



# CODICE ETICO

VI EDIZIONE

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

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

# INDICE

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

42.	<i>Dialogo con gli investitori e il mercato finanziario</i>	18
43.	<i>Tutela e parità degli azionisti</i>	18
44.	<i>Abuso di informazioni privilegiate</i>	19
45.	<i>Valore etico del titolo Hera</i>	19
<b>CAPO V – FORNITORI</b>		<b>20</b>
46.	<i>Definizione di fornitore</i>	20
47.	<i>I fornitori e l'immagine e la reputazione di Hera</i>	20
48.	<i>Rapporto coi fornitori e responsabilità sociale negli appalti</i>	20
49.	<i>Politiche di sostenibilità dei fornitori</i>	20
50.	<i>Condizioni di lavoro, salute e sicurezza dei lavoratori dei fornitori</i>	20
51.	<i>Criteri di qualificazione</i>	20
52.	<i>Criteri di valutazione</i>	21
53.	<i>Criteri di selezione e gare</i>	21
54.	<i>Correttezza nella gestione dei contratti</i>	21
55.	<i>Regali e benefici</i>	21
<b>CAPO VI – AMBIENTE, TERRITORIO E ISTITUZIONI</b>		<b>22</b>
56.	<i>Definizioni di ambiente, territorio e istituzioni</i>	22
57.	<i>Azioni per l'ambiente</i>	22
58.	<i>Educazione ambientale</i>	22
59.	<i>Integrità e collaborazione nei rapporti con le istituzioni</i>	22
60.	<i>Integrità nei rapporti con le autorità regolatrici</i>	22
61.	<i>Impegno per la sostenibilità insieme alle comunità locali</i>	23
62.	<i>Sostegno a iniziative sociali e culturali</i>	23
63.	<i>Donazioni e liberalità</i>	23
<b>CAPO VII – DIFFUSIONE E ATTUAZIONE DEL CODICE</b>		<b>24</b>
64.	<i>Comitato etico e sostenibilità</i>	24
65.	<i>Promozione della diffusione e dell'attuazione del Codice</i>	24
66.	<i>Interpretazione del Codice</i>	24
67.	<i>Funzionamento del Comitato</i>	24
68.	<i>Competenza del Comitato e rapporti con direzioni e società del Gruppo</i>	24
69.	<i>Rapporti tra Comitato e organi esecutivi e di controllo</i>	24
70.	<i>Procedimento d'ufficio</i>	24
71.	<i>Segnalazioni</i>	25
72.	<i>Tempi</i>	25
73.	<i>Indagini</i>	25
74.	<i>Riservatezza</i>	25
75.	<i>Esiti delle indagini</i>	25
76.	<i>Dichiarazione di violazione</i>	25
77.	<i>Comunicazione agli interessati</i>	26

## INTRODUZIONE

### La quinta revisione

La revisione triennale del Codice etico di Hera è un momento importante di riflessione e discussione che coinvolge, con modalità differenti, protagonisti interni ed esterni all'impresa. È una occasione per valutare, sulla base degli accadimenti del triennio trascorso, cosa bisogna aggiungere, correggere, o anche togliere dal Codice affinché sia più in grado di indirizzare i comportamenti e facilitare le scelte che ognuno, in impresa, deve compiere giornalmente.

In questa quinta revisione le correzioni (aggiunte, tagli, nuove formulazioni) sono state numerose, e per una ragione facilmente comprensibile: sono stati molti i cambiamenti occorsi dalla precedente revisione (2019) ed era necessario tenerne conto.

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

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

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

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

A questo proposito, è importante una nota sul linguaggio. Questa revisione del Codice è stata anche linguistica, a partire dalla consapevolezza che forma e contenuto sono fra loro indissolubili. Questa nuova versione del Codice propone dunque a chi legge una riflessione sulle parole utilizzate, soprattutto in un'ottica di inclusività: a questo scopo, si è ricercato il migliore compromesso fra chiarezza e piacevolezza nella lettura e rappresentatività di tutte e di tutti. Un ruolo particolare è stato riconosciuto al linguaggio di genere, anche attraverso l'utilizzo, dove possibile, di termini neutri ma significativi (ad esempio “persone di Hera”): la scelta delle parole contribuisce a produrre cultura e i nomi conferiscono dignità a ciò che indicano. Per questo motivo, seguendo anche le linee guida delle più autorevoli organizzazioni linguistiche, nel Codice si intende dare un peso paritario a femminile e maschile e l'utilizzo del maschile sovraesteso, utile a non appesantire il testo, è sempre da intendersi come rappresentativo di tutti i generi comprese le identità non binarie.

