



bilancio di sostenibilità 2007

“i numeri del nostro impegno”



Il Bilancio di Sostenibilità che presentiamo rappresenta il resoconto di un anno di attività, il 2007, durante il quale abbiamo ulteriormente progredito nella realizzazione del progetto imprenditoriale che gli azionisti della società ci hanno chiesto di realizzare.

Questo processo è stato percorso facendo sempre attenzione a tutte le implicazioni ad esso collegate. Fin dal 2004, Hera ha infatti aderito al Global Compact, iniziativa internazionale volta a condividere, sostenere e applicare un insieme di principi fondamentali, relativi a standard lavorativi, diritti umani e tutela dell'ambiente, e continua anche oggi a supportare questa iniziativa.

Tomaso Tommasi di Vignano
Presidente del Consiglio di Amministrazione



Il Bilancio di Sostenibilità di Hera è l'appuntamento annuale con il quale forniamo molte informazioni sull'azienda, su come funziona, su quali sono i suoi impatti principali. Rappresenta un prezioso momento di trasparenza, un modo

per dare un quadro d'insieme di cosa abbiamo fatto. L'importanza del Bilancio di Sostenibilità è stata sottolineata dal Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. che, quest'anno per la prima volta, lo ha discusso e approvato contestualmente al Bilancio di Esercizio. Continuiamo a pensare che le possibilità di realizzare la strategia dell'azienda siano tanto maggiori tanto più la responsabilità sociale d'impresa è presente in tutte le decisioni aziendali.

Maurizio Chiarini
Amministratore Delegato

Il sesto 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. Dalla costituzione di Hera sono stati pubblicati sei bilanci, uno ogni anno, con regolarità e costanza.

I NUMERI CHIAVE DI HERA (2007)

| | |
|---|---------|
| Ricavi (milioni di euro) | 2.863,3 |
| Clienti gas (migliaia) | 1.018,7 |
| Gas venduto (milioni di m ³) | 2.414,2 |
| Clienti acqua (migliaia) | 1.015,0 |
| Acqua venduta (milioni di m ³) | 241,1 |
| Clienti energia elettrica (migliaia) | 273,2 |
| Energia elettrica venduta (GWh) | 4.334,7 |
| Rifiuti trattati (migliaia di t) | 4.398,3 |
| Lavoratori a tempo indeterminato al 31/12 (n) | 6.114 |



La Missione, i Valori e i Principi

La Missione e la Carta dei Valori sono stati ridefiniti nel 2006 attraverso il coinvolgimento di tutti i lavoratori del Gruppo.

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
- ▶ Trasparenza
- ▶ Responsabilità personale
- ▶ Coerenza

Il nuovo Codice Etico del Gruppo

Il 12 settembre 2007 il Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. ha approvato il nuovo Codice Etico del Gruppo. Il Codice è stato aggiornato con un lavoro di costruzione di norme e comportamenti etici condivisi tra chi, a vario titolo, costituisce l'organizzazione: amministratori, dirigenti, lavoratori, collaboratori e i principali referenti esterni quali i clienti, le rappresentanze sociali, i fornitori.

Il momento fondamentale di attuazione del Codice è rappresentato dal percorso di **sensibilizzazione e diffusione dei contenuti** attraverso una modalità formativa a cascata che, partita nel novembre 2007, terminerà nel giugno 2008, coinvolgendo gli oltre 6.000 lavoratori del Gruppo.



I Principi di funzionamento dell'azienda

- ▶ Creazione di valore e responsabilità sociale e ambientale
- ▶ Qualità ed eccellenza del servizio
- ▶ Efficienza
- ▶ Innovazione e miglioramento continuo
- ▶ Coinvolgimento e valorizzazione
- ▶ Volontà di scegliere

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

Nel 2007 è stata approvata la nuova Politica per la qualità, la sicurezza e l'ambiente.

Prosegue il progetto EMAS finalizzato alla registrazione ambientale di 53 impianti di smaltimento entro il 2010. Nel 2007 sono stati registrati tre importanti impianti: il termovalorizzatore di Coriano (RN), la discarica di Galliera (BO) e l'impianto chimico-fisico di Forlì.

