



## 2023 BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

La creazione di valore condiviso  
e il coinvolgimento degli stakeholder:  
il racconto di un'impresa impegnata  
a lasciare il segno. Ma non l'impronta



# SOMMARIO

## INTRODUZIONE

PAG. 2

### 1. STRATEGIA SOSTENIBILE E VALORE CONDIVISO

Il nostro impegno per la just transition .....	8
Il valore condiviso .....	10

## LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO

PAG. 12

### 2. PERSEGUIRE LA NEUTRALITÀ DI CARBONIO

Promozione dell'efficienza energetica .....	14
Transizione energetica e rinnovabili .....	18

### 3. RIGENERARE LE RISORSE E CHIUDERE IL CERCHIO

Transizione verso un'economia circolare .....	28
Gestione sostenibile della risorsa idrica .....	38
Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità .....	42

### 4. ABILITARE LA RESILIENZA E INNOVARE

Innovazione e digitalizzazione .....	48
Sviluppo economico e inclusione sociale .....	52
Sviluppo dell'occupazione e nuove competenze .....	54
Resilienza e adattamento .....	58

## CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

PAG. 60

### 5. GOVERNANCE E CREAZIONE DI VALORE

Gestione della sostenibilità e dei rischi .....	62
Valore economico per gli stakeholder .....	64
Dialogo con gli stakeholder .....	66
Azionisti e finanziatori .....	68

### 6. CLIENTI

Clienti .....	72
Qualità del servizio .....	73
Costo dei servizi .....	74
Sicurezza e continuità del servizio .....	76
Relazioni con i clienti .....	78

### 7. PERSONE

Lavoratori .....	82
Welfare .....	83
Gestione delle competenze, formazione e sviluppo delle persone .....	84
Salute e sicurezza .....	86

### 8. FORNITORI

Fornitori .....	90
Gestione dei contratti .....	91
Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori .....	92

La Tassonomia europea delle attività ecosostenibili .....	94
---	----

INTRODUZIONE

# STRATEGIA SOSTENIBILE E VALORE CONDIVISO

**776,0**  
MILIONI DI EURO

**MOL A VALORE CONDIVISO**  
il 52% del totale  
(+16% rispetto al 2022).  
64% al 2027, 70% al 2030



**558,4**  
MILIONI DI EURO

**INVESTIMENTI**  
a valore condiviso,  
il 69% del totale.  
>70% investimenti  
Csv tra il 2023 e il 2027

**92%**

**INVESTIMENTI ALLINEATI  
ALLA TASSONOMIA UE**  
sugli ammissibili. Sono pari  
a 454,7 milioni di euro



HERA

## CODICE ETICO PURPOSE DRIVEN

ispirato allo Scopo aziendale inserito  
nello Statuto dal 2021



## SCIENCE-BASED TARGET VALIDATI

-14% al 2023 le emissioni di gas serra  
rispetto al 2019 (37% al 2030)



## NEW PLASTICS ECONOMY GLOBAL COMMITMENT DELLA FONDAZIONE ELLEN MACARTHUR

Hera unica utility italiana partecipante: +42%  
di plastica riciclata al 2023 rispetto al 2017



## DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX

Hera per il quarto anno consecutivo negli indici  
World ed Europe



# NON SOLO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

I NOSTRI REPORT TEMATICI

 [www.gruppohera.it/report](http://www.gruppohera.it/report)

(dati 2022)

## SULLE TRACCE DEI RIFIUTI

PER DARE VALORE ALLA  
RACCOLTA DIFFERENZIATA



# 89%

RACCOLTA DIFFERENZIATA  
RECUPERATA



# 142

IMPIANTI DI RECUPERO  
DESTINATARI DELLA RACCOLTA  
DIFFERENZIATA

## IN BUONE ACQUE

TUTTO (E DI PIÙ) SULLA QUALITÀ DELL'ACQUA  
A KM ZERO



# 99,9%

ANALISI CONFORMI ALLA LEGGE



# 477

MILIONI LE BOTTIGLIE  
DI PLASTICA EVITATE CON  
L'ACQUA DI RUBINETTO

VEDI ANCHE...



- Bilancio di sostenibilità completo (Dnf ai sensi del D.Lgs. 254/16)
- Csv report (Focus sul Valore condiviso)
- Data center (risultati 2005-2023)

 [bs.gruppohera.it](http://bs.gruppohera.it)

# HIGHLIGHT 2023

## LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO...

### PERSEGUIRE LA NEUTRALITÀ DI CARBONIO



**-14%**

EMISSIONI DI GAS SERRA VS 2019 CON METODOLOGIA SBTi

(Scopo 1+2+3 da vendita di energia elettrica e gas downstream; esclusi servizi di ultima istanza gas)



**8,5 MLN MC**

la produzione di biometano e numerosi progetti in corso per lo sviluppo di idrogeno e fotovoltaico

**100%**

ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE per alimentare i consumi interni



### RIGENERARE LE RISORSE E CHIUDERE IL CERCHIO



**61%** TASSO DI RICICLO DEI RIFIUTI URBANI già raggiunto l'obiettivo UE 2025



**84,6 MILA TONNELLATE** di plastica riciclata da Aliplast (+42% rispetto al 2017)



**-21,5%** CONSUMI INTERNI DI ACQUA rispetto al 2017

### ABILITARE LA RESILIENZA E INNOVARE



**148,2 MILIONI DI EURO**

investimenti in innovazione in due ambiti: transizione ecologica e trasformazione digitale

**9,7**

MILA IMPIANTI TELECONTROLLATI (+8% rispetto al 2022)



**340**

MILIONI IL VALORE DELLE BOLLETTE RATEIZZATE (+10% rispetto al 2022)



# ...CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

## GOVERNANCE E CREAZIONE DI VALORE

**2.310**  
MILIONI DI EURO  
valore economico  
distribuito agli  
stakeholder del territorio



**815,8**  
MILIONI DI EURO  
gli investimenti  
operativi lordi totali



**57%**  
DEL DEBITO FINANZIATO  
CON STRUMENTI ESG  
e un nuovo  
Sustainability-linked bond



## CLIENTI

**73/100**  
SODDISFAZIONE  
DEI CLIENTI



**-21%** DELLA MEDIA ITALIANA  
il costo del servizio  
d'igiene urbana per le famiglie



**96,5%** CHIAMATE AL PRONTO  
INTERVENTO GAS  
con arrivo entro 60 minuti  
(obbligo di servizio: 90%)



## PERSONE

**31,5**  
ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE  
(erano 30,8 nel 2022)



**10,2**  
INDICE DI FREQUENZA  
DEGLI INFORTUNI  
(era 10,5 nel 2022)



**81%**  
LAVORATORI  
in società con certificazione per la  
parità di genere UNI/PdR 125:2022



## FORNITORI

**87%**  
VALORE DELLE GARE PUBBLICHE  
con offerta economicamente più vantaggiosa



**66%**  
DEGLI AFFIDAMENTI TOTALI  
con il criterio dell'offerta  
economicamente più vantaggiosa



**39/100** PUNTEGGIO MEDIO  
assegnato alla sostenibilità  
nel totale degli affidamenti con offerta  
economicamente più vantaggiosa



# LETTERA AGLI STAKEHOLDER



I numeri e gli approfondimenti contenuti in questo bilancio raccontano e fotografano in modo trasparente il nostro impegno verso gli stakeholder e rendono tangibile il ruolo che la nostra Azienda ricopre per i territori serviti e non solo.

Fare impresa e contribuire alla sostenibilità, infatti, sono obiettivi che procedono insieme nel nostro Gruppo, si alimentano a vicenda, creando un circuito virtuoso che trova piena evidenza nella creazione di valore condiviso quantificato attraverso la quota di margine operativo lordo che deriva dalle attività di business che rispondono anche agli obiettivi dell'Agenda ONU al 2030. **Nel 2023 il Mol a valore condiviso è salito a 776 milioni di euro**, il 16% in più rispetto al 2022, e corrisponde al **52% del margine operativo lordo complessivo**.

**776,0**  
MILIONI DI EURO  
il margine operativo  
lordo generato  
a valore condiviso  
(il 52% del totale)

In particolare, questo bilancio rendiconta puntualmente i risultati raggiunti sui tre driver del valore condiviso, a partire dai progetti che puntano a **perseguire la neutralità di carbonio** e che ci hanno consentito di raggiungere, già nel 2023, una riduzione del 14% delle emissioni di gas serra (rispetto al 2019), in linea con l'obiettivo del 37% al 2030, considerando sia le emissioni del nostro Gruppo sia quelle dei nostri clienti. Per quanto riguarda **rigenerare le risorse e chiudere il cerchio**, i nostri consumi interni di acqua sono scesi di oltre il 21% (rispetto al 2017), mentre il tasso di riciclo dei rifiuti urbani è salito al 61%, superando con anni di anticipo l'obiettivo UE al 2025. Importanti anche i risultati raggiunti sul fronte **della resilienza e dell'innovazione**, con oltre 148 milioni di euro investiti per abilitare la transizione ecologica e la trasformazione digitale. Perché è sempre più indispensabile investire preventivamente per rendere i nostri impianti e le nostre reti in grado di resistere agli effetti del cambiamento climatico, come ci ha dimostrato anche l'emergenza che ha colpito l'Emilia-Romagna nel maggio 2023.



**ENERGIA,  
AMBIENTE,  
TERRITORIO  
(E IMPRESA):**  
i tre driver per  
la creazione  
di valore condiviso

Un impegno che trova conferme anche nel nostro piano industriale, con il margine operativo lordo a valore condiviso che **nel 2027 arriverà al 64% del totale superando il miliardo di euro**, con un tasso di crescita in arco piano del 55% in valore assoluto, addirittura superiore a quello del Mol complessivo.

Un percorso verso una crescita continua e riconosciuta da S&P Global che ci ha incluso, per il quarto anno consecutivo, nel Dow Jones Sustainability Index World e Europe, raggiungendo la valutazione tra le più elevate a livello mondiale dal punto di vista della sostenibilità nel settore multi & water utilities. È motivo di orgoglio per noi e pensiamo lo possa essere anche per tutti i nostri stakeholder.

Nel piano industriale abbiamo pianificato **4,4 miliardi di investimenti nel quinquennio 2023-2027** e di questi oltre il 70% è destinato a progetti di sostenibilità a beneficio delle comunità servite. Quasi la metà inoltre va ad aumentare la resilienza delle nostre infrastrutture al fine di garantire qualità e continuità dei nostri servizi, anche in condizioni climatiche avverse come quelle sperimentate negli ultimi anni.

Insieme al **valore economico distribuito** agli stakeholder del territorio (2,3 miliardi di euro solo nel 2023), i risultati rendicontati in questo bilancio sono esempi concreti del supporto fornito dalla nostra Azienda ai territori e alle comunità verso un modello di sviluppo circolare e una transizione green.



**TRANSIZIONE  
ECOLOGICA**  
numerosi progetti  
sostenuti dal Pnrr

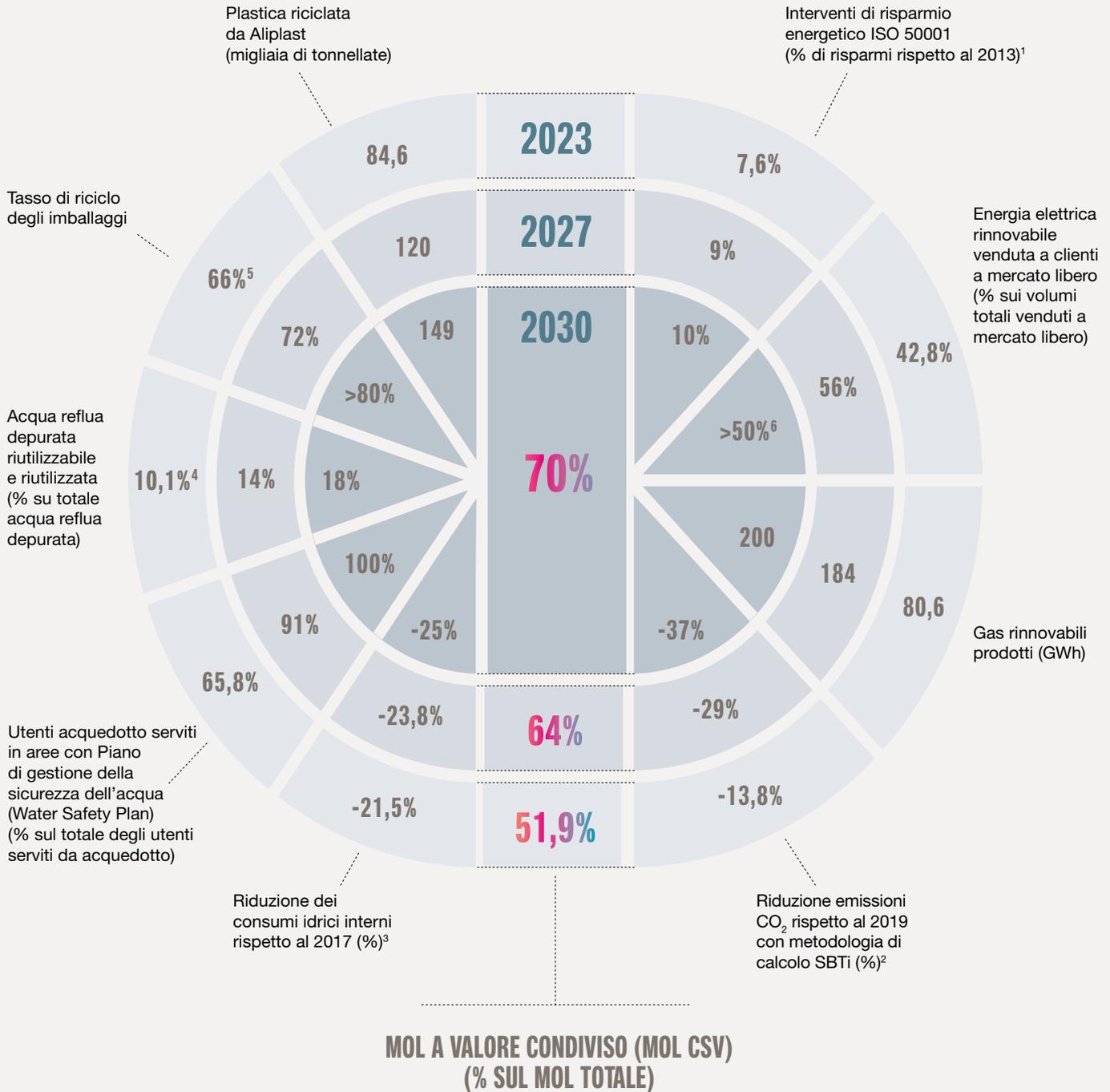
**CRISTIAN FABBRI**

Presidente Esecutivo

**ORAZIO IACONO**

Amministratore Delegato

# INDICATORI CHIAVE DEL VALORE CONDIVISO



<sup>1</sup> Dati riferiti a Hera Spa, Inrete Distribuzione Energia, AcegasApsAmga, Marche Multiservizi, Herambiente, Hestambiente, Herambiente Servizi Industriali e Frullo Energia Ambiente. <sup>2</sup> Scopo 1+2+3 vendita di energia elettrica e gas downstream. I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di gas metano per il 2023 non considerano gli aumenti transitori delle emissioni collegate ai servizi di ultima istanza del gas. <sup>3</sup> Dato riferito ai consumi di acqua da acquedotto civile e industriale delle unità di business del Gruppo maggiormente idroesigenti servite da Hera Spa in Emilia-Romagna. <sup>4</sup> Dato riferito a Hera Spa, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi. <sup>5</sup> Dato 2022 (il dato 2023 sarà disponibile nel report Sulle tracce dei rifiuti). <sup>6</sup> In linea con i science-based targets validati.

