

Una centrale da record realizzata con il coinvolgimento dei cittadini

In primo piano

Due anni di lavoro sulla nuova centrale di cogenerazione di Hera inaugurata il 28 settembre a Imola: risultati e obiettivi.

Intervista a Massimo Cavina, presidente del Rab di Imola.

Emissioni inquinanti ridotte di dieci volte rispetto a quanto previsto per legge e un sistema di alimentazione "a isola" che garantisce la fornitura di energia elettrica alla città di Imola anche in caso di blackout nazionale. Sono queste le principali caratteristiche della centrale di cogenerazione del Gruppo Hera inaugurata il 28 settembre. Costata 72 milioni di euro e altri 32 in nuove reti, la centrale da 80 MW di potenza è alimentata da due turbine a gas a marchio Rolls Royce ed è in grado di produrre contemporaneamente energia elettrica (645mila MWh) e termica (232.400 MWh).

A pagina 2



La sicurezza di essere "In buone acque", con Hera

Hera ha presentato lo scorso 18 settembre il primo report sulla qualità dell'acqua potabile. Il documento vede la prefazione del prof. Giampaolo Fabris, che riportiamo integralmente. *A pagina 3*



Una storia di qualità

Ne è passata di acqua attraverso le reti di Hera da quando abbiamo intrapreso assieme il percorso di certificazione dei sistemi di gestione Qualità Ambiente Sicurezza. *A pagina 4*



Acque e scarichi idrici: qualità in aumento

Nel triennio 2006-2008 per i soli sistemi fognari e depurativi Hera ha investito quasi 150 milioni di euro, di cui il 64% per reti e impianti fognari e il 36% per potenziamenti e adeguamenti di impianti di depurazione. *A pagina 5*

Progetti in pillole *A pagina 6*

- Il nuovo Hera Insieme: risparmio e sostenibilità
- La sostenibilità entra in autogrill
- Impariamo a stare al mondo
- Raee in carcere cresce: inaugurato un nuovo laboratorio
- La sicurezza sul lavoro è una nostra priorità
- "Saltasul!", Hera promuove il car pooling
- La bolletta Hera si paga facendo la spesa

La newsletter digitale VedoHera è disponibile on-line sul sito www.grupphera.it nella sezione dedicata alla Responsabilità sociale.

VedoHera n° 5, ottobre 2009.

Iscrizione al Tribunale di Bologna n° 7876 del 17.09.08
Direttore responsabile: Filippo M. Bocchi

Comitato di redazione: Paola Brandolini, Silvia Cicchelli, Ennio Dottori, Giorgia Freddi, Chiara Lambertini, Gabriele Magli, Lucia Morcioni, Gianluca Principato
Hanno collaborato al presente numero: Claudio Anzalone, Massimo Cavina, Claudio Cottelli, Virna Gioiellieri, Paolo Paoli, Elena Marchetti

Progetto e coordinamento editoriale: Segest S.p.A.

Realizzazione web: Hera S.p.A. - Relazioni Esterne

Fotografie: Hera S.p.A.

In primo piano

Una centrale da record realizzata con il coinvolgimento dei cittadini

Due anni di lavoro sulla nuova centrale di cogenerazione di Hera inaugurata il 28 settembre a Imola: risultati e obiettivi. *Intervista a Massimo Cavina, presidente del Rab di Imola.*

Emissioni inquinanti ridotte di dieci volte rispetto a quanto previsto per legge e un sistema di alimentazione "a isola" che garantisce la fornitura di energia elettrica alla città di Imola anche in caso di blackout nazionale. Sono queste le principali caratteristiche della centrale di cogenerazione del Gruppo Hera inaugurata il 28 settembre. Costata 72 milioni di euro e altri 32 in nuove reti, la centrale da 80 MW di potenza è alimentata da due turbine a gas a marchio Rolls Royce ed è in grado di produrre contemporaneamente energia elettrica (645mila MWh) e termica (232.400 MWh). E il coinvolgimento del territorio è stato uno dei punti chiave nella realizzazione della centrale. È stato infatti costruito un advisory board dei residenti (Rab), composto da 12 membri (di cui 6 eletti da 2.700 cittadini), che ha interagito con Hera sui temi sensibili relativi alla costruzione dell'impianto.