L'86% dei rifiuti smaltiti negli impianti del Gruppo è avvenuto in impianti di smaltimento **con certificazione ambientale ISO 14001**. Nel 2007 i rifiuti smaltiti in impianti con **registrazione EMAS sono stati pari al 43%** dei rifiuti complessivamente trattati negli impianti del Gruppo.

I PRINCIPALI OBIETTIVI PER IL FUTURO

PER I LAVORATORI

- ▶ Migliorare ulteriormente l'indice di frequenza degli infortuni e ottenere nel 2008 la certificazione sulla sicurezza sul lavoro OHSAS 18001.
- ▶ Migliorare ulteriormente l'indice di frequenza degli infortuni: raggiungere un indice di frequenza degli infortuni inferiore al valore di consuntivo 2007.
- ▶ Coinvolgere tutti i lavoratori nella diffusione del nuovo Codice Etico attraverso incontri di formazione interna a cascata.
- ▶ Definire e avviare iniziative specifiche finalizzate a valorizzare le competenze e le potenzialità dei lavoratori disabili presenti nel Gruppo Hera.

PER I CLIENTI

- ▶ Ridurre i tempi di attesa agli sportelli (20 minuti nel 2009) e al call center (30 secondi nel 2008).
- ▶ Sicurezza del servizio gas: incrementare la percentuale di rete ispezionata rispetto al 2007 (raggiungendo progressivamente i livelli di riferimento fissati dall'AEEG entro il 2010) e la percentuale di chiamate di pronto intervento con tempo di arrivo entro i 60 minuti.
- ▶ Introdurre nel 2008 la possibilità di ricevere la bolletta elettronica in sostituzione di quella cartacea.
- ▶ Avviare il monitoraggio degli standard di qualità previsti nelle Carte dei servizi approvate.

PER GLI AZIONISTI

- ▶ Sviluppare nuovi rapporti con fondi etici.

PER I FORNITORI

- ▶ Attivare nel 2008 l'utilizzo di internet in ambito approvvigionamenti (e-procurement): gestire via internet la qualificazione dei fornitori, gli acquisti on line e le gare pubbliche.
- ▶ Aggiornare il manuale di scelta del fornitore includendo regole per l'affidamento con criteri di sostenibilità.

PER LA COMUNITÀ LOCALE

- ▶ Avviare il RAB (Consiglio Consultivo delle Comunità Locali) a Rimini e partecipare agli altri organismi di coinvolgimento della cittadinanza costituiti sul territorio relativamente agli impianti industriali gestiti da Hera.
- ▶ Replicare l'iniziativa "Un pozzo di scienza" finalizzata alla diffusione della cultura scientifica sulla sostenibilità ambientale nelle scuole e non solo.

PER L'AMBIENTE E LE GENERAZIONI FUTURE

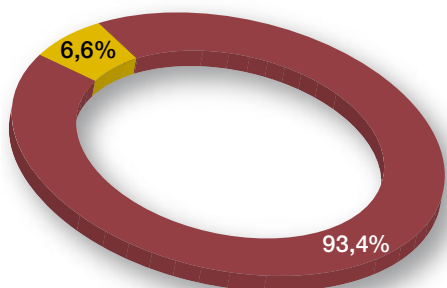
- ▶ Ridurre l'utilizzo delle discariche per lo smaltimento dei rifiuti urbani con contestuale incremento della raccolta differenziata e della termovalorizzazione. Obiettivo di ridurre al 15% entro il 2010 la quota di rifiuti urbani smaltita direttamente in discarica.
- ▶ Incrementare la raccolta differenziata: 50% entro il 2010.
- ▶ Raddoppiare la produzione di energia da fonti rinnovabili e assimilate entro il 2009.
- ▶ Proseguire nell'implementazione del piano di riduzione delle perdite idriche: raggiungere il 21% nel 2010.
- ▶ Ottenere la registrazione EMAS nel 2008 per ulteriori 4 siti impiantistici.