# IL NOSTRO IMPEGNO PER LA JUST TRANSITION

Orientata alle dimensioni indicate dalle tre “P” (**pianeta, persone e prosperità**), così come previsto nel proprio Statuto, Hera ne sposa una concezione integrata che, oltre a guidare il modello di business e lo sviluppo sostenibile del Gruppo, è divenuta il tratto culturale distintivo cui la stessa Unione europea ha più recentemente consacrato il proprio impegno per la carbon neutrality del Vecchio Continente.

## STRATEGIA

In piena sintonia con Bruxelles, dunque, anche il Gruppo Hera è impegnato per un cambiamento del sistema che leghi le proprie chance di successo all’armonia con la quale è perseguito, nella convinzione che nessun passo in avanti, tanto più se caratterizzato da innovazioni tecnologiche dirimpenti, potrà mai essere duraturo e fruttifero se non sarà, fino in fondo, condiviso da tutti. Ciò si traduce nelle **numerose iniziative** rendicontate nelle pagine di questo bilancio e **con le quali Hera intende concretamente contribuire all’obiettivo comunitario della cosiddetta “Just Transition”**, una transizione – cioè – capace di saldare azione per il clima e inclusione sociale.

Nel progettare e rendicontare tali iniziative, in particolare, Hera dà seguito al proprio **Codice etico**, e si riconosce operativamente nel framework definito dal Grantham Research Institute on Climate Change and the Environment e dalla London School of Economics and Political Science, un documento che guida investitori e aziende attraverso tutte le dimensioni da presidiare nell’interesse di una transizione che abbia davvero un volto umano.

## LAVORATORI

In questo contesto, l’importanza assunta dalle persone di Hera, lavoratrici e lavoratori del Gruppo, diventa essenziale, e non a caso Hera ne ha fatto il perno imprescindibile del suo Codice etico, un documento – peraltro – che nasce da un ascolto interno all’impresa. Un’attenzione alle persone testimoniata anche dalle periodiche indagini di clima che coinvolgono tutta la popolazione aziendale e i cui risultati rappresentano la base per mettere in campo sempre nuove azioni di miglioramento.

Senza ricorrere ad ammortizzatori sociali, il Gruppo continua a garantire alti livelli di **stabilità occupazionale**, con il 95,4% delle lavoratrici e dei lavoratori inquadrato a tempo indeterminato, e un **welfare aziendale flessibile**, modulato sulle esigenze e sulle scelte del singolo lavoratore. E non finisce qui: dato che la transizione è un’operazione anzitutto umana, Hera fin dal 2006 ha collegato i **sistemi di incentivazione agli obiettivi di sostenibilità** e dal 2016 alla **creazione di valore condiviso**, sviluppando nuove competenze e continuando a investire sulla sicurezza, per non dire dell’impegno teso a consolidare equilibri di genere, tutela delle diversità e politiche di inclusione. Centrale, in tutto questo, il tema del **reskilling**, a cui Hera lavora nella consapevolezza che i tanti mestieri implicati dai suoi diversi business sono e saranno soggetti a un’evoluzione che dev’essere anticipata e governata, anche cogliendo e valorizzando le opportunità derivanti dalla presenza in azienda di vecchie e nuove generazioni. Già oggi, ad esempio, la crescente digitalizzazione di attività e processi ha come punto di riferimento l’approccio alla **Corporate digital responsibility** al fine di prevenire le impronte ambientali e sociali, massimizzando i benefici per tutti gli stakeholder coinvolti.

## FORNITORI

In linea con il proprio Codice etico, Hera si impegna affinché i propri fornitori operino in un quadro di assoluta legalità, nella piena **tutela dei diritti umani e dell’ambiente** e nel segno di una **strategia orientata allo sviluppo sostenibile dei territori serviti**, cui – non a caso – viene trasferito il 71% della ricchezza complessivamente prodotta dal Gruppo. La multiutility si pone

**LA TRANSIZIONE GIUSTA**  
è un’operazione anzitutto  
**UMANA**

**LE PERSONE**  
di Hera al centro del nuovo  
**CODICE ETICO**

**I FORNITORI**  
sono partner anche della responsabilità sociale d’impresa

altresi come un **partner della crescita che abilita il proprio fornitore**, consentendogli l'accesso a conoscenze e tecnologie capaci di migliorarne le prestazioni e consolidarne le prospettive future. Anche negli appalti, inoltre, Hera persegue condizioni di lavoro stabile, con clausole di **salvaguardia dell'occupazione** che proteggono i redditi delle famiglie coinvolte. Oggetto di un monitoraggio dedicato – volto a verificarne, incentivarne e premiarne i risultati in termini di **responsabilità sociale d'impresa** – i fornitori rappresentano, infine, un anello fondamentale di quella catena del valore lungo la quale Hera intende perseguire la riduzione delle emissioni climalteranti e promuovere l'economia circolare.

## COMUNITÀ LOCALI

La logica di squadra permea anche il più ampio rapporto con le comunità locali, alla cui transizione Hera contribuisce con i propri servizi, continuando a **investire per innovare un patrimonio infrastrutturale** che sarà sempre più decisivo per affrontare le sfide, anzitutto climatiche, dei prossimi anni. Il Gruppo coinvolge, inoltre, i diversi attori del territorio in tanti progetti dedicati all'ambiente, all'inclusione sociale e alla digitalizzazione, corroborando così – nel segno del 17esimo obiettivo di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite dedicato alle partnership – la resilienza complessiva del proprio sistema socio-economico. Questi progetti si aggiungono agli HeraLAB, veri e propri strumenti di ascolto tesi a coinvolgere gli stakeholder delle comunità servite nella definizione di nuove azioni migliorative.

## CLIENTI

Hera si impegna affinché le proprie forniture siano accessibili anche alle categorie sociali più deboli, con tutele ulteriori a quelle previste per legge e protocolli specifici attivati di concerto con le amministrazioni locali per evitare, anche a fronte del caro-energia, morosità e distacchi. Hera lavora inoltre per **trasformare tutti i propri clienti nei protagonisti della transizione**, favorendo comportamenti di consumo responsabili e consapevoli e abilitando famiglie e aziende all'efficienza energetica, alle energie rinnovabili e all'economia circolare.

## POLICY E PARTNERSHIP

In collaborazione con la propria associazione di categoria Utilitalia, ma anche con il mondo accademico, Hera è impegnata ad **umentare la qualità del dibattito pubblico** sui temi della transizione, portando in dote esperienze concrete ed evidenze scientifiche e mettendo il proprio know-how a disposizione del legislatore, affinché possano derivarne cornici normative sempre più adeguate all'obiettivo di una transizione non soltanto ambientalmente efficace, ma anche armonica, inclusiva ed equa.

## AZIONE PER IL CLIMA E INCLUSIONE SOCIALE

Implicitamente presente anche nelle precedenti edizioni del bilancio, la rendicontazione relativa alle dimensioni della Just Transition dal 2021 viene sempre più evidenziata e tematizzata in quanto tale. Essa, in particolare, abbraccia l'intera sezione **“Con gli attori del cambiamento”**, nonché la trattazione di alcune aree d'impatto del driver per la creazione di valore condiviso dedicato ad **“Abilitare la resilienza e innovare”**, con particolare riferimento a sviluppo dell'occupazione e nuove competenze e inclusione sociale. Ne emerge una narrazione che percorre, più o meno sottotraccia, la gran parte del bilancio, configurandosi non già come suo argomento ulteriore, bensì come chiave di lettura trasversale, che qualifica l'impegno per la transizione complessivamente profuso dal Gruppo Hera.

## I SERVIZI

del Gruppo Hera come  
fattore abilitante la  
transizione ecologica

## JUST TRANSITION

Una nuova chiave di  
lettura dei risultati  
conseguiti

# IL VALORE CONDIVISO

## IL NOSTRO APPROCCIO AL VALORE CONDIVISO

La creazione di valore condiviso (Csv) è determinata da tutte le attività e i progetti che generano margini operativi e che rispondono alle priorità dell'“Agenda Globale”, ossia a quelle **call to action al cambiamento nella direzione della sostenibilità** e per gli ambiti di competenza di Hera, indicate dalle politiche a livello internazionale (Agenda ONU 2030 in primis), nazionale e regionale e dai megatrend. Tale definizione di Csv è il risultato del percorso avviato nel 2016 che ha portato all'identificazione dell'approccio di Hera alla creazione di valore condiviso come **nuovo indirizzo della strategia futura**, in coerenza con gli obiettivi dell'Agenda ONU al 2030. Questo approccio ha determinato negli ultimi anni **un rinnovamento del bilancio di sostenibilità**, permettendo di rappresentare progetti e attività nella direzione del Csv e di calcolarne il **contributo alla generazione del margine operativo lordo**.



**54**  
**“FAREMO...”**  
 per contribuire  
 a 11 obiettivi  
 dell'Agenda ONU 2030

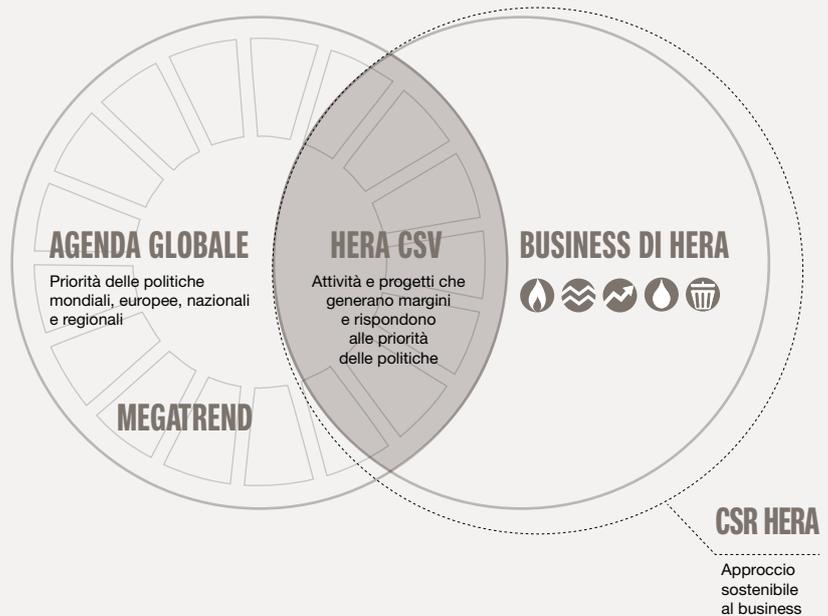
## LA RELAZIONE TRA CSR E CSV SECONDO HERA

Dal 2016 l'approccio alla responsabilità sociale d'impresa (Csr) e alla sostenibilità di Hera si è arricchito della prospettiva di creazione di valore condiviso (Csv) che è andata ad aggiungersi alla già prevista integrazione della sostenibilità nella strategia e nelle attività di business.

A oggi quindi l'approccio del Gruppo Hera alla sostenibilità si traduce in attività e progetti che:

- migliorano le proprie performance di sostenibilità ambientale e sociale relative prevalentemente ai business gestiti (anche, ma non solo, in relazione alla legge e alla regolazione di settore) (Csr);
- generano margini operativi rispondendo alle priorità dell'“Agenda Globale” (Csv).

Quest'ultimo punto rappresenta quindi un'importante evoluzione dell'approccio originario alla Csr del Gruppo Hera che potrà aumentare il valore condiviso generato, agendo sulla sovrapposizione tra business e priorità dell'“Agenda Globale”.



## IL VALORE CONDIVISO E LA PROSPETTIVA DI HERA

Le necessità di cambiamento nella direzione della sostenibilità contenute nell'“Agenda Globale” rappresentano delle call to action per il Gruppo Hera e nello stesso tempo delle sfide e opportunità che sono sintetizzate in un framework di riferimento (framework Csv) che viene **periodicamente verificato e aggiornato per tenere conto dei mutamenti del contesto esterno**. L'ultima revisione che ha portato il framework Csv al suo stato attuale è avvenuta nel 2020, mentre nel corso del 2023 è proseguito il percorso di analisi dell'“Agenda Globale” attraverso l'approfondimento delle politiche globali, europee, nazionali e regionali. **Il framework Csv si compone di tre driver** (Perseguire la neutralità di carbonio, Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio e Abilitare la resilienza e innovare) declinati in nove aree di impatto e, nell'aprile 2021, **è stato inserito nel concetto di corporate purpose** introdotto nello Statuto dall'Assemblea dei soci di Hera Spa.

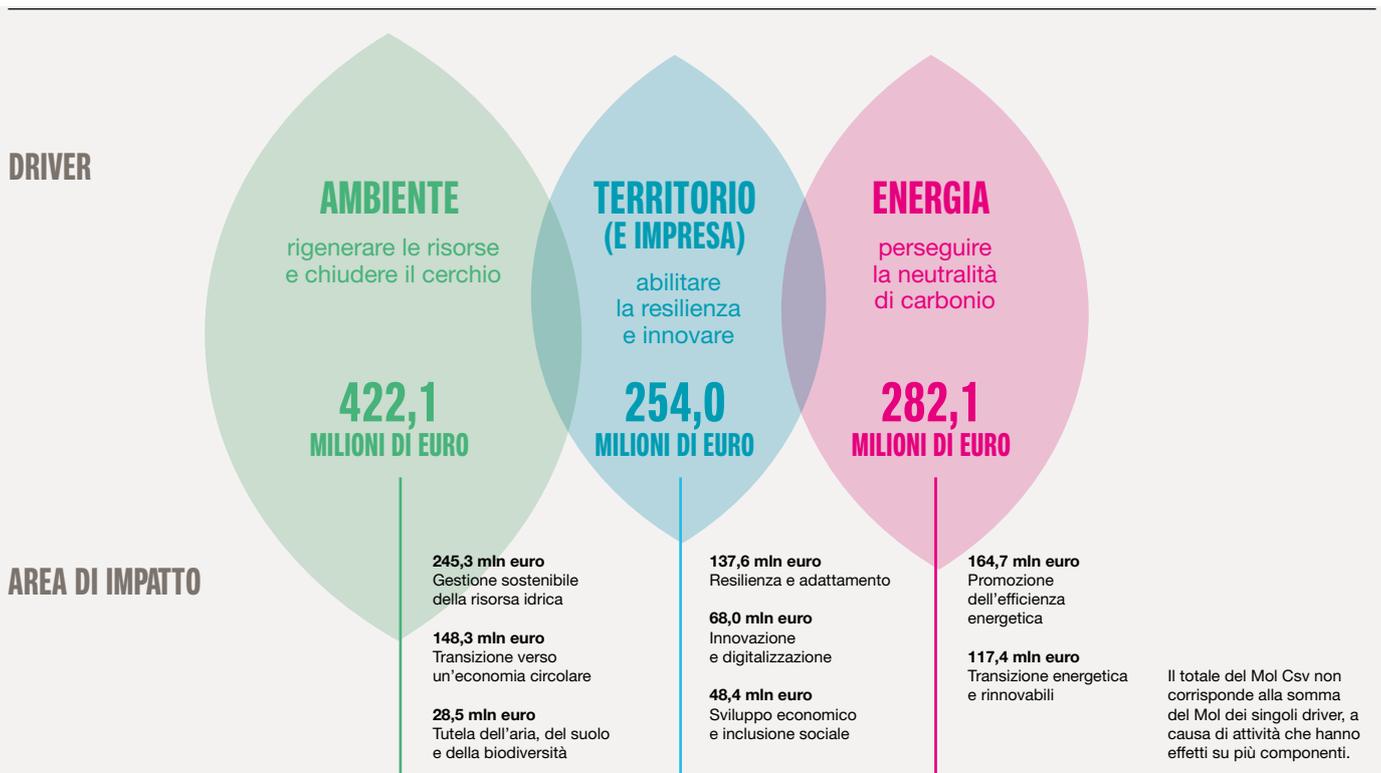


Per saperne di più,  
 scarica il Csv report  
 2023  
 > [bs.gruppohera.it](https://bs.gruppohera.it)

## IL MARGINE OPERATIVO LORDO A VALORE CONDIVISO (MOL CSV)

Le attività multiutility di Hera si integrano fortemente nel tessuto socio-economico del territorio. La valorizzazione del Mol a valore condiviso (Mol Csv) introdotta per la prima volta nel 2016 rappresenta la porzione di margine operativo lordo imputabile ad attività che **rispondono alle necessità di cambiamento nella direzione della sostenibilità** indicate dall'“Agenda Globale”. La metodologia di calcolo del Mol Csv prevede **criteri specifici**. Attraverso un'analisi di tutte le attività gestite dal Gruppo Hera sono identificate quelle coerenti con i driver e le aree di impatto del valore condiviso e viene valorizzato il relativo margine operativo lordo prodotto. Dal 2019, il Mol Csv è oggetto di **verifica da parte di una società di revisione esterna**.

