



bilancio di sostenibilità 2006

“i numeri del nostro impegno”



Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Hera rappresenta il resoconto di un anno di attività e affianca il Bilancio di Esercizio per integrare le informazioni economiche con contenuti sociali e ambientali.

Lo sforzo compiuto in questi anni mostra in modo sempre più chiaro la bontà del progetto Hera e la capacità di produrre risultati concreti; questo ci spinge a proseguire la tradizione di gestione imprenditoriale dei servizi pubblici locali così radicata e consolidata nel territorio emiliano - romagnolo.

Tomaso Tommasi di Vignano
Presidente del Consiglio di Amministrazione



I servizi pubblici che gli enti locali ci hanno chiesto di gestire sono estremamente importanti per i cittadini, per le aziende sul territorio e per l'ambiente: vanno per questo gestiti con trasparenza, con il rispetto delle

regole, con la voglia di fare bene il proprio lavoro. In una parola, con responsabilità.

Orientare la gestione quotidiana ai principi di Responsabilità Sociale di Impresa diventa quindi un prerequisito per conseguire uno sviluppo sostenibile ma anche un'occasione per migliorare la competitività dell'azienda.

Maurizio Chiarini
Amministratore Delegato

Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Hera

Il Bilancio di Sostenibilità è lo strumento che rende conto dell'impegno dell'azienda nei confronti di tutti gli stakeholder.

Si intende per stakeholder qualsiasi gruppo o individuo che può influenzare o essere influenzato dai risultati e dagli obiettivi dell'impresa.

Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta per il Gruppo Hera il più importante e rappresentativo documento di dialogo con i propri stakeholder e con il territorio. Nel Bilancio sono presenti i dati e le informazioni che riguardano l'attività di Hera dal punto di vista della sostenibilità, i Valori etici e i Principi che guidano l'operare dell'azienda, le attività di dialogo con gli stakeholder, le performance raggiunte e gli obiettivi di miglioramento.

I NUMERI CHIAVE DI HERA (2006)

| | |
|---|---------|
| Ricavi (milioni di euro) | 2.311,5 |
| Clienti gas (migliaia) | 958,4 |
| Gas venduto (milioni di m ³) | 2.409,0 |
| Clienti acqua (migliaia) | 982,4 |
| Acqua venduta (milioni di m ³) | 243,6 |
| Clienti energia elettrica (migliaia) | 263,7 |
| Energia elettrica venduta (GWh) | 3.133,1 |
| Rifiuti trattati (migliaia di t) | 3.975,1 |
| Lavoratori a tempo indeterminato al 31/12 (n) | 6.227 |

I dati comprendono la società Aspes Multiservizi e le relative società controllate.



La Missione, i Valori e i Principi

La Missione e la Carta dei Valori sono stati ridefiniti nel corso del 2006 attraverso il coinvolgimento di tutti i lavoratori del Gruppo. Nel giugno 2006 il CdA di Hera S.p.A. ha approvato la versione definitiva de “La nostra bussola” che costituisce la base di riferimento per la ridefinizione del Codice Etico, tuttora in corso.

La Missione

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

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

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

I Valori etici

Integrità:

Orgogliosi di essere un Gruppo di persone corrette e leali

Trasparenza:

Sinceri e chiari verso tutti gli interlocutori

Responsabilità personale:

Impegnati per il bene dell'azienda insieme

Coerenza:

Concentrati nel fare ciò che diciamo

I Principi di funzionamento dell'azienda

Creazione di valore e responsabilità sociale e ambientale:

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

Qualità ed eccellenza del servizio:

Essere focalizzati sul cliente e mostrargli sempre una sola faccia

Efficienza:

Valorizzare e non sprecare le risorse disponibili

Innovazione e miglioramento continuo:

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

Coinvolgimento e valorizzazione:

Condividere conoscenze per migliorarsi e migliorare

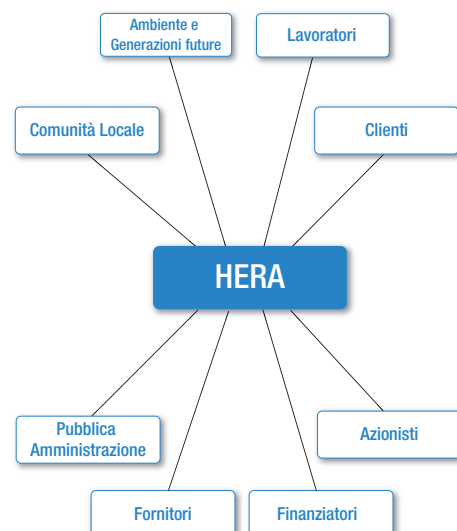
Volontà di scegliere:

Scegliere la soluzione più utile per crescere

L'impegno di Hera per le certificazioni ambientali e di qualità

È proseguito nel 2006 l'impegno del Gruppo per il miglioramento della qualità dei servizi erogati, per prevenire impatti negativi sull'ambiente e la salute dei cittadini **con l'ottenimento della certificazione ambientale ISO 14001 da parte di Hera S.p.A. e delle sette Società Operative Territoriali e con il proseguimento del progetto EMAS finalizzato alla registrazione ambientale di 53 impianti di smaltimento entro il 2010.**

GLI STAKEHOLDER DI HERA



I PRINCIPALI OBIETTIVI PER IL FUTURO

PER I LAVORATORI

- ▶ Erogare 130.000 ore di formazione pari a 21,5 ore pro capite.
- ▶ Proseguire il progetto "Scuola dei mestieri" per la valorizzazione delle competenze tecniche e operative dei lavoratori, raddoppiando nel 2007 il numero dei lavoratori coinvolti.
- ▶ Avviare i lavori per ottenere nel 2008 la certificazione sulla sicurezza sul lavoro OHSAS 18001.

PER I CLIENTI

- ▶ Emettere la nuova bolletta, con semplificazione dei contenuti e riduzione del numero di pagine, per i clienti residenziali entro il 2007 e per i clienti business entro il 2008.
- ▶ Ridurre i tempi di attesa agli sportelli (20 minuti nel 2009) e migliorare l'immagine attraverso il coinvolgimento di lavoratori e clienti.
- ▶ Ridurre i tempi di attesa al call center a 30 secondi nel 2007.

PER GLI AZIONISTI

- ▶ Sviluppare nuovi strumenti tecnologici di comunicazione per rendere disponibili i dati di performance aziendali in formati interattivi e funzionali per la loro rielaborazione (formati excel) in tempo reale.
- ▶ Aumentare la visibilità dell'impegno sociale di Hera presso la comunità finanziaria.

PER I FORNITORI

- ▶ Introdurre nel manuale di scelta del fornitore un sistema premiante basato sul possesso di sistemi di gestione di qualità e ambientale.
- ▶ Estendere l'applicazione del criterio di aggiudicazione delle gare secondo l'offerta economicamente più vantaggiosa (per dare maggiore importanza alla qualità, alla sicurezza e alla tutela ambientale).

PER LA COMUNITÀ LOCALE

- ▶ Avviare il RAB a Imola e partecipare agli altri organismi di coinvolgimento della cittadinanza costituiti sul territorio relativamente agli impianti industriali gestiti da Hera.

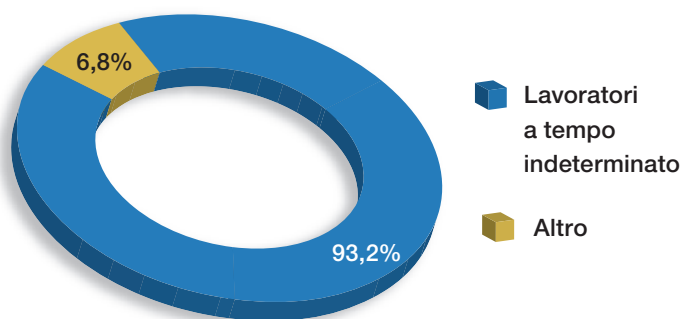
PER L'AMBIENTE E LE GENERAZIONI FUTURE

- ▶ Ridurre l'utilizzo delle discariche per lo smaltimento dei rifiuti urbani con contestuale incremento della raccolta differenziata e della termovalorizzazione. Obiettivo di ridurre al 15% entro il 2009 la quota di rifiuti urbani smaltiti direttamente in discarica.
- ▶ Incrementare la raccolta differenziata: raggiungere il 35% nel 2007 e il 40% nel 2009.
- ▶ Proseguire nell'implementazione del piano di ricerca e riduzione delle perdite idriche: raggiungimento del 22% di perdite idriche nel 2008 e del 21% nel 2009.
- ▶ Ottenere la registrazione ambientale EMAS per ulteriori 8 impianti di trattamento e smaltimento rifiuti nel 2007.