I contratti di lavoro

In media, il **93,4% dei lavoratori nel 2007 è inquadrato con contratti a tempo indeterminato.**

Il numero medio dei lavoratori con contratti di somministrazione e a progetto si riduce del 20% rispetto al 2006 mentre registrano un incremento del 20% i dipendenti con contratto a tempo determinato, di formazione e lavoro, di inserimento e di apprendistato.

LAVORATORI CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO

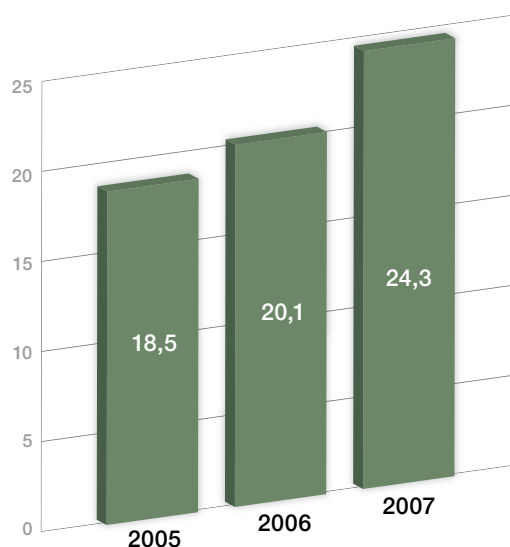


 Lavoratori a tempo indeterminato  Altro

La formazione professionale

Sono state effettuate 150.126 ore di formazione professionale, **per una media di 24,3 ore di formazione pro capite.** Circa il 92% dei lavoratori del Gruppo ha partecipato ad almeno un corso di formazione.

ORE DI FORMAZIONE MEDIE PRO CAPITE

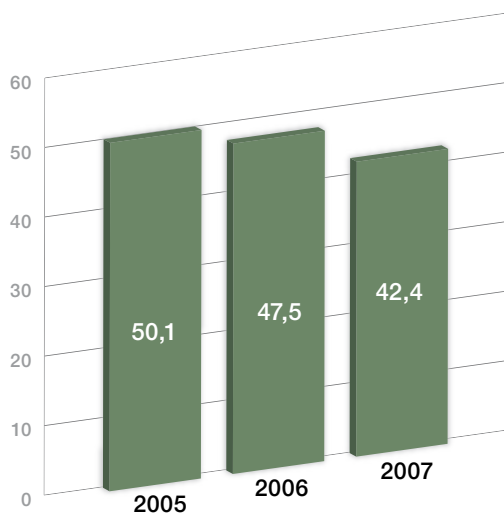


Gli infortuni sul lavoro

Il 2007 ha confermato l'andamento positivo dell'indice di frequenza degli infortuni, in costante calo dal 2003.

Nel 2008 si lavorerà per ottenere la certificazione sulla sicurezza sul lavoro OHSAS 18001.

INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI SUL LAVORO



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

I fornitori

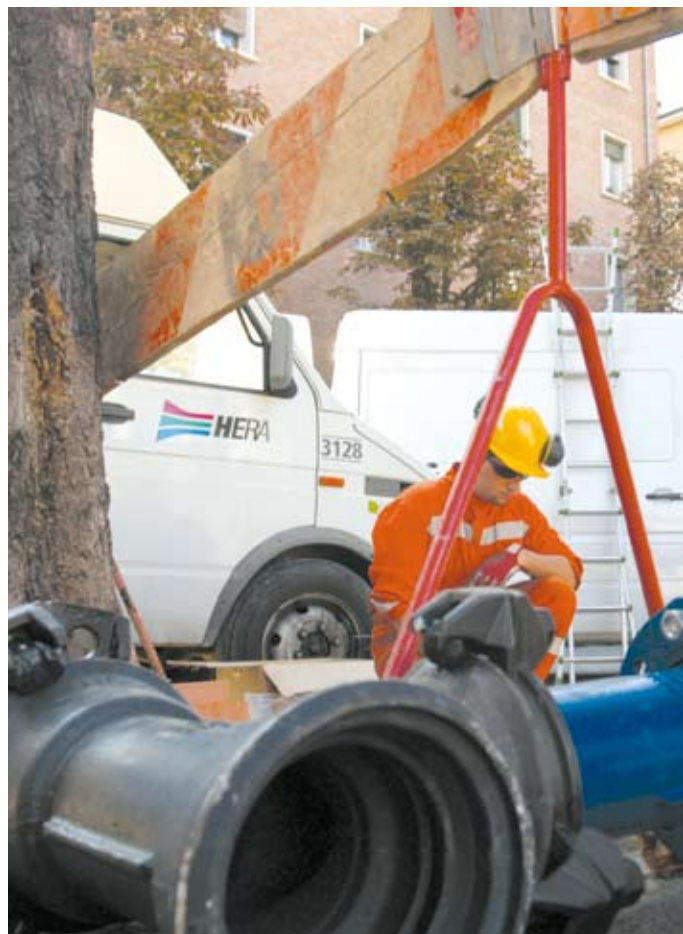
Le aziende fornitrici di Hera sono 16.780; **il valore delle commesse ordinate ai fornitori locali rappresenta il 62% circa del totale, per un valore di 405 milioni di euro.** Oggi circa 1.744 fornitori di Hera (il 68,3% delle forniture) hanno una certificazione di qualità ISO 9001.

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: 590 persone nel 2007.**

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.



IL COSTO DEI SERVIZI HERA PER UN CLIENTE MEDIO

| euro | 2006 | 2007 |
|---|-----------------|-----------------|
| Gas | 825,53 | 850,38 |
| Energia elettrica | 399,50 | 422,32 |
| Servizio idrico | 170,44 | 178,22 |
| Ambiente | 193,30 | 196,77 |
| Totale | 1.588,77 | 1.647,69 |
| <i>di cui di competenza Hera</i> | <i>527,48</i> | <i>536,88</i> |
| <i>di cui quota materia prima e generazione</i> | <i>563,88</i> | <i>596,76</i> |
| <i>di cui imposte</i> | <i>497,43</i> | <i>514,06</i> |

Complessivamente il costo per i servizi Hera è stato nel 2007 di 1.648 euro (+3,7% rispetto al 2006). La quota di competenza Hera è del 33%.

L'incremento della quota di competenza Hera è stato di 9 euro, pari allo 0,5% del totale delle bollette Hera.



La sicurezza del servizio gas

Nel 2007, **per il 96,8% delle chiamate per pronto intervento sul servizio gas, Hera è intervenuta entro i 60 minuti, a fronte di un obbligo di servizio richiesto dall'AEEG del 90% e di un livello generale del 95%.**

Hera ha risposto a 18.100 richieste di pronto intervento arrivando sul luogo di chiamata in media entro 33 minuti. Nel 2007 si è ispezionato il 57,2% della rete in alta e media pressione e il 54,5% della rete in bassa pressione a fronte di livelli base definiti dall'AEEG rispettivamente del 30% per alta e media e del 20% per la bassa pressione.

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

| | 2005 | 2006 | 2007 |
|--|------|------|------|
| Tempo medio di attesa al call center per clienti residenziali (sec.) | 70,2 | 34,5 | 46,2 |
| Tempo medio di attesa al call center per clienti business (sec.) | - | 43,9 | 26,8 |
| Tempo medio di attesa allo sportello (min.) | 26,9 | 23,9 | 21,9 |

Il progetto di miglioramento sportelli

Nel 2007 è stato avviato un progetto che prevede il rinnovo del layout degli sportelli principali del Gruppo, secondo linee architettoniche che comunichino i concetti di territorialità, vicinanza e rispetto dell'ambiente, conciliandoli con fruibilità, vivibilità ed efficienza del servizio.

Il layout, ottimizzato in base alle risultanze di specifici focus group con lavoratori e clienti, ha visto la prima realizzazione presso lo sportello centrale di Bologna, inaugurato nel settembre 2007. Il progetto prosegue nel 2008 con il rinnovo degli sportelli di Cesena e di Forlì.