**776,0**  
MILIONI DI EURO  
MOL CSV  
(52% del totale)



### AGENDA ONU 2030



## MOL CSV 2023: +16% RISPETTO AL 2022

Nel 2023 il Mol a valore condiviso è **776,0 milioni di euro** (52% del totale), +16% rispetto al 2022. Escludendo l'incremento straordinario e non ricorrente del Mol relativo ai mercati a ultima istanza (default, fui e salvaguardia), il Mol Csv si attesterebbe al 55,6% del totale, in linea con il piano industriale 2023-2027 che lo proietta a circa il 64% del totale. Il ruolo più importante nella creazione di valore condiviso è svolto da attività e progetti che rispondono alle call to action dell'“Agenda Globale” per il driver ambiente (54% del totale). Nel 2023 il **69% degli investimenti** del Gruppo (558,4 milioni di euro) è consuntivato nei driver e nelle aree d'impatto Csv: 371,2 milioni nell'area Abilitare la resilienza e innovare, 356,0 in Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio e 170,6 in Perseguire la neutralità di carbonio. Il totale degli investimenti a valore condiviso non corrisponde alla somma dei singoli driver, a causa di investimenti riconducibili a più driver.

**INVESTIMENTI CSV**  
**558,4**  
MILIONI DI EURO  
(69% del totale)



LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO

# PERSEGUIRE LA NEUTRALITÀ DI CARBONIO



**100%** ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE  
per alimentare i consumi interni

**-7,6%**

**CONSUMI  
DI ENERGIA**  
rispetto al 2013



**1.130**

**CABINE SECONDARIE**  
per supportare l'elettrificazione  
dei consumi e la generazione  
diffusa di energia rinnovabile



**43%**

**ENERGIA ELETTRICA  
RINNOVABILE**  
venduta a mercato libero

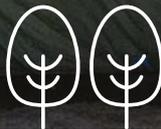


**36%**

contratti energy con  
**ALMENO UNA SOLUZIONE  
DI EFFICIENZA ENERGETICA**  
(% sul totale dei contratti famiglie  
a mercato libero)

**1,9**

**MILIONI  
DI TONNELLATE**  
di gas serra evitate



**8,5** MILIONI MC  
**PRODUZIONE DI BIOMETANO**  
e numerosi progetti in corso per  
lo sviluppo di idrogeno e fotovoltaico

**-14%**

**EMISSIONI DI GAS SERRA VS 2019  
CON METODOLOGIA DI CALCOLO SBTi**

(Scopo 1+2+3 da vendita di energia elettrica e gas downstream;  
esclusi servizi di ultima istanza gas)



# OBIETTIVI

## AVEVAMO DETTO DI FARE...

### Promozione dell'efficienza energetica

**-8,6%** **CONSUMI ENERGETICI** di Gruppo al 2026 e -10% al 2030 rispetto al 2013

### Transizione energetica e rinnovabili

**44%** **ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE VENDUTA** a mercato libero nel 2026



## BIOMETANO E IDROGENO

12 milioni di metri cubi la produzione di biometano al 2026 e oltre 30 milioni al 2030. Proseguire con le iniziative di sviluppo dell'idrogeno



## SVILUPPO FOTOVOLTAICO

oltre 90 MW la potenza fotovoltaica installata e 2.300 impianti fotovoltaici venduti al 2026. Sviluppo delle comunità energetiche



### Mitigazione dei cambiamenti climatici

**-37%** **EMISSIONI DI GAS SERRA** (Scopo 1+2+3 da vendita energia elettrica e gas downstream) al 2030 con metodo SBTi rispetto al 2019. Avviare il progetto Hera Net Zero



# RISULTATI

## ABBIAMO FATTO...

**-7,6%** **CONSUMI ENERGETICI** di Gruppo nel 2023 grazie agli interventi realizzati, -8,1% con gli interventi già pianificati



**42,8%** **ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE VENDUTA** a mercato libero nel 2023



## BIOMETANO E IDROGENO

8,5 milioni di metri cubi la produzione di biometano nel 2023. Proseguite le iniziative di sviluppo dell'idrogeno verde:

- ottenuta l'autorizzazione per l'impianto power-to-gas di Bologna;
- avviata la progettazione degli impianti di produzione di idrogeno a Modena e Trieste



## SVILUPPO FOTOVOLTAICO

- avviate azioni per lo sviluppo del fotovoltaico in siti Hera e in altre aree: 5,1 MW installati al 2023 (+3 MW rispetto al 2022) e avviate numerose iniziative;
- oltre 2.400 pannelli venduti ai clienti (13,3 MW al 2023);
- completato il primo progetto di autoconsumo collettivo a Bologna



**-14%** **EMISSIONI DI GAS SERRA** al 2023 rispetto al 2019 (esclusi servizi di ultima istanza gas). Avviato il progetto Hera Net Zero: approfonditi gli scenari e le leve di decarbonizzazione



# TARGET FUTURI

## FAREMO...

**-9%** **CONSUMI ENERGETICI** di Gruppo al 2027 e -10% al 2030 rispetto al 2013

**56%** **ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE VENDUTA** a mercato libero nel 2027



## GAS RINNOVABILI

184 GWh di gas rinnovabili prodotti/anno entro il 2027:

- 17 milioni di metri cubi la produzione di biometano;
- 770 tonnellate di idrogeno verde



## SVILUPPO FOTOVOLTAICO

al 2027:

- 152 MW la potenza fotovoltaica installata in siti Hera e in altre aree (discariche esaurite, impianti ciclo idrico, parchi agrivoltaici, Energy Park, ecc...);
- 150 MW la potenza fotovoltaica degli impianti venduti e con lo sviluppo delle comunità energetiche



**-37%** **EMISSIONI DI GAS SERRA** (Scopo 1+2+3 da vendita energia elettrica e gas downstream) al 2030 con metodo SBTi rispetto al 2019. Definire l'impegno Net Zero per il Gruppo Hera e il Piano di transizione climatica 1,5 °C



✓ Risultato raggiunto o in linea con la programmazione - Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su [bs.gruppohera.it](https://bs.gruppohera.it)



# PROMOZIONE DELL'EFFICIENZA ENERGETICA

## IL CONTESTO INTERNAZIONALE



### PERCHÉ È IMPORTANTE

Tra pandemia, instabilità geopolitica e crisi globali delle catene di fornitura, gli ultimi anni sono stati segnati da un'elevata volatilità dei prezzi dell'energia, e difficoltà per alcuni paesi a garantirsi **sicurezza e indipendenza energetica**. L'efficienza non è solo uno strumento essenziale per far fronte a questa instabilità, riducendo la dipendenza dall'acquisto di energia da fonti fossili estere, ma è anche un elemento cardine della transizione energetica, indispensabile per raggiungere la neutralità climatica al 2050.

# 73,4%

l'indice di dipendenza energetica dell'Italia dall'estero nel 2022. Media UE: 57,5% (Consiglio europeo)

# +35%

l'aumento dei prezzi al consumo dell'energia elettrica nell'UE nel 2022 rispetto al 2021 (Consiglio europeo)

# -19%

la riduzione del consumo di gas dell'UE nel 2022 rispetto alla media degli ultimi cinque anni (CE)

# -3,7%

la riduzione dei consumi energetici finali in Italia nel 2022 rispetto al 2021 (Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica - Mase)

# 774 MILA

i certificati bianchi riconosciuti dal Gestore dei servizi energetici in Italia nel 2022 (-31% rispetto al 2021) (Gse)

# 1.800

MILIARDI DI DOLLARI gli investimenti annuali mondiali in efficienza energetica necessari fino al 2030, per limitare il riscaldamento globale a +1,5 °C (International Energy Agency - Iea)

### I NUOVI OBIETTIVI EUROPEI DI EFFICIENZA ENERGETICA

In linea con l'ambizione di RePowerEU di aumentare il più possibile l'efficienza energetica dell'UE, nell'ottobre 2023 è stata approvata la nuova Direttiva europea che prevede un obiettivo di riduzione dei consumi energetici di un ulteriore 11,7% entro il 2030, rispetto alle proiezioni di consumo in assenza di misure. Questo si traduce in un **obiettivo di consumo di energia primaria di massimo 992,5 Mtep** e un **obiettivo di consumo di energia finale di massimo 763 Mtep entro il 2030**. Complessivamente, i Paesi dell'UE dovranno conseguire un tasso medio annuo di risparmio energetico dell'1,5% dal 2024 al 2030 (rispetto al precedente 0,8% annuo) in particolare rispetto a settori critici come l'edilizia, l'industria e i trasporti. I paesi membri sono chiamati ad allineare i propri obiettivi nazionali alla nuova normativa europea: l'Italia, che nel 2023 ha aggiornato il proprio Piano nazionale integrato per l'energia e il clima, dovrebbe raggiungere livelli di massimo 92 Mtep di energia finale e 112 Mtep di energia primaria nel 2030.

### EUROPA

I consumi energetici europei rispetto ai nuovi obiettivi (Mtep) (fonte: Eurostat)



### ITALIA

I consumi energetici italiani rispetto ai nuovi obiettivi nazionali (Mtep) (fonte: Eurostat e Piano nazionale integrato per l'energia e il clima - Pniec)



### L'EFFICIENZA ENERGETICA DEGLI EDIFICI: LA NORMATIVA EUROPEA

L'85% degli edifici dell'UE è stato costruito prima del 2000 e, tra questi, il 75% ha una scarsa prestazione energetica: il 42% dell'energia consumata nell'UE e oltre 1/3 delle emissioni di gas serra sono legate all'energia utilizzata negli edifici. La Direttiva sulla performance energetica degli edifici mira a mitigare questi impatti introducendo requisiti minimi di efficienza energetica e utilizzo di energia rinnovabile, con l'obiettivo di ridurre le emissioni in questo settore almeno del 60% entro il 2030, rispetto al 2015.

L'Italia accelera sulla ristrutturazione del proprio parco edilizio (fonte: European observatory on health systems and policies)



# PROMOZIONE DELL'EFFICIENZA ENERGETICA

## L'IMPEGNO DI HERA

**MOL CSV: 164,7 MILIONI DI EURO, 11,0% DEL TOTALE**

Da tempo Hera persegue un'attenta politica per **incrementare l'efficienza energetica** delle sue attività, come testimonia la **certificazione ISO 50001** sulla gestione dell'energia per **11 società** del Gruppo: il 98,2% dei consumi energetici avviene in società con questa certificazione.



I 562 interventi realizzati a fine 2023 nell'ambito dei **piani di miglioramento energetico** di Hera Spa, AcegasApsAmga, Frullo Energia Ambiente, Herambiente, Herambiente Servizi Industriali, Hestambiente, Inrete Distribuzione Energia e Marche Multiservizi, hanno permesso una **riduzione del 7,6% dei consumi** rispetto all'anno base, con un risparmio conseguito di oltre 21 mila Tonnellate equivalenti di petrolio (Tep), **raggiungendo l'obiettivo fissato per il 2023** (-7,4%).

**11**  
**SOCIETÀ**  
con certificazione  
ISO 50001

Agli interventi realizzati o già pianificati da queste società (623 in totale) se ne sommano ulteriori 1.025 di efficienza energetica di Hera Servizi Energia ed Hera Luce su aziende, condomini, edifici e illuminazione pubblica (di cui 752 già realizzati), per un risparmio complessivo atteso di circa 43 mila Tep annue (di cui circa 39 mila Tep già conseguite).

Tali risparmi si possono equiparare ai consumi energetici annuali di 35 mila famiglie (considerando un consumo di 2.700 kWh di energia elettrica e 1.200 metri cubi di gas).

OBIETTIVO	AVEVAMO DETTO DI FARE...	ABBIAMO FATTO...	FAREMO...
<b>Riduzione dei consumi energetici</b>	<b>-8,6%</b> al 2026 e -10% al 2030	<b>-7,6%</b> a fine 2023 grazie agli interventi realizzati dal Gruppo nell'ambito del Piano di miglioramento energetico	<b>-9%</b> al 2027 e -10% al 2030
<b>Clienti con soluzioni di efficienza energetica</b>	<b>34%</b> clienti gas ed energia elettrica al 2026 e 37% al 2030 con almeno una soluzione di efficienza energetica	<b>35,7%</b> clienti gas ed energia elettrica al 2023 con almeno una soluzione di efficienza energetica (erano il 34,3% nel 2022)	<b>42%</b> clienti al 2027 e 43% al 2030 con almeno un'offerta per il risparmio energetico di gas e di energia elettrica, come il Diario dei consumi
<b>Risparmio energetico nell'illuminazione pubblica</b>	Proseguire con gli interventi di efficienza energetica nell'illuminazione pubblica, tra i quali la sostituzione di corpi illuminanti con lampade a led (59% al 2026)	<b>45,3%</b> corpi illuminanti a led (erano il 40,8% nel 2022)	Proseguire con gli interventi di efficienza energetica nell'illuminazione pubblica: 61% di lampade a led al 2027

### PIANI DI MIGLIORAMENTO ENERGETICO ISO 50001: -7,6% NEI CONSUMI DI ENERGIA GRAZIE AGLI INTERVENTI REALIZZATI

I 623 interventi individuati al 2023 (di cui 562 già realizzati) consentiranno una riduzione dei consumi energetici di 22.537 Tep (-8,1%), nella direzione degli obiettivi al 2027 (-9%) e 2030 (-10%).

Ambito di intervento	Interventi realizzati e pianificati (n.)	Risparmi annui da interventi realizzati e pianificati (Tep)	Di cui interventi realizzati (n.)	Di cui risparmi realizzati (Tep)
Servizio idrico integrato	312	9.902	281	9.356
Teleriscaldamento, illuminazione pubblica e reti energia	140	7.477	127	7.221
Termovalorizzatori e discariche	55	3.489	48	3.043
Sedi	93	930	83	850
Automezzi e servizi ambientali	23	739	23	739
<b>Totale</b>	<b>623</b>	<b>22.537</b>	<b>562</b>	<b>21.209</b>
	Pari all'8,1% dei consumi dell'anno base del Piano (obiettivo 2023: 7,7%)		Pari al 7,6% dei consumi dell'anno base del Piano (obiettivo 2023: 7,4%)	

### EFFICIENZA ENERGETICA PER CONDOMINI, AZIENDE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Il Gruppo Hera è impegnato anche per l'efficiamento di condomini, aziende e Pubblica amministrazione, grazie alla controllata Hera Servizi Energia (Hse).

Nei **condomini** Hse effettua interventi di **riqualificazione energetica** sulle superfici e **installazione e ammodernamento degli impianti** di produzione energetica. Grazie a questo tipo di interventi i condomini possono conseguire **risparmi dal 20% a oltre il 50% dei consumi**. Inoltre, grazie a cessione del credito e contratto di servizio energia, gli interventi hanno comportato esborsi contenuti (se non nulli) per i clienti. A fine 2023 il portafoglio clienti è di **circa 1.600 unità** tra servizio energia e lavori di riqualificazione.

