

1.05

Risultati di sostenibilità

L'impegno del Gruppo nella rendicontazione agli stakeholder dei risultati ottenuti nelle dimensioni della creating shared value (Csv - creazione di valore condiviso) e della sostenibilità trova conferma anche quest'anno nella predisposizione del bilancio di sostenibilità, disponibile all'indirizzo bs.gruppohera.it nella sezione responsabilità sociale.

Il bilancio di sostenibilità rappresenta la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Hera predisposta ai sensi del D.Lgs. 254/16 e che costituisce una relazione distinta rispetto alla presente relazione sulla gestione, come previsto dall'art. 5 comma 3, lettera b) del D.Lgs. 254/16. Il bilancio di sostenibilità include anche gli indicatori e le informazioni relative all'ambiente, al personale e alle attività di ricerca e sviluppo.

Di seguito si riporta una sintesi dei principali risultati rendicontati nel bilancio di sostenibilità 2019.

Ulteriori progressi sono stati conseguiti negli ambiti Csv e nelle prospettive della sostenibilità nel corso del 2019 sia in termini di risultati ottenuti e nuovi progetti avviati sia in termini di misurazione e rendicontazione all'esterno. Relativamente a questi ultimi aspetti, sono diversi gli elementi che hanno arricchito il profilo di responsabilità sociale d'impresa e di accountability del Gruppo:

- l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di Hera Spa del nuovo Codice etico del Gruppo, aggiornato con numerosi elementi di discontinuità e distinzione attraverso un percorso partecipato da molti lavoratori e la supervisione del Comitato etico e sostenibilità;
- il miglioramento di tre dei cinque report tematici di sostenibilità che integrano il bilancio annuale con particolare riferimento all'impegno del Gruppo nell'innovazione (report I mille volti del servizio), nella riduzione dei consumi idrici e nel riuso dell'acqua (report In buone acque), nel recupero di materia anche delle frazioni di raccolta differenziata minori come gli oli vegetali, i Raee e i tessili (report Sulle tracce dei rifiuti);
- l'introduzione, nel bilancio di sostenibilità 2019 (costruito già dal 2016 e quindi con due anni di anticipo secondo gli standard Gri) delle seguenti evoluzioni:
 - un primo allineamento della rendicontazione alle raccomandazioni della Task force on climate-related financial disclosure (Tcfd) sulla base dei risultati di un gruppo di lavoro costituito nel 2019 e che opererà per tutto il 2020;
 - l'adozione, con un anno di anticipo, di due nuovi standard Gri: 303 Acqua e scarichi idrici e 403 Salute e sicurezza nel lavoro;
 - l'integrazione nel content index del bilancio degli indicatori sui benefici ambientali derivanti dagli investimenti finanziati con il green bond emesso nel 2019;
 - l'ampliamento della disclosure per i nuovi ambiti definiti sulla base dell'analisi di materialità quali ad esempio la prevenzione e gestione dei rischi informatici e in ambito corruzione e l'adozione dei principi dell'economia circolare nei processi di acquisto.

La creazione di valore condiviso: il Mol Csv sale a 422,5 milioni di euro (38,9% del totale); investimenti Csv pari a 202,4 milioni di euro (+10% rispetto al 2018)

Il bilancio di sostenibilità 2019 consolida la innovativa rappresentazione dei contenuti introdotta fin dal 2017 focalizzata sulla creazione di valore condiviso seguendo l'approccio strategico del Gruppo ispirato alle indicazioni offerte da Porter e Kramer. I risultati conseguiti e gli obiettivi fissati per il futuro continuano così a essere affiancati a una sintesi dello scenario relativo ai tre driver individuati per la creazione di valore condiviso: (i) uso intelligente dell'energia, (ii) uso efficiente delle risorse, (iii) innovazione e contributo allo sviluppo del territorio, rappresentando così il posizionamento e le risposte di Hera alle importanti sfide ambientali e socioeconomiche che caratterizzano lo sviluppo futuro. Ai tre driver Csv sono dedicati, anche nel bilancio 2019, altrettanti capitoli che rappresentano la parte più significativa del rapporto.