Il risparmio idrico ed energetico

L'impegno di Hera per la promozione del risparmio energetico e idrico si è concretizzato nel 2007, in collaborazione con enti locali, alcune ATO, associazioni di volontariato e sindacali e con il coinvolgimento delle società territoriali del Gruppo con **la distribuzione a clienti e cittadini di oltre 350.000 lampade a basso consumo e quasi 3.000.000 di frangiletto per rubinetti e per docce.**

Il coinvolgimento dei residenti nelle vicinanze degli impianti

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.**

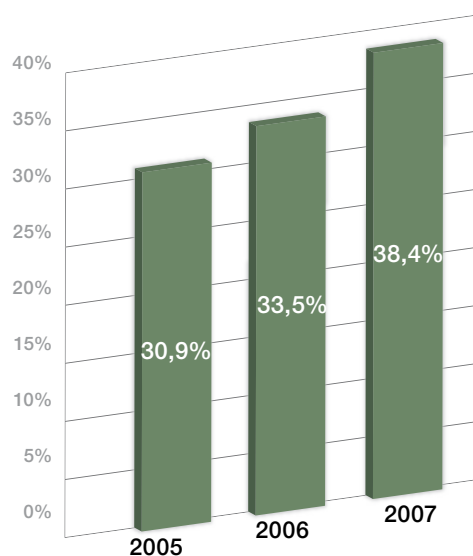
Dopo il primo RAB legato al potenziamento del termovalorizzatore di Ferrara, nel 2007 è nato il RAB di Imola in relazione alla nuova centrale di cogenerazione.

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

La raccolta differenziata

Dal 1997 al 2007, le società che hanno dato vita al Gruppo Hera hanno aumentato la percentuale media di raccolta differenziata dall'11% al 38,4% (media italiana pari al 26,8% nel 2006, Fonte APAT).

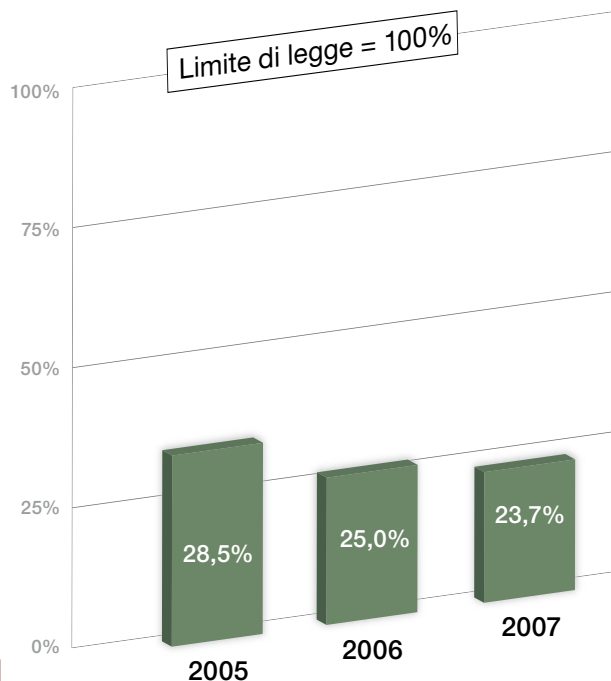
RACCOLTA DIFFERENZIATA



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. Nella raccolta differenziata vengono conteggiati anche i rifiuti assimilati conferiti a recupero dal produttore e i rifiuti differenziati raccolti da terzi o direttamente dai Comuni.

Le emissioni dei termovalorizzatori

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 76% rispetto ai limiti fissati dalla legge.

La produzione di energia elettrica

I termovalorizzatori di Hera hanno prodotto nel 2007 oltre 300 mila MWh di energia elettrica. Considerando un fabbisogno annuo di 2.700 kWh per ogni famiglia, risulta che i termovalorizzatori di Hera sono in grado di garantire la copertura di un bacino di utenza di circa 110 mila famiglie.

