

## **DOCUMENTAZIONE CONTENUTA NELLA CARTELLA**

### **HERA**

• Tra le prime multiutility in Italia	Pag.	1
• I settori di attività:		
- Energia	Pag.	2
- Ambiente	Pag.	6
- Acqua	Pag.	8
• Responsabilità Sociale d'Impresa	Pag.	10
• I risultati economico finanziari	Pag.	12
• Scheda di sintesi	Pag.	13

Contact: HERA  
Giuseppe Gagliano  
Giorgia Freddi  
Tel. 051/28.71.38

Bologna, ottobre 2009

## **HERA**

### **Tra le prime multiutility in Italia**

#### **Energia Acqua Ambiente**

Il Gruppo Hera è fra i leader europei nella gestione dei servizi legati al ciclo dell'acqua, all'utilizzo delle risorse energetiche e alla gestione dei servizi ambientali.

Nel 2008 ha fatto registrare un valore della produzione pari a 3,7 miliardi di Euro, in crescita del 29,8% rispetto al 2007. Il Gruppo serve oltre 3 milioni di clienti nei settori energia, idrico e ambiente e ha circa 6.400 dipendenti.

#### **Il modello di crescita**

Nata nel 2002 dalla prima e più rilevante aggregazione di 11 aziende di servizi pubblici operanti in Emilia Romagna, Hera ha continuato negli anni successivi la propria crescita, attraverso l'integrale fusione per incorporazione delle società (nel 2004 l'Agea Ferrara, nel 2005 Meta Modena, nel 2006 Geat Riccione e nel 2008 Sat Sasuolo) nel gruppo mediante concambi azionari.

Hera ha inoltre valicato i confini dell'Emilia Romagna nelle Marche acquisendo una partecipazione in Marche Multiservizi, nata dalla fusione tra Aspes Multiservizi Spa di Pesaro e Megas di Urbino, che costituisce la realtà multi-utility più significativa della regione.

Il successo del modello di crescita, punto di riferimento nel processo di consolidamento del settore, si basa su una struttura organizzativa innovativa, articolata in una capogruppo e in società operative con un forte radicamento nel territorio di competenza, che rende Hera un sistema "aperto" all'ingresso di nuovi soci.

#### **L'accordo con Sonatrach**

Il Gruppo ha anche una precisa visione internazionale e detiene una quota del 10,4% in Galsi. In questo quadro, Hera ha anche firmato un accordo con Sonatrach per la vendita e l'acquisto di un miliardo di metri cubi all'anno di gas naturale.

L'accordo prevede che la fornitura abbia una durata di 15 anni dal momento in cui la società costituita da Hera Trading, Edison, Enel, SFIRS e Sonatrach costruirà il metanodotto che dall'Algeria fornirà gas all'Italia.

#### **La formula imprenditoriale**

La formula imprenditoriale è imperniata su una società capogruppo che per dimensione, numero di clienti e capacità finanziaria costituisce un polo aggregatore competitivo a livello nazionale ed in grado di assicurare elevati standard di servizio, di ottimizzare i processi operativi e di sfruttare le sinergie.

Ad ogni ambito provinciale corrispondono varie società operative territoriali che rappresentano la memoria storica del Gruppo e i depositi di conoscenza tecnica e gestionale. Alle S.O.T. (Società Operative Territoriali) competono la gestione dei servizi e del rapporto con la clientela, lo sviluppo delle relazioni con gli enti e le organizzazioni territoriali (Enti pubblici, organizzazioni industriali, associazioni di categoria) e il presidio delle relazioni con gli A.T.O. (Agenzie d'Ambito Territoriale Ottimale) per aspetti relativi a tariffe e investimenti.

## **HERA** **Le attività nel settore Energia**

### **Settori di attività**

Nel settore energetico l'attività principale è rappresentata dalla distribuzione e dalla vendita di gas metano dove con oltre 2,5 miliardi di Mc di gas distribuiti, Hera rappresenta il secondo operatore nazionale ed il primo tra le local utilities, nel mercato della distribuzione agli utenti finali.