Abbiamo intervistato il presidente del Rab, Massimo Cavina.

Il 28 settembre la centrale è stata inaugurata; nel 2007 fu eletto il Rab. Due anni di lavoro intensi per voi, su cosa vi siete concentrati in particolare?

Abbiamo seguito passo passo l'avanzamento della costruzione della Centrale, per verificare il rispetto di tutte le prescrizioni. Ciò ha comportato un grosso lavoro a tavolino per metterle in fila e vari sopralluoghi al cantiere. Abbiamo monitorato i dati delle centraline di rilevazione della qualità dell'aria e il tema delle tariffe del teleriscaldamento ci ha tenuti occupati per alcuni mesi. Il tutto cercando sempre di informare e coinvolgere i cittadini.

Sulla nuova centrale alcuni elementi hanno suscitato preoccupazione nei



cittadini: la rumorosità, le emissioni, i consumi idrici. Cosa ne pensa il Rab?

Sono tutte cose che potremo verificare fattivamente solo da ora in avanti, con la centrale in esercizio e a pieno regime. Comunque la rumorosità è molto bassa e per quanto riguarda le emissioni abbiamo visto che impianti con tecnologia del tutto simile riescono a rispettare ampiamente i limiti autorizzati. Per quanto riguarda i consumi idrici, questi, sulla base dei vincoli autorizzativi, devono diminuire progressivamente. Anche questo è un dato che verificheremo puntualmente nei nostri prossimi sopralluoghi alla centrale.

Ora che si è concluso il rodaggio, quali controlli vorrete effettuare sull'impianto?

Ci concentreremo sulla costante verifica di emissioni, rumore, consumi idrici e sulla realizzazione delle opere di compensazione previste, come ad es. il parco attrezzato, il teleraffrescamento, i veicoli elettrici. Infine seguiremo l'effettivo sviluppo dell'ampliamento della rete teleriscaldamento e dei nuovi allacciamenti. Il piano che Hera ha allegato al progetto della Centrale è molto

ambizioso, e ci preoccupa che l'attuale periodo di crisi ne rallenti la realizzazione. Senza teleriscaldamento si perde una parte importante delle motivazioni che hanno portato alla costruzione della Centrale.

Quali sono i vostri progetti per il futuro?

Oltre alle attività di cui sopra, ci vorremmo concentrare su due aspetti che l'attività di questi anni ci fa ritenere molto importanti. Il primo è uno studio sulla qualità dell'aria nella nostra città, per evidenziare il contributo all'inquinamento delle diverse fonti di emissione. Per questo abbiamo incaricato l'Arpa di analizzare in dettaglio i dati delle centraline di rilevazione, considerando tutti i fattori che possono concorrere all'inquinamento. In secondo luogo vorremmo promuovere una ricerca sull'impatto dell'inquinamento sulla salute dei cittadini, con la collaborazione dei medici di base imolesi: si prevede di poter disporre di un campione di 15-20.000 abitanti. Sarà uno studio che richiederà rigore, impegnativo e di grande interesse. Per questo abbiamo coinvolto il Comune di Imola nella ricerca di finanziamenti da parte della Regione.

La sicurezza di essere "In buone acque", con Hera

Servizio Idrico



In buone acque

Report 2008 sulla qualità dell'acqua potabile

Hera ha presentato lo scorso 18 settembre il primo report sulla qualità dell'acqua potabile.

Il documento vede la prefazione del prof. Giampaolo Fabris, che riportiamo integralmente.

I consumi di acqua minerale in Italia costituiscono una vistosa anomalia. A fronte delle difficoltà crescenti dei consumatori a far quadrare i bilanci, dell'eccellente qualità dell'acqua di rubinetto - "l'acqua che sgorga direttamente in casa vostra" come recita la pubblicità promossa dal sindaco Bloomberg a New York per favorire i consumi di tap water - dei problemi ambientali che genera l'acqua minerale, che confliggono vistosamente con l'attribuzione pubblicitaria di naturalità, è davvero difficile comprendere il credito che gli italiani le attribuiscono. Il sindaco di Londra, Ken Livingstone, nei giorni scorsi ha invitato i suoi concittadini a consumare

l'acqua di rubinetto, perché in tal modo "risparmierete soldi e aiuterete a salvare il pianeta. Bevendo meno acqua in bottiglia, possiamo ridurre le emissioni di anidride carbonica causate dalla produzione e dal trasporto, riducendo anche il problema dello smaltimento delle bottiglie usate".