Lo smaltimento dei rifiuti urbani in Europa

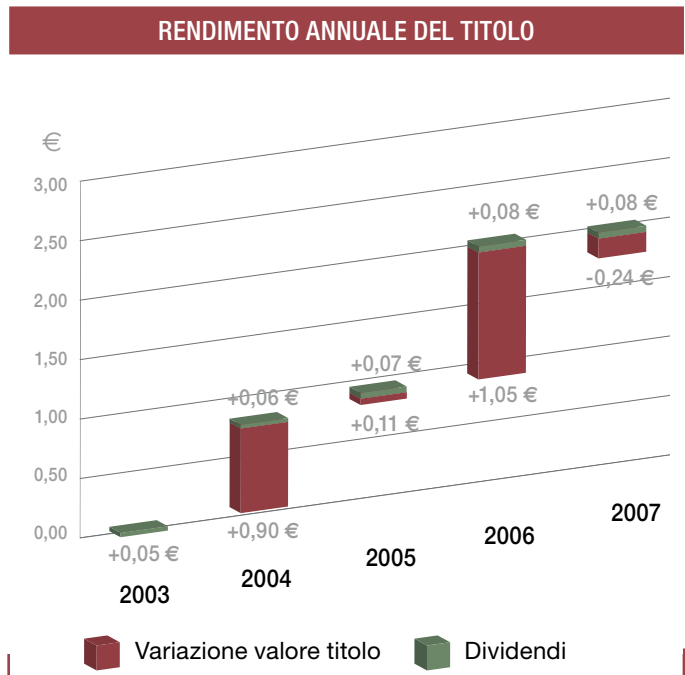
La discarica è ancora la principale modalità di trattamento dei rifiuti urbani in Europa (34% nell'Europa dei 15, dati Eurostat relativi al 2006). In Europa, i paesi che ricorrono maggiormente alla termovalorizzazione sono Danimarca, Svizzera e Svezia, con percentuali rispettivamente del 55%, 50% e 47%. In tutti questi paesi la percentuale di rifiuti avviata a recupero è superiore al 40% a dimostrazione della possibile coesistenza di sviluppo della termovalorizzazione ed elevata raccolta differenziata.

Il rendimento delle azioni di Hera

Hera è quotata alla Borsa Valori di Milano dal giugno 2003. Gli azionisti di Hera sono quasi 25.000 e sono suddivisi tra comuni del territorio di riferimento (che possiedono il 58,2%), investitori professionali (32,4%) ed investitori privati (9,3%).

Nonostante il capital gain nel 2007 sia stato negativo, il ritorno complessivo per l'azionista rimane particolarmente positivo e risulta pari al 172% dalla quotazione.

Il grafico illustra i ritorni di un azionista in possesso di azioni Hera dalla quotazione alla fine del 2007.



La qualità dell'acqua potabile

É 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.**

Considerando alcuni parametri significativi per valutare la qualità dell'acqua (alluminio, cadmio, clorito, escherichia coli, ferro, manganese, nitrato, piombo e triometani-totale), nel 2007 sono state effettuate in totale 44.330 analisi. Di queste analisi (oltre 100 al giorno) il 99,3% ha dato un risultato conforme rispetto al limite di legge. Nei casi di non conformità anche di un solo parametro, Hera attiva interventi immediati di ripristino della conformità dell'acqua (lavaggi delle condotte, aumento della disinfezione, ecc.) anche su indicazione delle AUSL locali.

Nella tabella seguente l'acqua Hera è confrontata con le principali acque minerali e i limiti di legge.