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

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

### Alla base del Codice

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

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

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

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

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

## PURPOSE, MISSIONE, VALORI E PRINCIPI DI FUNZIONAMENTO

### Il purpose

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

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

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

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

## La missione

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

“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”.

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

## I valori

Hera assume come propri valori etici:

### Integrità

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

### Trasparenza

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

delle attività aziendali. *(Sinceri e chiari verso tutti gli interlocutori).*

## **Responsabilità personale**

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. *(Fare ciò che diciamo di fare)*

## **I principi di funzionamento**

Hera assume come principi di funzionamento dell'impresa:

### **Sostenibilità e valore condiviso**

Hera si impegna a coniugare valore economico e sociale con l'obiettivo di soddisfare nel tempo le legittime aspettative di tutti coloro che entrano in relazione con essa: clienti, lavoratori, azionisti, fornitori, istituzioni e comunità locali. Hera persegue una gestione che si ispira a preservare e rigenerare le risorse a disposizione della collettività, siano esse naturali, economiche o sociali in ragione del principio di condivisione e responsabilità verso le generazioni future. *(Un'impresa costruita per durare nel tempo e per migliorare la società e l'ambiente delle generazioni future)*

### **Qualità ed eccellenza del servizio**

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

Hera opera per assicurare la continuità di servizio ai clienti migliorando, attraverso l'analisi e la gestione dei rischi, la resilienza delle reti e degli impianti gestiti. *(Focalizzati sul cliente e mostrargli sempre una sola faccia)*

## **Efficienza**

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

## **Innovazione e miglioramento continuo**

Hera si pone l'obiettivo di introdurre ai diversi livelli organizzativi tutti gli aspetti dell'innovazione necessari al raggiungimento della propria missione: tecnologica, digitale, organizzativa e gestionale. Hera intende cogliere tutte le opportunità della digitalizzazione e promuoverne la diffusione nel rispetto delle persone. Hera agisce ogni giorno per il miglioramento delle proprie attività. È volontà di Hera sostenere e promuovere l'attitudine al miglioramento. *(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 ad un gruppo unico e integrato. *(Condividere conoscenze per migliorarsi e migliorare)*

## **Volontà di scegliere**

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

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

## CAPO I – INDIRIZZI GENERALI

### ***1. Definizione di Hera***

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

### ***2. Destinatari del Codice***

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

### ***3. Comportamento etico***

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

### ***4. Condivisione del Codice***

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

### ***5. Patto fiduciario***

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

### ***6. Responsabilità nella diffusione e nell’attuazione del Codice***

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

### ***7. Formazione, informazione e sensibilizzazione sul Codice etico***

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

### ***8. Validità del Codice***

Il presente Codice ha la validità di tre anni, alla scadenza dei quali sarà sottoposto a verifica e a eventuale revisione con la partecipazione di lavoratori d’ogni livello e con il coordinamento del Comitato etico e sostenibilità.

### ***9. Impegno al dialogo***

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

### ***10. Collaborazione e cooperazione***

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

### ***11. Doveri di rendere conto***

Hera comunica i propri obiettivi e rende conto dei risultati ottenuti attraverso strumenti idonei a misurare e a divulgare il valore condiviso generato e gli impatti economici,

sociali e ambientali delle proprie attività. Hera si impegna a innovare nel tempo tali strumenti tenendo conto dei mutamenti del contesto esterno, dell'esigenze dei propri interlocutori e dell'evoluzione delle tecnologie.

“Rendere conto” è assunto come prassi di condotta individuale.

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

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

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

### ***13. Conflitti di interesse***

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

### ***14. Riservatezza delle informazioni***

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

Hera assicura la riservatezza dei dati personali in proprio possesso.

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

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

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

### ***16. Contributo alla transizione giusta***

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

## CAPO II – CLIENTI

### ***17. Definizione di cliente***

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

### ***18. Imparzialità tra i clienti***

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

### ***19. Attenzione ai bisogni del cliente***

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

Hera è attenta ai clienti più vulnerabili e attua iniziative a loro dedicate ricercando la collaborazione con altre organizzazioni.

