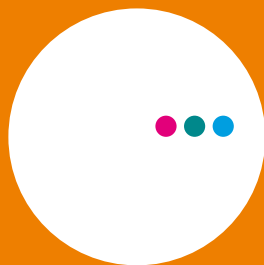


codice etico



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

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 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 26 gennaio 2011.

Indice

Introduzione all'edizione 2011	4
Missione	10
Valori etici	12
Principi di funzionamento d'impresa	15
Capo 1 - Principi e indirizzi generali	19
Destinatari del Codice e principi di funzionamento	20
1. Destinatari del Codice	20
2. Valori etici dell'impresa	20
3. Principi di funzionamento d'impresa	20
4. Definizione di comportamento etico	20
Indirizzi generali	21
5. Rispetto del Codice Etico	21
6. Responsabilità e potere decisionale	21
7. Dovere di rendere conto	21
8. Impegno al dialogo	21
9. Potenziali conflitti di interessi	22
10. Tutela dell'integrità fisica e morale	22
11. Valore della formazione	22
12. Importanza della comunicazione	22
13. Importanza della collaborazione	22
14. Riservatezza dei dati personali e rispetto della sfera privata	23
15. Cura dell'ambiente	23
16. Condivisione del Codice	23
Capo 2 – Rapporti con i clienti	24
17. Definizione di cliente	25
18. Imparzialità tra i clienti	25
19. Attenzione ai bisogni del cliente	25
20. Informazione e comunicazione verso i clienti	25
21. Qualità e sicurezza del servizio erogato	26
22. Gestione e comunicazione della qualità del servizio erogato	26
23. Qualità percepita dal cliente	27
24. Correttezza nei contratti e nei rapporti commerciali	27
25. Riservatezza nella gestione dei dati	27
26. Prevenzione del contenzioso	27
Capo 3 – Rapporti con dipendenti e collaboratori	28
27. Definizioni di dipendente e collaboratore	29
28. Tutela della persona e delle pari opportunità	29
29. Valorizzazione delle risorse umane	29
30. Formazione	29
31. Gestione del tempo dei dipendenti e collaboratori	30
32. Abuso di autorità	30
33. Coinvolgimento dei dipendenti e collaboratori	30
34. Tutela della salute e della sicurezza	30
35. Diligenza ed efficienza nell'utilizzo delle risorse aziendali	31
36. Conflitto di interesse	31
37. Relazione fra colleghi e attenzione alla sfera privata del dipendente	31

Capo 4 – Rapporti con gli azionisti e il mercato finanziario	32
38. Definizioni di azionista e mercato finanziario	33
39. Creazione di valore	33
40. Tutela degli azionisti	33
41. Informazioni “price sensitive”	33
42. Partecipazione degli azionisti	34
43. Tutela delle minoranze, parità degli azionisti	34
44. Abuso di informazioni privilegiate	34
45. Valore etico del titolo Hera	34
Capo 5 – Rapporti con i fornitori	35
46. Definizione di fornitore	36
47. Rapporto con i fornitori	36
48. Tutela della sicurezza e della salute dei fornitori	36
49. Criteri di selezione e qualificazione dei fornitori	36
50. Valutazione dei fornitori	37
51. Gare di appalto	37
52. Correttezza nella gestione e riformulazione dei contratti	37
53. Procedura in tema di regali e benefici	37
Capo 6 – Rapporti col territorio, le comunità e le istituzioni	38
54. Definizioni di territorio, comunità e istituzioni	39
55. Rapporti con l'ambiente	39
56. Rapporti con le istituzioni	39
57. Rapporti con le autorità regolatrici	40
58. Rapporti con la comunità	40
59. Sostegno a iniziative sociali e culturali	40
60. Donazioni e liberalità	40
Capo 7 – Attuazione del Codice	41
61. Comitato etico per la diffusione e l'attuazione del Codice	42
62. Limiti alla competenza del Comitato	42
63. Procedimento d'ufficio	42
64. Procedure su segnalazione di terzi	42
65. Istruttoria	43
66. Tempi	43
67. Indagini e testimonianze	43
68. Convocazione del Comitato	44
69. Segretario del Comitato	44
70. Deposito di atti e verbali	44
71. Votazioni	44
72. Rapporti tra Comitato e Consiglio di Amministrazione	44
73. Rapporti tra Comitato e organi gestionali	45
74. Esiti del giudizio del Comitato	45
75. Giudizio di violazione	45
76. Comunicazione agli interessati	45
77. Consulenza sull'interpretazione del Codice e formazione etica	46
78. Procedure per il funzionamento del Comitato	46
79. Validità del Codice	46

