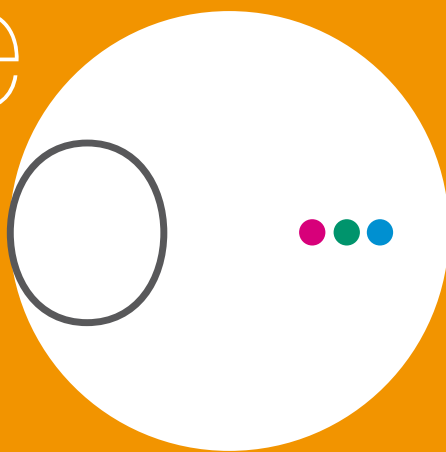
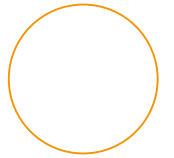


codice
etico





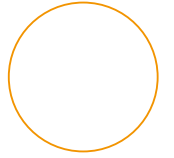
Il nuovo Codice Etico del Gruppo Hera rappresenta lo sviluppo dei principi espressi nella missione e nella Carta dei Valori individuati nel 2006. E' stato costruito attraverso una modalità partecipativa, coinvolgendo in particolare i lavoratori, con l'obiettivo di definire criteri di condotta con valore etico positivo il più possibile condivisi all'interno del Gruppo.

Il nuovo Codice Etico del Gruppo Hera è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. il 12 settembre 2007.

Sommario

PREAMBOLO	4	Capo 4 – RAPPORTI CON GLI AZIONISTI E IL MERCATO FINANZIARIO	30
Finalità del Codice Etico	5	37. Definizioni di azionista e mercato finanziario	31
I Codici Etici nelle <i>public utility</i>	6	38. Creazione di valore	31
Differenti utilità del Codice	7	39. Tutela degli azionisti	31
Modalità di costruzione	8	40. Informazioni "price sensitive"	31
Missione, valori e principi	9	41. Partecipazione degli azionisti	31
		42. Tutela delle minoranze, parità degli azionisti	32
		43. Abuso di informazioni privilegiate	32
		44. Valore etico del titolo Hera	32
Capo 1 – PRINCIPI E INDIRIZZI GENERALI	19	Capo 5 – RAPPORTI CON I FORNITORI	33
Destinatari del Codice e principi di funzionamento	20	45. Definizione di fornitore	34
1. Destinatari del Codice	20	46. Rapporto coi fornitori	34
2. Valori etici d'impresa	20	47. Tutela della sicurezza e della salute dei fornitori	34
3. Principi di funzionamento d'impresa	20	48. Criteri di selezione dei fornitori	34
4. Definizione di comportamento etico	20	49. Valutazione e qualificazione dei fornitori	34
Indirizzi generali	21	50. Gare di appalto	35
5. Rispetto del Codice Etico	21	51. Correttezza nella gestione e riformulazione dei contratti	35
6. Responsabilità e potere decisionale	21	52. Procedura in tema di regali e benefici	35
7. Doveri di rendere conto	21		
8. Impegno al dialogo	21	Capo 6 – RAPPORTI COL TERRITORIO, LE COMUNITÀ E LE ISTITUZIONI	36
9. Potenziali conflitti di interessi	21	53. Definizioni di territorio, comunità e istituzioni	37
10. Tutela dell'integrità fisica e morale	22	54. Rapporti con l'ambiente	37
11. Valore della formazione	22	55. Rapporti con le istituzioni	37
12. Importanza della comunicazione	22	56. Rapporti con le autorità regolatrici	38
13. Riservatezza dei dati personali e rispetto della sfera privata	22	57. Rapporti con la comunità	38
14. Cura dell'ambiente	22	58. Sostegno a iniziative sociali e culturali	38
15. Condivisione del Codice	22	59. Donazioni e liberalità	38
		Capo 7 – ATTUAZIONE DEL CODICE	39
Capo 2 – RAPPORTI CON I CLIENTI	23	60. Comitato etico per la diffusione e l'attuazione del Codice	40
16. Definizione di cliente	24	61. Limiti alla competenza del Comitato	40
17. Imparzialità tra i clienti	24	62. Procedimento d'ufficio	40
18. Attenzione ai bisogni del cliente	24	63. Procedure su segnalazione di terzi	40
19. Comunicazione e informazione con i clienti	24	64. Istruttoria	40
20. Qualità e sicurezza del servizio	24	65. Tempi	41
21. Gestione e comunicazione della qualità del servizio erogato	25	66. Indagini e testimonianze	41
22. Qualità percepita dal cliente	25	67. Convocazione del Comitato	41
23. Correttezza nella gestione e riformulazione dei contratti	25	68. Segretario del Comitato	41
24. Riservatezza nella gestione dei dati	25	69. Deposito di atti e verbali	41
25. Prevenzione del contenzioso	25	70. Votazioni	41
		71. Rapporti tra Comitato e Consiglio di Amministrazione	42
Capo 3 – RAPPORTI CON DIPENDENTI E COLLABORATORI	26	72. Rapporti tra Comitato e organi gestionali	42
26. Definizioni di dipendente e collaboratore	27	73. Esiti del giudizio del Comitato	42
27. Valorizzazione delle risorse umane	27	74. Giudizio di violazione	42
28. Tutela della persona e delle pari opportunità	27	75. Comunicazione agli interessati	42
29. Formazione	27	76. Consulenza sull'interpretazione del Codice e formazione etica	43
30. Gestione del tempo dei dipendenti e collaboratori	27	77. Procedure per il funzionamento del Comitato	43
31. Abuso di autorità	27	78. Procedura Transitoria	43
32. Coinvolgimento dei dipendenti e collaboratori	28		
33. Tutela della salute e della sicurezza	28		
34. Diligenza nell'utilizzo delle risorse aziendali	28		
35. Conflitto di interesse	28		
36. Attenzione alla sfera privata del dipendente	29		