Uno dei punti di forza della rendicontazione Csv del Gruppo è la quantificazione del Mol a valore condiviso ovvero della quota parte di margine operativo lordo che deriva dalle attività di business in grado di rispondere agli obiettivi dell'Agenda globale, ossia a quelle call to action per il cambiamento

verso una crescita sostenibile indicate da 75 politiche a livello globale (Agenda ONU inclusa), europeo, nazionale e locale puntualmente analizzate nel triennio 2016-2018 e sintetizzate nei tre driver richiamati in precedenza. A questo set di politiche sono state aggiunte le 14 nuove politiche analizzate nel 2019. Nel 2019 il Mol a valore condiviso è pari a 422,5 milioni di euro, in incremento del 12,6% rispetto all'anno precedente e corrispondente al 38,9% del totale. Tale risultato si colloca così nella traiettoria segnata dal piano industriale 2019-2023, costruito affinché circa il 42% del Mol al 2023 derivi da attività di business che rispondono alle priorità dell'Agenda globale di sostenibilità pertinenti con le attività del Gruppo. Il contributo del Gruppo alla creazione di valore condiviso passa anche dalla realizzazione di investimenti nei tre driver Csv che nel 2019 ammontano a 202,4 milioni di euro (+10% rispetto al 2018), circa il 40% del totale. La quantificazione del Mol e degli investimenti a valore condiviso relativi all'anno 2019 sono stati sottoposti per la prima volta alla verifica di una società di revisione con l'obiettivo di avvalorare nei confronti di tutti gli stakeholder tali aspetti distintivi della rendicontazione del Gruppo.

L'impegno del Gruppo Hera nelle dimensioni Csv è testimoniato anche dalla partecipazione attiva al programma CE100 della Fondazione Ellen MacArthur, la rete delle imprese più impegnate a livello globale nella transizione verso un'economia circolare. Si evidenzia in particolare la partecipazione al New Plastics Economy Global Commitment attraverso la esplicitazione di specifici obiettivi di incremento della raccolta e del riciclo della plastica con orizzonte 2025 e alla prima rendicontazione effettuata nel 2019 in relazione agli obiettivi dichiarati che evidenziano risultati positivi e superiori al trend previsto per la plastica raccolta e selezionata.

Sempre nel 2019 si segnala la partecipazione di Hera:

- allo sviluppo e alla fase di beta testing, insieme ad altre 30 organizzazioni, di Circulytics, il tool digitale lanciato a gennaio 2020 dalla Fondazione che consentirà alle aziende di misurare e monitorare i progressi nella transizione verso un'economia circolare;
- allo sviluppo, insieme ad altre 66 organizzazioni, di cui 30 aziende, di Sdg Action Manager il nuovo strumento ideato da Global Compact e B Lab per supportare le imprese nella misurazione e nella rendicontazione del proprio contributo al raggiungimento degli SDGs e nella definizione di nuove opportunità di business in linea con l'Agenda ONU 2030.

Uso intelligente dell'energia: -5,1% nei consumi energetici; 20% dei contratti con servizi di efficienza energetica; -22% nell'intensità di carbonio

Le iniziative individuate da Hera Spa, Inrete Distribuzione Energia Spa, AcegasApsAmga Spa e Marche Multiservizi Spa in ambito Iso 50001 (inserite nel piano di miglioramento energetico) e già realizzate hanno consentito di ridurre i consumi energetici di 11.748 Tep, pari al 5,1% di quelli registrati nel 2013. Il piano di miglioramento prevede ulteriori iniziative di efficienza energetica (per circa 2.000 Tep) che consentiranno, sempre rispetto al 2013, un risparmio complessivo del 5,9% superando ampiamente il target del 5% fissato per il 2020.

Numerose iniziative di efficienza energetica sono effettuate anche presso imprese clienti/partner verso i quali il Gruppo mette a disposizione il proprio know-how: sono 25 gli accordi con associazioni di categoria e imprese del territorio in vigore a fine 2019. Tra le iniziative per promuovere l'efficienza energetica presso i clienti residenziali, si segnalano le offerte commerciali come Hera Led, Hera Thermo e Hera ContaWatt alle quali si aggiunge il nuovo report Diario dei consumi riprogettato nel 2019 con la collaborazione del Politecnico di Milano per sensibilizzare i clienti sul risparmio energetico e che poggia sui principi dell'economia comportamentale. Si tratta di un report gratuito a disposizione dei propri clienti gas, energia elettrica e teleriscaldamento che permette di confrontare i propri consumi con quelli di una famiglia simile. A fine 2019 sono il 20% i contratti gas ed energia elettrica che prevedono soluzioni di efficienza energetica.