Introduzione all'edizione 2011

Preambolo

Nell'ultimo articolo, il n. 78, del Codice Etico approvato dal Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. nel settembre 2007, era prevista **“una fase sperimentale di tre anni, al termine della quale si procederà con la sua messa a regime”**. Questa nuova edizione del Codice contiene alcuni aggiustamenti lessicali e diverse puntualizzazioni e correzioni che derivano in parte dalle esperienze d'attuazione maturate nel periodo e in parte dagli approfondimenti realizzati tra l'estate e l'inverno 2010 dal Gruppo di lavoro originario e da molti dipendenti con una serie di riunioni debitamente organizzate.

In questa premessa si dà succintamente conto dell'attuazione del Codice nei tre anni della sua vita, oltre alle modalità della revisione e aggiornamento. Si richiamano inoltre i motivi essenziali e le finalità del Codice, già enunciate nella precedente edizione.

Tre anni d'attuazione

Immediatamente dopo la sua approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione nel settembre 2007 e la nomina del Comitato etico nel maggio 2008, è stato avviato tra i dipendenti il processo di diffusione, discussione e approfondimento sul significato e le finalità del Codice. Questo progetto (“AlfabEtico, l’ABC del Codice Etico”) ha toccato la quasi totalità dei lavoratori, con una informazione di base sugli obiettivi e il funzionamento di questo strumento.

Tutte le società del Gruppo rientranti nel perimetro ex D.Lgs. 231/01, hanno inoltre deliberato l’assunzione del Codice nei loro organi, che è così divenuto strumento omogeneo di riferimento per i comportamenti di tutti coloro che quotidianamente operano in Hera e che ne realizzano la missione.

Il Comitato etico per la diffusione e l’attuazione del Codice è costituito da tre persone (due interne – tra cui il Vicepresidente – e una esterna con specifiche competenze in fatto di etica d’impresa). Si è riunito in media una volta al mese, con particolare frequenza nella parte finale del proprio mandato, in coincidenza con le attività di revisione e adattamento.

Il Comitato ha presentato tre rapporti annuali al Consiglio

contenenti, oltre alla descrizione delle segnalazioni pervenute e dei risultati delle sue inchieste, la valutazione sul funzionamento e sull'utilità del Codice.

Dall'approvazione del Codice a dicembre 2010 sono pervenute al Comitato 39 segnalazioni (22 da lavoratori, 11 da clienti, 6 da altri interlocutori). Il Comitato, che si è sempre direttamente relazionato con i presentatori degli esposti, è giunto o alla formulazione di un giudizio o di un parere (ove ciò richiesto), o a un intervento secondo le proprie prerogative nel merito dei casi presentati. In alcune occasioni il Comitato è intervenuto d'ufficio nella richiesta di chiarimenti o approfondimenti, quando – secondo il proprio autonomo giudizio – ne esistevano gli estremi. Nel primo triennio di attività il Comitato ha emesso 5 raccomandazioni.

Modalità di revisione

Per la revisione del Codice, nell'estate 2010, **è stato ricostituito il Gruppo di lavoro che ne aveva elaborato la versione originaria**, composto in gran parte da direttori centrali di staff o di società operative. Anche in questo caso la cura principale è stata di evidenziare le relazioni tra sistema valoriale (il Codice) e funzionamento pratico (l'organizzazione), cioè di considerare sempre le ricadute di tipo organizzativo dell'esistenza e del funzionamento del Codice. Ciò ha portato alla modifica e alla puntualizzazione di alcune parti del dispositivo, o alla semplificazione e precisazione di alcuni termini. È stato inserito un nuovo articolo (l'art.13).

Va sottolineato che il lavoro di aggiornamento ha avuto sempre come obiettivo quello di collegare aspetti valoriali e regole di comportamento con le finalità generali, imprenditoriali e operative del Gruppo.

Un rilevante contributo all'aggiornamento del pre-

sente documento **è stato offerto dalle consultazioni di gruppi di lavoratori** (realizzate con appositi focus group) e dalle osservazioni dei lavoratori arrivate tramite l'indirizzo di posta elettronica aperto sull'argomento.