Nel settore **industriale**, Hse offre **servizi di decarbonizzazione** mediante la realizzazione e la conduzione di **unità di produzione energetica** (rinnovabile fotovoltaica o in assetto cogenerativo e trigenerativo) dedicate a garantire i fabbisogni energetici primari dei clienti. A fine 2023 sono attivi **28 clienti con contratti di decarbonizzazione**, che grazie a queste soluzioni hanno evitato l'emissione di circa 14.500 tonnellate di gas serra e risparmiato circa 6.630 Tep.

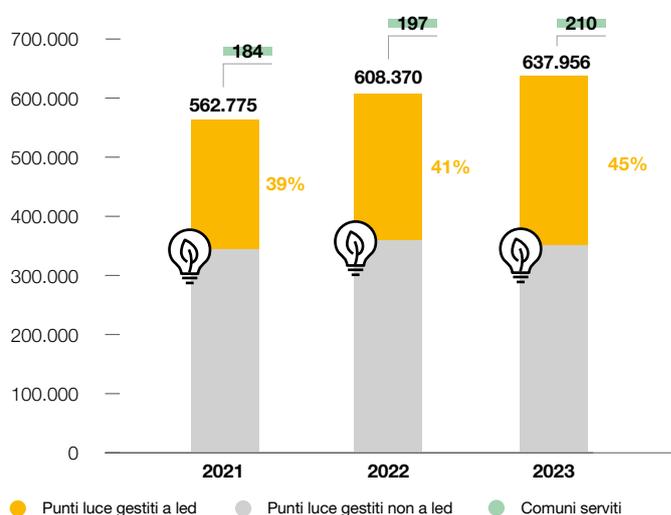
Per la **Pubblica amministrazione**, infine, Hse offre interventi per la **produzione di energia** elettrica (fotovoltaico) e termica (impianti solari, caldaie a condensazione e pompe di calore), nonché **l'isolamento degli edifici**, che consentono **risparmi dal 6% al 49%**, nel 2023 quantificabili in minori emissioni per circa 153 tonnellate di gas serra.



### ILLUMINIAMO 210 COMUNI RIDUCENDO I CONSUMI

Il Gruppo Hera gestisce circa 638 mila punti luce garantendo l'efficienza del servizio di **illuminazione pubblica** in 210 comuni in 12 regioni. A fine 2023, l'80,3% dei punti luce sono in funzione con **sistemi di ottimizzazione dei consumi** (riduzione di intensità o spegnimento parziale), mentre i **punti luce a led** salgono al **45,3%** (40,8% nel 2022).

In alcuni territori la gestione comprende anche impianti semaforici per oltre diecimila lanterne, di cui il 60,7% a led.



## EFFICIENZA ENERGETICA PER LE FAMIGLIE

L'impegno verso la sostenibilità ambientale e l'efficienza energetica si conferma un tema importante anche nei **servizi e prodotti a valore aggiunto** offerti dalle società commerciali del Gruppo, che consentono ai clienti di monitorare e ridurre i propri consumi.

Anche nel 2023 è proseguita l'attivazione del **Diario dei consumi**: un report digitale gratuito che permette di ricevere un resoconto personalizzato utile per confrontare i propri consumi di energia elettrica, gas e teleriscaldamento non solo con quelli dell'anno precedente, ma anche con quelli di clienti simili per dimensione, tipologia di abitazione, provincia e utilizzo di energia. Il report, attualmente attivo su oltre **un milione di punti di fornitura energia** nel mercato libero, ha lo scopo di rendere il cliente **costantemente consapevole delle proprie abitudini di consumo nel tempo** e dei potenziali effetti di una loro ottimizzazione grazie alla condivisione di pillole informative personalizzate che lo aiutino a consumare meno e meglio.

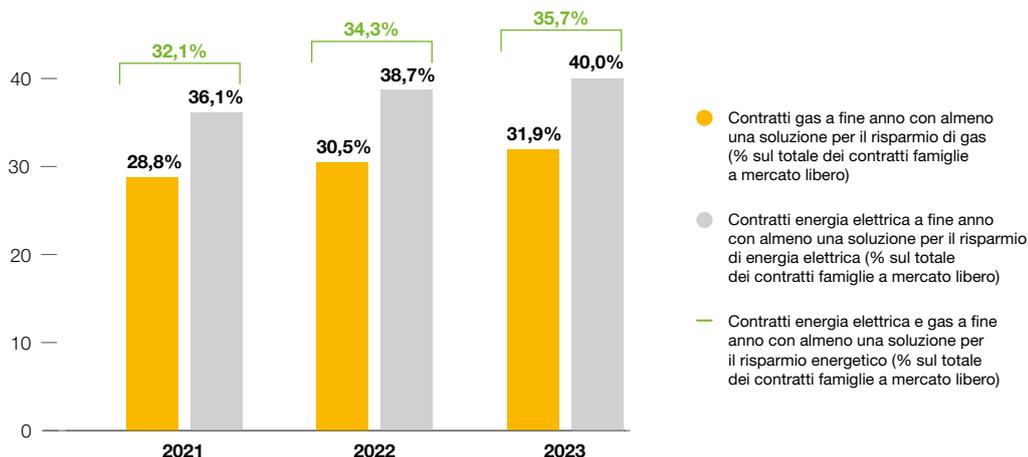
Le opzioni **Hera Led** e **Hera Led Smart** consentono di acquistare a prezzi scontati kit di lampadine led (anche con funzionalità avanzate), e sono abbinabili a numerose offerte a mercato libero. Grazie al termostato intelligente **Hera Thermo** è possibile controllare i propri consumi di gas in tempo reale e anche da remoto, nonché il corretto funzionamento dei propri impianti.

Sono proseguite anche le opzioni **Hera Clima**, **Hera Caldaia**, **Hera Caldaia ibrida in pompa di calore** e **Hera Scaldacqua**, che offrono la vendita e l'installazione "chiavi in mano" rispettivamente di climatizzatori ad alta efficienza in pompa di calore, caldaie a condensazione (con accesso a detrazioni fiscali grazie allo sconto in fattura) e scaldabagni, ampliando le soluzioni ad ulteriori modelli per rispondere alle diverse esigenze dei clienti.



## SEMPRE PIÙ FAMIGLIE RISPARMIANO ENERGIA CON HERA

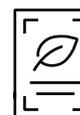
Nel 2023 le **famiglie a mercato libero con almeno una soluzione per il risparmio energetico** sono il **35,7%** del totale: il 40,0% dei clienti energia elettrica e il 31,9% dei clienti gas. L'indicatore considera le famiglie che ricevono il Diario dei consumi o che hanno attivato almeno un servizio o prodotto tra Hera Led, Hera Led Smart, Hera Thermo, Hera Clima, Hera Caldaia e Hera Scaldacqua. Vengono esclusi servizi di tutela e ultima istanza in quanto, per loro natura, in questi mercati non è possibile proporre offerte allineate alla strategia commerciale del Gruppo.



**45,3%**  
**PUNTI LUCE A LED**  
nell'illuminazione pubblica



**UN MILIONE DI CLIENTI ENERGIA**  
con Diario dei consumi attivo



**35,7%**  
**FAMIGLIE**  
con soluzioni di efficienza energetica



# TRANSIZIONE ENERGETICA E RINNOVABILI

## IL CONTESTO INTERNAZIONALE



### PERCHÉ È IMPORTANTE

La crisi climatica accelera: la settimana dal 3 al 7 luglio 2023 è stata la più calda mai registrata sulla Terra. L'uso costante di combustibili fossili aggrava il riscaldamento globale, al contrario il passaggio alle energie rinnovabili favorirebbe lo sviluppo dell'autoproduzione e la riduzione delle importazioni di combustibili, leve prioritarie per la decarbonizzazione. In linea con l'ambizione europea della neutralità climatica al 2050, il Piano nazionale integrato per l'energia e il clima dell'Italia prevede di raggiungere una **potenza rinnovabile installata pari a 131 GW entro il 2030**, il doppio rispetto al 2021, con il **40% dei consumi finali lordi di energia coperto da fonti rinnovabili**. Per raggiungere questi obiettivi è necessario accelerare il più possibile i processi autorizzativi.

### +0,9%

la crescita delle emissioni globali di anidride carbonica nel 2022 rispetto al 2021, raggiungendo il nuovo picco di 36,8 Gt (Iea)

### +7,6%

l'aumento degli investimenti globali in energia da fonti rinnovabili nel 2023 rispetto al 2022 (Iea)

### 118

**MILIARDI DI EURO** l'investimento annuo che l'Italia dovrebbe implementare per decarbonizzare la propria economia (ECCO Think Tank)

### 19,1%

la quota di rinnovabili sui consumi finali lordi in Italia nel 2022 (obiettivo 2030: 40%) (Eurostat)

### 210 MILIONI DI METRI CUBI

la produzione nazionale di biometano nel 2022 (obiettivo 2023: 600 milioni) (MITE; Italia Domani)

### 0%

le autorizzazioni rilasciate per i progetti di impianti eolici on-shore nel 2022 in Italia a fronte di 8,1 GW di istanze (Legambiente)

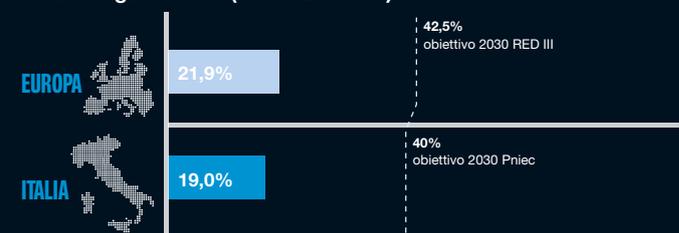
### LA TRANSIZIONE VERDE E LE NUOVE TECNOLOGIE ABILITANTI

Le tecnologie indispensabili per la produzione di energie rinnovabili si basano sull'utilizzo di materie prime non sempre disponibili in Europa, motivo per cui l'UE si è dotata del **Piano industriale europeo** e del **Raw Materials Act** per ridurre la propria dipendenza estera. Le normative ambientali più stringenti aumentano anche il rischio di carbon leakage, ovvero la rilocalizzazione della produzione in paesi con normative sulle emissioni meno rigorose. Per contrastarlo, il **Carbon border adjustment mechanism** chiede l'applicazione di un prezzo equo per il carbonio emesso durante la produzione di beni ad alta intensità di carbonio importati nell'UE.

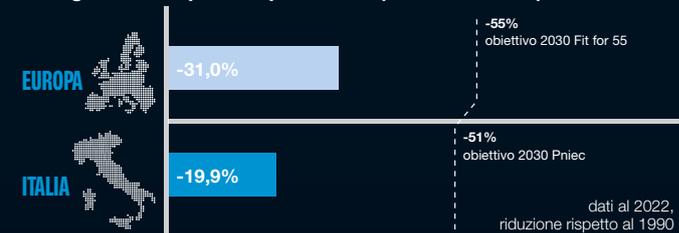
### NEUTRALITÀ CLIMATICA ENTRO IL 2050: GLI OBIETTIVI

Con il pacchetto **Fit for 55** l'UE si impegna a ridurre le emissioni di gas serra del 55% entro il 2030 rispetto al 1990 e a raggiungere la neutralità climatica entro il 2050. In linea con questa ambizione, la revisione della Direttiva sull'energia rinnovabile porta l'obiettivo di consumo energetico da fonti rinnovabili al 42,5% entro il 2030, con un obiettivo opzionale al 45%. Per supportare le imprese in questa transizione, l'UE si è dotata anche del piano industriale **Green Deal**.

L'Italia in linea con i consumi di energia rinnovabile UE, ma ancora lontana dagli obiettivi (fonte: Eurostat)



Riduzione delle emissioni di gas serra: UE e Italia sulla strada verso gli obiettivi previsti per il 2030 (fonte: Eurostat)



### LE RINNOVABILI ITALIANE ALLA PROVA DELLA TRANSIZIONE ENERGETICA

Il Piano nazionale integrato per l'energia e il clima (Pniec) modifica le traiettorie delle quote di energia rinnovabile necessarie per raggiungere i nuovi obiettivi europei. È prevista una quota del 40% di rinnovabili nei consumi energetici finali lordi entro il 2030, che si ripartiscono in 65% per i consumi elettrici, 37% per i termici e 31% nel settore dei trasporti.

Servono maggiori sforzi per raggiungere i target di produzione rinnovabile fissati dall'Italia nel Pniec (fonte: Camera dei deputati)



# TRANSIZIONE ENERGETICA E RINNOVABILI

## L'IMPEGNO DI HERA

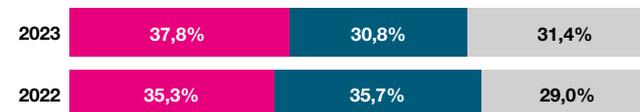
**MOL CSV: 117,4 MILIONI DI EURO, 15,1% DEL TOTALE**

Nel 2023 il Gruppo Hera ha generato 2.308,0 GWh di energia elettrica, energia termica e biometano. Di questi, 744,3 GWh provengono **da fonti rinnovabili (il 32,3% del totale)**.

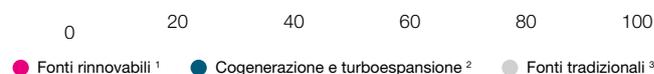
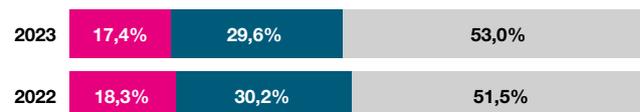
L'**energia elettrica** è stata pari a 1.354,8 GWh, di cui 511,5 GWh da rinnovabili (il 37,8% del totale), mentre l'**energia termica** 872,6 GWh, di cui 152,2 GWh da rinnovabili (il 17,4%). La produzione di **biometano** ha raggiunto **8,5 milioni di metri cubi** (80,6 GWh).

Nei prossimi anni è previsto un ulteriore **miglioramento** del profilo di sostenibilità della produzione di energia del Gruppo, grazie allo sviluppo di biometano, fotovoltaico e idrogeno verde.

### Energia elettrica lorda prodotta



### Energia termica prodotta



<sup>1</sup> Termovalorizzazione (quota rinnovabile 51%); Geotermia; Combustione biogas da discarica, digestori e depuratori; Fotovoltaico

<sup>2</sup> Cogenerazione; Cogenerazione industriale presso terzi; Turboespansione

<sup>3</sup> Centrali termiche; Termovalorizzazione (quota non rinnovabile 49%)

## OBIETTIVO

## AVEVAMO DETTO DI FARE...

## ABBIAMO FATTO...

## FAREMO...

### Gas rinnovabili

#### BIOMETANO, IDROGENO

12 milioni di metri cubi la produzione di biometano al 2026 e 30 milioni al 2030. Proseguire con le iniziative in essere per lo sviluppo dell'idrogeno

#### BIOMETANO, IDROGENO

8,5 milioni di metri cubi la produzione di biometano da rifiuti organici nel 2023. Proseguite le iniziative di sviluppo dell'idrogeno:

- a Bologna, finalizzato l'iter autorizzativo e ottenuta l'autorizzazione alla costruzione dell'impianto power-to-gas presso il depuratore;
- a Modena e a Trieste, avviata la progettazione degli impianti in aree industriali dismesse e avvio degli iter autorizzativi

#### GAS RINNOVABILI

184 GWh di gas rinnovabili prodotti al 2027 (200 GWh al 2030):

- 770 ton/anno di idrogeno verde prodotto al 2027;
- 17 milioni di metri cubi di biometano al 2027

### Fotovoltaico

#### FOTVOLTAICO

Sviluppo interno ed esterno del fotovoltaico:

- oltre 90 MW la capacità fotovoltaica installata al 2026;
- oltre 2,3 mila impianti fotovoltaici venduti ai clienti del Gruppo al 2026;
- sviluppo di comunità energetiche

#### FOTVOLTAICO

Proseguito lo sviluppo interno ed esterno del fotovoltaico:

- 5,1 MW la capacità installata al 2023, in aumento anche grazie all'impianto installato presso la discarica esaurita di Galliera;
- oltre 2.400 impianti fotovoltaici venduti ai clienti del Gruppo al 2023;
- completato il primo progetto pilota di autoconsumo collettivo a Bologna

#### FOTVOLTAICO

Sviluppo interno ed esterno del fotovoltaico:

- 152 MW la capacità fotovoltaica installata al 2027;
- 150 MW la potenza fotovoltaica degli impianti venduti e con lo sviluppo delle comunità energetiche

## GLI IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA

Il Gruppo Hera gestisce un centinaio di impianti di produzione di energia, per una potenza totale installata di 345,5 MW (di cui 128,6 MW rinnovabili, il 37,2% del totale).