Preambolo



Finalità del Codice Etico

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 perseguire la missione di Hera.

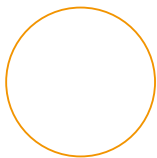
Esprime impegni e responsabilità che chi lavora in Hera si assume nel condurre ogni attività aziendale.

Mentre per quanto riguarda i comportamenti *legalmente illegittimi* la casistica è completa (sono le leggi e i contratti che li definiscono), essa lo è molto meno per quelli *eticamente illegittimi*, o opportunistici.

L'*opportunist*a sfrutta a suo vantaggio le incompletezze (o le parti meno chiare) del contratto o della norma, contando sulle difficoltà a controllare se egli ne abbia sino in fondo rispettato lo spirito. Si tratta dunque dei casi in cui il comportamento illegittimo non è individuabile di primo acchito, proprio perché la legge o il contratto non possiedono sufficiente finezza analitica o normativa. Un comportamento opportunistico non è dunque necessariamente *illegale*: possono esistere comportamenti legali che prevedono qualche forma di sfruttamento da parte di determinate categorie di soggetti a danno di altre, o che possono recare offesa a qualcuno.

Ecco che diviene necessario – al fine di orientare e giudicare i comportamenti – “aggiungere finezza” alla strumentazione normativa in essere, identificando i casi (“fattispecie e contingenze”) in cui possono manifestarsi i comportamenti inaccettabili secondo una metrica morale condivisa, seppure non sempre specificamente normata.

Bisogna infine notare che i comportamenti opportunistici – non dichiaratamente illegali, ma contrari all'etica dell'organizzazione o all'etica sociale – sono quelli da cui dipende, in parte, l'immagine di una organizzazione. Esiste dunque alla fine un diretto rapporto tra rispetto delle regole e autorevolezza, affidabilità – e dunque successo – dell'impresa.



I Codici Etici nelle *public utility*

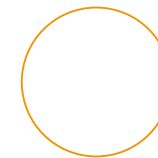
Nelle imprese che svolgono servizi di pubblica utilità – è il caso del Gruppo Hera – la presenza e l'impiego di un Codice ha particolare importanza, sia per la natura dell'attività svolta sia per la storia recente di queste imprese, e per le trasformazioni che esse hanno vissuto e stanno ancora vivendo.

Riguardo al primo punto (natura dei servizi) è evidente a tutti l'importanza che queste attività hanno per la vita delle persone, per il sistema territoriale e per la sua competitività. Ciò significa poter dimostrare costantemente di essere consapevoli attori della convivenza civile, o più semplicemente 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 vicinanza umana e sociale con i clienti – e in genere con gli interlocutori – che si dimostra.