Un richiamo alle finalità

Il Codice Etico **è uno degli strumenti della responsabilità sociale delle imprese**. È uno strumento per l'attuazione di buone pratiche di comportamento, un **punto di riferimento e una guida** per chi lavora in Hera e per chi ha interesse a perseguirne la missione. **Esprime impegni e responsabilità che chi lavora in Hera si assume nel condurre ogni attività aziendale.**

Il Codice non supplisce le leggi o le norme contrattuali, ma solamente le integra: inevitabilmente esiste una distanza tra ciò che le leggi prevedono e le reali occorrenze di tutti i giorni. Il Codice serve proprio a questo: a ridurre lo stato di indeterminatezza che accompagna le decisioni e dato che uno dei principi fondamentali di Hera è proprio di "scegliere di decidere" era ancor più necessario stabilire degli indirizzi che facilitino questa incombenza.

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 dunque 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 dunque 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 clienti, 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.

Sono queste le principali ragioni che spingono Hera a impegnarsi così fortemente nei programmi di responsabilità sociale, oltre al fatto che – per tutte le imprese – esiste una legge (D.Lgs. 231/01) che sollecita l'adozione dei codici come garanzia del rispetto dei comportamenti giusti. Hera non ha però costruito il suo Codice solo per corrispondere a un dettato di legge: le sue intenzioni sono più profonde e si collegano integralmente alle sue diverse e connesse finalità.

Il Codice deve servire innanzitutto a definire l'ammissibilità (o l'inammissibilità) di determinati comportamenti, ma esso intende perseguire anche altri obiettivi:

- a. **l'aumento di coesione e di 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 evolvono così da interlocutori a partner.

Infine: il Codice non intende essere uno strumento sanzionatorio e basta, ma soprattutto uno strumento rivolto a **indurre** e **indirizzare**, un protocollo che aiuti i destinatari ad affrontare i dilemmi etici (che sono poi un tutt'uno con i problemi organizzativi e con le scel-

te imprenditoriali) che si presentano nell'attività di tutti i giorni. Perché ciò si possa realizzare, è molto importante che l'aspetto più apprezzato sia la sua ispirazione complessiva, ancor più delle singole indicazioni. Il **Comitato** più che come un istituto giudicante deve dunque essere inteso come un'entità di **promozione e di sviluppo dei comportamenti positivi**: proprio per questo si è prevista la necessità che periodicamente vi sia un momento di valutazione sulla "condizione etica complessiva" dell'organizzazione, e che da essa prendano vita iniziative volte a migliorarla.

Missione, valori e principi

Per arrivare a un risultato normativo ampiamente condiviso è stato necessario disporre di una radice valoriale comune, un orizzonte di senso condiviso, una espressione sintetica del fondamento al quale i comportamenti si devono ispirare.

Tutto ciò è rappresentato da quello che il Gruppo Hera indica come la "bussola" del suo agire e funzionare: la dichiarazione dei suoi valori, della sua missione e dei suoi principi generali di funzionamento che, come si vedrà, ispirano direttamente questo Codice.

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

Missione

Cosa è chiamata a realizzare Hera
oggi e in futuro

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

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

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

Valori etici

I valori sono i principi nei quali
ci riconosciamo

Integrità

Orgogliosi di essere un Gruppo di persone corrette e leali

Hera è un'azienda in cui la 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, così come in quella delle risorse finanziarie e tecnologiche impiegate.

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.