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

| | Acque minerali (min-max) | Limiti di legge D.Lgs. 31/2001 | Hera Bologna | Hera Ferrara | Hera Forli-Cesena | Hera Imola-Faenza | Hera Modena | Hera Ravenna | Hera Rimini |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------|--------------|-------------------|-------------------|-------------|--------------|-------------|
| pH | 5,8-8,1 | 6,5-9,5 | 7,4 | 7,5 | 7,4 | 7,6 | 7,4 | 7,9 | 7,5 |
| Durezza totale (°F) | 3-93 | 15-50* | 31 | 21 | 29 | 32 | 38 | 20 | 32 |
| Residuo fisso a 180° (mg/l) | 38-988 | 1.500 | 413 | 283 | 427 | 439 | 573 | 352 | 473 |
| Sodio (mg/l) | 1-62 | 200 | 19 | 16 | 30 | 33 | 20 | 52 | 32 |
| Fluoruri (mg/l) | 0-0,56 | 1,5 | < 0,10 | 0,09 | 0,20 | 0,07 | 0,06 | < 0,20 | 0,16 |
| Nitrati (mg/l) | 0-7,12 | 50 | 8 | 8 | 8 | 12 | 22 | 9 | 13 |
| Cloruri (mg/l) | 0-92 | 250 | 29 | 28 | 31 | 41 | 75 | 41 | 56 |

* 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 di 6.035 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.

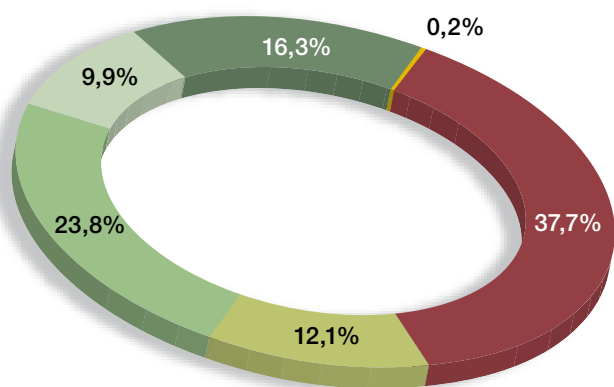


Il valore aggiunto generato e distribuito

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 la ricchezza 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 2007 Hera ha generato valore aggiunto per 797,8 milioni di euro: +1% rispetto al 2006.

LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO AGLI STAKEHOLDER (2007)



Il valore aggiunto al territorio

Un totale di 797,8 milioni di euro, di cui 649,3 milioni sono stati distribuiti agli stakeholder del territorio:

- ▶ **300,9 milioni di euro ai lavoratori** (salari, stipendi, oneri contributivi e accantonamento TFR);
- ▶ **96,3 milioni di euro agli azionisti** (dividendi distribuiti) che per il 58% sono costituiti dai Comuni del territorio di riferimento;
- ▶ **189,8 milioni di euro reinvestiti nell'azienda** (utile non distribuito agli azionisti e ammortamenti sugli investimenti effettuati);
- ▶ **79,4 milioni di euro ai finanziatori** (107,9 milioni di euro di oneri finanziari, a fronte di 28,6 milioni di euro di proventi finanziari);
- ▶ **129,8 mil. alla Pubblica Amministrazione** (imposte e tasse, pagate per lo più a Stato e Regione e 79,4 milioni di euro versati quali canoni per servizi in concessione e per l'utilizzo di beni dei Comuni soci);
- ▶ **1,7 milioni di euro alla comunità locale** (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 2007 ammonta a 1.054,3 milioni di euro.