### ***20. Informazione e comunicazione***

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

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

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

### ***21. Qualità, continuità e sicurezza del servizio erogato***

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

Hera dunque:

- adotta sistemi di gestione della qualità,
- rende note ai clienti le modalità per avanzare reclami e fornisce risposte adeguate ai reclami stessi,
- fornisce alle istituzioni le informazioni necessarie a comprendere gli eventuali rischi per la sicurezza delle comunità legati all’attività dell’impresa e la qualità del servizio erogato,
- monitora periodicamente la soddisfazione dei clienti, pubblicandone i risultati,
- divulga gli indicatori sulla qualità del servizio e rendiconta i risultati raggiunti.

### ***22. Impegno per la sostenibilità insieme ai clienti***

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

### ***23. Correttezza nei contratti e nei rapporti commerciali***

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

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

Hera garantisce al proprio personale adeguata formazione in merito.

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

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

### ***24. Prevenzione del contenzioso***

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

## CAPO III – PERSONE DI HERA

### ***25. Definizione di persona di Hera***

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

### ***26. Tutela della persona e relazione fra colleghi***

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

Ognuno è chiamato ad assumere nei confronti dei propri colleghi un atteggiamento improntato al rispetto, alla tutela della dignità della persona, alla collaborazione, all’umana solidarietà.

### ***27. Valorizzazione di tutte le persone di Hera***

Hera garantisce un ambiente di lavoro in cui ciascuno possa collaborare esprimendo la propria attitudine professionale, ove la responsabilità si manifesti e le regole condivise siano rispettate e promosse.

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

### ***28. Sostegno alla crescita professionale e personale***

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

### ***29. Gestione del tempo***

Hera promuove modalità di lavoro che facilitino l’armonia e l’integrazione tra vita lavorativa e privata e coniughino efficienza ed efficacia nell’utilizzo del tempo e degli spazi.

I responsabili sono tenuti a valorizzare il tempo di lavoro dei collaboratori e devono richiedere loro esclusivamente prestazioni coerenti con le loro attività e con le esigenze dell’azienda. Allo stesso modo, tutte le persone di Hera devono perseguire, nell’uso del loro tempo, la massima efficienza e proporre miglioramenti al riguardo, coniugando la flessibilità lavorativa con il dovere e l’impegno.

### ***30. Attenzione alla sfera privata***

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

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

### ***31. Abuso di autorità***

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

### ***32. Ascolto, dialogo e coinvolgimento***

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

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

### ***33. Tutela della salute e della sicurezza***

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

A tal fine:

- adotta sistemi di gestione,
- definisce specifici obiettivi e programmi di miglioramento, volti alla minimizzazione degli infortuni e delle malattie professionali,
- rende conto della salute e sicurezza del lavoro nello svolgimento delle proprie attività.

### ***34. Promozione del benessere***

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

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

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

### ***36. Prevenzione dei conflitti di interesse***

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

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

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

L'immagine e la reputazione di Hera rappresentano un patrimonio che le persone di Hera devono tutelare con il loro comportamento in ogni situazione, tenendo anche conto

dell'evolversi del contesto sociale e dell'impatto degli strumenti di comunicazione digitali disponibili, compresi i *social network*.

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

## CAPO IV – INVESTITORI E MERCATO FINANZIARIO

### **38. Definizioni di investitore e mercato finanziario**

Per ‘investitore’ si intende chiunque possieda azioni o strumenti di debito emessi da Hera. Per ‘mercato finanziario’ si intende l’insieme di istituzioni e persone che partecipano allo scambio di strumenti finanziari.

### **39. Creazione di valore**

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

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

### **40. Tutela degli investitori**

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

### **41. Informazioni agli investitori e al mercato finanziario**

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

Hera adotta un sistema di controllo e gestione interno orientato a garantire la veridicità e correttezza delle comunicazioni societarie al fine di prevenire reati societari, tra cui l’aggiotaggio, che ledano gli interessi di azionisti e finanziatori.

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

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

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

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

### **43. Tutela e parità degli azionisti**

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

#### **44. Abuso di informazioni privilegiate**

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

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

#### **45. Valore etico del titolo Hera**

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

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

## CAPO V – FORNITORI

### **46. Definizione di fornitore**

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

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

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

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

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

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

La condotta di Hera nell’approvvigionamento di beni, servizi e lavori è improntata al riconoscimento di pari opportunità per ogni fornitore, alla ricerca della economicità, della qualità e della sostenibilità della prestazione.

