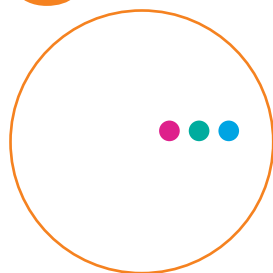


codice etico



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

III edizione

Il Codice Etico del Gruppo Hera rappresenta lo sviluppo dei principi espressi nella missione e nella Carta dei Valori individuati nel 2006.

È stato costruito nel 2007 e aggiornato nel 2010 e nel 2013 attraverso una modalità partecipativa, coinvolgendo in particolare i lavoratori, con l'obiettivo di definire criteri di condotta il più possibile condivisi all'interno del Gruppo.

Questa edizione del Codice Etico del Gruppo Hera è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. il 23 gennaio 2014.

Indice

A cosa serve il Codice Etico	7
Introduzione all'edizione 2014	9
I numeri e la loro interpretazione	9
I cambiamenti	10
Questa revisione	12
Missione	13
Valori etici	15
Principi di funzionamento d'impresa	18
Capo 1 - Principi e indirizzi generali	22
Destinatari del Codice e principi di funzionamento	23
1. Destinatari del Codice	23
2. Valori etici dell'impresa	23
3. Principi di funzionamento d'impresa	23
4. Definizione di comportamento etico	23
Indirizzi generali	24
5. Rispetto del Codice Etico	24
6. Responsabilità e potere decisionale	24
7. Dovere di rendere conto	24
8. Impegno al dialogo	24
9. Riservatezza delle informazioni	25
10. Potenziali conflitti di interesse	25
11. Tutela dell'integrità fisica e morale	25
12. Valore della formazione	25
13. Importanza della comunicazione	25
14. Importanza della collaborazione	26
15. Riservatezza dei dati personali e rispetto della sfera privata	26
16. Cura dell'ambiente	26
17. Condivisione del Codice	26
Capo 2 – Rapporti con i clienti	27
18. Definizione di cliente	28
19. Imparzialità tra i clienti	28
20. Attenzione ai bisogni del cliente	28
21. Informazione e comunicazione verso i clienti	28
22. Qualità e sicurezza del servizio erogato	29
23. Gestione e comunicazione della qualità del servizio erogato	29
24. Qualità percepita dal cliente	30
25. Correttezza nei contratti e nei rapporti commerciali	30
26. Riservatezza nella gestione dei dati	31
27. Prevenzione del contenzioso	31

Capo 3 – Rapporti con dipendenti e collaboratori	32
28. Definizioni di dipendente e collaboratore	33
29. Tutela della persona e delle pari opportunità	33
30. Valorizzazione delle risorse umane	33
31. Formazione	33
32. Gestione del tempo	34
33. Abuso di autorità	34
34. Coinvolgimento dei dipendenti e collaboratori	34
35. Tutela della salute e della sicurezza	35
36. Diligenza ed efficienza nell'utilizzo delle risorse aziendali	35
37. Conflitto di interesse	35
38. Tutela dell'immagine e della reputazione aziendale	36
39. Diverse sensibilità e rispetto delle scelte aziendali	36
40. Relazione fra colleghi e attenzione alla sfera privata del dipendente	36
Capo 4 – Rapporti con gli azionisti e il mercato finanziario	37
41. Definizioni di azionista e mercato finanziario	38
42. Creazione di valore	38
43. Tutela degli azionisti	38
44. Informazioni price sensitive	39
45. Partecipazione degli azionisti	39
46. Tutela delle minoranze, parità degli azionisti	39
47. Abuso di informazioni privilegiate	40
48. Valore etico del titolo Hera	40
Capo 5 – Rapporti con i fornitori	41
49. Definizione di fornitore	42
50. Rapporto con i fornitori	42
51. Tutela della sicurezza e della salute dei fornitori	42
52. Criteri di selezione e qualificazione dei fornitori	43
53. Valutazione dei fornitori	43
54. Gare di appalto	43
55. Correttezza nella gestione e riformulazione dei contratti	44
56. Regali e benefici	44
Capo 6 – Rapporti col territorio, le comunità e le istituzioni	45
57. Definizioni di territorio, comunità e istituzioni	46
58. Rapporti con l'ambiente	46
59. Rapporti con le istituzioni	47
60. Rapporti con le autorità regolatrici	47
61. Rapporti con la comunità	47
62. Sostegno a iniziative sociali e culturali	48
63. Donazioni e liberalità	48

