilità ad accettare e facilitare l'acquisizione delle informazioni da parte di Hera, anche in coerenza con i sistemi di certificazione aziendali.

## 59. Correttezza nella gestione 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 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.

## 60. Regali e benefici

Amministratori, dipendenti e collaboratori 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

## Rapporti col territorio, le comunità e le istituzioni



## 61. Definizioni di territorio e istituzioni

Col termine “territorio” si intende un determinato spazio fisico con il suo paesaggio e le sue caratteristiche: emergenze naturali e storiche, comunità insediate, tradizioni e culture, organizzazioni economiche e sociali e istituzioni.

Col termine ‘istituzioni’ ci si riferisce a quelle pubbliche.

## 62. Rapporti con l’ambiente

In coerenza con i suoi indirizzi generali e in particolare con quanto riportato nell’articolo “Cura dell’ambiente”, Hera si impegna a:

- adottare sistemi di gestione ambientale certificati;
- operare per la prevenzione dei rischi e dissesti ambientali;
- minimizzare l’utilizzo di suolo e contribuire alla rigenerazione dello stesso;
- promuovere attività di sensibilizzazione e di formazione ambientale al proprio interno;
- promuovere la diffusione di tecnologie eco-efficienti;
- definire specifici programmi di miglioramento volti alla minimizzazione degli impatti ambientali significativi;
- rendere conto delle azioni volte alla cura dell’ambiente anche attraverso l’individuazione di indicatori chiave di performance;
- diffondere sul territorio la cultura del rispetto dell’ambiente anche attraverso iniziative dedicate e specifici servizi al cliente.

## 63. Contributo di Hera all’educazione ambientale e all’economia circolare

Hera organizza e svolge iniziative di carattere informativo, educativo e didattico riguardanti la cura dell’ambiente. Hera realizza progetti per l’affermazione dell’economia circolare e adotta modelli di gestione volti a

promuovere, attraverso innovazione, riduzione, riuso, riciclo, recupero e rigenerazione.

## 64. 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 del Gruppo;
- la qualità dei servizi;
- la cura dell'ambiente;
- la prevenzione dei rischi.

Gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori del Gruppo agiscono verso le istituzioni con integrità e rifiutano qualsiasi indebita forma di pressione atta a procurare vantaggi all'azienda.

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 per disporre di normative che mirando al benessere territoriale garantiscano la sostenibilità dei business gestiti.

## 65. Rapporti con le autorità regolatrici

Hera si impegna a fornire alle autorità nazionali e locali deputate al controllo e regolazione dei servizi tutte le informazioni richieste, in maniera completa, corretta, adeguata e tempestiva e a mettere a disposizione la propria competenza ed esperienza al fine di migliorare la regolazione dei servizi gestiti.

## 66. 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;

- progetti in partnership con il territorio capaci di generare impatti ambientali e sociali tangibili e misurabili.

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

## 67. 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.

Si impegna inoltre a rendicontare annualmente nel proprio rapporto di sostenibilità quanto erogato e verso quali principali iniziative.

## 68. 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



## 69. Comitato etico e sostenibilità

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 quattro membri di cui almeno un Consigliere indipendente di Hera S.p.A., il Direttore della Direzione 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.

## 70. 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.

## 71. 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.

## 72. Procedure per il funzionamento del Comitato

Le procedure per il funzionamento del Comitato sono definite dal Comitato stesso e sottoposte all'approvazio-

ne del Consiglio di Amministrazione. I rapporti con l'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231/01 saranno garantiti 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.

### 73. Limiti alla competenza del Comitato

Non è competenza del Comitato pronunciarsi sulla interpretazione di norme di legge o contratti.

### 74. 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.

### 75. Procedure su segnalazione di terzi

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 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.

## 76. 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 di Hera a cura del Presidente del Comitato.

## 77. Tempi

Il presentatore di un esposto ha il diritto a essere informato, entro 60 giorni dal momento della presentazione, della decisione del Comitato di aprire un procedimento o archiviare l'esposto.

Dal momento dell'apertura di un procedimento, il Comitato ha tempo ulteriori 90 giorni per addivenire a una deliberazione in merito.

## 78. Indagini

Il Comitato ha il dovere di svolgere le indagini e di interpellare i testimoni, i soggetti coinvolti tra cui i presunti responsabili delle violazioni – in modo da permettere 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.

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

## 79. Riservatezza

Il Comitato tutela la riservatezza dell'identità del presentatore dell'esposto ed è responsabile dell'uso di ogni informazione attinente l'istruttoria. Il presentatore dell'esposto e i testimoni devono essere informati sul

fatto che notizie e testimonianze rese potranno, dietro loro consenso e valutazione del Comitato, non rimanere riservate.

Sono vietati atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione. Tali atti sono sanzionati in coerenza con le specifiche procedure aziendali in materia.