Il Gruppo offre inoltre servizi di teleriscaldamento e presta servizi di gestione calore per enti pubblici e privati mentre nel comprensorio di Imola e nella provincia di Modena ha in gestione la rete di distribuzione di energia elettrica.

### **Obiettivi strategici**

Hera opera nella prospettiva di garantire, in ambito energetico, uno sviluppo sostenibile coniugando la crescita economica con le legittime aspettative dei diversi interlocutori.

Questa filosofia di fondo si manifesta attraverso una diversificazione e implementazione delle attività, con acquisizioni e/o partecipazioni in nuove Società al fine di raggiungere nel modo migliore e nel più breve tempo possibile i principali obiettivi, ovvero:

- Rafforzare la propria posizione sul mercato dei servizi energetici, sia attraverso un'espansione territoriale verso aree che consentano il conseguimento di economie di scala, sia attraverso una diversificazione dei servizi offerti alla propria clientela, anche sfruttando la caratteristica di multiutility della Società.
- Accrescere il numero di clienti e le quote di mercato nei settori energetici di riferimento, al fine di realizzare economie di scala sempre più importanti nel nuovo contesto competitivo.
- Accrescere la competitività e la qualità dell'offerta nel mercato dei servizi energetici attraverso l'acquisizione e l'implementazione delle innovazioni tecnologiche.
- Investire costantemente nella ricerca, nello sviluppo, nell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili o assimilate.
- Monitorare costantemente l'ambiente per la salvaguardia ed il rispetto delle risorse naturali.

- Il gas** Nel gas, attraverso una rete di oltre 13.000 km, Hera serve circa un milione di clienti nelle Province di Bologna, Ravenna, Modena, Forlì-Cesena e Ferrara, e provvede anche alla distribuzione e vendita di GPL tramite piccole reti canalizzate.
- Hera ha da tempo attuato iniziative volte al recupero energetico attraverso la valorizzazione di impianti associati ad altri processi produttivi, quali termovalorizzazione di rifiuti, cogenerazione e biogas.
- Sicurezza** Il Gruppo, sul fronte della sicurezza, presidia da una sala controllo centralizzata con avanzate tecnologie l'intero sistema di distribuzione del gas. E' attivo 24 ore su 24 un servizio di pronto intervento.
- Inoltre, al doppio scopo di limitare le perdite e di garantire la sicurezza del servizio, Hera effettua l'ispezione programmata delle condotte, intervenendo immediatamente in caso di perdite con sistemi avanzati.
- Gas: obiettivi strategici** Per proseguire il percorso di crescita nel settore gas, il Gruppo si prefigge i seguenti obiettivi:
- Sviluppo teleriscaldamento: Il piano industriale di Hera prevede lo sviluppo, anche in Province attualmente non dotate del servizio, di progetti in grado di determinare incrementi significativi sia in termini di unità abitative servite, sia di volumetria terziaria allacciata.
  - Estensione rete distribuzione gas naturale: ai Comuni del territorio di riferimento non ancora serviti e acquisire la gestione del servizio in Comuni di territori limitrofi.
  - Vendita gas naturale: acquisizione di nuovi clienti gas situati in Comuni esterni al territorio di riferimento serviti da altre Società di Vendita e implementare una politica commerciale dual fuel, vale a dire della proposta commerciale congiunta di gas naturale ed energia elettrica.
  - Approvvigionamento gas: per essere maggiormente competitivo sul mercato libero del gas, Hera partecipa al 10,4% alla Società GALSI SPA. Tale Società ha come obiettivo la realizzazione di un nuovo metanodotto Algeria – Italia. Inoltre è perseguita una maggiore diversificazione delle fonti di approvvigionamento.

**Energia  
Elettrica**

In secondo luogo Hera svolge anche un'attività di distribuzione e vendita di energia elettrica. Nel 2008 ha venduto a circa 300.000 clienti oltre 5,1 TWh di energia elettrica, quasi il 20% in più rispetto all'anno precedente. Inoltre la società si occupa dell'illuminazione pubblica e degli impianti semaforici in decine di comuni.