Capo 7 – Attuazione del Codice	49
64. Comitato Etico per la diffusione e l'attuazione del Codice	50
65. Limiti alla competenza del Comitato	50
66. Procedimento d'ufficio	50
67. Procedure su segnalazione di terzi	50
68. Istruttoria	51
69. Tempi	51
70. Indagini e testimonianze	51
71. Convocazione del Comitato	52
72. Segretario del Comitato	52
73. Deposito di atti e verbali	52
74. Votazioni	52
75. Rapporti tra Comitato e Consiglio di Amministrazione	52
76. Rapporti tra Comitato e Direzioni aziendali	53
77. Esiti del giudizio del Comitato	53
78. Giudizio di violazione	53
79. Comunicazione agli interessati	53
80. Consulenza sull'interpretazione del Codice e formazione etica	54
81. Procedure per il funzionamento del Comitato	54
82. Validità del Codice	54

A cosa serve il Codice Etico

Il Codice Etico è uno degli strumenti della responsabilità sociale delle imprese per la promozione di buone pratiche di comportamento per chi lavora in Hera e per chi ha interesse a perseguirne la missione.

Il Codice non supplisce le leggi o le norme contrattuali, ma le integra: esiste infatti una certa distanza tra ciò che le leggi prevedono e la realtà di tutti i giorni. Il Codice serve proprio a questo: a ridurre lo stato di indeterminazione che accompagna le decisioni. Poiché uno dei principi fondamentali di Hera è proprio quello di “scegliere” e “decidere”, è sempre più importante stabilire degli indirizzi che ne facilitino scelte e decisioni.

I comportamenti delle persone che costituiscono l'organizzazione – partendo da coloro che dispongono di maggiore responsabilità e maggiore autorità – ne modellano e conformano l'immagine. Esiste dunque un diretto rapporto tra rispetto delle regole, autorevolezza, affidabilità e successo dell'impresa.

Nelle imprese che svolgono servizi di pubblica utilità – è il caso di Hera – il Codice ha particolare rilievo. È evidente l'importanza che questi servizi hanno nella vita delle persone e delle famiglie. Bisogna dimostrare con i fatti (dunque con i comportamenti) di essere coscienti di quanto si conta nella vita delle persone. Ciò non deriva solo dall'efficienza e dalla qualità dei servizi, ma anche dalla capacità di ascolto e dialogo con i clien-

ti, e in genere con gli interlocutori. Le attività di Hera hanno, inoltre, un forte e diretto impatto sull'ambiente, cioè ancora una volta sulla vita quotidiana e futura delle persone.

Il Codice deve servire innanzitutto a modellare i comportamenti delle persone che lavorano in Hera (o per Hera), ma esso intende perseguire anche altri obiettivi:

- a. *l'aumento della coesione e della coerenza interna*: il Codice ha come scopo il miglioramento delle relazioni interne e la formazione di una immagine esterna unitaria e chiara;
- b. *la maggior efficienza*: la motivazione dei partecipanti verso obiettivi positivi aumenta la capacità di produrre utilità, sia per i più diretti interessati sia per l'ambiente di riferimento;
- c. *una buona reputazione*: una organizzazione con buone regole e che manifesta i suoi valori produce sicurezza nei propri pubblici, che possono trasformarsi così da interlocutori a partner.