I contratti di lavoro

In media, **il 93,2% dei lavoratori nel 2006 è inquadrato con contratti a tempo indeterminato**; il decremento dei lavoratori a tempo indeterminato (erano il 95,8% nel 2004) è dovuto principalmente all'attivazione di contratti di somministrazione lavoro per fare fronte all'avvio e messa a regime del nuovo sistema di gestione clienti. Dal momento della costituzione e in conseguenza delle successive acquisizioni il Gruppo sta attuando un rilevante processo di riorganizzazione societaria senza alcun ricorso ad ammortizzatori sociali.

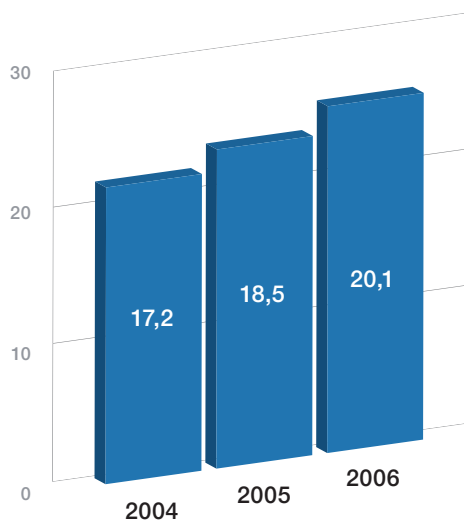
LAVORATORI CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO



La formazione professionale

Sono state effettuate 122.530 ore di formazione professionale, **per una media di 20,1 ore di formazione pro capite**. Circa il 93% dei lavoratori del Gruppo ha partecipato ad almeno un corso di formazione.

ORE DI FORMAZIONE MEDIE PROCAPITE



La scuola dei mestieri

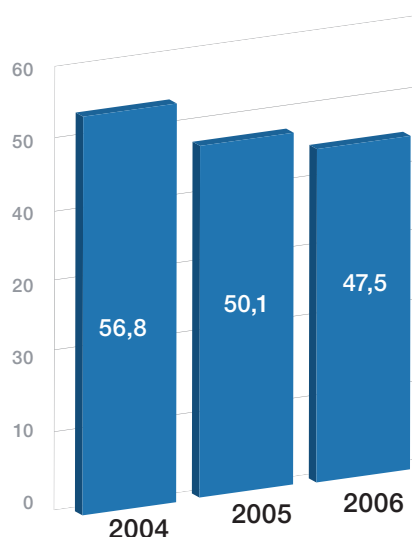
Per valorizzare le competenze tecniche e operative caratteristiche del Gruppo Hera, è stato avviato il progetto "La scuola dei mestieri". **L'obiettivo è di aumentare la conoscenza dei comportamenti professionali e la trasferibilità delle competenze.**

Gli infortuni sul lavoro

Il 2006 ha confermato l'andamento positivo dell'indice di frequenza degli infortuni, in costante calo dal 2003.

A partire dal 2007, verranno avviati i lavori per ottenere nel 2008 la certificazione sulla sicurezza sul lavoro OHSAS 18001 nel 2008

INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI SUL LAVORO



L'indice è pari al numero di infortuni diviso per i milioni di ore lavorate.



I fornitori

Le aziende fornitrici di Hera sono 16.170, **il valore delle commesse ordinate ai fornitori locali rappresenta il 70% circa del totale, per un valore di 406 milioni di euro.**

Oggi 1.400 fornitori di Hera (il 59,8% delle forniture) hanno una certificazione di qualità ISO 9001.

Le cooperative sociali

Hera intrattiene rapporti di collaborazione professionale con le cooperative sociali del territorio, che operano attraverso **l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, portatrici di disagi fisici, psichici o sociali: 461 persone nel 2006.**

Le bollette di Hera

Quali sono le componenti di una bolletta di Hera? E quale è stato l'andamento degli ultimi tre anni?