Sempre in questo ambito si colloca l'attività di Hera Spa nei confronti del Gse ai fini dell'ottenimento dei certificati bianchi: sono dieci le nuove iniziative di efficienza energetica con modalità a consuntivo presentate nel 2019.

L'impegno del Gruppo per un uso intelligente dell'energia, e in particolare per contrastare il cambiamento climatico, si completa con il lancio della nuova offerta Hera Impronta Zero, l'acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili per il 74% dei consumi complessivi di Gruppo, la produzione di 6,5 milioni di mc di biometano dalla frazione organica dei rifiuti nella bioraffineria di Sant'Agata in

provincia di Bologna, la produzione di 584 GWh di energia rinnovabile e la riduzione del 22% dell'indice di intensità di carbonio della produzione di energia rispetto al 2013. Le tonnellate di gas serra complessivamente evitate grazie alle iniziative del Gruppo sono stimate in 2,3 milioni.

Uso efficiente delle risorse: 64,6% di raccolta differenziata; 72% tasso di riciclo imballaggi; avvio dell'attività di water management

Il 2019 ha registrato un ulteriore incremento della raccolta differenziata, giunta al 64,6% (media Italia 2018: 58,1%) e una contestuale riduzione del ricorso alla discarica per lo smaltimento dei rifiuti urbani che si attesta al 3,4% (media Italia 2018: 24%). Su questo aspetto Hera anticipa di quasi 20 anni l'obiettivo UE in materia di economia circolare e si posiziona ai livelli dei paesi europei più virtuosi.

Nel novembre dello scorso anno Hera ha pubblicato la decima edizione del report *Sulle tracce dei rifiuti*, verificato da Dnv-GI, fornendo così garanzia ai cittadini dell'effettivo recupero della raccolta differenziata e pari al 92%. Il report contiene il posizionamento del territorio servito da Hera rispetto agli obiettivi di riciclo definiti dalla UE nell'ambito del pacchetto sull'economia circolare: il tasso di riciclo complessivo, nel quale Hera con il 53% è già vicino all'obiettivo del 55% fissato per il 2025, e il tasso di riciclo degli imballaggi, dove il Gruppo con il 72% ha già raggiunto l'obiettivo fissato per il 2030. Sul fronte della prevenzione dei rifiuti, il Gruppo ha all'attivo numerosi progetti in partnership con circa 50 Onlus del territorio per il recupero di farmaci non scaduti, ingombranti ancora in buono stato, nonché cibo ancora edibile. Nel solo 2019 nell'ambito di questi progetti sono stati avviati al riuso farmaci non scaduti per un valore di oltre 668 mila euro, oltre 630 tonnellate di ingombranti e recuperati 9.700 pasti.

Sempre sul fronte dell'economia circolare si segnala l'incremento del recupero di materia ed energia negli impianti di selezione di Herambiente Spa, pari all'83% nel 2019 (era 77% nel 2018) e della plastica riciclata venduta dal Gruppo Aliplast, che nel 2019 è stata di 72,8 mila tonnellate (+22% rispetto al 2017, baseline degli impegni presi per il New Plastics Economy Global Commitment citato in precedenza).

Anche nel 2019 è proseguito l'impegno per la sostenibilità del comparto fognario-depurativo, con il piano pluriennale di adeguamento alla normativa degli agglomerati urbani >2.000 a.e.: a fine 2019 il 97,3% degli agglomerati risultano adeguati in termini di abitanti equivalenti (erano il 92,2% nel 2018). Importanti anche le iniziative per preservare la risorsa idrica, come l'avvio del progetto di water management interno, che ha permesso una riduzione del 5,5% dei consumi nel 2019 (rispetto alla baseline 2017) e il già citato Diario dei consumi che a partire da ottobre 2019 e in via sperimentale è stato diffuso anche a un campione di circa 80 mila clienti domestici del servizio idrico.