INDICATORI CHIAVE DI PERFORMANCE

| Responsabilità economica | 2005 | 2006 | 2007 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Valore aggiunto (milioni di euro) | 715,4* | 792,4** | 797,8** |
| Investimenti totali (milioni di euro) | 346,9* | 504,8** | 471,8** |
| Leverage (posizione finanziaria netta su patrimonio netto) | 65,4%* | 77,4%** | 92,6%** |
| ROI (Risultato Operativo/Capitale Investito Netto) | 8,8%* | 8,6%** | 7,4%** |
| MOL (Margine Operativo Lordo) per lavoratore a tempo ind. (migliaia di euro) | 65,4* | 68,5** | 74,2** |
| Responsabilità sociale | 2005 | 2006 | 2007 |
| Lavoratori a tempo indeterminato (% media annua sul totale lavoratori) | 95,5% | 93,2% | 93,4% |
| Ore di formazione pro capite | 18,5 | 20,1 | 24,3 |
| % lavoratori che hanno partecipato ad almeno un corso di formazione | 82,2% | 92,5% | 92,1% |
| Indice frequenza degli infortuni (numero infortuni/ore lavorate x 1.000.000) | 50,1 | 47,5 | 42,5 |
| Indice di clima interno (punteggio da 0 a 100) | 50 | - | 53 |
| Indice di customer satisfaction clienti residenziali (punteggio da 0 a 100) | 67 | 67 | 65 |
| Pronto intervento gas: percentuale di chiamate con intervento entro i 60 minuti | 94,7% | 96,3% | 96,8% |
| Tempo medio di attesa per risposta al call center (secondi) | 70,2 | 34,5 | 46,2 |
| Tempo medio di attesa allo sportello (minuti) | 26,9 | 23,9 | 21,9 |
| Total return per gli azionisti dalla quotazione (%) | 94,2% | 184,6% | 171,8% |
| Valore delle forniture da fornitori locali (% sul totale) | 70% | 70% | 62% |
| Valore delle forniture da fornitori certificati ISO 9001 (% sul totale) | 61% | 60% | 68% |
| N. studenti coinvolti in programmi di educazione ambientale | 33.505 | 37.622 | 36.014 |
| Responsabilità ambientale | 2005 | 2006 | 2007 |
| Quota di energia prodotta da fonti rinnovabili (incluso termovalorizzazione rifiuti) | 42,4% | 47,7% | 48,4% |
| Quota di energia prodotta da fonti rinnovabili (incluso termovalorizzazione rifiuti) e assimilate | 68,0% | 71,4% | 69,8% |
| Emissioni dei termovalorizzatori rispetto ai limiti di legge (concentrazioni effettive/limiti di legge: valore ottimale <100%) | 28,5% | 25,0% | 23,7% |
| Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (concentrazioni effettive/limiti di legge: valore ottimale <100%) | 30,0% | 31,7% | 30,0% |
| Rispetto del Protocollo di Kyoto (emissioni effettive/emissioni autorizzate) | 98% | 87% | 76% |
| Perdite rete idrica (fisiche e amministrative) | - | 25,4% | 24,7% *** |
| Raccolta differenziata | 30,9% | 33,5% | 38,6% |
| Automezzi a ridotto impatto ambientale (metano, elettrico, biodiesel) (% sul totale) | 10,4% | 37,0% | 46,2% |
| Quota rifiuti urbani raccolti smaltiti in discarica senza pretrattamenti (% sul totale RSU raccolti) | 29,1% | 24,0% | 25,0% |
| Quota rifiuti urbani raccolti smaltiti in discarica (% sul totale RSU raccolti) | - | 37,0% | 35,3% |

* Dati pro forma, comprensivi del Gruppo Meta. ** Dati comprensivi del Gruppo Aspes. *** Dato provvisorio.
 Gli indicatori chiave di performance sociale e ambientale non includono Aspes Pesaro.



L'acqua potabile

Il consumo di acqua minerale è in forte crescita nel mondo e l'Italia si trova al primo posto (183,6 litri l'anno pro capite).

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.

A partire dal 2008 i dati medi rilevati per i parametri pH, durezza totale, residuo secco a 180°, cloruro, fluoruro, sodio, ioni nitrato, nitrito e ammonio sono resi pubblici semestralmente attraverso la loro pubblicazione sul sito web del Gruppo in modo omogeneo e uniforme per tutte le Società del Gruppo. Tali parametri sono rappresentativi della qualità dell'acqua potabile in ciascun comune servito e consentono un confronto con la qualità delle acque imbottigliate in commercio.



Foto di Giorgio Paderni dal concorso *La tua Hera 2007*



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 2007 del Gruppo Hera è consultabile sul sito:

www.gruppohera.it

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



Le emissioni di gas a effetto serra relative al consumo di carta associato alla realizzazione del Bilancio di Sostenibilità sono state neutralizzate grazie ad



Hera è socia di