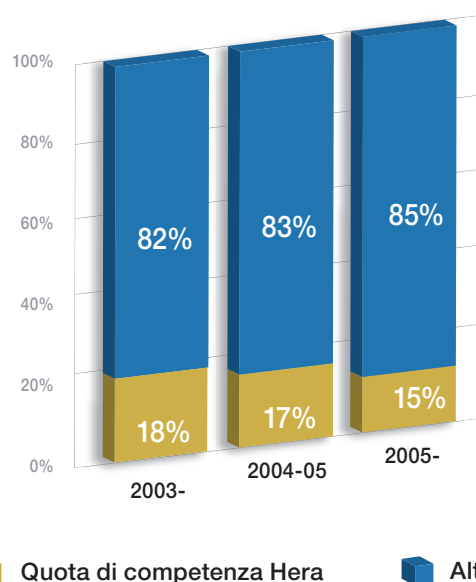
Nel Bilancio di Sostenibilità sono riportate le bollette di un cliente residenziale "medio" di Hera per i servizi gas, energia elettrica, acqua, igiene urbana e teleriscaldamento. Di seguito l'esempio per la bolletta del gas.

| LA BOLLETTA DEL GAS | | | |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| euro | 2003-04 | 2004-05 | 2005-06 |
| Componente materia prima | 248,2 | 269,9 | 342,7 |
| Quota variabile di vendita | 23,6 | 23,6 | 23,6 |
| Tariffa di distribuzione | 103,2 | 103,7 | 103,7 |
| Imposta di consumo | 174,5 | 182,7 | 182,7 |
| Addizionale regionale | 34,4 | 36,7 | 36,7 |
| IVA al 20% | 116,8 | 123,3 | 137,9 |
| Totale | 700,7 | 739,9 | 827,3 |

Media aritmetica delle sei bollette per una famiglia residente nei comuni di Bologna, Ferrara, Forlì, Imola, Modena e Ravenna con un consumo annuo pari a 1.200 m³ di gas metano. Su fondo giallo le componenti tariffarie non di competenza di Hera. I dati completi relativi alle tariffe di fornitura del gas sono disponibili nel sito internet del Gruppo.



LA BOLLETTA DEL GAS



Negli ultimi tre anni la bolletta del gas è aumentata di 127 euro pari al 18%. Questo aumento è stato causato esclusivamente all'aumento del 38% della componente materia prima (che ha risentito del prezzo del petrolio) e al conseguente aumento dell'IVA.

La bolletta del gas è composta dalla componente materia prima definita dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas. Questa voce rappresenta il 42% del totale della bolletta, mentre le imposte sono circa il 43% del totale. Le componenti di competenza di Hera (quota variabile di vendita e tariffa di distribuzione) all'interno della bolletta incidono quindi per il restante 15% e rispetto all'anno termico 2003-2004 sono rimaste sostanzialmente stabili.

La sicurezza del servizio gas

Nel 2006, **per il 96,3% delle chiamate per pronto intervento sul servizio gas, Hera è intervenuta entro i 60 minuti, a fronte di un minimo richiesto dall'AEEG del 90%.**

Hera ha risposto a 14.491 richieste di pronto intervento arrivando sul luogo di chiamata in media entro 36 minuti.

Anche la rete ispezionata nel 2006 è stata superiore allo standard minimo richiesto: 35,4% per la rete in alta e media pressione e 36,1% della rete in bassa pressione a fronte di standard minimi rispettivamente del 30% e

TEMPO MEDIO DI ATTESA PER LE STRUTTURE A CONTATTO CON I CLIENTI

| | 2004 | 2005 | 2006 |
|--|-------|------|------|
| Tempo medio di attesa al contact center (sec.) | 102,9 | 70,2 | 34,5 |
| Tempo medio di attesa e operazione allo sportello (min.) | 33,8 | 39,5 | 35,8 |



Il risparmio idrico ed energetico

L'impegno di Hera per la promozione del risparmio energetico e idrico si è concretizzata nel 2006 con **la distribuzione a clienti e cittadini di oltre 1.200.000 buoni per il ritiro di lampade a basso consumo e kit frangigetto per la riduzione dei consumi di acqua e di energia.**