**Utilizzo di fonti  
rinnovabili**

Hera ha da tempo attuato iniziative volte alla produzione di energia da fonte rinnovabile o assimilata attraverso il recupero energetico connesso alla valorizzazione di impianti associati ai propri processi produttivi quali cogenerazione (servizio di teleriscaldamento), termovalorizzazione di rifiuti e recupero di biogas da discariche (servizio di igiene ambientale), recupero di biogas da impianti di depurazione di acque reflue urbane (servizio idrico integrato), turboespansione del gas naturale (servizio di distribuzione del gas naturale).

A fine 2008 la quota di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili (non solo teleriscaldamento, ma anche termovalorizzazione, cogenerazione, biogas, geotermia, impianti eolici) era pari al 42,8%.

**Energia elettrica:  
obiettivi  
strategici**

Le linee strategiche individuate dal Gruppo per proseguire la crescita nel settore energia elettrica (da 50.000 a 300.000 clienti serviti in 4 anni) sono:

- Vendita di energia elettrica: offrire alla propria clientela gas anche il servizio dual fuel di distribuzione e vendita di energia elettrica.
- Produzione Energia Elettrica: divenire interlocutore e attuatore del Piano Energetico Regionale per contribuire a colmare, nel rispetto dell'ambiente e delle specificità territoriali, il deficit di potenza generativa elettrica.

**Politiche di  
Sostenibilità  
nel settore  
Energia**

Il progressivo aumento dei consumi delle fonti energetiche di natura fossile (gasolio, olio combustibile e metano), trattandosi di fonti non rinnovabili, impone un uso contenuto ed ottimizzato delle stesse nella prospettiva di fondo di uno sviluppo sostenibile. Tale obiettivo risulta possibile attuando una politica, anche a livello locale, di risparmio energetico e sviluppo delle fonti energetiche rinnovabili (idro-elettrica, geotermia, solare, eolica, biomasse, rifiuti, biogas) e assimilate (processo, cogenerazione).

Per i servizi energetici, i principali temi a rilevanza ambientale sono:

- La produzione di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili (termovalorizzazione dei rifiuti, utilizzo di biogas da discariche e da impianti di depurazione) e da fonti assimilate (impianti di cogenerazione e turboespansori);
- L'efficienza delle reti di distribuzione di gas, energia elettrica e calore.

**Produzione di  
energia  
elettrica**

La produzione di energia elettrica di Hera si contraddistingue per l'utilizzo di fonti che riducono le emissioni inquinanti, per l'attenzione al risparmio energetico e per la presenza di impianti innovativi. Ad esempio, Hera gestisce turboespansori in cui si produce energia elettrica sfruttando i salti di pressione del gas, impianti di teleriscaldamento tra cui quello di Ferrara alimentato anche da fonte geotermica, impianti per il recupero di energia dalla termovalorizzazione dei Rifiuti solidi urbani.

**Teleriscaldamento**

Il teleriscaldamento rappresenta una risposta ai problemi di inquinamento dell'aria. Il servizio consiste nella vendita al cliente di calore per riscaldamento. Si tratta di un sistema alternativo alle tradizionali caldaie, che permette di concentrare la produzione di calore in poche centrali, più efficienti e meglio controllate rispetto alle caldaie domestiche. Da queste centrali il calore viene portato nelle abitazioni dei clienti sotto forma di acqua calda a circa 95°C che, attraverso scambiatori di calore ad emissione nulla di inquinanti, entra nel sistema di riscaldamento delle case.

**Vantaggi del  
Teleriscaldamento**

Per il cliente, il vantaggio consiste nella maggiore sicurezza (non c'è gas), nei minori costi di manutenzione (non c'è una caldaia in casa), nel mantenimento della possibilità di regolare autonomamente la temperatura interna. Per la città, il teleriscaldamento rappresenta una risposta ai problemi di inquinamento dell'aria dato che permette di sostituire le caldaie domestiche, spesso alimentate a gasolio o a metano.