Novem termovalorizzatori producono **energia dalla combustione dei rifiuti**, di cui otto dedicati ai rifiuti urbani la cui energia è al **51% rinnovabile** (quota ipotizzata come rappresentativa della componente biodegradabile dei rifiuti trattati). In quattro termovalorizzatori è attivo anche il **recupero di energia termica**: tre di questi alimentano reti di **teleriscaldamento**, tra cui quella di Ferrara in cui viene sfruttata anche l'**energia geotermica**.

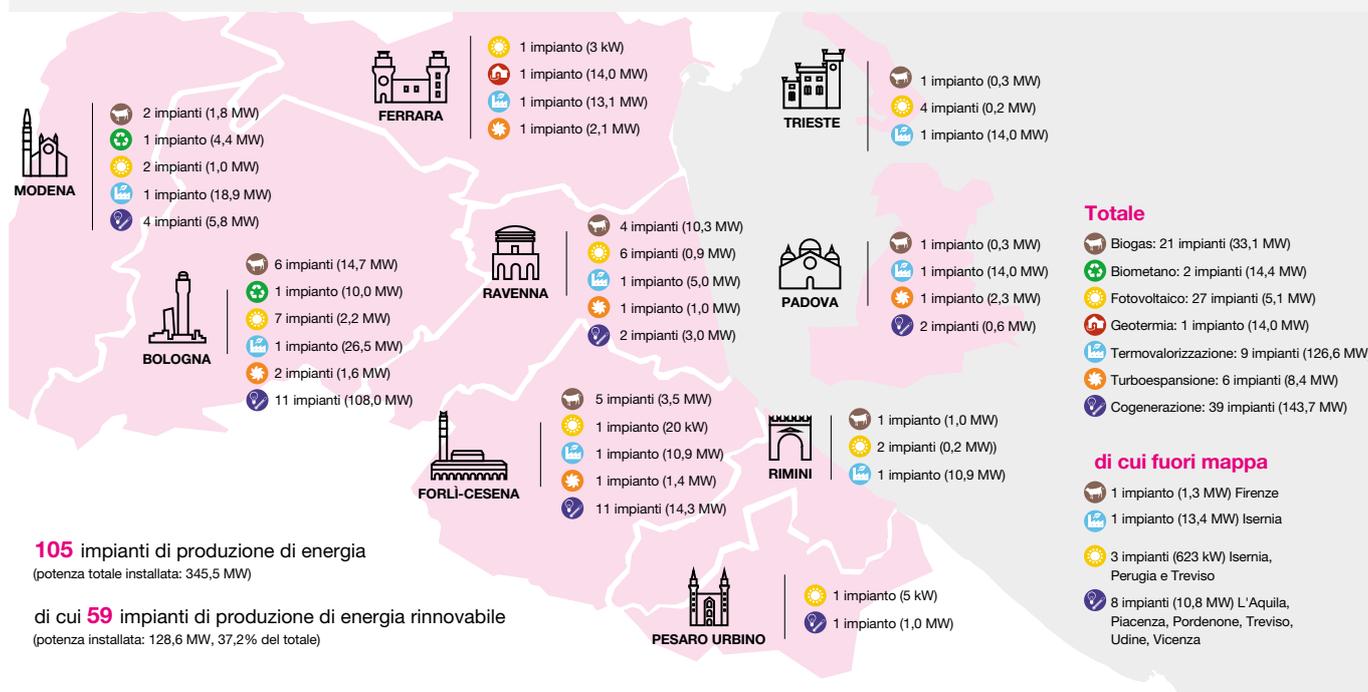
Due **impianti di digestione anaerobica producono biometano** da rifiuti organici, e presso tre biodigestori e 11 discariche sono attivi impianti di sfruttamento di **biogas**. Sette depuratori **recuperano energia dai fanghi di depurazione**, mentre nella distribuzione gas **sei turboespansori producono energia elettrica** dalla decompressione del gas metano.

A questi, si aggiungono vari **impianti fotovoltaici** installati presso siti e impianti del Gruppo.

Il Gruppo gestisce anche **impianti di cogenerazione e trigenerazione** che producono energia elettrica e termica in maniera efficiente; numerosi di questi sono a servizio sia di alcune reti di teleriscaldamento che presso clienti industriali.

## GLI IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA NEL TERRITORIO

La mappa illustra gli impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili, recupero e cogenerazione installati sul territorio. Tra le **rinnovabili**, le fonti di energia prevalenti sono la combustione di rifiuti urbani (62,0 MW), il biogas (33,1 MW), il biometano (14,4 MW) e la geotermia (14,0 MW).



## LO SVILUPPO DEL BIOMETANO

Nel 2023 la **produzione totale di biometano** ha raggiunto **8,5 milioni di metri cubi**: 7,0 dall'impianto di Sant'Agata Bolognese, ormai attivo da cinque anni, e 1,5 dall'impianto di Spilamberto, che nel 2023 ha visto il suo primo anno di avviamento a regime.

Presso il **depuratore** di Bologna è in via di realizzazione un innovativo **impianto power-to-gas** integrato con i processi di trattamento delle acque reflue urbane, dove sarà possibile convertire energia elettrica rinnovabile in metano di sintesi (assimilabile al biometano); è inoltre prevista l'installazione di un **sistema di upgrading del biogas** proveniente dai digestori del depuratore stesso per la produzione di ulteriore biometano.

L'obiettivo del Gruppo al 2027 è di produrre complessivamente 17 milioni di metri cubi all'anno di biometano.

## LO SVILUPPO DELL'IDROGENO

Nel 2023 sono proseguite varie iniziative di **sviluppo dell'idrogeno** come vettore energetico.

A **Modena** e a **Trieste** sono state avviate attività di **riconversione di aree industriali dismesse** in nuove **"hydrogen valley"**, con l'obiettivo di raggiungere entro il 2027 una produzione annua di idrogeno verde di 770 tonnellate (corrispondenti a circa 26 GWh).

A **Castelfranco Emilia (Mo)** è avvenuta la **prima sperimentazione nazionale** di immissione di **idrogeno nelle reti di distribuzione gas** con due immissioni temporanee avvenute a fine 2022 e a fine 2023. Il progetto mira a studiare gli aspetti tecnici e ambientali connessi all'utilizzo di miscele di idrogeno (che non contiene carbonio) e gas naturale nelle reti di distribuzione gas esistenti, per contribuire in modo concreto a **decarbonizzare i consumi domestici**.

## LO SVILUPPO DEL FOTOVOLTAICO

Hera ha previsto iniziative per raggiungere **oltre 150 MW installati in fotovoltaico** entro il 2027 su siti di proprietà (discariche esaurite, impianti del ciclo idrico e hydrogen valley) e presso siti esterni (energy park e impianti agrivoltaici).

Nel 2023 è entrato in funzione un nuovo impianto presso la **discarica esaurita** di Galliera (1,0 MW), nei primi mesi del 2024 è stata ottenuta l'autorizzazione per la realizzazione di un altro impianto di circa 4,2 MW presso la discarica chiusa di Castel Maggiore, ed è in corso l'iter autorizzativo per la realizzazione di un ulteriore impianto da 7,5 MW nella discarica di Ravenna.

Sono in corso attività di sviluppo del fotovoltaico anche presso i principali **impianti del ciclo idrico**, ad esempio il depuratore di Rimini (3 MW), la centrale acquedottistica San Vitale a Calderara di Reno (4 MW), e altri impianti a Modena, Forlì e Ravenna (1,9 MW complessivi).

A Bondeno è prevista la realizzazione di un parco fotovoltaico di 8,9 MW.

Altri impianti sono previsti presso gli **Energy park** a Bologna e Faenza (14 MW ciascuno), l'**agrivoltaico** a Cesena (5,1 MW) e le **hydrogen valley** a Modena (6,3 MW) e Trieste (4,5 MW).

## LO SVILUPPO DELLE COMUNITÀ ENERGETICHE

Nel 2023 Hera ha completato il primo progetto pilota di **autoconsumo collettivo** su un condominio di **Bologna**, una delle prime esperienze in Italia, dove è stato installato e messo in funzione un impianto da 20 kW a disposizione di 18 appartamenti.

L'esperienza del primo progetto pilota si sta diffondendo con altre iniziative nel territorio, e il Gruppo sta sviluppando nuovi modelli di offerta per agevolare la realizzazione di queste configurazioni.



**100%**  
**ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE**  
per alimentare i consumi interni



**42,8%**  
**ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE**  
venduta a mercato libero



### CASE STUDY

Lo sviluppo degli Energy park e dell'agrivoltaico > bs.gruppohera.it

Lo sviluppo della filiera idrogeno: le Hydrogen valley > bs.gruppohera.it

Lo sviluppo delle smart grid > bs.gruppohera.it

### ENERGIA VERDE PER HERA E I SUOI CLIENTI

Anche nel 2023 i consumi di energia elettrica del Gruppo sono stati **coperti per il 100% da energia elettrica rinnovabile**.

A **tutti i nuovi clienti** Hera Comm garantisce la fornitura di energia elettrica rinnovabile certificata e, per i primi 12 mesi, la compensazione delle emissioni dal consumo di gas metano mediante l'acquisto di crediti di carbonio certificati da standard internazionali che sostengono progetti di decarbonizzazione nei paesi in via di sviluppo con benefici anche sociali. Nel 2023 Hera ha venduto in totale **5.479,6 GWh di energia rinnovabile a mercato libero, il 42,8% del totale**, in crescita rispetto al 2022. In particolare, il segmento famiglie ha coperto i propri consumi al 77,0% da fonti rinnovabili, le aziende al 29,1%, i condomini al 64,5%, e il comparto Consip al 22,1%. Anche la vendita di **gas metano con compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub>** è cresciuta ulteriormente: i volumi venduti a mercato libero nel 2023 con questa opzione hanno raggiunto quota **20,4%**.

	2021	2022	2023
Energia elettrica rinnovabile venduta a mercato libero (% sui volumi venduti)	45,5%	40,5%	42,8%
Gas metano venduto con compensazione delle emissioni di CO <sub>2</sub> (% sui volumi venduti)	11,2%	14,2%	20,4%

Dal 2021 è inoltre attiva l'offerta **Hera Fotovoltaico**: 2.427 impianti venduti finora (1.130 nel corso del 2023), per una potenza di 13,3 MW.

### OBIETTIVO

### AVEVAMO DETTO DI FARE...

### ABBIAMO FATTO...

### FAREMO...

Vendita di energia verde

**44%**

**ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE** venduta a mercato libero al 2026 e >50% al 2030. 21% gas metano venduto a mercato libero con compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> al 2026 e 27% al 2030

**42,8%**

**ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE** venduta a mercato libero nel 2023. 20,4% il gas metano venduto con compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> a mercato libero

**56%**

**ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE** venduta a mercato libero al 2027

# MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI: HERA PER IL CLIMA

## LA SFIDA DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI E L'IMPEGNO DI HERA

Una delle più grandi sfide che l'umanità si trova oggi ad affrontare è quella del cambiamento climatico, e accettarla significa avviare una **trasformazione ecologica** della tecnologia, dell'economia e della società. L'impegno del Gruppo in questo ambito parte da numerose azioni intraprese in termini di **mitigazione e adattamento**, in linea con le **linee strategiche aziendali** che si concretizzano in:

- scelta di energia rinnovabile per alimentare le attività;
- incremento della produzione di energia da fonti rinnovabili;
- iniziative per la riduzione dell'impronta di carbonio del Gruppo, dei clienti e dei cittadini;
- promozione e attuazione iniziative per l'economia circolare;
- realizzazione progetti di innovazione tecnologica e impiantistica;
- iniziative di sviluppo dell'idrogeno come vettore energetico.

Negli ultimi anni è stato intrapreso un percorso di allineamento alle raccomandazioni della **Task force on climate-related financial disclosures (TCFD)** che ha coinvolto trasversalmente l'intera organizzazione aziendale. La Task force è nata a seguito dell'Accordo di Parigi del 2015, con il quale gli Stati membri dell'Organizzazione delle Nazioni Unite si sono impegnati a mantenere l'aumento della temperatura media globale al di sotto dei 2 °C rispetto ai livelli preindustriali e possibilmente limitarne l'aumento a 1,5 °C entro la fine del XXI secolo. La TCFD, prima nel 2017 e poi con un aggiornamento nel 2021, ha pubblicato alcune raccomandazioni che oggi rappresentano un riferimento internazionale per la **rendicontazione trasparente** di informazioni relative al cambiamento climatico da parte delle imprese. Il percorso del Gruppo in questo senso si è concretizzato nel 2021 con la pubblicazione della Dichiarazione non finanziaria 2020 che, per il primo anno, ha rendicontato obiettivi e risultati tenendo conto delle richieste della TCFD.

A livello del **Consiglio di Amministrazione**, la supervisione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico è supportata dal **Comitato controllo e rischi**, dal **Comitato rischi** e, indirettamente, dal **Comitato etico e sostenibilità** che tra i suoi compiti ha il monitoraggio dell'attuazione delle politiche di sostenibilità e l'esame preventivo della rendicontazione di sostenibilità da sottoporre al Consiglio di Amministrazione.

## LE PERFORMANCE CLIMATICHE E I TARGET

Per cogliere le opportunità legate alla decarbonizzazione e mitigare i rischi dei cambiamenti climatici, la strategia del Gruppo Hera è supportata anche dal monitoraggio di apposite **metriche**, definite in coerenza con le raccomandazioni TCFD. Tutti gli indicatori, la cui classificazione è coerente con l'aggiornamento delle raccomandazioni del 2021, sono rendicontati nella versione completa di questo bilancio scaricabile dal sito (DNF).

Ambito di monitoraggio	Indicatori	di cui con target / previsioni
Emissioni	12	10
Indici di intensità emissiva	6	2
Rischi e opportunità	4	0
Investimenti e impiego di capitale	5	0
Remunerazione	2	0
Altre metriche monitorate negli ambiti energia e risorse	20	15
<b>Totale indicatori</b>	<b>49</b>	<b>27</b>



## GLI SCENARI CLIMATICI ANALIZZATI

Il gruppo di lavoro ha utilizzato la metodologia dell'**analisi di scenario** per testare la resilienza del piano industriale del Gruppo sotto diverse assunzioni di sviluppi futuri del cambiamento climatico. Ciò ha permesso di comprendere come le **opportunità** e i **rischi climatici** fisici e di transizione possano condizionare il business nel tempo. Per questa analisi sono stati selezionati i **due scenari più rilevanti** tra nove presi a riferimento come punto di partenza.

Lo **scenario di transizione IEA ETP 2DS**, elaborato dall'International Energy Agency, è stato scelto come scenario climatico **ambizioso** e descrive un'evoluzione futura caratterizzata da forti processi di decarbonizzazione per mantenere l'incremento delle temperature medie al di sotto di 2 °C.

Lo **scenario fisico IPCC RCP 8.5** è stato invece selezionato come scenario pessimista, per comprendere i possibili impatti sulla strategia del Gruppo Hera nel caso di una traiettoria business as usual (ovvero senza stimoli verso il miglioramento) e conseguente forte incremento della temperatura media (circa 4 °C).

L'analisi degli scenari climatici ha consentito di individuare **otto rischi fisici, otto rischi di transizione e 15 opportunità**.