Infine il Codice intende essere soprattutto uno strumento di indirizzo, utile per aiutare i destinatari ad affrontare i dilemmi etici (che sono poi un tutt'uno con i problemi organizzativi e con le scelte imprenditoriali) che si presentano nell'attività di tutti i giorni. Il Comitato, più che come un istituto giudicante, deve dunque essere inteso come un organismo che promuove e sviluppa i comportamenti positivi: proprio per questo si è prevista la necessità di una valutazione periodica sulla "condizione etica complessiva" dell'organizzazione, e che da essa prendano vita iniziative volte a migliorarla.

Introduzione all'edizione 2014

Il Codice Etico è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Hera alla fine del 2007 ed è entrato effettivamente in vigore nel 2008. Nel 2011 è stato revisionato per la prima volta, come previsto dal Codice stesso che dispone che ogni tre anni se ne compia la revisione alla luce delle esperienze e dei cambiamenti che hanno interessato i suoi protagonisti, cioè l'impresa e i suoi interlocutori. Ora, dopo altri tre anni, siamo giunti alla terza edizione.

I sei anni di vita e attuazione del Codice rappresentano un periodo molto significativo per le vicende che hanno interessato il Paese, il mercato e la vita dei cittadini, un tempo sufficiente per fare un bilancio sulla base di consistenti esperienze. È dunque opportuno fornirne una sintesi di tali esperienze e vicende, rilevandone gli aspetti salienti.

I numeri e la loro interpretazione

Negli ultimi tre anni è sensibilmente aumentato il numero delle segnalazioni al Comitato Etico. Alla fine del 2010, al momento della precedente revisione triennale, il Comitato aveva ricevuto in tutto 39 segnalazioni, a cui corrispondevano altrettante istruttorie aperte e relative deliberazioni. Nei tre anni successivi (2011, 2012 e 2013) le segnalazioni ricevute sono state 73, cioè il doppio. Complessivamente, dalla sua costituzione, il

Comitato ha trattato dunque oltre 110 casi.

Il Comitato ha tentato di interpretare questa tendenza all'aumento delle segnalazioni nella sua ultima relazione al Consiglio d'Amministrazione, attribuendole in parte alle crescenti dimensioni di Hera (dunque delle sue relazioni economiche e sociali), in parte ai cambiamenti e alle difficoltà della società italiana, ma certamente anche allo sviluppo e consolidamento delle relazioni di Hera con i propri interlocutori.

L'aumento delle segnalazioni, comunque sia, testimonia lo sviluppo del dialogo sociale, che è uno degli obiettivi a cui mirano le politiche di sostenibilità di Hera.

Nei primi anni di vita e attuazione del Codice la maggior parte delle segnalazioni provenivano da dipendenti. Questa situazione si è gradualmente modificata nel tempo, con un maggior equilibrio tra segnalanti "interni" ed "esterni" e addirittura, negli ultimi tempi, con una inversione di tendenza tra segnalanti interni ed esterni: negli ultimi due anni, in particolare, la maggioranza delle segnalazioni sono provenute da clienti ed utenti, da cittadini e da organizzazioni sociali.

Proprio per questo si può sostenere che il Codice rappresenta uno strumento efficace di dialogo sociale, anche a prescindere dalla soddisfazione finale dei segnalanti che comunque, nella maggior parte dei casi, è apparsa evidente.

I cambiamenti

Il cambiamento fondamentale a cui si è assistito, in modo particolare negli ultimi tempi, è rappresentato dal progressivo modificarsi del ruolo del Codice all'interno dell'impresa.

In modo sintetico, si può sostenere che da strumento essenzialmente normativo (“per il ripristino di diritti lesi”), il Codice sta gradualmente assumendo il ruolo di strumento di governance, intesa come gestione attiva e consapevole delle questioni etiche nelle attività lavorative di tutti i giorni.

Attorno al Codice si sono infatti sviluppate specifiche iniziative di dialogo e di riflessione, che hanno coinvolto diffusamente i dipendenti, le organizzazioni sindacali e – ultimamente – gruppi più specifici di quadri e dirigenti. Tutto ciò ha offerto stimoli e indicazioni per questa stessa revisione del Codice.