Nel territorio di Forlì-Cesena agli impianti esistenti che producono oltre 40.000 MWh annui si aggiunge l'impianto presso la Fiera di Forlì, che sarà in grado di produrre circa 28.000 MWh all'anno.

In questo contesto, per il territorio provinciale di Forlì-Cesena Hera prevede un importante piano di sviluppo che consentirà nei prossimi 10 anni di estendere il Teleriscaldamento a circa 30.000 alloggi.

## **HERA**

### **Le attività nel settore Ambiente**

<b>Attività</b>	<p>Nel settore ambiente Hera svolge, attraverso la società Herambiente (operativa da 1° luglio 2009 e controllata al 100% da Hera S.p.A.) l'intero ciclo della gestione dei rifiuti e si posiziona come leader nazionale in termini di volumi trattati e di impianti gestiti. L'attività include tutti i servizi operativi ambientali coprendo in totale auto-sufficienza l'intero fabbisogno del territorio di competenza.</p>
<b>Un bacino di 2,7 milioni di persone</b>	<p>La raccolta di rifiuti urbani e assimilati in forma indifferenziata e differenziata, viene svolta per circa 2,7 milioni di abitanti delle province di Bologna, Ferrara, Ravenna, Forlì Cesena, Rimini, Firenze, Pesaro-Urbino e Modena.</p> <p>Herambiente gestisce direttamente o tramite società controllate tutte le attività di trattamento dei rifiuti solidi e liquidi, urbani e speciali anche pericolosi, attraverso un complesso sistema di 73 impianti basato sulle più moderne tecnologie quali la separazione meccanica, la termovalorizzazione, il compostaggio, la cogenerazione e la produzione di biogas.</p> <p>Il Gruppo Hera svolge i servizi ambientali classici in tutti i Comuni serviti, dalla raccolta (indifferenziata e differenziata) di rifiuti urbani e speciali alla pulizia e lavaggio del suolo e delle strade, alla bonifica delle aree degradate al servizio neve. Inoltre effettua localmente servizi di igiene ambientale complementari (gestione del verde e arredo urbano, illuminazione pubblica, pulizia degli arenili, deaffissioni e cancellazione scritte murali ecc.).</p>
<b>Politiche di Sostenibilità</b>	<p>In linea con la legislazione Europea e Nazionale, Hera persegue gli obiettivi di sostenibilità ambientale:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Incrementare la raccolta differenziata dei rifiuti urbani, attraverso l'obbligo di raccolta differenziata secondo incrementi programmati.</li><li>• Limitare il ricorso allo smaltimento in discarica.</li><li>• Valorizzare i rifiuti attraverso il recupero di materiali e la produzione di energia.</li><li>• Condividere le responsabilità di tutela ambientale con Enti locali, imprese e cittadini, attraverso il coordinamento degli ATO (Ambiti Territoriali Ottimali) e l'estensione della tariffa (TIA) in luogo della tassa comunale.</li></ul>
<b>Raccolta differenziata</b>	<p>Hera è continuamente impegnata nella promozione della raccolta differenziata, oltre a disporre di diverse isole ecologiche su tutto il territorio di riferimento, promuove costantemente iniziative volte a sensibilizzare la cittadinanza.</p>

Il Gruppo effettua sia la raccolta monomateriale (carta, vetro, alluminio, plastica, frazione umida, pile, ecc.) che multimateriale (frazioni secche). Negli ultimi anni è significativamente aumentata la percentuale di rifiuti raccolti in maniera differenziata: ciò consente di effettuare più efficacemente il successivo trattamento dei rifiuti e la loro valorizzazione economica (produzione e recupero di materie ed energia), nonché di ridurre la quantità conferita in discarica, limitando, di conseguenza, l'impatto ambientale.

Hera è leader italiano sia per l'impegno nelle raccolte differenziate (una media di Gruppo del 42%, 15 punti percentuali in più della media nazionale italiana 2007), sia per la dotazione impiantistica (è la prima azienda in Italia con 74 impianti di proprietà). In particolare Hera dispone di 7 impianti di termovalorizzazione, che nel 2008 hanno smaltito circa 620.000 tonnellate di rifiuti, producendo 350 mila MWh di energia elettrica lorda.