Sempre rimanendo in questo ambito, va poi sottolineato che queste attività hanno un forte e diretto impatto sull'ambiente, cioè ancora una volta sulla vita quotidiana delle persone e sulle loro prospettive di medio periodo.

Riguardo al secondo punto (storia ed evoluzione delle aziende di servizio) il discorso è un poco più complesso. Fino a non molti anni fa si trattava nella maggioranza dei casi di imprese pubbliche (aziende municipalizzate o consortili), governate e controllate direttamente dagli enti pubblici locali. Ora non è più così: si tratta di imprese private (per quanto controllate o partecipate dagli enti locali) che dovranno sempre più fare i conti con il mercato e garantire la propria sopravvivenza in condizioni di concorrenza. È proprio in questa situazione che è fondamentale possedere un forte senso etico, per fare in modo che le esigenze di competitività e l'obiettivo (necessario) del profitto non producano un indebolimento degli scopi sociali e di quelle finalità di migliore convivenza a cui si accennava prima.

Sono state queste le principali ragioni che hanno spinto il Gruppo Hera a impegnarsi così fortemente nei programmi di responsabilità sociale, oltre al



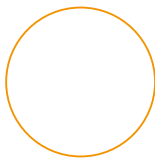
fatto che – per tutte le imprese – esiste una legge (D.Lgs. n. 231/01) che sollecita l'adozione dei codici come garanzia e strumento del rispetto dei comportamenti giusti. Il Gruppo Hera non ha però costruito il suo Codice solo per corrispondere a un dettato di legge: le sue intenzioni sono più profonde e si collegano integralmente alle sue diverse e connesse finalità.

Differenti utilità del Codice

Il Codice serve innanzitutto a definire l'ammissibilità o inammissibilità dei comportamenti, ma esso contiene anche altri aspetti obiettivi:

- a. *l'aumento di coesione e di coerenza del sistema*: il Codice ha come scopo il miglioramento delle relazioni interne e la formazione di una immagine esterna unitaria e chiara.
- b. *la maggior efficienza dell'organizzazione*: l'abolizione di comportamenti opportunistici e la motivazione del massimo numero di partecipanti verso obiettivi positivi aumentano la capacità di produrre utilità, sia per i più diretti interessati sia per l'ambiente di riferimento nel suo complesso.
- c. *una buona reputazione*: una organizzazione con buone regole, che manifesta in maniera univoca i suoi valori, che in modo trasparente sia in grado di individuare i comportamenti ritenuti negativi e di rendere pubblico l'apprezzamento per i comportamenti positivi, produce sicurezza nei pubblici con cui ha a che fare, che si trasformano – a seconda degli interessi presenti – da interlocutori a partner.

Un'ultima notazione riguarda la *natura proattiva* del Codice: esso non è principalmente uno strumento rivolto a sanzionare, ma rivolto a *indurre e indirizzare*: un protocollo che aiuti i suoi destinatari ad affrontare i dilemmi

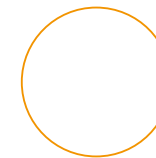


etici (che sono poi un tutt'uno con i problemi organizzativi, e con le scelte imprenditoriali) che si presentano nell'attività di tutti i giorni. Perché ciò si possa realizzare, è molto importante che l'aspetto più apprezzato sia la sua ispirazione complessiva, ancor più delle singole indicazioni. L'organismo di controllo che sopravvede alla sua applicazione, più che come un *istituto giudicante*, deve dunque essere inteso (e fatto funzionare) 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.

Modalità di costruzione

Un aspetto particolarmente importante del Codice è stata la modalità partecipativa della sua elaborazione: non si è trattato infatti di un'*emanazione* di norme, quanto di una *costruzione* di norme, un *processo di pattuizione* rivolto a definire i comportamenti giusti tra chi – a vario titolo – costituisce l'organizzazione. Questi soggetti sono soprattutto gli amministratori, i dipendenti, i collaboratori, i principali referenti esterni quali i clienti, le rappresentanze sociali, i fornitori, eccetera. Tale pattuizione si è fondata – da parte del Gruppo Hera – sulla convinzione che è necessario perseguire un sempre più solido sistema di legittimazione dell'impresa e delle sue diverse articolazioni.