In Italia siamo i primi consumatori al mondo con circa 200 litri pro capite annui e la distribuzione è fortemente capillare con la presenza nel 98% delle famiglie (Eurisko). L'adozione di acqua minerale versus quella di rubinetto comporta una spesa aggiuntiva, ed inutile, di circa 300 euro all'anno. Eppure l'acqua del rubinetto, in gran parte del Paese, certamente dove Hera

opera, è di buona/eccellente qualità: la presenza di cloro, che tanto a lungo l'ha resa poco gradevole al gusto, ormai è scomparsa quasi dappertutto. Le iniziative per promuoverla in alcune città italiane hanno avuto un grande risalto mediatico ma scarse conseguenze a livello della prassi. I consumi di acqua minerale, nonostante una leggera recente flessione, sono imponenti. Non è certo un caso che questa sia una dei più grandi spender in pubblicità. Del resto già Galbraith, qualche decennio fa, teorizzava l'impossibilità delle alternative pubbliche di essere competitive se non possono disporre di risorse analoghe, per la loro promozione, delle private.

Se è comprensibile il pushing dei ristoratori, che impongono ormai l'acqua minerale come una sorta di tassa obbligatoria ai loro clienti, analoga all'odioso coperto, assai meno lo è il successo nei consumi domestici. Laddove gli italiani hanno a

disposizione, praticamente a costo zero, la stessa acqua "batteriologicalmente pura" di cui si fregiano le acque minerali: una dizione del resto che è soltanto sinonimo di acqua potabile. La creazione di tratti di immagine al prodotto - in particolare salubrità e gusto - conseguenti ad imponenti investimenti di marketing e di comunicazione, hanno finito così per promuovere le acque minerali ad una sorta di obbligo sociale.

Le bottigliette di acqua minerale si vedono ormai spuntare ovunque: negli zaini, nelle sofisticate borsette delle signore, nelle austere 24 ore dei manager, nelle tasche dei giacconi. Si consumano per strada, nelle auto, nei mezzi pubblici, sui banchi dell'università. È come se il bere acqua si stesse ormai dissociando dal bisogno originario della sete per divenire una sorta di diffusa pratica salutista. L'acqua, in queste nuove tipologie di consumo, esalta le sue componenti archetipiche e sacrali. Che enfatizzano le sue proprietà purificatrici, di ricambio, di idratazione. A testimonianza anche della sua capacità di intercettare - e dare una risposta - ai trend emergenti dell'attenzione alla salute, della prevenzione, dell'orientamento verso prodotti naturali. Che gli italiani bevano più acqua è certamente un bene. Che sia l'acqua minerale - che può contare su budget pubblicitari molto elevati e non minori attività di lobbying insieme ad una sofisticata strumentazione di marketing - a trarne vantaggio qualche dubbio lo suscita.

Questo documento di Hera ci dimostra quanto l'acqua che distribuisce in tutto il territorio in cui opera non abbia alcun minus rispetto alle acque minerali e aiuta a sfatare scientificamente i tanti miti e stereotipi che circondano il settore. Occorre adesso, magari mobilitando quello straordinario strumento di passaparola che è Internet, divenirne tutti consapevoli.

Giampaolo Fabris è professore ordinario di Sociologia dei Consumi all'Università San Raffaele di Milano, dove insegna anche Strategia e Gestione della Marca, e Presidente del Corso di Laurea in Scienze della Comunicazione nella Facoltà di Psicologia.

Una storia di qualità

di **Claudio Coltelli**

Key Customer Manager, DNV Italia

Ne è passata di acqua attraverso le reti di Hera da quando abbiamo intrapreso assieme il percorso di certificazione dei sistemi di gestione Qualità Ambiente Sicurezza.