Il RAB di Ferrara

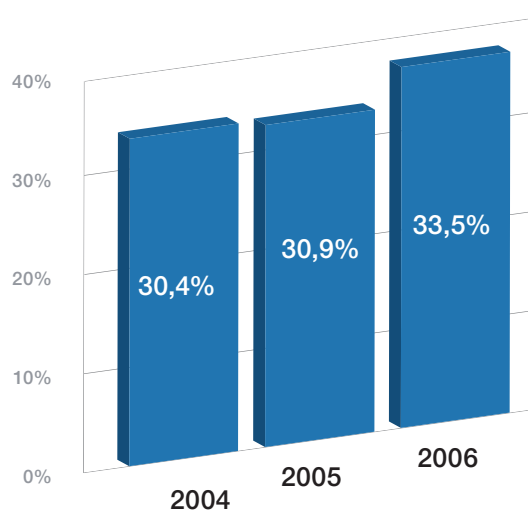
Il RAB, Residential Advisory Board (Consiglio Consultivo della Comunità Locale) **è uno strumento di comunicazione e interazione tra l'impresa e i cittadini residenti nelle aree urbane circostanti gli impianti produttivi.**

Il primo RAB del Gruppo Hera è nato a Ferrara, nella Circoscrizione Nord Ovest dove Hera gestisce un impianto di termovalorizzazione dei rifiuti in corso di potenziamento.

L'intenzione di Hera è di estendere l'esperienza del RAB di Ferrara negli altri territori dove è in corso la costruzione di nuovi impianti.

La raccolta differenziata

Dal 1997 al 2006, le società che hanno dato vita al Gruppo Hera hanno aumentato la percentuale media di raccolta differenziata dall'11% al 33,5% (media italiana pari al 24,3% nel 2005, Fonte APAT).



La percentuale di raccolta differenziata è calcolata detraendo un 10% di rifiuti stimati provenienti da spazzamento ("progetto di DPCM sulla raccolta differenziata del 5/6/97"), escludendo i rifiuti provenienti da arenile e includendo i rifiuti assimilati conferiti a recupero dal produttore.



L'asilo nido di Cesena

All'interno dei locali della sede Hera di Cesena è sorto il primo nido aziendale dal nome Tirithera. Può ospitare fino a 23 bambini, sia figli di lavoratori Hera che di residenti nella zona.




► **Per informazioni, suggerimenti e proposte potete contattare:**

Corporate Social Responsibility, Hera S.p.A.
Viale Carlo Berti Pichat, 2/4
40127 Bologna
Tel. + 39 051 2814231
Fax + 39 051 2814036

La versione integrale del Bilancio di Sostenibilità 2006 del Gruppo Hera e consultabile sul sito:
www.gruppohera.it

Il Bilancio predisposto secondo le linee guida definite dal GRI (G3, livello di applicazione A+) e dal GBS e verificato da DNV.



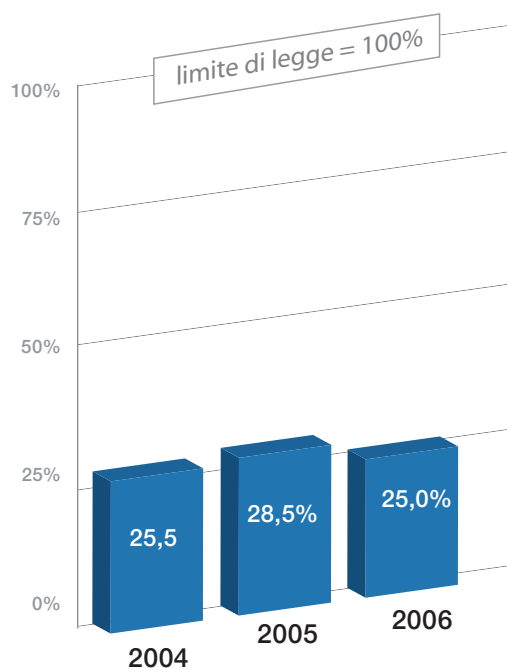
Il Bilancio di Sostenibilità è stato reso  Carbon Neutral® protecting our climate

da:  **AzzeroCO₂**
Il clima nelle nostre mani

Hera è socia di:



Le emissioni dei termovalorizzatori



L'indicatore è calcolato sulla base del rapporto tra la media delle medie giornaliere delle concentrazioni di polveri, acido cloridrico, ossido di azoto, ossidi di zolfo, monossido di carbonio e i relativi limiti di legge.