Questo documento nasce come conseguenza della revisione di missione e valori aziendali avvenuta nel 2006. Il Gruppo di lavoro che ha prodotto questo Codice Etico è stato coordinato dall'Unità Corporate Social Responsibility e composto dal direttore di Hera Bologna, dalla Direzione Personale e Organizzazione, dalle Relazioni Esterne, dalla Direzione Acquisti e Appalti, dall'Internal Auditing.



Il percorso di costruzione del Codice è stato caratterizzato, sin dall'inizio, da una modalità partecipativa finalizzata a definire norme e comportamenti il più possibile condivisi all'interno dell'organizzazione. La prima bozza – prodotta in seguito all'analisi delle aree a rischio etico, partendo dai sistemi gestionali interni, con il coinvolgimento dei responsabili del Gruppo che gestiscono le relazioni con i vari stakeholder – è stata sottoposta a due focus group di lavoratori che ne hanno determinato una parziale revisione con le loro osservazioni.

La seconda bozza così prodotta è stata oggetto di intervista ad alcuni Sindaci dei Comuni soci e consegnata a dirigenti e quadri del Gruppo e alle organizzazioni sindacali con il risultato di determinarne un'ulteriore revisione in seguito alle sollecitazioni prodotte da questi stakeholder.

Il processo di costruzione del Codice, infine, vede nella formazione a cascata prevista per tutti i lavoratori del Gruppo, un momento fondamentale di attuazione.

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.

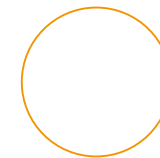
Tutto questo è rappresentato da ciò che il Gruppo Hera indica come la "bussola" del suo agire e funzionare: la dichiarazione dei suoi valori, della sua missione e dei suoi principi generali di funzionamento che, come si vedrà, ispirano direttamente questo Codice.

Missione, valori e principi di funzionamento sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. il 26 giugno 2006.



La 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 a 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.



I valori

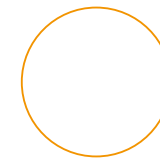
I VALORI SONO
I PRINCIPI NEI QUALI
CI RICONOSCIAMO

Integrità

Trasparenza

Responsabilità personale

Coerenza



Integrità

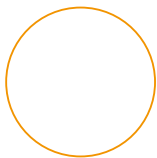
Hera è un'azienda in cui la correttezza, l'onestà, l'equità e l'imparzialità dei comportamenti all'interno e all'esterno dell'impresa costituiscono un comune modo di sentire e di agire. Nella condivisione di questi principi si instaurano rapporti duraturi con clienti e fornitori, generale trasparenza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

Orgogliosi di essere un Gruppo di persone corrette e leali.

Trasparenza

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

Sinceri e chiari verso tutti gli interlocutori.



Responsabilità personale

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

Impegnati per il bene dell'azienda, insieme.

Coerenza

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.

Concentrati nel fare ciò che diciamo.



I principi di funzionamento dell'azienda

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**

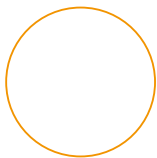
Qualità ed eccellenza del servizio

Efficienza

Innovazione e miglioramento continuo

Coinvolgimento e valorizzazione

Volontà di scegliere



Creazione di valore e responsabilità sociale e ambientale

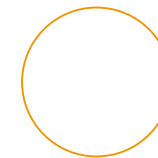
Hera si impegna a coniugare valore economico e sociale con l'obiettivo di soddisfare nel tempo le legittime aspettative di tutti coloro che entrano in relazione con essa: clienti, lavoratori, azionisti, fornitori, istituzioni e comunità locali. Hera persegue una gestione responsabile delle risorse naturali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

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

Qualità ed eccellenza del servizio

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

Essere focalizzati sul cliente e mostrargli sempre una sola faccia.



Efficienza

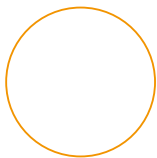
Hera si impegna a perseguire con velocità gli obiettivi fissati introducendo in ogni attività il principio di ottimizzazione: nella gestione delle risorse umane, così come in quella delle risorse finanziarie e tecnologiche impiegate.