...era il 29 luglio 2004 quando terminava con esito positivo la verifica ispettiva iniziale per la certificazione secondo lo standard ISO 9001:2000 del Gruppo Hera il cui campo di applicazione ha fin dall'inizio compreso tutti i servizi gestiti dall'organizzazione (servizi energetici, idrici ed ambientali).

Successivamente, in coerenza con gli obiettivi e la politica del Gruppo, Hera sviluppava il proprio sistema di gestione ambientale. Nel mese di dicembre 2006, al termine di una dettagliata verifica ispettiva congiunta con il sistema qualità, il Gruppo otteneva la certificazione secondo i requisiti della norma ISO 14001:2004. Un altro importante tassello si era aggiunto al sistema di gestione QSA di Hera.

Da allora sono proseguite le verifiche di sorveglianza e di rinnovo periodico dei sistemi di gestione Qualità/Ambiente, l'ultima delle quali effettuata nel periodo marzo-maggio 2009, il cui esito positivo ha permesso di rinnovare per il triennio 2009-2012 la validità dei relativi certificati.

Durante questi anni di partnership con il gruppo Hera abbiamo visto l'azienda crescere e raggiungere importanti risultati,:

- forte commitment aziendale verso i temi della sostenibilità;
- Valori e Mission aziendali radicate all'interno dell'organizzazione;
- definizione e riesame periodico di un set di indicatori chiave di performance per il monitoraggio degli obiettivi strategici (progetto Balanced Scorecard);
- dialogo aperto e confronto propositivo con tutti gli stakeholder;
- importanti investimenti effettuati nel settore idrico e ambientale ai fini del miglioramento degli impatti ambientali, nelle reti distribuzione gas ai fini della continuità e sicurezza del servizio;
- notevole impegno nell'attività di formazione-aggiornamento delle risorse anche attraverso il progetto "Scuola dei Mestieri";
- miglioramento dei risultati ottenuti rispetto agli standard specifici di qualità dei servizi erogati;
- strutture QSA competenti e motivate che svolgono un'attività di verifica ispettiva interna efficace e capillare dando un forte supporto alle strutture operative per il miglioramento dei processi.

Assieme a questi importanti esiti, il percorso di certificazione ha permesso all'organizzazione di evidenziare diverse opportunità di miglioramento, per alcune delle quali vi sono progetti di sviluppo in corso quali ad esempio:

- miglioramento dell'integrazione/standardizzazione dei processi all'interno del gruppo;
- ulteriore implementazione della capacità di controllo e coordinamento delle attività svolte dai fornitori di beni, servizi e lavori;
- miglioramento della gestione degli aspetti ambientali e della conformità legislativa delle sedi condivise da più realtà del Gruppo.

Per concludere questa breve riflessione ritengo importante dare evidenza anche al progetto intrapreso dal Gruppo, di certificazione del sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro in accordo allo standard OHSAS 18001:2007 che prevede, in accordo con Sincert, la certificazione di tutti i processi aziendali entro il 2010.



Acque e scarichi idrici: qualità in aumento



Nel triennio 2006-2008 per i soli sistemi fognari e depurativi Hera ha investito quasi 150 milioni di euro, di cui il 64% per reti e impianti fognari e il 36% per potenziamenti e adeguamenti di impianti di depurazione.

Qualità del servizio, affidabilità, efficienza sono le parole chiave che caratterizzano il grande impegno di Hera sul fronte delle infrastrutture acquedottistiche e fognario-depurative. L'applicazione del D.Lgs. 152/06, che recepisce alcune direttive comunitarie in materia di scarichi idrici, sta mettendo alla prova numerosi impianti di depurazione. Attraverso protocolli specifici di monitoraggio siglati con le Province e con Arpa, si va a verificare il rispetto delle prescrizioni più restrittive in termini di concentrazione degli inquinanti ed in particolare di Fosforo e Azoto.

Proprio per far fronte all'aumento della richiesta prestazionale e per soddisfare aree di popolazione più vaste, i Piani di Investimento concordati con le Agenzie di ATO riservano grande spazio all'adeguamento e al potenziamento di reti acquedottistiche, impianti di depurazione delle acque reflue urbane, di collettori, reti e impianti di sollevamento per acque

reflue. Hera si contraddistingue in Italia per il più alto indice di investimento specifico nel settore idrico: 0,545 euro per metro cubo di acqua fatturata (quasi il doppio di ASM Brescia, che risulta al secondo posto).