## I RISCHI CLIMATICI FISICI E DI TRANSIZIONE

L'analisi dello **scenario climatico RCP 8.5** condotta dal Gruppo Hera ha consentito di individuare **otto rischi fisici** di medio e lungo termine, per mitigare, gestire o trasferire i quali sono state individuate **21 modalità di gestione**.

I rischi contraddistinti da un livello di priorità maggiore sono stati sottoposti ad approfondimenti per simulare i relativi **impatti**. In particolare, il rischio associato al **calo del consumo di gas e teleriscaldamento** per uso civile, conseguente all'**incremento della temperatura**, è stato valutato significativo nel lungo periodo.

Attraverso l'analisi dello **scenario ETP 2DS** sono stati inoltre individuati anche **otto rischi di transizione**, concentrati in prevalenza nel medio termine, ma distribuiti su tutte le categorie della classificazione suggerita dalla TCFD. A ciascun rischio è stata associata anche una o più **modalità di gestione, per un totale di 13**, che consentiranno al Gruppo di essere più preparato in vista dei possibili cambiamenti futuri. Anche i rischi di transizione considerati prioritari sono stati approfonditi per simularne gli **impatti**. Sono risultati significativi i rischi relativi ai trend di **efficientamento energetico** e di **elettrificazione dei consumi**, e all'estensione di **sistemi di carbon pricing**.

Per ciascuna classe di rischio sono state definite modalità di gestione e indicatori di monitoraggio.

## OPPORTUNITÀ GIÀ DECLINATE IN UN PIANO DI INIZIATIVE CONCRETE

Lo studio dello **scenario climatico ETP 2DS** ha permesso di individuare **15 opportunità** derivanti dai processi di decarbonizzazione, associate alle previsioni di riduzione delle emissioni di gas serra prodotte, all'incremento della domanda di energia elettrica, alla maggiore penetrazione delle fonti di energia rinnovabili e allo sviluppo di biocarburanti avanzati. Sono 11 le opportunità classificate come **rilevanti nel breve termine**, e per coglierle sono state individuate **39 iniziative**, alcune delle quali sono state già incluse all'interno del **piano industriale** del Gruppo Hera al 2027.



**2**  
**SCENARI CLIMATICI**  
selezionati



**34**  
**MODALITÀ**  
**DI GESTIONE**  
per mitigare i rischi  
climatici fisici  
e di transizione



**39**  
**INIZIATIVE**  
per cogliere  
le opportunità  
derivanti dalla  
decarbonizzazione



**49**  
**METRICHE**  
**DI MONITORAGGIO**  
degli ambiti relativi  
al cambiamento  
climatico

## LE EMISSIONI DI GAS SERRA DEL GRUPPO HERA

L'infografica sulla destra rappresenta le emissioni di gas serra del Gruppo Hera, comprese quelle indirette prodotte da fornitori e clienti. Nel 2023 le **emissioni totali di Gruppo** (Scopo 1+2+3) sono risultate pari a circa **12,6 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>e**.

Più in dettaglio, le emissioni direttamente prodotte dal Gruppo (**Scopo 1**) sono state circa 936 mila tonnellate di CO<sub>2</sub>e, e rappresentano il 7,4% del totale, mentre le emissioni derivanti dai consumi di energia elettrica (**Scopo 2**) risultano nulle grazie alla totale copertura dei consumi con energia da fonti rinnovabili certificata da Garanzia di origine. In ultimo, le emissioni derivanti dalle attività di fornitori e clienti lungo la catena del valore (**Scopo 3**) sono state circa 11,7 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>e, che corrispondono al 92,6% delle emissioni totali di Gruppo.

## LE EMISSIONI EVITATE, COMPENSATE O SEQUESTRATE

Grazie alle attività gestite dal Gruppo nel 2023 sono state complessivamente evitate, compensate o sequestrate circa **1,9 milioni di tonnellate** di gas serra. Rapportando questo valore al numero di cittadini serviti sono stati **evitati 457 chilogrammi di gas serra per persona**.

Nel calcolo vengono considerate le seguenti attività: raccolta differenziata avviata a recupero; vendita di plastica riciclata di Aliplast; produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili ceduta alla rete; utilizzo del teleriscaldamento; produzione di biometano; interventi di efficientamento energetico di Hse sugli edifici; sviluppo delle infrastrutture di ricarica pubblica; in misura minore, utilizzo di carta riciclata per la stampa delle bollette e digitalizzazione dei documenti.

Il calcolo include anche le **compensazioni delle emissioni** derivanti dalla vendita di gas metano ai clienti e, in misura minore, il **sequestro di anidride carbonica** dagli alberi piantumati a seguito delle iniziative del Gruppo.

## I TARGET SCIENCE-BASED DI HERA

Sulla base dell'approfondimento degli scenari climatici e di transizione futuri, Hera ha definito **obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra al 2030** rispetto ai livelli del 2019 coerenti con la metodologia della **Science Based Targets initiative (SBTi)**, in particolare con il livello **well-below 2 °C** volto a limitare l'incremento delle temperature medie terrestri ben al di sotto di questa soglia. Il perimetro degli obiettivi comprende sia le emissioni del Gruppo (Scopo 1 e 2), sia quelle dei clienti (Scopo 3 dalla vendita di energia elettrica e gas metano), e riguarda l'**86,5% delle emissioni complessive del Gruppo** del 2019 (anno base).

In particolare, gli obiettivi del Gruppo **validati da SBTi** sono:

- **Scopo 1+2 (market-based):** riduzione assoluta del 28% al 2030 rispetto al 2019;
- **Scopo 2 (market-based):** incrementare dall'83% al 100% entro il 2023 la quota di energia elettrica rinnovabile certificata a copertura dei consumi interni (azzerando completamente le emissioni da questa attività);



### SCOPO 3 UPSTREAM - EMISSIONI INDIRETTE A MONTE

Emissioni derivanti dalle attività dei fornitori del Gruppo, come la produzione dell'energia elettrica e del metano venduti da Hera ai propri clienti e l'utilizzo dei mezzi per la raccolta e il trasporto dei rifiuti.



### SCOPO 2 - EMISSIONI INDIRETTE DERIVANTI DA CONSUMI INTERNI DI ENERGIA

Emissioni derivanti dalla produzione dell'energia elettrica acquistata dal Gruppo Hera e consumata per lo svolgimento delle proprie attività.



### SCOPO 1 - EMISSIONI DIRETTE

Emissioni derivanti dalle attività, dagli impianti e dalle infrastrutture di proprietà o sotto il controllo del Gruppo Hera.



### SCOPO 3 DOWNSTREAM - EMISSIONI INDIRETTE A VALLE

Emissioni derivanti dalle attività dei clienti del Gruppo (famiglie, condomini, aziende terze e pubblica amministrazione), come il consumo del gas metano a loro venduto.

- **Scopo 3 da vendita di gas metano downstream:** riduzione assoluta del 30% al 2030 rispetto al 2019;
- **Scopo 3 da vendita di energia elettrica:** riduzione dell'intensità di carbonio (tonnellate CO<sub>2</sub>e/MWh) del 50% al 2030 rispetto al 2019, in coerenza con la curva di decarbonizzazione richiesta per il settore energetico.

Questi obiettivi permetteranno di **ridurre del 37% le emissioni di Gruppo**, relative al perimetro sopra indicato.

### DIMINUISCONO LE EMISSIONI DI GAS SERRA DEL GRUPPO HERA

Nel 2023 le emissioni relative al perimetro del Science-Based Targets hanno registrato una **riduzione del 14%** rispetto al 2019 (tale risultato non considera gli aumenti straordinari e transitori delle emissioni collegate ai servizi di ultima istanza del gas). Le emissioni di **Scopo 1+2 sono diminuite del 17%** (grazie all'acquisto di sola energia elettrica rinnovabile per alimentare i consumi interni, la riduzione delle emissioni dagli impianti di trattamento rifiuti e dalla rete gas sotto forma di perdite di metano, e dai consumi nel servizio teleriscaldamento, nella cogenerazione industriale e negli impianti interni), mentre le emissioni di **Scopo 3** si sono ridotte del 15% per quanto riguarda la **vendita di gas** (in conseguenza di temperature più miti e di comportamenti più virtuosi da parte dei clienti) e del 24% per quanto riguarda l'indice di intensità del carbonio della **vendita di energia elettrica** (per effetto di volumi venduti sempre più coperti da rinnovabili).

	2019 (anno base)	Delta 2022/2019 (adjusted)	Delta 2023/2019 (adjusted)	2027 (previsione)	Target 2030
Emissioni dirette e indirette Scopo 1+2 (market-based)	1.131,0 kt CO <sub>2</sub> e	-17%	-17%	-21%	-28%
Emissioni indirette Scopo 2 (market-based)*	48,4 kt CO <sub>2</sub> e	-100%	-100%	-100%	-100%
Emissioni indirette Scopo 3 downstream da vendita di gas metano	6.263,5 kt CO <sub>2</sub> e	-2%	-15%	-24%	-30%
Intensità di carbonio Scopo 3 upstream da vendita di energia elettrica	0,365 t CO <sub>2</sub> e/MWh	-21%	-24%	-46%	-50%
<b>Totale perimetro target SBTi</b>	<b>11.781,2 kt CO<sub>2</sub>e</b>	<b>-12%</b>	<b>-14%</b>	<b>-29%</b>	<b>-37%</b>

\*Corrispondente al 100% di energia elettrica rinnovabile acquistata per alimentare i consumi interni. I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di gas metano per il 2022 e il 2023 non considerano gli aumenti transitori delle emissioni collegate ai servizi di ultima istanza del gas. Considerando tali incrementi la riduzione delle emissioni totali rispetto al 2019 sarebbe del 7%.



**-14%**  
**EMISSIONI DI GAS SERRA**  
rispetto al 2019  
con metodologia di calcolo SBTi  
(escluso servizi ultima istanza gas)



**1,9**  
**MILIONI DI TONNELLATE**  
di gas serra evitate,  
compensate  
o sequestrate

### HERA NET ZERO

Nel 2023 Hera ha approfondito l'opportunità di comunicare le proprie **ambizioni Net zero** con un **piano di transizione climatica** in linea con le indicazioni della scienza e con l'Accordo di Parigi. È stato costituito un gruppo di lavoro per comprendere le **sfide** connesse alla preparazione di un piano di transizione climatica **ambizioso, solido e credibile** e quindi per individuare e cogliere le **opportunità** derivanti dalla transizione verso un'economia low-carbon. Durante il progetto sono state individuate e approfondite le possibili **leve di decarbonizzazione** e in particolare: l'efficienza energetica, l'utilizzo di energia rinnovabile per i consumi interni, la produzione di energia rinnovabile, la cattura e lo stoccaggio di anidride carbonica, l'elettificazione della propria base clienti e la vendita di energia elettrica rinnovabile.

L'obiettivo è predisporre nei prossimi mesi un piano di transizione climatica e comunicare l'**impegno Net Zero** dell'azienda.



#### CASE STUDY

Hera per Bologna città carbon neutral  
> bs.gruppohera.it

Aliplast misura la carbon footprint dei propri prodotti  
> bs.gruppohera.it

#### OBIETTIVO

Riduzione delle emissioni di gas serra

#### AVEVAMO DETTO DI FARE...

**-37%**  
**EMISSIONI DI GAS SERRA**  
(Scopo 1+2+3 da vendita energia elettrica e gas downstream) al 2030 con metodo SBTi rispetto ai livelli 2019. Avviare nel 2023 il progetto Hera Net Zero

#### ABBIAMO FATTO...

**-14%**  
**EMISSIONI DI GAS SERRA**  
al 2023 rispetto al 2019 (escluso servizi di ultima istanza gas). Avviato il progetto Hera Net Zero: approfonditi gli scenari e le leve di decarbonizzazione

#### FAREMO...

**-37%**  
**EMISSIONI DI GAS SERRA**  
(Scopo 1+2+3 da vendita energia elettrica e gas downstream) al 2030 con metodo SBTi rispetto ai livelli 2019. Proseguire nel 2024 le attività per il progetto Hera Net Zero



LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO

# RIGENERARE LE RISORSE E CHIUDERE IL CERCHIO



rifiuti urbani raccolti  
e smaltiti in discarica

**2,7%** GIÀ RAGGIUNTO L'OBIETTIVO UE AL 2035  
(24% media europea al 2022)



**-21,5%**

CONSUMI INTERNI  
DI ACQUA  
rispetto al 2017



**10%**

ACQUE REFLUE  
RIUTILIZZABILI  
E RIUTILIZZATE  
14% al 2027

**8,1**

PERDITE IDRICHE  
nell'acquedotto civile  
in mc/km di rete/giorno  
(18 la media italiana al 2021)

**84,6**

MILA TONNELLATE  
DI PLASTICA RICICLATA  
venduta da Aliplast (+42% rispetto al 2017)



**52%**

RIFIUTI  
INDUSTRIALI  
avviati a recupero di  
materia o energia



**61%**

TASSO DI RICICLO  
DEI RIFIUTI URBANI  
già raggiunto l'obiettivo  
UE al 2025



**148**

SITI CON BONIFICHE  
AMBIENTALI  
concluse o in corso

**-86,4%**

RISPETTO AI LIMITI DI LEGGE  
le emissioni dei termovalorizzatori.  
-98% dei limiti PM<sub>10</sub> nella centrale di  
cogenerazione a Imola

# OBIETTIVI

# RISULTATI

# TARGET FUTURI

## AVEVAMO DETTO DI FARE...

## ABBIAMO FATTO...

## FAREMO...

### Transizione verso un'economia circolare

**77%** **RACCOLTA DIFFERENZIATA** al 2026 (77% Hera, 70% AcegasApsAmga, 80% Marche Multiservizi)



**72,2%** **RACCOLTA DIFFERENZIATA** nel 2023, in crescita rispetto al 2022 (74,4% Hera, 57,7% AcegasApsAmga, 72,5% Marche Multiservizi)



**78%** **RACCOLTA DIFFERENZIATA** al 2027 (80% Hera, 68% AcegasApsAmga, 74% Marche Multiservizi)



**+102%** **PLASTICA RICICLATA** da Aliplast al 2026 e +150% al 2030 (rispetto al 2017). Realizzare entro il 2025 un impianto per il riciclo delle plastiche rigide e uno per il riciclo delle fibre di carbonio, anche grazie ai fondi Pnrr



**+42%** **PLASTICA RICICLATA** da Aliplast al 2023 (rispetto al 2017). Ottenuta l'autorizzazione per l'impianto per il riciclo delle plastiche rigide a Modena e avviata la costruzione dell'impianto per il riciclo della fibra di carbonio a Imola



**+122%** **PLASTICA RICICLATA** da Aliplast al 2027 e +150% al 2030 (rispetto al 2017). Avviare nel 2026 un impianto per il riciclo delle plastiche rigide e uno entro il 2024 per il riciclo delle fibre di carbonio, anche grazie ai fondi Pnrr



**-22%** **CONSUMI INTERNI DI ACQUA** al 2026 e -25% al 2030 rispetto ai consumi 2017



**-21,5%** **CONSUMI INTERNI DI ACQUA** nel 2023 rispetto ai consumi del 2017 grazie a iniziative specifiche di risparmio idrico



**-24%** **CONSUMI INTERNI DI ACQUA** al 2027 e -25% al 2030 rispetto ai consumi 2017



### Gestione sostenibile della risorsa idrica

**90%** **UTENTI SERVITI** con il Piano di gestione della sicurezza dell'acqua al 2026 e 100% al 2030

**66%** **UTENTI SERVITI** con il Piano di gestione della sicurezza dell'acqua al 2023 (erano il 62% nel 2022)



**91%** **UTENTI SERVITI** con il Piano di gestione della sicurezza dell'acqua al 2027 e 100% al 2030

### Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità

**>80%** **SUOLO RIUTILIZZATO** tra 2018 e 2026 nella realizzazione di infrastrutture



**76%** **SUOLO RIUTILIZZATO** tra 2018 e 2023 nella realizzazione di infrastrutture



**>70%** **SUOLO RIUTILIZZATO** tra 2018 e 2027 nella realizzazione di infrastrutture



**>5** **MILA PUNTI DI RICARICA PUBBLICI E PRIVATI** installati al 2026 per la mobilità elettrica

**2,1** **MILA PUNTI DI RICARICA PUBBLICI E PRIVATI** installati al 2023 per la mobilità elettrica (erano 1.800 a fine 2022)



**>5** **MILA PUNTI DI RICARICA PUBBLICI E PRIVATI** installati al 2027 per la mobilità elettrica

✓ Risultato raggiunto o in linea con la programmazione - Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su [bs.gruppohera.it](https://bs.gruppohera.it)



# TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA CIRCOLARE

## IL CONTESTO INTERNAZIONALE



### PERCHÉ È IMPORTANTE

L'attuale modello di crescita lineare, su cui si basa l'economia globale, comporta lo sfruttamento e la perdita di risorse naturali ed economiche. Tale modello genera una correlazione positiva tra crescita economica, risorse vergini consumate e quantità di rifiuti, gravando in maniera negativa sull'ambiente. Nell'ottica di limitare questi effetti negativi l'Europa promuove un **modello di economia circolare basato su ecodesign, riduzione, riutilizzo, riciclo e rigenerazione delle risorse**. Nella gestione del ciclo idrico il cerchio può essere chiuso minimizzando le perdite di rete e riutilizzando i sottoprodotti della depurazione, salvaguardando così una risorsa fondamentale per l'uomo e la natura.