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

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

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

### **49. Politiche di sostenibilità dei fornitori**

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

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

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

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

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

### **51. Criteri di qualificazione**

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

La qualificazione si basa su elementi oggettivi di:

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

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

#### ***52. Criteri di valutazione***

La valutazione dei fornitori è impronta ad equità ed è svolta secondo specifica procedura. La valutazione si basa sul monitoraggio dei seguenti elementi oggettivi:

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

#### ***53. Criteri di selezione e gare***

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

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

#### ***54. Correttezza nella gestione dei contratti***

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

Hera informa i fornitori, in fase di stipula del contratto, relativamente alle caratteristiche e ai rischi della produzione, alle modalità e ai tempi di pagamento e ad ogni altro aspetto di maggior rilievo per il fornitore. A tal fine Hera utilizza una informazione completa, chiara e comprensibile, che elimini possibili interpretazioni ambigue.

Nella relazione con i fornitori Hera non sfrutta eventuali proprie posizioni di forza o di vantaggio.

#### ***55. Regali e benefici***

Amministratori e lavoratori di Hera evitano di dare e ricevere regali che possano essere interpretati come eccedenti le normali pratiche di cortesia commerciale.

Coloro che ricevono regali o altre utilità al di fuori di quelle di modico valore e nell'ambito di una prassi di ordinaria cortesia commerciale, devono informare i propri responsabili di riferimento che provvederanno a restituirli o a devolverli in beneficenza in coerenza con le specifiche disposizioni aziendali in materia.

## CAPO VI – AMBIENTE, TERRITORIO E ISTITUZIONI

### ***56. Definizioni di ambiente, territorio e istituzioni***

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

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

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

### ***57. Azioni per l’ambiente***

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

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

### ***58. Educazione ambientale***

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

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

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

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

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

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

### ***60. Integrità nei rapporti con le autorità regolatrici***

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

### ***61. Impegno per la sostenibilità insieme alle comunità locali***

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

- iniziative di informazione, ascolto, consultazione e coinvolgimento, adottando appositi strumenti, con particolare riguardo per le comunità insediate nei pressi dei propri impianti, attuali e futuri,
  - collaborazioni capaci di generare benefici ambientali, sociali e culturali concreti.
- Hera ricerca la collaborazione dei cittadini e promuove i loro comportamenti positivi.

### ***62. Sostegno a iniziative sociali e culturali***

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

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

### ***63. Donazioni e liberalità***

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

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

## CAPO VII – DIFFUSIONE E ATTUAZIONE DEL CODICE

### **64. Comitato etico e sostenibilità**

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

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

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

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

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

### **66. Interpretazione del Codice**

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

### **67. Funzionamento del Comitato**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il Comitato può intrattenere rapporti con istituzioni di controllo, quali l'*Entreprise Risk Manager*, il Comitato Controllo e Rischi e il Collegio sindacale.

I rapporti con l'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs 231/01 saranno garantiti dal Presidente del Comitato.

### **70. Procedimento d'ufficio**

I membri del Comitato, qualora vengano direttamente o indirettamente a conoscenza di violazioni del Codice o di indizi di violazione del Codice, hanno l'obbligo di darne

comunicazione al Presidente del Comitato che, a sua volta, ha l'obbligo di sottoporre l'argomento al Comitato nella prima riunione.

Il Comitato potrà deliberare di avviare delle indagini o di archiviare la segnalazione.

#### ***71. Segnalazioni***

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

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

#### ***72. Tempi***

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

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

#### ***73. Indagini***

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

#### ***74. Riservatezza***

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

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

#### ***75. Esiti delle indagini***

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

#### ***76. Dichiarazione di violazione***

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

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

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

***77. Comunicazione agli interessati***

Il Comitato deve comunicare ai segnalanti, ai responsabili della violazione e ai soggetti più direttamente coinvolti dagli esiti delle indagini, il suo giudizio debitamente motivato. Sulla base dell'esito delle indagini, i soggetti identificati come responsabili di una violazione del Codice, hanno il diritto di essere ascoltati dal Comitato prima dell'emissione della dichiarazione di violazione.

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

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

Comitato etico e sostenibilità  
Hera S.p.A.  
Viale C. Berti Pichat 2/4  
40127 Bologna  
comitatoetico@gruppohera.it  
comitatoetico@pec.gruppohera.it

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

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

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