Ricordiamo, a titolo d'esempio, alcuni interventi più significativi.

Presso l'impianto di depurazione di Bologna, (900.000 A.E., Abitanti Equivalenti), sono in corso grandi lavori di adeguamento, con la realizzazione del comparto di denitrificazione: i benefici attesi si misurano in tonnellate di azoto non più riversato nel corpo idrico ricettore, ma "gassificato" mediante processi biologici.

Presso l'impianto di Lugo (RA), (270.000 A.E.) è stata terminata la nuova stazione di disidratazione dei fanghi, dotata di centrifughe automatiche ad alta velocità e di silos per lo stoccaggio dei fanghi: i vantaggi nella gestione si riscontrano nella riduzione dei quantitativi di fanghi prodotti e nella riduzione dell'impatto ambientale derivante da una minore pressione del traffico pesante per effettuarne il trasporto.

Presso l'impianto di depurazione di Cervia (RA), (220.000 A.E.), è stata realizzata la

quinta linea di trattamento e la filtrazione finale, che ha permesso di affrontare le punte di carico estivo con risultati eccellenti e permesso il riutilizzo delle acque a scopo fertirriguo.

L'impianto di Pavullo (MO), (11.000 A.E.) è stato completamente ristrutturato. È in corso di realizzazione il nuovo impianto di depurazione di S. Giovanni in Persiceto (BO) (16.000 A.E.).

I risultati dei numerosi interventi si stanno già registrando un po' ovunque: le concentrazioni medie degli inquinanti sugli scarichi dei depuratori, già abbondantemente all'interno dei valori previsti dalla legge, stanno ulteriormente migliorando e il servizio di depurazione delle acque reflue raggiunge località sempre più remote grazie ai collettamenti fognari, numerosi dei quali sono tuttora in corso.

A seguito delle recenti delibere regionali in materia di scarichi idrici, il Gruppo è impegnato in una ricognizione concertata con le Province e le Agenzie d'Ambito che genererà nel medio periodo una serie di progetti per la mitigazione dell'impatto ambientale causato dalle acque di prima pioggia.

Il nuovo Hera Insieme: risparmio e sostenibilità

È sufficiente una fornitura gas o energia elettrica con Hera per far parte della nuova community riservata ai clienti del Gruppo. Tra le novità della community, la HI Card Plus: una vera e propria carta ricaricabile Mastercard che consente di accedere ad acquisti scontati in oltre 5 mila esercizi commerciali del circuito Tornaconti sul territorio nazionale, con la possibilità di caricare l'importo dello sconto sulla carta (che diviene denaro disponibile per il socio), pagamento delle bollette tramite RID, possibilità di prelevare contanti ed effettuare pagamenti POS. Con la HI Card Plus di Hera Insieme il risparmio annuo (per beni alimentari, ristorazione, carburante) è di oltre 300 euro, pari al 20% della spesa sostenuta da un cliente medio per i 4 servizi forniti da Hera. Hera Insieme inoltre prevede possibilità di sconto in oltre 80 esercizi commerciali ecosostenibili convenzionati con Hera.



La sostenibilità entra in autogrill

Sensibilizzare i viaggiatori, incentivandoli a differenziare anche in autostrada. È questo lo scopo di "Destinazione ambiente", progetto lanciato da Autogrill, e di cui Hera è partner, che invita i milioni di persone che sostano ogni anno nelle varie aree di servizio delle autostrade a distinguere tra rifiuti da destinare al recupero e al riciclo. La prima fase dell'iniziativa è partita in luglio in cinque aree di sosta, tra cui l'area Mensa in provincia di Ravenna, con l'allestimento di alcune postazioni dimostrative volte a illustrare i modi corretti per effettuare la raccolta differenziata, e con una nuova gestione del retro mensa volta a separare i rifiuti in maniera differenziata con vari contenitori dedicati: gestione e svuotamento in carico a Hera, che così "certifica" il processo dell'effettivo avvio a recupero. L'idea è quella di estendere quanto prima questo progetto a tutti punti Autogrill presenti sulle autostrade.