I termovalorizzatori del Gruppo Hera sono oggetto di un importante programma di rinnovo tecnologico: utilizzano moderni sistemi di abbattimento degli inquinanti e sono soggetti a costanti attività di controllo delle emissioni.

Le concentrazioni delle emissioni sono mediamente inferiori del 75% rispetto ai limiti fissati dalla legge.

Da marzo 2007 è possibile visualizzare i report giornalieri delle emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori situati a Bologna, Ferrara, Forlì, Modena, Ravenna e Rimini.



La qualità dell'acqua potabile

È opinione comune che la qualità dell'acqua di rubinetto sia inferiore a quella dell'acqua in bottiglia: **la qualità dell'acqua Hera è invece confrontabile con quella delle principali acque minerali.** Nella tabella a fianco l'acqua Hera è confrontata con le principali acque minerali e i limiti di legge.

Il consumo di acqua minerale è in forte crescita nel mondo e l'Italia si trova al primo posto (183,6 litri l'anno procapite). **Oltre agli impatti ambientali, il consumo di acqua minerale comporta una spesa consistente:** considerando un consumo medio di 1.000 litri all'anno per una famiglia di 3 persone e il prezzo medio di 25 centesimi per litro di acqua minerale, la spesa è di circa 250 euro all'anno. La spesa per la stessa quantità di acqua proveniente dall'acquedotto sarebbe invece di solo 1 euro all'anno.



CONFRONTO QUALITATIVO TRA L'ACQUA HERA E LE ACQUE MINERALI NATURALI IN COMMERCIO

| | Acque minerali (min-max) | Limiti di legge | Hera Bologna | Hera Ferrara | Hera Forlì-Cesena | Hera Imola-Faenza | Hera Modena | Hera Ravenna | Hera Rimini |
|-----------------------------|--------------------------|-----------------|--------------|--------------|-------------------|-------------------|-------------|--------------|-------------|
| Ph | 5,8-8,1 | 6,5-9,5 | 7,5 | 7,6 | 7,5 | 7,7 | 7,4 | 7,9 | 7,3 |
| Durezza (°F) | 3-93 | 15-50* | 30,8 | 22,2 | 23,1 | 30,2 | 37,0 | 21,4 | 29,4 |
| Residuo fisso a 180° (mg/l) | 38-988 | 1.500 | 403 | 315 | 378 | 431 | 576 | 342 | 532 |
| Sodio (mg/l) | 1-62 | 200 | 18,3 | 21,5 | 49,7 | 28,4 | 39,3 | 55,6 | 41,8 |
| Fluoruri (mg/l) | 0-0,56 | 1,5 | < 0,10 | 0,10 | 0,15 | 0,11 | < 0,10 | 0,13 | 0,13 |
| Nitrati (mg/l) | 0-7,12 | 50 | 8,7 | 11,0 | 4,2 | 11,6 | 20,6 | 4,9 | 11,8 |
| Cloruri (mg/l) | 0-92 | 250 | 30,9 | 34,7 | 22,5 | 36,2 | 78,5 | 32,2 | 47,8 |

* valori consigliati

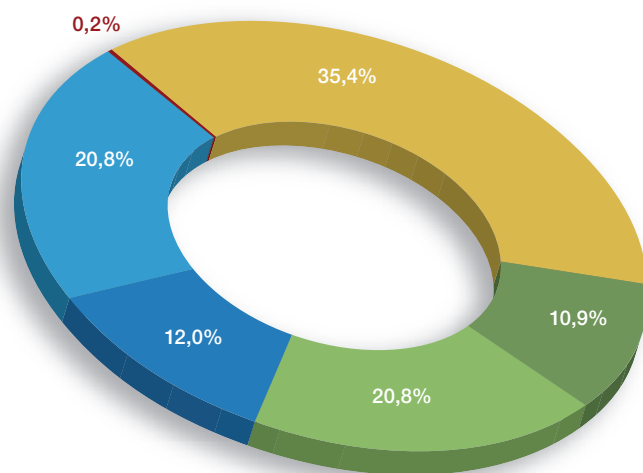
Confronto effettuato con i dati relativi a 28 acque minerali naturali in commercio pubblicati dalla rivista Altroconsumo (n. 184 di luglio/agosto 2005). Per Ph e Cloruri sono stati utilizzati i dati indicati nelle etichette di nove acque minerali di larga commercializzazione. I dati relativi all'acqua Hera sono valori medi ponderati di 5.795 analisi effettuate secondo le frequenze e nei punti di prelievo lungo la rete di distribuzione come previsto dal piano di controllo e sorveglianza del ciclo idrico integrato. I limiti di legge sono quelli previsti per le acque destinate al consumo umano dal decreto legislativo 31/2001.