#### **Smaltimento dei rifiuti**

Per quanto riguarda le modalità di smaltimento dei rifiuti, il Piano Industriale di Hera prevede di azzerare nei prossimi quattro anni lo smaltimento in discarica del rifiuto tal quale. La dotazione impiantistica del Gruppo consentirà, entro il 2009, di recuperare materia o energia dall'85% dei rifiuti raccolti smaltendo in discarica solo la parte rimanente, a valle di pretrattamento, selezione e biostabilizzazione.

Le attività di trattamento dei rifiuti sono finalizzate a recuperare materia da destinare al reimpiego nei cicli produttivi, produrre energia elettrica e/o termica, reintrodurre nell'ambiente i residui dei processi di trattamento, ridurre la pericolosità dei rifiuti destinati allo smaltimento in discarica. Hera si avvale di impianti di separazione meccanica della frazione secca, della frazione umida e dei metalli provenienti dalla raccolta indifferenziata di Rifiuti solidi urbani e assimilati e solidi speciali.

Hera gestisce, inoltre, impianti di selezione di rifiuti solidi urbani da raccolta differenziata multimateriale e di rifiuti solidi speciali raccolti presso il sistema produttivo.

#### **Certificazioni**

Il progetto della certificazione ambientale e di qualità si articola in diversi anni ed ha come obiettivo:

- L'adozione di un sistema di gestione integrato qualità, sicurezza e ambiente;
- La certificazione progressiva di tutti gli impianti secondo la norma internazionale UNI EN ISO 14001;
- La registrazione EMAS dei principali complessi impiantistici.

#### **UNI EN ISO 14001 e 9001**

Attualmente sono certificati ai sensi della UNI EN ISO 14001 (96) 19 complessi impiantistici.

Le articolate caratteristiche degli impianti interessati dal processo certificativo sono state inoltre ritenute sufficienti a identificare il Gruppo Hera che ha così ottenuto la certificazione UNI EN ISO 14001.

La UNI EN ISO 14001 condivide i principi generali di gestione con le norme del Sistema Qualità della ISO 9001.

## **HERA**

### **Le attività nel settore idrico**

#### **Servizio idrico integrato**

In questo settore l'attività di Hera consiste principalmente nella gestione del servizio idrico integrato, ossia captazione, potabilizzazione, distribuzione, fognatura e depurazione.

L'attività fondamentale di Hera nel campo idrico è relativa alla gestione del servizio idrico integrato (SII) intesa come progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione ordinaria e manutenzione straordinaria, di impianti di captazione, potabilizzazione, accumulo, sollevamento e di reti di adduzione, distribuzione, allacciamento afferenti il servizio d'acquedotto, il servizio di fognatura (con esclusione delle reti e degli impianti funzionali esclusivamente al drenaggio urbano) e gli impianti di trattamento delle acque reflue urbane.

Comprende inoltre l'attività di controllo della qualità delle acque potabili e degli scarichi di acque reflue secondo quanto previsto dalle normative vigenti.

Parallelamente alle attività tecniche, la gestione del Servizio idrico integrato prevede lo svolgimento di una serie di attività amministrative relative ai contratti di erogazione, alla misurazione e registrazione dei prodotti erogati e delle prestazioni effettuate, alla fatturazione e riscossione delle tariffe.

#### **Obiettivi strategici**

Le linee strategiche perseguite dal Gruppo Hera nel campo dei servizi idrici sono le seguenti:

- Soddisfazione del cliente tramite la fornitura di un prodotto (acqua potabile) in quantità adeguata alle esigenze di ciascun cliente;
- Estensione territoriale della gestione del Servizio idrico integrato;
- Uniformazione del livello di servizio con l'estensione delle best practices, mettendo a frutto l'esperienza ed il patrimonio di conoscenze derivanti dalla lunga e positiva gestione dei servizi idrici in aree vaste ed articolate;
- Incremento della sicurezza dell'approvvigionamento idrico continuando a tenere viva tradizione progettuale e propositiva;
- Riduzione dei consumi di risorse orientando i propri investimenti verso soluzioni tecnologiche in grado di assicurare il minor consumo di acqua, energia e reagenti;
- Riduzione degli impatti di cantiere utilizzando tecnologie "senza scavo" (no dig) per la riabilitazione statica ed idraulica di reti d'acquedotto e fognatura.