# 15

#### MAGGIO 2023

il giorno in cui l'Italia ha esaurito le risorse naturali che riesce a rigenerare autonomamente in un anno – quello mondiale è stato il 2 agosto 2023 (Earth Overshoot Day)

# 11,5%

il tasso di utilizzo circolare dei materiali in Europa nel 2022, in Italia è il 18,7% (Eurostat)

# 7,2%

il tasso di circolarità globale (i materiali che vengono reimmessi nell'economia globale al termine della loro vita utile) nel 2023 (Circle Economy)

# 7.184

#### GTON

la proiezione dell'estrazione di materie prime a livello mondiale al 2050 (+105% rispetto al 2015) (Circle Economy)

# -3,1%

la riduzione della produzione di rifiuti urbani in Italia nel 2022 rispetto al 2012 (Ispra)

# 3,4

#### MILIARDI DI MC/ANNO

l'acqua immessa nelle reti di distribuzione dell'acqua potabile che non arriva agli utenti finali (42,2%) (Istat)

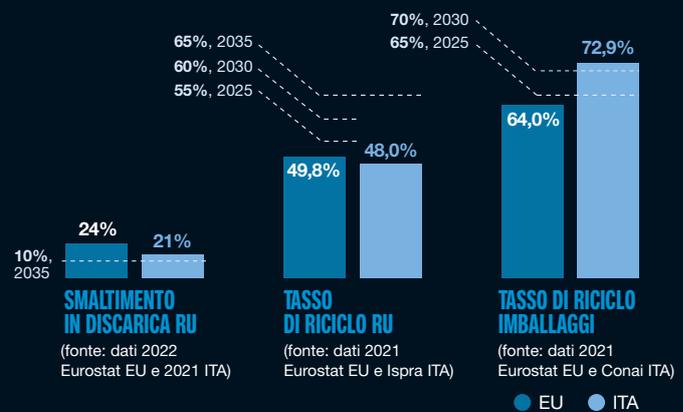
### PROGETTAZIONE ECOCOMPATIBILE: LA BASE DI UN MODELLO ECONOMICO CIRCOLARE

Nel 2023, la Commissione europea ha presentato la proposta di **Direttiva sul diritto alla riparazione**, che rientra nella nuova agenda dei consumatori e nel Piano d'azione per l'economia circolare, mirando a prolungare la vita del prodotto. L'obiettivo della Direttiva è di migliorare la trasparenza su condizioni e costi di riparazione e creare una piattaforma on-line dedicata a collegare consumatori e riparatori locali. La Direttiva integra altre iniziative legislative volte a promuovere il consumo sostenibile, tra cui le proposte di Regolamento sulla progettazione ecocompatibile e la Direttiva sulla responsabilizzazione dei consumatori per la transizione verde.

### EUROPA E ITALIA: RICICLO E SMALTIMENTO

A livello globale l'economia circolare rallenta, mentre **l'Italia si conferma leader tra le principali economie europee nel riciclo dei rifiuti**. Il Paese si sta infatti avvicinando agli obiettivi stabiliti dall'UE con il Piano d'azione per l'economia circolare sul riciclo dei rifiuti urbani e degli imballaggi per il 2030-2035.

**La situazione italiana ed europea rispetto ai target europei relativi allo smaltimento in discarica, al tasso di riciclo dei rifiuti urbani e al tasso di riciclo imballaggi (fonte: rielaborazione dati Eurostat)**



### LA NUOVA DIRETTIVA SUGLI IMBALLAGGI E SUI RIFIUTI DI IMBALLAGGIO

La proposta di revisione del **Regolamento europeo sugli imballaggi** prevede una riduzione complessiva degli imballaggi del 5% entro il 2030, del 10% entro il 2035 e del 15% entro il 2040. Tutti gli imballaggi immessi sul mercato dovranno essere riciclabili; è stato inoltre concordato che gli imballaggi saranno considerati riciclabili solo se progettati per il riciclo dei materiali e se possono essere raccolti separatamente, selezionati e riciclati su scala.

### L'ECONOMIA CIRCOLARE DELL'ACQUA

La siccità e la scarsità idrica globale, attribuibili al cambiamento climatico, sottolineano la necessità di una maggiore efficienza idrica. È essenziale adottare tecnologie e pratiche innovative per ridurre lo spreco d'acqua e migliorarne l'uso in agricoltura, nell'industria e nei consumi domestici.

Un modello circolare all'interno del sistema idrico integrato garantisce un utilizzo più sostenibile della risorsa e minori perdite. La sua applicazione avrebbe un impatto molto positivo nei **settori più idrovori**, come quello **agricolo** o quello **industriale**, responsabili rispettivamente del consumo delle risorse idriche nazionali per il **55%** e il **27%**.

# TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA CIRCOLARE

L'IMPEGNO DI HERA  
MOL CSV: 148,3 MILIONI DI EURO, 19,1% DEL TOTALE

## IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI A SUPPORTO DELL'ECONOMIA CIRCOLARE

La gestione dei rifiuti, pur non esaurendo le misure necessarie a garantire una transizione verso un'economia circolare, rappresenta uno dei temi più urgenti su cui si concentrano le nuove direttive europee. Raccolte territoriali, domiciliari e centri di raccolta (o stazioni ecologiche attrezzate) rappresentano i perni del **sistema di gestione dei rifiuti urbani di Hera, sempre più orientato al recupero di materia**. Il sistema è completato dalla raccolta domiciliare di ingombranti, sfalci e potature e dalla raccolta di particolari tipologie di rifiuti pericolosi come pile e farmaci presso specifici esercizi. Negli ultimi anni si è diffusa la raccolta stradale di oli vegetali esausti. Lo scopo è massimizzare la percentuale di raccolta differenziata e la sua qualità tramite un **servizio tecnicamente ed economicamente sostenibile**.

L'introduzione della **tariffa puntuale** ha dato ulteriore impulso alla raccolta differenziata, poiché il pagamento del servizio è legato alla quantità di rifiuti indifferenziati prodotti, premiando i comportamenti virtuosi.

**4**  
CITTÀ TRA LE PRIME 10

in Italia per raccolta differenziata pro capite, tra cui Ferrara, la prima a livello nazionale, sono gestite dal Gruppo Hera (>100 mila abitanti)

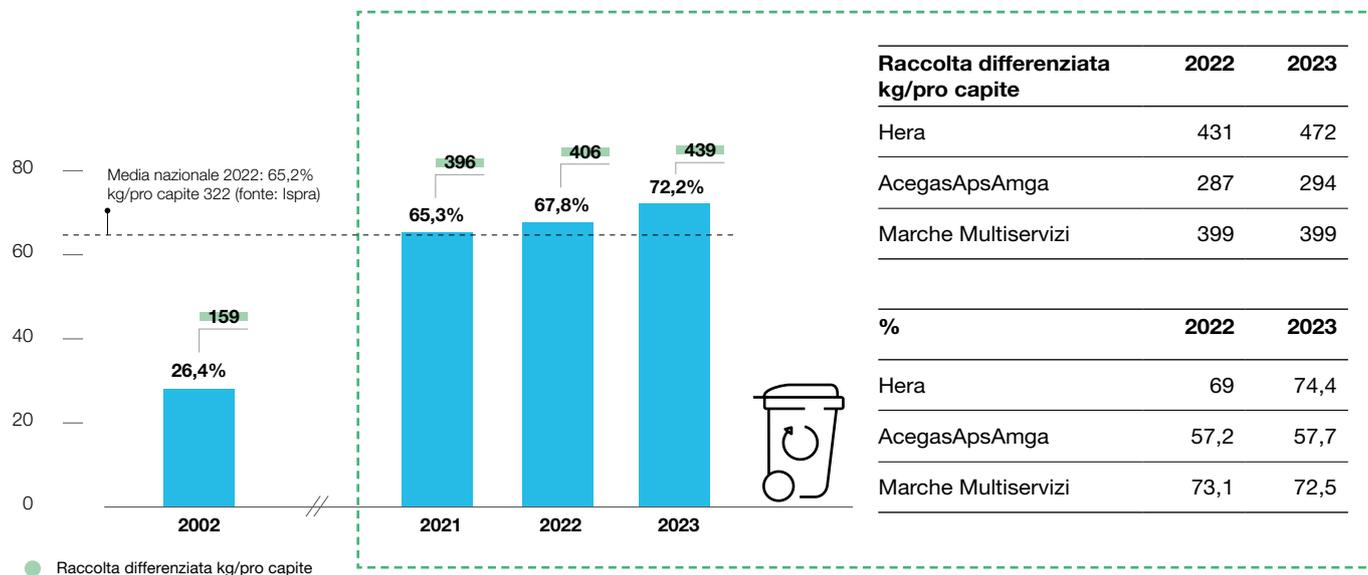


**61%**  
TASSO DI RICICLO DEI RIFIUTI URBANI  
già raggiunto l'obiettivo UE al 2025

OBIETTIVO	AVEVAMO DETTO DI FARE...	ABBIAMO FATTO...	FAREMO...
Raccolta differenziata	<b>77%</b> RACCOLTA DIFFERENZIATA al 2026 (77% Hera, 70% AcegasApsAmga, 80% Marche Multiservizi)	<b>72,2%</b> RACCOLTA DIFFERENZIATA in crescita rispetto al 2022 (74,4% Hera, 57,7% AcegasApsAmga, 72,5% Marche Multiservizi)	<b>78%</b> RACCOLTA DIFFERENZIATA al 2027 (80% Hera, 68% AcegasApsAmga, 74% Marche Multiservizi)
Tasso di riciclo degli imballaggi e dei rifiuti urbani	<b>73%</b> IL TASSO DI RICICLO IMBALLAGGI al 2026 e >80% al 2030 (superiore agli obiettivi UE 2035)	<b>66%</b> IL TASSO DI RICICLO IMBALLAGGI nel 2022. Il tasso di riciclo complessivo è pari a 61%. I dati 2023 saranno rendicontati nel report Sulle tracce dei rifiuti	<b>72%</b> IL TASSO DI RICICLO IMBALLAGGI al 2027 e >80% al 2030 (superiore agli obiettivi UE 2035)
Plastica riciclata	<b>102%</b> PLASTICA RICICLATA DA ALIPLAST al 2026 e +150% entro il 2030. +30% plastica raccolta nei comuni serviti (rispetto al 2017). Due nuovi impianti per la produzione di polimeri riciclati e il riciclo della fibra di carbonio	<b>+42%</b> PLASTICA RICICLATA DA ALIPLAST +48% plastica raccolta nei comuni serviti. +31% plastica selezionata e avviata a riciclo	<b>+122%</b> PLASTICA RICICLATA DA ALIPLAST al 2027 (+150% entro il 2030). Avvio impianto per la produzione di polimeri riciclati (nel 2026). Completamento impianto per il riciclo della fibra di carbonio (entro il 2024)

## RACCOLTA DIFFERENZIATA: 72,2% IN UN TERRITORIO CON 3,2 MILIONI DI ABITANTI

Per i servizi ambientali, il Gruppo Hera serve 3,2 milioni di cittadini residenti in 188 comuni di quattro regioni. La raccolta differenziata è uno degli strumenti da tempo promossi a livello nazionale per ridurre lo smaltimento dei rifiuti in discarica e massimizzare il recupero di materia. Nel 2023 i volumi di raccolta differenziata hanno registrato un incremento rispetto all'anno precedente attestandosi a 1.396 mila tonnellate. La raccolta differenziata cresce al 72,2% (rispetto a una media nazionale del 65,2%), principalmente grazie alle ottime performance dei territori di Modena, Forlì-Cesena e Ravenna, i quali, già a partire dal 2022, hanno adeguato il servizio di raccolta differenziata allineandosi a quanto previsto dalla nuova concessione migliorando notevolmente le loro performance.

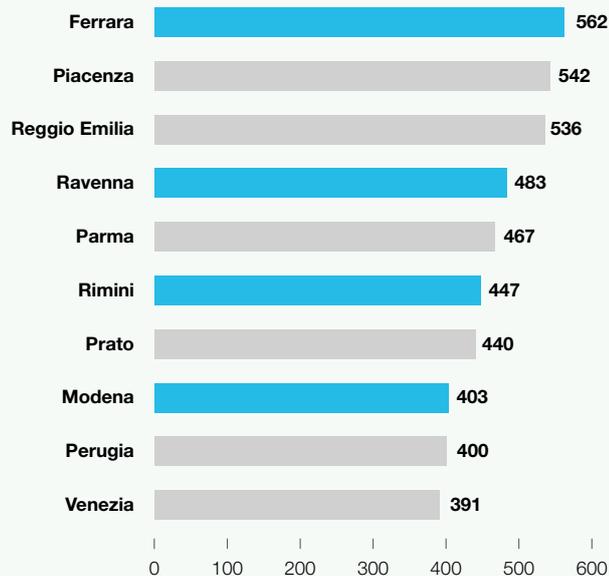


### Benchmark

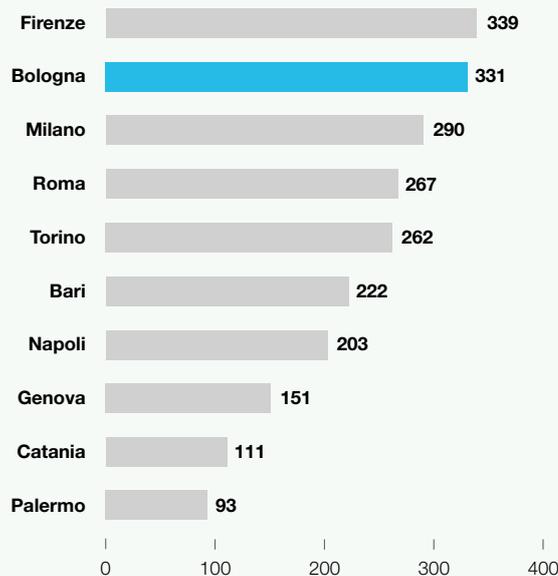
#### OTTIMO POSIZIONAMENTO NELLA TOP TEN PER LE CITTÀ GESTITE DA HERA

Tra le migliori dieci città con più di 100 mila abitanti in Italia nel 2022 per raccolta differenziata pro capite, quattro sono gestite da Hera: Ferrara al primo posto, Ravenna al quarto posto, Rimini e Modena al sesto e ottavo. Se si considerano i capoluoghi di provincia con più di 300 mila abitanti, Bologna è la seconda migliore città per la differenziata pro capite.