Impariamo a stare al mondo

Impariamo a stare al mondo esorta "Consumabile", la campagna sugli stili di vita sostenibili della Regione Emilia-Romagna, che Hera sostiene e a cui collabora con iniziative sull'acqua, sui rifiuti, sull'energia. Test, giochi interattivi, mostre e convegni e tanto altro per diffondere la conoscenza e la pratica di stili di vita più sostenibili: consumare meno con qualche attenzione in più, e qualche taglio agli sprechi, mettere un tetto ai consumi con una casa ad alta efficienza energetica, muoversi meno con i piedi e più con la testa, solo alcune delle parole d'ordine che per parecchi mesi saranno il fulcro della comunicazione ambientale della Regione.



Raee in carcere cresce: inaugurato un nuovo laboratorio

All'interno del progetto interprovinciale "RAEE in carcere", è stato inaugurato a Forlì all'inizio di ottobre il "laboratorio produttivo destinato all'inserimento socio-lavorativo". Il progetto, già attivo a Bologna e Ferrara, promuove la creazione di laboratori all'interno e all'esterno degli istituti penitenziari (a Forlì è all'esterno) per il corretto trattamento delle apparecchiature elettriche ed elettroniche ovvero per il loro recupero e riciclo così da evitare lo smaltimento come rifiuti. I laboratori sono allestiti e attrezzati per lo smontaggio dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche raccolti in modo differenziato nelle stazioni ecologiche del Gruppo Hera.



La sicurezza sul lavoro è una nostra priorità

Sono ripartite in settembre le verifiche di DNV per l'estensione del certificato OHSAS 18001 alla seconda porzione di scopo, in accordo al percorso certificativo della Salute e Sicurezza sul lavoro concordato con il SINCERT. In questa seconda fase saranno sottoposti a verifica i processi di gestione dei servizi Gas, Energia Elettrica e Laboratori ma anche i Processi Direzionali, dei Servizi Ambientali ed il Teleriscaldamento, già certificati in occasione della prima verifica (gennaio-marzo 2009) e che in questa fase saranno sottoposti a verifiche di mantenimento. Le verifiche si sono avviate e già concluse presso la SOT di Ravenna e di Forlì-Cesena con risultati decisamente positivi.

La conclusione dell'iter è prevista all'inizio di novembre e si chiuderà con la verifica dei Laboratori, Grandi Impianti, degli Enti Centrali e delle Divisioni Distribuzione Gas ed Energia Elettrica.



"Saltasu!", Hera promuove il car pooling

L'idea è semplice: due o più persone viaggiano assieme sullo stesso veicolo. Spesso sono colleghi di lavoro che abitano nelle vicinanze o che percorrono la stessa strada. "Saltasu!" riduce la congestione del traffico, lo stress, le emissioni di gas nocivi e migliora la qualità dell'aria, consente di risparmiare denaro rispettando l'ambiente. Da inizio ottobre i dipendenti di Hera hanno nel software "Saltasu!" un supporto per dare vita a una valida alternativa al traffico pendolare per i viaggi giornalieri. L'avvio è accompagnato da premi in buoni carburante ai primi colleghi che utilizzano il software per organizzare e gestire spostamenti e da altri premi a chi lo utilizzerà di più tra ottobre e marzo: contributi per biciclette a pedalata assistita, o per auto a metano/GPL, o per interventi a favore dell'efficienza energetica della propria casa, o per il soggiorno in una struttura di turismo sostenibile.



La bolletta Hera si paga facendo la spesa

Da ottobre 2009 le bollette Hera si possono pagare anche alle casse dei supermercati e degli Iper di Coop Adriatica e Coop Estense, nelle province di Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena, Modena, Ravenna e Rimini. 124 i punti vendita nei quali è possibile effettuare il pagamento risparmiando tempo e denaro: 50 centesimi per i soci Coop e 1 euro per gli altri clienti. Grazie al codice a barre sulla bolletta è possibile saldarla alla cassa analogamente alla spesa. Il pagamento alle casse è effettuabile in contanti e col Bancomat (non con carta di credito). L'avvenuto pagamento è attestato da un promemoria di cui può essere richiesta copia alla cassa in caso di smarrimento.