Il valore aggiunto generato e distribuito

All'interno del Bilancio di Sostenibilità, **il valore aggiunto è inteso come la differenza tra i ricavi e i costi della produzione che non costituiscono una remunerazione per gli stakeholder aziendali.** Questo indicatore viene utilizzato per quantificare quanta ricchezza è stata prodotta dall'azienda, come è stata prodotta e come viene distribuita ai suoi interlocutori; è quindi utile per capire gli impatti economici che l'azienda produce.

Nel 2006 Hera ha generato Valore Aggiunto per 838,8 milioni di Euro: +12% rispetto al 2005.

LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO AGLI STAKEHOLDER (2006)



Un totale di 838,8 milioni di euro, di cui 646,7 milioni sono stati distribuiti agli stakeholder del territorio:

- ▶ **296,7 milioni di euro ai lavoratori** (35,4%, comprensivo di salari, stipendi, oneri contributivi e accantonamento TFR);
- ▶ **91,5 milioni di euro agli azionisti** (10,9% di dividendi distribuiti), che per il 58% sono costituiti dai Comuni del territorio di riferimento,
- ▶ **174,4 milioni di euro reinvestiti nell'azienda** (un 20,8% di ricchezza che comprende l'utile non distribuito agli azionisti e gli ammortamenti sugli investimenti effettuati),
- ▶ **100,2 milioni di euro ai finanziatori** (12%, costituito da interessi pagati sul capitale preso a prestito per finanziare gli investimenti),
- ▶ **174,2 mil. alla pubblica amministrazione** (un 20,8% che comprende imposte e tasse, pagate per lo più a Stato e Regione. Questa quota inoltre include 76 milioni di euro corrisposti a enti pubblici del territorio per la gestione dei servizi in concessione e per l'utilizzo di beni di proprietà, come le reti di distribuzione),
- ▶ **1,8 milioni di euro alla comunità locale** (0,2% di sponsorizzazioni e liberalità).

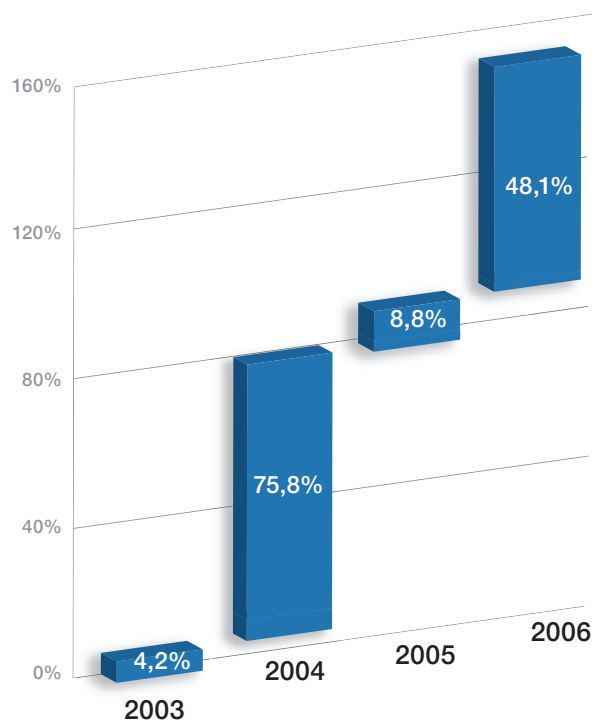
Se si considera inoltre il valore delle forniture commissionate a fornitori del territorio, la ricchezza complessiva distribuita da Hera al territorio nel 2006 ammonta a 1.170 milioni di euro.