## 80. 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.

## 81. 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 e di svolgere altre funzioni istruttorie.

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

## 82. 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.

## 83. Votazioni

Tutte le deliberazioni del Comitato saranno prese a maggioranza semplice.

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

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 di Hera 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.

Il Comitato può intrattenere rapporti con istituzioni di controllo, quali l'*Entreprise risk manager*, il Comitato controllo e rischi e il Collegio sindacale.

## 85. Rapporti tra Comitato e Direzioni aziendali 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 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.

## 86. Esiti del giudizio del Comitato

Il Comitato, al termine di un'istruttoria derivante da un esposto può emettere un giudizio di violazione o di non violazione del Codice.

Sulla base degli esiti dell'istruttoria il Comitato valuta se emettere una comunicazione rivolta a promuovere soluzioni e comportamenti positivi instaurando, se ritenuto necessario, un dialogo con gli interessati per ricercare le soluzioni più idonee.

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

## 87. Dichiarazione di censura

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.

## 88. Comunicazione agli interessati

Il Comitato deve comunicare ai presentatori dell'esposto, agli eventuali responsabili della violazione e ai soggetti più direttamente coinvolti il risultato del suo giudizio, debitamente motivato.

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

Coloro che in base all'esposto sono indicati come responsabili di violazioni del Codice, o coloro che l'istruttoria ha identificato come responsabili, hanno in ogni caso il diritto di essere ascoltati dal Comitato prima che venga emesso un giudizio.

## 89. 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.

# **APPENDICE:**

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 i valori etici e i principi di funzionamento definiti nella Carta dei Valori, al fine di favorire indirizzi univoci di comportamento volti alla soddisfazione delle esigenze degli stakeholder e al consolidamento di una positiva reputazione societaria. (Riferimento articolo 75 “**Procedure su segnalazione di terzi**”)

## Sono un/a lavoratore/lavoratrice di Hera, a chi posso fare una segnalazione?

L'indicazione innanzitutto è di valutare queste tre possibilità.

1. Il primo interlocutore al quale fare riferimento è il **proprio responsabile**: la diffusione e l'attuazione del Codice dipendono dall'impegno di tutti, ma in particolare dall'impegno di coloro che detengono il maggior potere decisionale, che devono rappresentare l'esempio per tutti. Hera promuove il dialogo tra responsabili e collaboratori.
2. Altro interlocutore al quale è importante rivolgersi è il **Responsabile del Personale di riferimento**.
3. Infine, nel caso non sia ritenuto perseguibile seguire quanto indicato nei punti precedenti, il **Comitato etico e sostenibilità** è a disposizione per esaminare segnalazioni. Ma attenzione: potrebbe non essere la soluzione più efficiente per la soluzione che può essere ottenuta anche senza ricorrere al Comitato!

(Riferimento articoli 6 “**Responsabilità e potere decisionale**”, 31 “**Valorizzazione di dipendenti e collaboratori**”)

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

È possibile scrivere al Comitato via posta ordinaria o via email 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 ragionevolmente sufficienti per avviare un'istruttoria.

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

Il Comitato potrà deliberare l'**apertura di un procedimento** o l'**archiviazione della segnalazione**.

Il presentatore di una segnalazione, se questa non si presenta in forma anonima, ha il diritto a essere informato della decisione del Comitato di aprire un procedimento o archiviare la segnalazione.

Nel caso in cui il Comitato deliberi per l'apertura di un procedimento verrà dato avvio alla fase di "istruttoria" e alle conseguenti indagini, al termine delle quali, può emettere un giudizio di violazione o di non violazione del Codice.

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

(Riferimento articoli 74 "Procedimento d'ufficio", 76 "Istruttoria", 78 "Indagini", 77 "Tempi", 86 "Esiti del giudizio del Comitato" e 88 "Comunicazione agli interessati")

## Viene garantita riservatezza?

Il Comitato **tutela la riservatezza** dell'identità del presentatore della segnalazione ed è responsabile dell'uso di ogni informazione attinente l'istruttoria. Il presentatore della segnalazione e i testimoni devono essere informati sul fatto che notizie e testimonianze rese potranno, dietro loro consenso e valutazione del Comitato, non rimanere riservate.

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

(Riferimento articoli 78 "Indagini" e 79 "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 per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione. Tali atti sono sanzionati in coerenza con le specifiche procedure aziendali in materia.

(Riferimento articolo 79 "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)

Nel Codice etico, per "Hera" si intendono tutte le società del Gruppo Hera che hanno adottato il Codice etico.

***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*

***Stampa:***

*CILS Litografia*

*Stampato su carta ecologica Nautilus realizzata al 100%  
con materia prima riciclata.*

*Finito di stampare in febbraio 2020*





**Hera S.p.A.**

Viale C. Berti Pichat 2/4 - 40127 Bologna

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