I servizi idrici sono gestiti in 7 province di Emilia Romagna e Marche sulla base di una concessione al 2020 e con un sistema tariffario regolamentato da Authority locali ("ATO").

**Concessioni**

Hera opera in 6 ATO coincidenti con le Province di Ravenna, Ferrara, Forlì-Cesena, Rimini, Modena e Bologna servendo 225 comuni e 3 milioni di abitanti collegati ad una rete di circa 26.000 chilometri.

**Politiche di Sostenibilità**

Hera è consapevole che l'uso sostenibile delle risorse è una delle condizioni necessarie per il proprio sviluppo societario e per questo tra i suoi obiettivi in quest'area vi sono:

- Riduzione del prelievo da falda per il contenimento dei fenomeni di subsidenza e per mantenere le riserve strategiche;
- Miglioramento dei rendimenti degli impianti di potabilizzazione e di depurazione;
- Riduzione delle perdite delle reti d'acquedotto;
- Adozione di tecnologie e materiali di elevate caratteristiche prestazionali e di lunga durata;
- Impianti a basso impatto ambientale come quelli a fitodepurazione.
- Estensione delle reti fognarie ad agglomerati che ne sono ancora privi.
- Realizzazione di sezioni di trattamento per l'abbattimento del fosforo e dell'azoto e per la disinfezione finale dei reflui.
- Sviluppo di collettamenti fognari favorevoli all'eliminazione di piccoli impianti di depurazione poco efficienti.

**Qualità e controllo**

Il Gruppo effettua controlli sulla qualità delle acque relativamente a tutte le fasi del servizio idrico integrato: acquedotto, fognatura e depurazione.

Per quanto riguarda le acque reflue, Hera effettua su tutto il territorio in cui opera controlli mirati sugli scarichi industriali in rete fognaria e su tutta la filiera del trattamento depurativo, dall'ingresso dei reflui nell'impianto fino allo scarico finale nel corpo idrico recettore (fiume, mare). Tale attività consente la restituzione all'ambiente di un effluente che non altera le caratteristiche chimiche, fisiche e biologiche dell'ambiente naturale. Tutto ciò anche a vantaggio di un continuo miglioramento delle fonti superficiali e di protezione delle fonti sotterranee (falde) utilizzate a scopo idropotabile.

## **HERA** **Responsabilità Sociale d'Impresa**

Hera vuole sviluppare e promuovere politiche aziendali con l'intenzione di adottare un modello di impresa in grado di soddisfare in maniera equilibrata le esigenze di tutti gli stakeholder.

La Responsabilità Sociale d'Impresa per Hera è diventata un sistema gestionale fondamentale e caratterizzante. Già dal 2003 con la pubblicazione annuale del Bilancio di Sostenibilità e in seguito nel 2005 con la costituzione dell'Unità organizzativa Corporate Social Responsibility e della funzione Internal Auditing, Hera ha incluso nella sua strategia il tema della Responsabilità Sociale d'Impresa.

### **L'Unità Corporate Social Responsibility**

Compito dell'Unità CSR è quello di garantire che i principi di Responsabilità Sociale siano parte integrante della pianificazione e gestione aziendale. L'Unità CSR è responsabile della redazione del Bilancio di Sostenibilità e definisce il sistema Balanced Scorecard integrato con le strategie di sostenibilità.

### **La funzione Internal Auditing**

La funzione di Internal Auditing svolge un'attività indipendente e obiettiva di controllo e consulenza finalizzata al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azienda. L'Internal Auditing è quindi parte del sistema di controllo interno inteso come un insieme di strutture organizzative, attività, regole, finalizzate a garantire il conseguimento degli obiettivi aziendali in termini economico-produttivi, informativi e di conformità dei comportamenti rispetto alle norme applicabili.