Il rendimento delle azioni di Hera

Hera è quotata alla Borsa Valori di Milano dal giugno 2003. Gli azionisti di Hera sono oltre 26.600 e sono suddivisi tra comuni del territorio di riferimento (che possiedono il 58,4%), investitori istituzionali (fondi d'investimento e istituti bancari italiani e internazionali, che possiedono il 9,9%) e investitori privati (persone fisiche e giuridiche italiane ed estere, che possiedono il 31,7%).

Nell'anno 2006 il ritorno per gli azionisti è stato consistente sia in termini di capital gain che in termini di dividendo atteso (di competenza dell'anno 2006), registrando un ritorno complessivo atteso pari al 48%. Il grafico illustra i ritorni di un azionista in possesso di azioni Hera dalla quotazione alla fine dell'anno del 2006.

RENDIMENTO ANNUALE DEL TITOLO



INDICATORI CHIAVE DI PERFORMANCE

| Responsabilità economica | 2004 | 2005 | 2006 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Valore aggiunto (milioni di euro) | 541,6 | 750,4* | 838,8** |
| Investimenti totali (milioni di euro) | 262,4 | 346,3* | 504,8** |
| Leverage (posizione finanziaria netta su patrimonio netto) | 52,8% | 65,4%* | 77,4%** |
| ROI (Risultato Operativo/Capitale Investito Netto) | 10,9% | 8,8%* | 8,6%** |
| MOL per lavoratore a tempo ind. (migliaia di euro) | 58,2 | 65,4* | 68,5** |
| Responsabilità sociale | 2004 | 2005 | 2006 |
| Lavoratori a tempo indeterminato (% media annua sul totale lavoratori) | 95,8% | 95,5% | 93,2% |
| Ore di formazione pro-capite | 17,2 | 18,5 | 20,1 |
| % lavoratori che hanno partecipato ad almeno un corso di formazione | 79,2% | 82,2% | 92,5% |
| Indice frequenza degli infortuni (numero infortuni/ore lavorate x 1.000.000) | 56,8 | 50,1 | 47,5 |
| Indice di clima interno (punteggio da 0 a 100) | - | 50 | - |
| Indice di customer satisfaction clienti residenziali (punteggio da 0 a 100) | 67 | 67 | - |
| Pronto intervento gas: percentuale di chiamate con intervento entro i 60 minuti | 93,8% | 94,7% | 96,3% |
| Tempo medio di attesa per risposta al call center (secondi) | 102,9 | 70,2 | 34,5 |
| Tempo medio di attesa e operazione allo sportello (minuti) | 33,8 | 39,5 | 35,8 |
| Total return per gli azionisti dalla quotazione (%) | 79,8% | 89,6% | 137,7% |
| Valore delle forniture da fornitori locali (% sul totale) | - | 70% | 70% |
| Valore delle forniture da fornitori certificati ISO 9001 (% sul totale) | - | 61% | 60% |
| N. studenti coinvolti in programmi di educazione ambientale | - | 33.505 | 37.622 |
| Responsabilità ambientale | 2004 | 2005 | 2006 |
| Quota di energia prodotta da fonti rinnovabili (incluso termovalorizzazione rifiuti) | 38,0% | 42,4% | 47,7% |
| Quota di energia prodotta da fonti rinnovabili (incluso termovalorizzazione rifiuti) e assimilate | 72,4% | 68,0% | 71,4% |
| Emissioni dei termovalorizzatori rispetto ai limiti di legge (concentrazioni effettive/ limiti di legge: valore ottimale <100%) | 27,5% | 28,5% | 25,0% |
| Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (concentrazioni effettive/limiti di legge: valore ottimale <100%) | 32,7% | 30,0% | 31,7% |
| Rispetto del Protocollo di Kyoto (emissioni effettive/emissioni autorizzate) | - | 107% | 95% |
| Perdite rete idrica (fisiche e amministrative) | - | 24,9% | 23,4% |
| Raccolta differenziata | 30,4% | 30,9% | 33,5% |
| Automezzi a ridotto impatto ambientale (metano, elettrico, biodiesel) (% sul totale) | 13,9% | 13,0% | 25,4% |
| Quota rifiuti urbani raccolti smaltiti in discarica senza pretrattamenti (% sul totale RSU raccolti) | 29,8% | 29,1% | 24,0% |

* Dati pro-forma, comprensivi del Gruppo Meta.

** Dati comprensivi del Gruppo Aspes.