Come è noto, il termine “governance” indica una esigenza e una pratica dettate dalla complessità che tocca le imprese, le organizzazioni e la società nel suo complesso: per far funzionare le istituzioni moderne, soprattutto in momenti delicati come quelli che il Paese sta vivendo, non è possibile compiere “da soli” scelte efficaci, anche perché sempre meno esistono centri decisionali in grado di rappresentare la grande complessità del vivere sociale.

Per decidere efficacemente è necessario comunicare, dialogare, misurarsi e pattuire non solo sulle grandezze economiche, *ma anche sui valori*. Ciò vale per le grandi scelte, ma anche per le piccole scelte, quelle che ognuno – sul lavoro o nella vita privata – deve compiere ogni giorno.

Questa è stata la più rilevante acquisizione di questi tre anni di funzionamento del Codice, che è riuscito a stimolare la riflessione e il contributo di molti lavoratori di Hera. Si tratta tuttavia ancora solo di un accenno di processo positivo: non solo sarà necessario allargare la partecipazione interna, ma soprattutto rendere di pari qualità ed efficacia il dialogo sulle questioni etiche con gli stakeholder ed è proprio questo l’obiettivo principale della nuova fase di vita del Codice.

Questa revisione

Anche questa seconda revisione del Codice è stata realizzata con modalità fortemente partecipative, con a capo un Gruppo di lavoro costituito in larga parte, ma non solo, da Direttori delle diverse aree aziendali e società controllate di Hera.

Il Gruppo di lavoro ha utilizzato, per l'elaborazione delle proposte di miglioramento del Codice, gli spunti emersi da un'intensa attività di formazione, avviata nel 2013, che ha coinvolto un consistente gruppo di responsabili, attività che continuerà negli anni a venire con lo scopo di costituire un sempre più vasto gruppo di "esperti consapevoli" del Codice e delle sue possibili ricadute sulla realtà lavorativa di tutti i giorni. I responsabili coinvolti nella formazione del Codice Etico hanno partecipato al Gruppo di lavoro per l'aggiornamento del Codice, così come hanno partecipato rappresentanti di AcegasAps.

Inoltre anche per questa revisione del Codice la consultazione è stata allargata a tutti i dipendenti che, attraverso tutti gli strumenti di comunicazione interna (house organ, intranet, bacheche, ecc.), sono stati invitati a dare il loro contributo alla terza edizione. Come si è già ventilato, l'obiettivo di questo nuovo triennio è l'incremento dell'apertura e del coinvolgimento degli altri stakeholder, secondo modalità analoghe a quelle impiegate all'interno, in modo che Hera partecipi maggiormente alle comunità in cui opera e in modo che essa stessa divenga una comunità più larga e vitale.

Missione

Cosa è chiamata a realizzare Hera
oggi e in futuro

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

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

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

Valori etici

I valori sono i principi nei quali
ci riconosciamo

Integrità

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

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

Trasparenza

**Sinceri e chiari verso
tutti gli interlocutori**

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

Responsabilità personale

Impegnati per il bene dell'azienda insieme

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

Coerenza

Concentrati nel fare ciò che diciamo

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

Principi di funzionamento d'impresa

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

Creazione di valore e responsabilità sociale e ambientale

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

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

Qualità ed eccellenza del servizio

Essere focalizzati sul cliente e mostrargli sempre una sola faccia

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

Efficienza

**Valorizzare e non
sprecare le risorse
disponibili**

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

Innovazione e miglioramento continuo

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

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

Coinvolgimento e valorizzazione

**Condividere
conoscenze
per migliorarsi
e migliorare**

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

Volontà di scegliere

**Scegliere la
soluzione più utile
per crescere**

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

1 Principi e indirizzi generali



Destinatari del Codice e principi di funzionamento

1. Destinatari del Codice

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

2. Valori etici dell'impresa

Hera assume come propri valori etici:

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

3. Principi di funzionamento d'impresa

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

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

4. Definizione di comportamento etico

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

Indirizzi generali

5. Rispetto del Codice Etico

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

6. Responsabilità e potere decisionale

Hera interpreta l'impresa come il luogo della responsabilità. La responsabilità di ciascuno è tanto maggiore quanto più sono alte l'autorità di cui si dispone e la discrezionalità nelle scelte.