Valorizzare e non sprecare le risorse disponibili.

Innovazione e miglioramento continuo

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.

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



Coinvolgimento e valorizzazione

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

Condividere conoscenze per migliorarsi e migliorare.

Volontà di scegliere

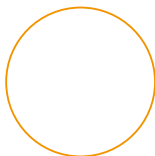
Nel perseguire la propria missione Hera selezionerà le aree di business e i piani di sviluppo per accrescere il proprio valore e per essere sempre più competitiva sul mercato. La differenziazione sulla base del merito caratterizzerà il processo di riconoscimento e valorizzazione dei lavoratori.

Scegliere la soluzione più utile per crescere.



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 d'impresa

Hera assume come propri valori etici:

- Integrità
- Trasparenza
- Responsabilità personale
- Coerenza.

3. Principi di funzionamento d'impresa

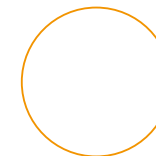
In ragione della propria Carta dei Valori, Hera assume come propri principi di funzionamento:

- la creazione di valore e la responsabilità sociale e ambientale,
- 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 che ne realizza 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.

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. Doveri di rendere conto

Hera assume il dovere di dare conto agli interlocutori dei propri obiettivi, attività e risultati in modo completo e significativo 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 e salvaguardia 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.

Al fine di garantire l'aggiornamento e la crescita professionale dei propri dipendenti e collaboratori, Hera assicura percorsi formativi coerenti con le strategie aziendali e l'aggiornamento per professionalità specifiche.

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. Definisce al proposito specifiche politiche e si dota di adeguati strumenti.

13. 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.

14. 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.

15. 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.



Rapporti con i clienti

16. Definizione di cliente

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

17. Imparzialità tra i clienti

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

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

18. Attenzione ai bisogni del cliente

Hera impronta la relazione con i clienti alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia e alla partecipazione.

Riconoscendo il valore dell'ascolto e del dialogo, istituisce strumenti e canali volti ad assicurare un flusso costante e tempestivo di informazione e comunicazione.

19. Comunicazione e informazione con 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).

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

20. Qualità e sicurezza del servizio

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.

21. 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,
- promuovere attività di sensibilizzazione e formazione alla qualità del servizio al proprio interno,
- definire e rendere note le procedure di reclamo da parte dei clienti.

22. 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.

23. Correttezza nella gestione e riformulazione dei contratti

Hera fa proprie le disposizioni contenute nel Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ed energia elettrica emanate dall'AEEG. Evita inoltre di sfruttare la propria discrezionalità nei confronti del cliente nel caso in cui si verificano eventi o condizioni che implicano una rinegoziazione dei contratti.

24. 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.

25. 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

26. 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.

27. Valorizzazione delle risorse umane

Hera garantisce un ambiente di lavoro in cui ciascuno possa collaborare esprimendo la propria attitudine professionale. A tal fine attiva periodicamente indagini sul clima aziendale e si adopera per migliorarlo costantemente.

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

28. Tutela della persona e delle pari opportunità

Hera evita qualsiasi forma di discriminazione, sia essa riferita alla condizione fisica, alle opinioni politiche, alla nazionalità, alla religione, al sesso, all'orientamento sessuale e all'identità di genere.

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

29. 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.

30. 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.

31. 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.

32. Coinvolgimento dei dipendenti e collaboratori

Hera 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.

33. 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 da parte di tutti i dipendenti e collaboratori. 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.

34. Diligenza nell'utilizzo delle risorse aziendali

Ogni dipendente di Hera è tenuto a operare con la diligenza necessaria per tutelare le risorse aziendali, evitando utilizzi impropri che possano causare danno o riduzione dell'efficienza, o comunque 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.

35. 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.

36. Attenzione alla sfera privata del dipendente

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. Allo stesso modo, ogni dipendente è chiamato ad assumere nei confronti dei propri colleghi un atteggiamento improntato al rispetto, alla tutela della dignità della persona, alla collaborazione, all'umana solidarietà.

4

Rapporti con gli azionisti e il mercato finanziario

37. 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.

38. Creazione di valore

Hera è impegnata nella creazione di valore a medio-lungo termine per i suoi azionisti, 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, per la salvaguardia del patrimonio aziendale.