### **Politica per la qualità, la sicurezza e l'ambiente**

Hera S.p.A. rappresenta la concreta traduzione di una scelta di politica industriale volta alla creazione, come negli altri Paesi dell'Unione Europea, di una vera industria dei servizi di pubblica utilità, con un'azione che si svolge in piena coerenza ad obiettivi di sostenibilità economica, ambientale e sociale.

Questo proposito, che si collega al principio dello sviluppo sostenibile a livello locale, è tradotto nei seguenti impegni:

- Garantire la conformità legislativa nel campo dell'ambiente, della qualità e della sicurezza;
- Prevenire o ridurre gli impatti negativi sull'ambiente da parte delle nostre attività e i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori e dei cittadini;
- Considerare in ogni azione e decisione presa anche gli impatti sulla qualità, sugli aspetti ambientali e sulla sicurezza del lavoro;
- Adottare, ove possibile, le tecnologie ambientalmente più compatibili e più attente alla salvaguardia della salute e della sicurezza disponibili sul mercato, ed economicamente sostenibili;
- Garantire un'efficace sistema di monitoraggio e rendicontazione della qualità del servizio erogato ai clienti, degli aspetti ambientali più significativi collegati alle proprie attività, degli infortuni e delle malattie professionali che interessano il personale dipendente;

- Comunicare gli impegni della politica ambientale, della qualità e della sicurezza;
- Comunicare le proprie prestazioni e promuovere un dialogo con tutti gli stakeholder.

**La sostenibilità ambientale come vision del Gruppo**

La Responsabilità Sociale d'Impresa passa per la definizione di obiettivi gestionali maggiormente bilanciati tra gli aspetti economici, la riduzione degli impatti ambientali, l'aumento della qualità dei servizi e in generale tra gli aspetti maggiormente rilevanti per i vari stakeholder. Le ricadute economiche prodotte da Hera determinano una crescita sempre maggiore per il territorio di riferimento.

Oggi, accanto alla classica domanda di qualità economica collegata alla soddisfazione delle esigenze e aspettative del cliente si va affermando una domanda di nuove e più ampie forme di qualità, intese alla soddisfazione del più ampio contesto delle parti interessate (stakeholder), definibile come "qualità etico-sociale".

**Il bilancio di sostenibilità**

Al fine di incoraggiare l'incontro e lo scambio con i propri interlocutori, Hera ha redatto il Bilancio di Sostenibilità, il più importante e rappresentativo documento di dialogo con i propri stakeholder e con il territorio. Nel Bilancio è possibile trovare i dati e le informazioni che riguardano le attività economiche, ambientali e sociali del Gruppo, nonché gli obiettivi di miglioramento e le performance raggiunte.

Nel 2008 il Gruppo Hera ha distribuito agli stakeholder (lavoratori, azionisti, finanziatori, pubblica amministrazione e comunità locale) oltre 900 milioni di euro di valore aggiunto e ha continuato a migliorare e intensificare il dialogo con loro tramite diverse iniziative di ascolto e coinvolgimento.

**Qualità, sicurezza, ambiente**

Fra le nuove forme di qualità da considerare, si possono elencare quelle relative alla:

- Qualità ambientale: che è chiamata a tutelare i bisogni della collettività presente e futura, nel quadro dello sviluppo sostenibile e che può essere conseguita tramite approcci, sia di sistema (certificazione di sistema di gestione ambientale – norma ISO 14001, registrazioni EMAS), sia di prodotto (etichette ambientali di vario tipo).
- Qualità del lavoro: che è intesa a tutelare i bisogni di salute e sicurezza dei lavoratori ed è conseguibile tramite un adeguato approccio di sistema (norma OHSAS 18001);
- Qualità delle informazioni: che è finalizzata alla tutela della privacy e a consentire una corretta ed efficace fruizione delle informazioni.