Conseguentemente la diffusione e l'attuazione di questo Codice dipendono dall'impegno di tutti e in particolare da coloro che detengono il maggior potere decisionale e al cui comportamento è riconosciuto valore di esempio.

7. Dovere di rendere conto

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

8. Impegno al dialogo

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

9. Riservatezza delle informazioni

Ogni informazione sulle attività aziendali non ancora resa pubblica di cui dispongano gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori di Hera in funzione dei rispettivi incarichi è riservata e a esclusivo interesse dell'impresa.

10. Potenziali conflitti di interesse

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

11. Tutela dell'integrità fisica e morale

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

12. Valore della formazione

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

13. Importanza della comunicazione

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

14. Importanza della collaborazione

Hera riconosce il valore fondamentale della collaborazione tra lavoratori e tra diverse strutture organizzative che si fonda sulla costante attenzione alla soddisfazione delle esigenze dei clienti interni e sull'obiettivo del raggiungimento del comune interesse di Gruppo.

15. Riservatezza dei dati personali e rispetto della sfera privata

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

Hera garantisce il rispetto della sfera privata delle persone.

16. Cura dell'ambiente

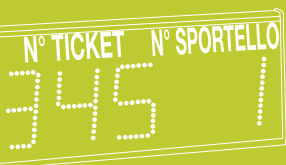
Hera gestisce le proprie attività nel rispetto dell'ambiente. A tal fine si impegna a impiegare le tecnologie più adatte, a prevenire i rischi ambientali, a ridurre gli impatti ambientali diretti e indiretti.

17. Condivisione del Codice

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

2

Rapporti con i clienti



18. Definizione di cliente

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

19. Imparzialità tra i clienti

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

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

20. Attenzione ai bisogni del cliente

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

Riconoscendo il valore dell'ascolto e del dialogo, istituisce strumenti e canali volti ad assicurare ai clienti la tempestività e la qualità dell'informazione e della comunicazione.

21. Informazione e comunicazione verso i clienti

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

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

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

22. Qualità e sicurezza del servizio erogato

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

Hera, inoltre, al fine di garantire i massimi livelli di qualità e sicurezza per i servizi gas ed energia elettrica, prende a riferimento gli standard definiti dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas impegnandosi per il loro miglioramento continuo a beneficio dei suoi clienti.

23. Gestione e comunicazione della qualità del servizio erogato

Hera si impegna a divulgare gli indicatori qualitativi e quantitativi delle proprie Carte dei servizi e conseguentemente 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 obiettivi nonché programmi di miglioramento del servizio;
- fornire alle istituzioni tutte le informazioni necessarie a comprendere gli eventuali rischi per la sicurezza delle comunità legati all'attività dell'impresa e la qualità del servizio erogato;
- promuovere attività di sensibilizzazione e formazione alla qualità del servizio;
- rendere note ai clienti le modalità per avanzare reclami e fornire risposte adeguate ai reclami stessi.

24. Qualità percepita dal cliente

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

25. Correttezza nei contratti e nei rapporti commerciali

Hera, consapevole delle differenze tra i mercati in cui opera, garantisce la correttezza nei contratti e nei rapporti commerciali.

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

Hera adotta su base volontaria il protocollo di autoregolazione previsto dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas per contrastare il fenomeno delle attivazioni e dei contratti non richiesti di forniture di energia elettrica e gas.

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

26. Riservatezza nella gestione dei dati

Hera garantisce che il trattamento dei dati personali dei clienti avviene nel rispetto della normativa vigente e dell'ispirazione del presente Codice. Garantisce inoltre che i dati e le informazioni sono registrati ed elaborati in modo completo, tempestivo e nel rispetto della dovuta riservatezza.