Innovazione e contributo allo sviluppo sostenibile del territorio: 78 milioni di euro di investimenti in innovazione e digitalizzazione; 2,1 miliardi di euro di valore economico distribuito al territorio; 69% il valore delle forniture locali

Significativi i risultati conseguiti dal Gruppo nel 2019 nelle aree Csv collegate allo sviluppo economico e occupazionale del territorio, all'innovazione e alla digitalizzazione, e alla tutela dell'aria e del suolo.

Il valore economico complessivamente distribuito al territorio è stato pari a 2.131 milioni di euro, pari al 78% del valore economico totale, segnando una crescita dell'11% rispetto al 2018. La quota distribuita ai fornitori locali è stata pari al 69% del totale e ha raggiunto i 695 milioni (+10% rispetto all'anno precedente) mentre l'indotto occupazionale è stimato in circa 8.400 persone; tali dati confermano il ruolo primario del Gruppo nello sviluppo del territorio. Relativamente all'indotto occupazionale si segnala l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati (pari a 875) che registrano un ulteriore incremento e che sono collegati alle forniture da cooperative sociali pari a 66,4 milioni di euro nel 2019.

In ambito innovazione gli investimenti sono pari a circa 78 milioni di euro dedicati a progetti in quattro ambiti: smart city, economia circolare, utility 4.0 e customer experience. Tra questi si segnala, in ambito smart city, l'isola ecologica smart e la dashboard a disposizione di Comuni, imprese e università per il monitoraggio della sostenibilità ambientale. Si segnalano anche i progetti, in ambito economia circolare, che mirano al recupero di energia dai fanghi prodotti dalla depurazione delle

acque reflue e alla loro riduzione, al riutilizzo delle acque in uscita dai depuratori e quelli che mirano alla produzione di biometano dagli scarti ligneo-cellulosici e di bioplastica dalla cellulosa.



Per quanto riguarda la digitalizzazione, oltre ai numerosi progetti rivolti alla ulteriore ottimizzazione dei processi operativi, anche attraverso strumenti evoluti di analisi dei dati, a vantaggio della sicurezza e continuità dei servizi, della qualità del lavoro e dell'efficienza interna, nel 2019 è proseguito lo sforzo nello sviluppo dei canali digitali di relazione con i clienti. Nel 2019 le app Acquologo e Rifiutologo hanno registrato oltre 200 mila utenti attivi e superato le 59 mila fotosegnalazioni da parte dei cittadini (+51% rispetto al 2018) mentre l'app My Hera dedicata ai clienti residenziali ha superato i 230 mila download. La digitalizzazione nelle relazioni con i clienti è anche caratterizzata dal costante incremento delle pratiche gestite attraverso il canale web: nel 2019 i clienti iscritti ai servizi on-line salgono al 23,8% mentre quelli che hanno richiesto la bolletta elettronica raggiungono quota 30,1%. L'impegno su questo fronte, unito all'attenzione alle comunità locali, si è tradotto nel 2019 nel lancio della terza edizione della campagna di promozione della bolletta elettronica, denominata Digi e Lode, destinando ulteriori 125 mila euro in premi economici per la digitalizzazione delle scuole del territorio. Per quanto riguarda la tutela dell'aria si confermano i risultati positivi relativamente alle performance ambientali dei termovalorizzatori del Gruppo, che anche nel 2019 hanno registrato livelli di emissioni in atmosfera molto contenute e mediamente inferiori dell'86% rispetto ai limiti di legge, e della centrale di cogenerazione di Imola con concentrazioni medie di PM₁₀ inferiori del 99% rispetto ai limiti. Infine, per quanto riguarda la tutela del suolo si segnala che le progettazioni realizzate da HeraTech nel 2019 hanno comportato un riutilizzo di suolo per il 77% del totale.

I risultati conseguiti in termini di valore condiviso generato integrano quelli relativi ai seguenti ambiti che completano il profilo della responsabilità sociale e della sostenibilità del Gruppo.