39. 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 e ai contenuti del Codice di Autodisciplina promosso da Borsa Italiana.

40. 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.

41. 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.

42. 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.

43. 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.

44. Valore etico del titolo Hera

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



Rapporti con i fornitori

45. 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.

46. Rapporto coi 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 a consentire lo 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.

47. 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.

48. Criteri di selezione dei fornitori

I criteri di selezione dei fornitori sono improntati a correttezza e imparzialità di giudizio. La selezione si basa sulla valutazione della qualità ed economicità delle prestazioni, dell'idoneità tecnico-professionale, del rispetto dell'ambiente e dell'impegno sociale profuso, 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 diviene parte integrante del rapporto contrattuale.

49. Valutazione e qualificazione dei fornitori

La valutazione dei fornitori da parte di Hera intende rappresentare un'opportunità per la loro crescita e valorizzazione.

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.

50. Gare di appalto

Hera dà facoltà a chiunque sia in possesso dei requisiti previsti di partecipare alle gare di appalto, creando adeguate condizioni di concorrenza.

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.

51. 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 comprensibile, evitando clausole di difficile interpretazione, in special modo nei confronti dei piccoli fornitori;
- evita di sfruttare la propria posizione nel caso in cui si verificano eventualità che implicino una rinegoziazione del contratto.

52. Procedura in tema di regali e benefici

Hera evita ogni forma di pagamento illecita 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 procedure che fissano i valori massimi di regali e benefici elargibili o ricevibili.

6

Rapporti col territorio, le comunità e le istituzioni

53. Definizioni di territorio, comunità e istituzioni

Col termine “territorio” si intende sinteticamente:

- un determinato spazio fisico con le sue emergenze naturali e storiche,
- la sua dimensione antropica, ovvero la comunità umana funzionalmente e culturalmente a esso connessa,
- le istituzioni che rendono possibile il funzionamento della comunità e le altre forme di organizzazione sociale.

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

54. 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.

55. 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 e correttezza. Il Gruppo adotta un modello organizzativo specifico per la prevenzione dei reati nei confronti della pubblica amministrazione.

56. 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.

57. 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.

58. Sostegno a iniziative sociali e culturali

Nel sostegno di iniziative sociali e culturali e in genere nelle sponsorizzazioni, Hera si attiene ai criteri definiti da 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 esplicitamente assunti dal Consiglio d'Amministrazione.

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

59. 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.



Attuazione del Codice

60. 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 due consiglieri di Hera S.p.A. e un dirigente esperto 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.

61. Limiti alla competenza del Comitato

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

62. 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.

Il Presidente ha l'obbligo di sottoporre al Comitato l'avvenuto esposto di un commissario nella prima riunione del Comitato stesso.

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

63. 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.

64. 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.

65. 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.

66. 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.

67. 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.

68. 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.

69. Deposito di atti e verbali

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

70. Votazioni

Tutte le deliberazioni del Comitato saranno prese a maggioranza semplice.

71. 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.

72. 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 – di fronte a un esposto, all'interno di una procedura, o a seguito dell'emanazione di un giudizio – individui un qualsivoglia rapporto con regolamenti, contratti o regole afferenti una specifica area gestionale può prendere contatto con i responsabili, informandoli dei fatti.

73. 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.

74. 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.

75. 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.

76. 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 a 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.

77. 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 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.

78. Procedura Transitoria

Il presente Codice prevede una fase sperimentale della durata di tre anni, al termine della quale si procederà con la messa a regime della sua attuazione all'interno dell'azienda.

Il Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. ha nominato un Comitato Etico per garantire la diffusione e l'attuazione del Codice.
E' compito del Comitato Etico divulgare il regolamento e le modalita' di funzionamento del Comitato stesso.
Segnalazioni e richieste di informazioni possono essere indirizzate a:

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

Ideazione e coordinamento del progetto editoriale:
Corporate Social Responsibility
Relazioni Esterne - Comunicazione Interna
Hera S.p.A. - Bologna

Progettazione grafica e impaginazione:
Gattocubico

Per la stampa di questo impaginato è stata usata
carta ecologica riciclata al 100% Cyclus Print

Finito di stampare nel mese di Ottobre 2007