27. Prevenzione del contenzioso

Hera favorisce il dialogo e la collaborazione con i clienti e privilegia la risoluzione in via non giudiziale dei possibili contrasti, promuovendo procedure conciliative per prevenire le controversie giudiziali tra l'azienda e il cliente.



3

Rapporti con dipendenti e collaboratori



28. Definizioni di dipendente e collaboratore

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

29. Tutela della persona e delle pari opportunità

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

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

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

30. Valorizzazione delle risorse umane

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

Hera si impegna inoltre a valorizzare tutte le diversità.

31. Formazione

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

32. Gestione del tempo

Tutti coloro che sono dotati di responsabilità sono tenuti a valorizzare il tempo di lavoro dei collaboratori, a cui richiedono esclusivamente prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni 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.

33. Abuso di autorità

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

34. Coinvolgimento dei dipendenti e collaboratori

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

- definisce con chiarezza i ruoli aziendali;
- sollecita il contributo di tutte le figure professionali alla soluzione dei problemi, con particolare riguardo a coloro che operano a contatto del cliente;
- organizza incontri periodici per la condivisione degli obiettivi aziendali;
- sviluppa opportuni strumenti di comunicazione aziendale;
- attiva periodicamente indagini sul clima aziendale e si adopera per migliorarlo costantemente;
- impiega specifici sistemi di gestione.

35. 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 di infortuni e malattie professionali;
- rendere conto della salute e sicurezza del lavoro nello svolgimento delle proprie attività.

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

36. Diligenza ed efficienza nell'utilizzo delle risorse aziendali

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

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

37. Conflitto di interesse

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

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

38. Tutela dell'immagine e della reputazione aziendale

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

39. Diverse sensibilità e rispetto delle scelte aziendali

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

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

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

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

4

Rapporti con gli azionisti e il mercato finanziario



41. Definizioni di azionista e mercato finanziario

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

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

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

42. Creazione di valore

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

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.

43. 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.

44. Informazioni price sensitive

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

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

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

45. Partecipazione degli azionisti

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

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

46. 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.

47. 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.

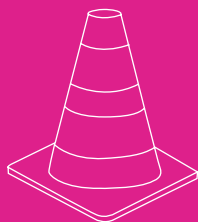
Hera adotta inoltre tutte le procedure previste dalla legge in tema di internal dealing al fine di garantire la massima trasparenza sulle operazioni effettuate su propri strumenti finanziari da persone fisiche e giuridiche con poteri di rilevanza strategica all'interno del Gruppo.

48. 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.

5

Rapporti con i fornitori



49. Definizione di fornitore

I fornitori sono le persone e le imprese che, a vario titolo, 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.

50. Rapporto con i fornitori

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

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

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

51. Tutela della sicurezza e della salute dei fornitori

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

52. Criteri di selezione e qualificazione dei fornitori

I criteri di selezione e qualificazione dei fornitori sono improntati a correttezza ed equità. La selezione si basa sulla valutazione della qualità ed economicità delle prestazioni, dell'idoneità tecnico-professionale, del rispetto dell'ambiente e della responsabilità sociale, secondo le regole dettate da appositi regolamenti, procedure e certificazioni.

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

53. Valutazione dei fornitori

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

- i loro comportamenti;
- le loro competenze;
- il loro impegno per adeguare, e migliorare le loro prestazioni.

54. Gare di appalto

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

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

55. Correttezza nella gestione e riformulazione dei contratti

La gestione dei contratti con i fornitori è fondata sulla correttezza, rifuggendo ogni possibile forma di abuso. Ciò significa che Hera:

- informa – in fase di stipula del contratto – in modo esauriente sulle caratteristiche e sui rischi della produzione, sulle modalità e sui tempi di pagamento, sugli altri aspetti della relazione di maggior rilievo per il fornitore;
- utilizza una informazione completa, chiara e comprensibile, evitando clausole che non rendano possibile una univoca interpretazione;
- evita di sfruttare la propria posizione nel caso in cui si verificano eventualità che implicano una rinegoziazione del contratto, in special modo nei confronti dei piccoli fornitori.