**Le certificazioni di Hera**

L'impegno del Gruppo per il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, per prevenire impatti negativi sull'ambiente e la salute dei cittadini ha portato alla progressiva implementazione di un sistema integrato Qualità Sicurezza Ambiente relativo alle attività gestite dal Gruppo e all'ottenimento delle certificazioni ISO 9001, ISO 14001 (19 impianti di smaltimento) ed EMAS (2 impianti).

Hera ha, inoltre, centrato l'obiettivo dell'ottenimento della certificazione Salute e Sicurezza del Lavoro OHSAS 18001.

## **HERA** **I risultati economico finanziari**

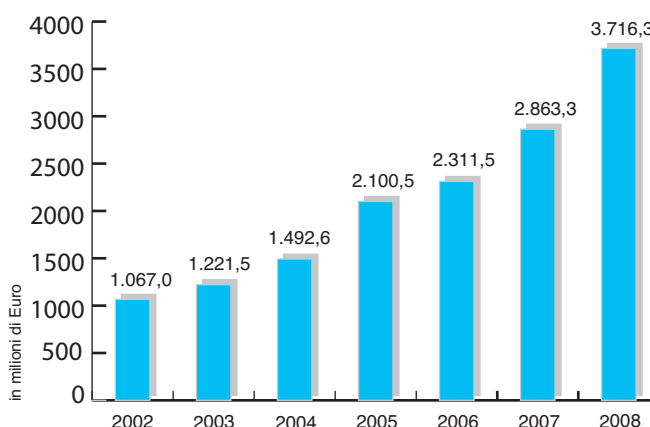
**Crescita continua** Per il Gruppo Hera il 2008 si è chiuso con un incremento dei ricavi del 29,8% a 3,7 miliardi di euro e un Margine Operativo Lordo di 528,3 milioni di euro rispetto allo stesso periodo del 2007, con una crescita percentuale del 16,5%. Nel 2008 l'utile netto si è attestato a 110 milioni di Euro.

### **La composizione del Mol**

Più in particolare, alla composizione del Margine Operativo Lordo hanno contribuito l'area Ambiente per il 35%, l'area Energia per il 32%, l'area Idrica per il 25% e le altre attività per l'8%.

Dal 2002 ad oggi Hera ha più che triplicato il proprio giro d'affari e più che raddoppiato il Margine Operativo Lordo con un tasso di crescita medio annuo intorno al 20%.

### **HERA** **RICAVI**



### **Piano industriale 2011**

Le principali priorità strategiche del Piano Industriale 2011 saranno: il rafforzamento industriale attraverso l'integrazione upstream e sfruttamento dell'expertise nei WTE; il mantenimento di flussi di cassa positivi e di una solida struttura finanziaria; il miglioramento dei ratios e della "bottom line"; l'aumento della visibilità del business waste e la ricerca di nuove opportunità strategiche di espansione.

### **In Borsa dal 2003**

La società è quotata in Borsa dal giugno 2003 e dalla quotazione ad oggi il titolo ha avuto una crescita percentuale tra le più alte del settore.

Il Gruppo Hera ha attualmente un coverage di 12 uffici studi indipendenti di cui la metà internazionali: Banca Akros, Banca IMI, Banca Leonardo, CAI Cheuvreux, Centro Banca, Equita SIM, Intermonte, Kepler, Mediobanca, Merrill Lynch, Santander e UniCredit.

**HERA**  
**Scheda di sintesi**

<b>Anno di fondazione:</b>	2002
<b>Sede Legale:</b>	Viale Berti Pichat, 2/4 Bologna
<b>Attività:</b>	Energia, Acqua, Ambiente
<b>Presidente:</b>	Tomaso Tommasi di Vignano
<b>Amministratore Delegato:</b>	Maurizio Chiarini
<b>Azionisti:</b>	56% Gruppo Hera (Comuni di Bologna, Modena, Imola, Ravenna, Rimini, Cesena, Ferrara e Forlì)  44% Mercato
<b>Fatturato consolidato 2008:</b>	3,7 miliardi di Euro
<b>Numero dipendenti 2008:</b>	6.400
<b>Sito web:</b>	<a href="http://www.gruppohera.it">www.gruppohera.it</a>