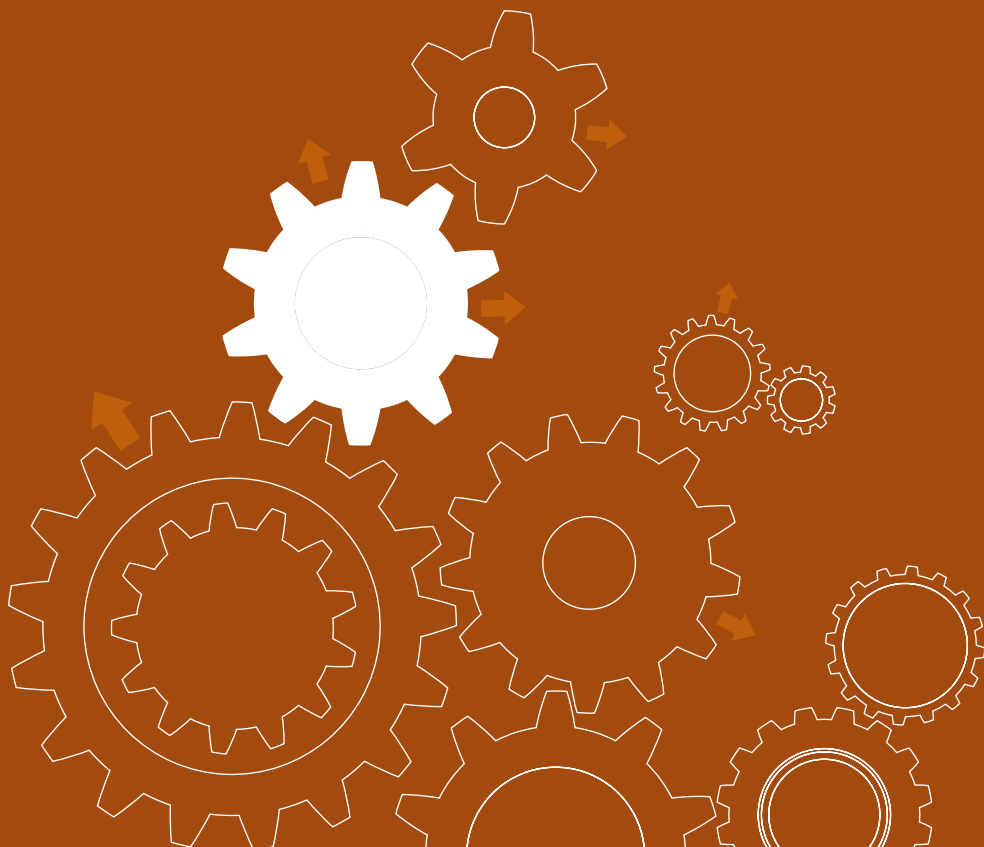
Volontà di scegliere

**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 costituiscono l'organizzazione e ne realizzano direttamente e indirettamente gli scopi.

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.

9. Potenziali conflitti di interessi

Le informazioni, le relazioni e in genere tutte le attribuzioni di cui dispongono gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori di Hera sono a esclusivo interesse dell'impresa.

10. Tutela dell'integrità fisica e morale

Hera tutela l'integrità fisica e morale dei dipendenti e collaboratori, assicurando ambienti di lavoro sicuri e sani e condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale. Hera richiede il rispetto delle medesime condizioni da parte dei propri fornitori e attua perciò adeguati controlli.

11. Valore della formazione

Hera riconosce l'importanza della formazione come fattore indispensabile per accrescere il valore dell'impresa.

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. Cura dell'ambiente

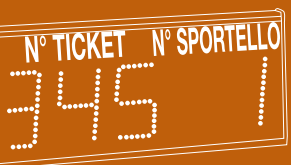
Hera gestisce le proprie attività nel rispetto dell'ambiente. A tal fine si impegna all'impiego delle tecnologie più adatte, alla prevenzione dei rischi ambientali, alla riduzione degli impatti ambientali diretti e indiretti.

16. 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



17. Definizione di cliente

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

18. 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.

19. 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.

20. 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.

21. 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.

22. 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.

23. Qualità percepita dal cliente

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

24. 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 ne garantisce adeguata formazione al proprio personale commerciale.

25. 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.

26. 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



27. Definizioni di dipendente e collaboratore

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

28. Tutela della persona e delle pari opportunità

Hera evita qualsiasi forma di discriminazione, sia essa riferita alla condizione fisica, alla disabilità, alle opinioni politiche, 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.

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

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

29. Valorizzazione delle risorse umane

Hera 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.

30. Formazione

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

31. Gestione del tempo dei dipendenti e collaboratori

Tutti coloro che sono dotati di responsabilità sono tenuti a valorizzare il tempo di lavoro dei propri collaboratori e richiedono esclusivamente prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con le esigenze dell'azienda.

32. Abuso di autorità

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

33. Coinvolgimento dei dipendenti e collaboratori

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

- definisce con chiarezza i ruoli aziendali;
- 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.

34. Tutela della salute e della sicurezza

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

A tal fine si impegna a:

- adottare sistemi di gestione della salute e sicurezza del lavoro;
- definire specifici obiettivi e programmi di miglioramento, volti alla minimizzazione 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.

35. Diligenza ed efficienza nell'utilizzo delle risorse aziendali

Ogni dipendente di Hera è tenuto a operare con la diligenza ed efficienza necessarie a tutelare e valorizzare le risorse aziendali, garantendone un utilizzo proprio e non in contrasto 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 società del Gruppo.