- Grazie ai programmi di sensibilizzazione e all'adozione della certificazione Ohsas 18001/Iso 45001, che copre l'83% dei lavoratori del Gruppo, nel 2018 l'indice di frequenza degli infortuni ha registrato un'ulteriore flessione portandosi a 14,1 (era 15,7 nel 2018). Una riduzione si registra anche limitando l'analisi alla popolazione degli operai. Nel 2019 il sistema di welfare Hextra ha visto la fruizione da parte dei lavoratori di oltre 4,5 milioni di euro; sono pari all'98,8% i lavoratori che vi hanno aderito. La formazione rimane a livelli elevati: nel 2019 sono state quasi 29 le ore medie di formazione procapite. È aumentata la soddisfazione dei lavoratori (Esi pari a 68/100 nell'ottava indagine sul clima interno) così come l'incidenza degli obiettivi di sostenibilità nel sistema balanced scorecard collegato al sistema incentivante che coinvolge tutto il management: nel 2019, il 34% della retribuzione variabile dei dirigenti e quadri del Gruppo era collegata a progetti-obiettivo di sostenibilità con un peso dei progetti-obiettivo di sostenibilità orientati alla creazione di valore condiviso pari al 20% (era il 17% nel 2018).
- Anche nel 2019, lo standard di qualità dei canali di contatto con i clienti si è mantenuto elevato: il tempo medio di attesa al call center si è attestato a 27 secondi per i clienti residenziali e a 24 secondi per i clienti business. Il tempo medio di attesa agli sportelli è stato nel 2019 di 9,4 minuti. L'indagine realizzata nel 2019 sulla qualità dei servizi forniti dal Gruppo (oltre 7.000 le interviste effettuate ai clienti residenziali) ha evidenziato un indice di soddisfazione dei clienti elevato (73/100) e superiore di due punti a quello dell'anno precedente.

- Nel 2019, nella selezione dei fornitori il Gruppo ha utilizzato il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa per l'84% delle gare a evidenza pubblica e nel 68% degli affidamenti complessivi (in termini di valore). In entrambi i casi, il punteggio medio riservato ad aspetti sociali e ambientali è stato pari a circa 34/100. Il monitoraggio dei fornitori focalizzato sulla responsabilità sociale nei confronti dei lavoratori è proseguito anche nel 2019 così come il monitoraggio del fenomeno infortunistico dei principali fornitori (quelli coinvolti sono stati il 77% del valore delle forniture di servizi e lavori più rilevanti sotto il profilo della sicurezza sul lavoro). Il 2019 ha visto anche l'attivazione di un progetto finalizzato a inserire nelle linee guida per gli approvvigionamenti del Gruppo criteri coerenti con i principi dell'economia circolare: sono state identificate le tipologie merceologiche di acquisto prioritarie sulle quali applicare, a partire dal 2020, il primo set di 20 criteri di circolarità individuati utilizzabili nella selezione dei fornitori.
- Le attività di dialogo con la comunità locale hanno visto nel 2019 l'avvio a Bologna e Rimini del nuovo modello di HeraLAB, lo strumento che Hera mette a disposizione dei territori in cui opera per attivare un canale strutturato di ascolto e dialogo con le comunità locali. Ogni LAB è formato da 12 rappresentanti dei portatori d'interesse locali nominati dal Consiglio d'Amministrazione di Hera. I LAB si sono riuniti quattro volte nel corso del 2019 giungendo a co-progettare insieme a Hera dieci iniziative locali che saranno realizzate nel biennio 2020-2021.
- Infine, il 2019 ha visto ancora una volta Hera in prima linea nell'adozione di strumenti finanziari sostenibili. Dopo avere lanciato il primo green bond italiano nel 2014 e la linea di credito Esg del 2018, nel luglio 2019 Hera ha lanciato un nuovo green bond per complessivi 500 milioni di euro rimborsabili in otto anni per finanziare investimenti in tre ambiti (efficienza energetica, economia circolare e gestione sostenibile delle risorse idriche) in coerenza con i green bond principles. Il bilancio di sostenibilità 2019 contiene una sezione dedicata alla rendicontazione dei fondi allocati a ogni intervento e alle performance ambientali raggiunte. Anche questa sezione è sottoposta alla verifica da parte della società di revisione del bilancio di sostenibilità.