56. Regali e benefici

Hera evita ogni dazione e ricevimento di regalie che possa anche solo essere interpretata come eccedente le normali pratiche di cortesia commerciale o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore per sé o per le società del Gruppo.

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 il Direttore di riferimento che provvederà alla restituzione o a devolverli in beneficenza in coerenza con le specifiche disposizioni aziendali in materia.

6

Rapporti col territorio, le comunità e le istituzioni



57. Definizioni di territorio, comunità e istituzioni

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

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

58. Rapporti con l'ambiente

Hera gestisce le proprie attività perseguendo la tutela dell'ambiente con il miglioramento continuo delle sue prestazioni relativamente agli impatti ambientali della sua attività. A tale fine si impegna a:

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

59. Rapporti con le istituzioni

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

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

Gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori del Gruppo agiscono verso le istituzioni con integrità. Il Gruppo adotta un modello organizzativo specifico per la prevenzione dei reati nei confronti della pubblica amministrazione.

60. 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.

61. Rapporti con la comunità

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. Ciò vale in modo particolare per le comunità insediate nei pressi dei propri impianti, attuali e futuri.

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, tenendo in considerazione unicamente iniziative coerenti con i propri obiettivi strategici, con i principi di responsabilità ambientale e sociale, con gli indirizzi assunti dal Consiglio di Amministrazione.

Hera non eroga contributi di alcun genere a partiti politici e a candidati alle elezioni e si astiene da qualsiasi indebita forma di pressione verso rappresentanti pubblici atta a procurare vantaggi all'azienda.

63. 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.

7

Attuazione del Codice



64. Comitato Etico per la diffusione e l'attuazione del Codice

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

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

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

65. Limiti alla competenza del Comitato

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

66. 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.

67. Procedure su segnalazione di terzi

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

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

68. Istruttoria

Nel caso in cui il Comitato deliberi per l'apertura di un procedimento, esso sarà iscritto nell'apposito protocollo e contrassegnato da un nome e da un numero. I documenti e verbali relativi ai procedimenti saranno conservati presso la sede del Gruppo a cura del Presidente del Comitato.

69. Tempi

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

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

70. Indagini e testimonianze

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

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

Indagini e testimonianze potranno essere utilizzate per motivare il giudizio.

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

71. 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.

72. Segretario del Comitato

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

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

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

73. 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.

74. Votazioni

Tutte le deliberazioni del Comitato saranno prese a maggioranza semplice.

75. Rapporti tra Comitato e Consiglio di Amministrazione

Gli atti del Comitato verranno periodicamente comunicati al Consiglio di Amministrazione e annualmente si svolgerà una specifica seduta del Consiglio in cui si compirà una valutazione generale della condizione etica del Gruppo e si definiranno le prossime linee d'attività.

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

76. Rapporti tra Comitato e Direzioni aziendali

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

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

77. Esiti del giudizio del Comitato

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

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

78. Giudizio di violazione

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

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

79. Comunicazione agli interessati

Il Comitato deve comunicare ai presentatori dell'esposto il risultato del suo giudizio, debitamente motivato. Il Comitato non è obbligato a rendere pubblici gli atti d'indagine.

80. Consulenza sull'interpretazione del Codice e formazione etica

Possono essere richiesti anche a un solo membro del Comitato pareri sulle modalità di rispetto del Codice.

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

81. Procedure per il funzionamento del Comitato

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

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

82. Validità del Codice

Il presente Codice ha la validità di tre anni, alla scadenza dei quali sarà sottoposto a verifica e a eventuale revisione a cura del Comitato Etico.

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

Segnalazioni e richieste di informazioni possono essere indirizzate a:

Comitato Etico
Hera S.p.A.
Viale C. Berti Pichat 2/4
40127 Bologna
comitatoetico@gruppohera.it



Hera S.p.A.

Viale C. Berti Pichat 2/4 - 40127 Bologna

www.gruppohera.it