L'immagine e la reputazione di Hera sono risorse essenziali che dipendenti e collaboratori sono tenuti a tutelare con il loro comportamento.

36. Conflitto di interesse

Tutti i dipendenti e collaboratori devono evitare le situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interesse con Hera e si devono astenere dall'avvantaggiarsi personalmente di possibili opportunità d'affari connesse allo svolgimento delle proprie funzioni.

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

37. 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



38. 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.

39. 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.

40. 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 di mercato.

41. Informazioni "price sensitive"

Hera garantisce un'informazione completa, accurata, simmetrica e tempestiva a sostegno delle decisioni degli investitori.

Le comunicazioni effettuate agli interlocutori finanziari e al mercato da parte di amministratori, dipendenti e collaboratori non sono mai finalizzate al conseguimento di un vantaggio o di un interesse indebito per le società del Gruppo.

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

42. 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.

43. 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.

44. Abuso di informazioni privilegiate

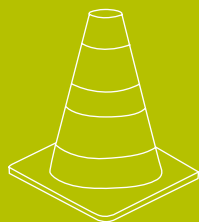
Gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori di Hera che in funzione del ruolo ricoperto hanno accesso a informazioni "price sensitive" non disponibili al pubblico non le sfrutteranno né le diffonderanno all'interno e all'esterno del Gruppo.

45. Valore etico del titolo Hera

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

5

Rapporti con i fornitori



46. Definizione di fornitore

Sono fornitori tutti coloro 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.

47. 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.

48. Tutela della sicurezza e della salute dei fornitori

Hera si impegna a preservare la salute e la sicurezza dei fornitori con adeguate azioni preventive di natura organizzativa e tecnica.

Hera accerta che i requisiti dei propri appaltatori e subappaltatori corrispondano nel tempo a quelli richiesti dalle procedure e dai sistemi di qualificazione aziendali.

49. 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 e procedure.

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

50. Valutazione dei fornitori

Hera adotta specifiche procedure che rendano valutabili le competenze del fornitore per migliorare le proprie prestazioni nel caso esse presentino anomalie che possano pregiudicare il mantenimento della sua qualificazione.

51. 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.

52. 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 implicino una rinegoziazione del contratto, in special modo nei confronti dei piccoli fornitori.

53. Procedura in tema di regali e benefici

Hera evita ogni forma illecita di pagamento a fornitori o loro rappresentanti e non elargisce benefici e/o regali intesi a ottenere speciali condizioni di favore. Parimenti respinge benefici e/o regali dei fornitori intesi a ottenere condizioni di favore.

L'azienda stabilisce all'uopo specifiche disposizioni.

6

Rapporti col territorio, le comunità e le istituzioni



54. 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.

55. 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 e di qualità 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.

56. 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.

57. 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.

58. Rapporti con la comunità

Hera si impegna a prestare attenzione alle sollecitazioni provenienti dalle comunità in cui opera, realizzando iniziative di consultazione, informazione e coinvolgimento. Ciò vale in modo particolare per le comunità insediate nei pressi dei propri impianti.

59. 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.

60. 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



61. 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.

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

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

62. Limiti alla competenza del Comitato

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

63. 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.

64. 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.

65. 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.

66. 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.

67. 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.

68. 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.

69. 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.

70. 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.

71. Votazioni

Tutte le deliberazioni del Comitato saranno prese a maggioranza semplice.

72. 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.

73. Rapporti tra Comitato e organi gestionali

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 qualsivoglia rapporto con regolamenti, contratti o regole afferenti una specifica area gestionale può prendere contatto con i responsabili, informandoli dei fatti.

74. 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.

75. 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.

76. 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.

77. Consulenza sull'interpretazione del Codice e formazione etica

Possano 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.

78. 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.

79. 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

Ideazione e coordinamento del progetto editoriale:

Direzione Corporate Social Responsibility

Direzione Centrale Relazioni Esterne – Comunicazione Interna

Hera S.p.A.

Progetto grafico:

Koan multimedia

Stampa:

Grafiche Damiani

*Stampato su carta ecologica Revive Pure Natural Offset
realizzata al 100% con materia prima riciclata*

Finito di stampare in marzo 2011



Hera S.p.A.

Viale C. Berti Pichat 2/4 - 40127 Bologna

www.gruppohera.it

pia.gruppohera.it