Raccolta differenziata pro capite (chilogrammi) comuni con più di 100 mila abitanti (2022)



Raccolta differenziata pro capite (chilogrammi) comuni con più di 300 mila abitanti (2022)

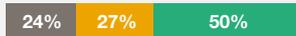


Fonte: elaborazione su dati Legambiente, Ecosistema urbano 2023.

### RIFIUTI URBANI: EUROPA A TRE VELOCITÀ E IL TERRITORIO HERA È TRA I PIÙ VIRTUOSI

I Paesi più virtuosi in Europa per maggior riciclo di rifiuti e recupero di energia, e quindi conferimenti in discarica pari a zero o molto bassi, sono Belgio, Finlandia (dato 2021), Svezia, Danimarca, Germania e Olanda: Hera è allineata a queste nazioni, al contrario della media italiana che vede il 21% di rifiuti urbani smaltiti in discarica, in ogni caso più bassa della media europea che si attesta al 24%. Le direttive europee sull'economia circolare prevedono che entro il 2035 meno del 10% dei rifiuti urbani vengano smaltiti in discarica. Nel territorio servito da Hera questo obiettivo è già stato raggiunto con largo anticipo: il tasso di conferimento in discarica si è attestato nel 2023 al 2,7%.

#### UE 27 2022



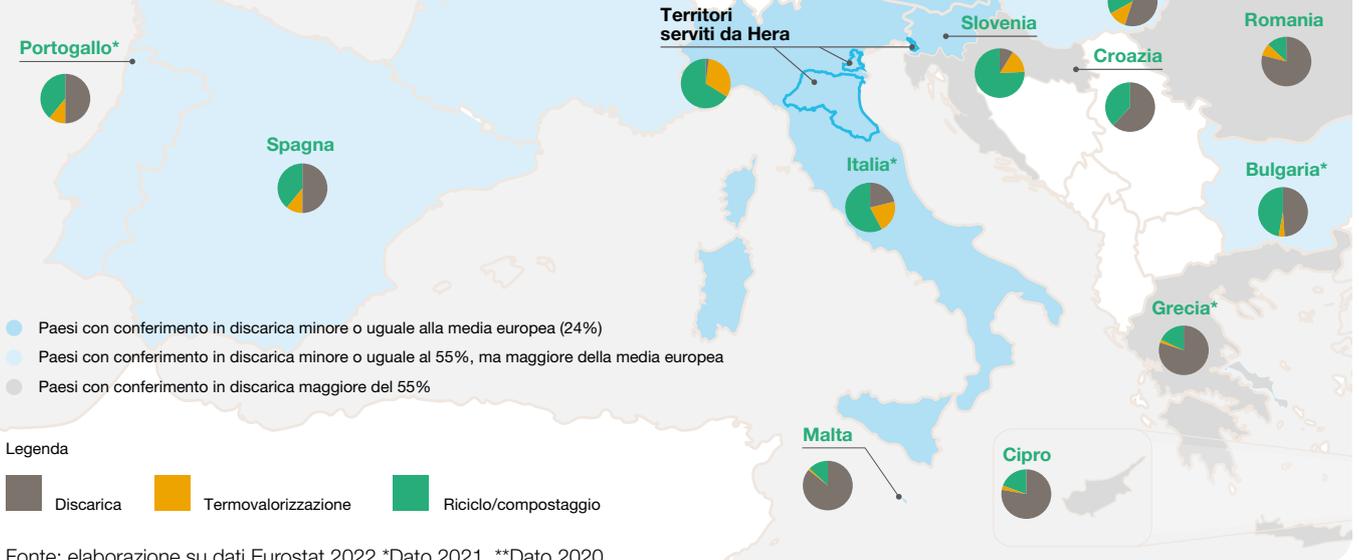
#### Italia 2021



#### Hera 2023



0 20 40 60 80 100



### PREVENZIONE RIFIUTI CON ORGANIZZAZIONI NO-PROFIT: 65 MILA CONFEZIONI DI FARMACI, 1.070 TONNELLATE DI INGOMBRANTI E 12 MILA PASTI RECUPERATI

**FarmacoAmico** è il progetto di Hera per la raccolta di medicinali con almeno sei mesi di validità residua, per creare una rete solidale sul territorio. Il progetto coinvolge 33 comuni, 199 farmacie e 36 enti no-profit: nel 2023 sono state avviate al riuso oltre 65 mila confezioni di farmaci (circa 517 mila da inizio progetto) per un valore complessivo di oltre 870 mila euro (6,3 milioni da inizio progetto).

**Cambia il finale**, invece, coinvolge 15 no-profit locali e ritira beni ingombranti ancora in buono stato, evitando che diventino rifiuti. Nel 2023 sono state raccolte 1.070 tonnellate, attraverso 6.300 ritiri, e circa il 73% sono state avviate al riuso. Da inizio progetto sono state evitate oltre 5,8 mila tonnellate di rifiuti.

Infine, **CiboAmico** recupera i pasti non consumati da nove mense aziendali: nel 2023 sono stati 12 mila (5,6 tonnellate di cibo pari a circa 49 mila euro) a favore di nove enti no-profit del territorio che assistono 220 persone. Da inizio progetto sono stati donati più di 138 mila pasti, per un valore di oltre 570 mila euro, evitando la produzione di 61 tonnellate di rifiuti (corrispondenti a 133 cassonetti) e l'emissione di circa 250 tonnellate di CO<sub>2</sub>. Tutti i progetti sono svolti in collaborazione con Last Minute Market.



**870**  
MILA EURO

valore dei farmaci avviati al riuso con FarmacoAmico



**73%**  
DI INGOMBRANTI  
avviati al riuso con Cambia il finale

## PACCHETTO EUROPEO SULL'ECONOMIA CIRCOLARE: HERA ANTICIPA LE TAPPE

Hera conferma l'ottimo posizionamento sul fronte del riciclo degli imballaggi e sul minor ricorso alla discarica, raggiungendo in anticipo, nel territorio servito dal Gruppo, tutti e tre gli obiettivi europei relativi ai rifiuti urbani:

- **discarica al 2,7%** nel 2023, rispetto a un obiettivo del 10% al 2035;
- **riciclo imballaggi al 66%** nel 2022, rispetto a un obiettivo del 65% al 2025 e del 70% al 2030;
- **riciclo complessivo al 61%** nel 2022, rispetto a un obiettivo del 55% al 2025, 60% al 2030 e 65% al 2035.

I dati 2023 relativi a questi ultimi due obiettivi saranno aggiornati nei prossimi mesi e pubblicati nel report tematico **Sulle tracce dei rifiuti**.

**Rifiuti urbani in discarica**  
Già raggiunto l'obiettivo UE al 2035

**Tasso di riciclo imballaggi**  
Già raggiunto l'obiettivo UE al 2025

**Tasso di riciclo**  
Già raggiunto l'obiettivo UE al 2025



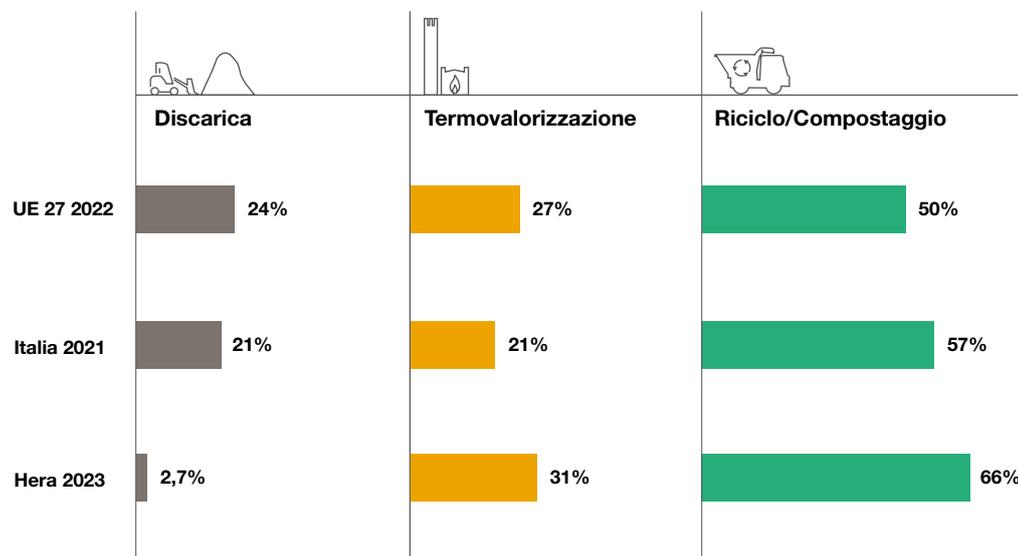
\* Fonte: elaborazione su dati Eurostat (ultimo dato disponibile).

\*\* Fonte: Conai, Programma prevenzione rifiuti 2022. I dati si riferiscono ai soli imballaggi di rifiuti urbani.

\*\*\* Fonte: Ispra, Rapporto rifiuti urbani 2023.

## DISCARICA AL 2,7%: GIÀ RAGGIUNTO L'OBIETTIVO 2035

La normativa comunitaria e nazionale definisce principi e priorità nella gestione dei rifiuti che, partendo dalla loro minimizzazione all'origine, prevedono il recupero di materia, di energia e, solo quale sistema finale e residuale, lo smaltimento in discarica. La combinazione di recupero energetico e di materia ha permesso di ridurre nel tempo l'utilizzo della discarica sui territori Hera, in linea con le best practice europee e **in anticipo di 20 anni (dal 2015 il ricorso alla discarica è inferiore al 10%) sugli obiettivi europei** di contenimento entro il 10% al 2035. Il ricorso alla discarica è particolarmente basso nei territori serviti in Emilia-Romagna, attestandosi all'1,2% nel 2023. Nei territori serviti delle Marche continua il trend positivo di riduzione, iniziato già nel 2022 (da 22,2% nel 2022 a 21,5% nel 2023), mentre per il Triveneto si conferma anche nel 2023 l'assenza di discarica per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani.



## NUOVE IMPORTANTI COLLABORAZIONI PER CHIUDERE IL CERCHIO

Nel 2023 il Gruppo Hera ha sottoscritto nuove collaborazioni con **Autogrill** (leader nazionale nella ristorazione per chi viaggia) e **Sacmi** (azienda di Imola, leader mondiale nella produzione e commercializzazione di macchine e impianti) per lo sviluppo di progetti in ambito economia circolare, mobilità sostenibile e comunicazione ambientale. Salgono così a dieci i progetti attivi in questi ambiti. Nel corso del 2023 è proseguito il supporto fornito dal Gruppo a **Italian Exhibition Group** (fiere di Rimini e Vicenza) nelle attività funzionali al mantenimento della certificazione ISO 20121, così come le collaborazioni con **Aeroporti di Roma** e **Aeroporto di Bologna** finalizzate a una migliore gestione e tracciabilità dei rifiuti prodotti negli hub aeroportuali; in particolare l'aeroporto di Bologna ha raggiunto una percentuale di raccolta differenziata del 50%, più del doppio rispetto al 2021.

Proseguono inoltre le partnership con le aziende del settore della ristorazione **Camst Group**, **Elior** e **Cirfood**, con cui si sono incrementati e consolidati i risultati del progetto di valorizzazione degli oli vegetali esausti: dalle raccolte cumulate dei tre partner è stato possibile produrre oltre 144 mila litri di biocarburante con un risparmio di 410 tonnellate di CO<sub>2</sub>e. È proseguita anche la partnership con **McDonald's**, che ha visto la realizzazione a fine 2023 di un nuovo monitoraggio delle raccolte differenziate dei rifiuti urbani nei ristoranti compresi nell'ambito progettuale. L'accordo di collaborazione, in scadenza a fine anno, è stato rinnovato anche per il 2024, con la previsione di estendere i temi della collaborazione anche a settori riguardanti la prevenzione dei rifiuti e l'individuazione di soluzioni ottimali di valorizzazione e tracciabilità degli scarti in ottica di economia circolare.



**10**  
**PARTNERSHIP**  
**ATTIVE**

finalizzate a realizzare iniziative e progetti di sostenibilità ambientale

## HERA ED ENI INSIEME PER TRASFORMARE L'OLIO ESAUSTO IN BIOCARBURANTE

Dal 2018 in Emilia-Romagna è attivo un servizio finalizzato alla **raccolta stradale degli oli vegetali**, attraverso l'uso di nuovi contenitori studiati appositamente per raccogliere l'olio alimentare esausto. Nel 2023 attraverso il progetto, che ad oggi coinvolge tutto il Gruppo, sono state raccolte 1.128 tonnellate di olio, in ulteriore miglioramento rispetto agli anni precedenti.

A seguito dell'accordo sottoscritto con Eni nel 2018, tutto l'olio vegetale esausto raccolto da Hera viene trasportato alla bio-raffineria di Porto Marghera (Ve) e utilizzato come componente per la produzione di biodiesel, in cambio della fornitura di **600 mila litri all'anno di biocarburante che alimenta 33 compattatori** utilizzati per la raccolta rifiuti nelle province di Modena e Bologna. A partire dal 2024, in base al nuovo accordo, Hera acquisterà in sostituzione del carburante Diesel+, il nuovo biocarburante HVOlution costituito al 100% da componenti bio. L'iniziativa genera importanti benefici ambientali, tra cui il risparmio di energia di circa 2.040 Tep e 6.700 tonnellate di emissioni di gas serra evitate.



**1.128**  
**TONNELLATE**  
di olio vegetale esausto recuperate nel 2023

## HERA PER LA CIRCOLARITÀ DEL BUSINESS DI SACMI

A gennaio 2023 è stata firmata la **nuova collaborazione** con Sacmi Imola, la società a capo del Gruppo Sacmi, leader mondiale nella produzione e commercializzazione di macchine e impianti completi per l'industria della ceramica, dei metalli, del packaging, del food and beverage e per la produzione di contenitori in plastica e materiali avanzati. Nel corso del 2023 sono partiti i primi progetti di valorizzazione dei materiali in ottica di economia circolare, fra cui il recupero dell'olio vegetale esausto prodotto dalla mensa aziendale destinato alla produzione di biocarburante idrogenato oltre alla raccolta dei bicchierini dei distributori automatici per il riciclo specifico del polistirene in collaborazione con Corepla attraverso il progetto RiVending. Sono state avviate anche analisi finalizzate all'ottimizzazione della risorsa idrica e all'efficiamento energetico.



**50%**  
**RACCOLTA**  
**DIFFERENZIATA**  
raggiunta all'aeroporto di Bologna

## UN'IMPORTANTE DOTAZIONE IMPIANTISTICA A SUPPORTO DELL'ECONOMIA CIRCOLARE ANCHE PER LE IMPRESE

Il Gruppo Hera gestisce 101 impianti di trattamento per il recupero e lo smaltimento non solo di rifiuti urbani, ma anche speciali, pericolosi e non pericolosi prodotti dalle imprese.

La dotazione include termovalorizzatori, impianti di compostaggio/digestori, impianti di selezione e recupero di materia, impianti chimico-fisici, di inertizzazione e soil-washing; alcuni di questi sono adibiti esclusivamente al trattamento di rifiuti speciali per fornire servizi sempre più completi e puntuali alle imprese per la gestione dei loro rifiuti e scarti di lavorazione.

Nel corso del 2023 Herambiente Servizi Industriali (Hasi) ha acquisito la società A.C.R. di Reggiani Albertino Spa (A.C.R. Spa) ampliando la propria offerta con l'attività di decommissioning e il servizio bonifiche.

Attraverso Hasi e le controllate, tra cui A.C.R. Spa, Recycla e Vallortigara, che insieme rappresentano la più grande realtà italiana dedicata al trattamento dei rifiuti industriali, Hera è in grado di offrire un sistema completo di gestione per queste tipologie di rifiuti. Elemento chiave dell'offerta è l'individuazione della soluzione ottimale di recupero e riciclo che ne garantisca la tracciabilità e il rispetto di tutte le normative ambientali, con l'obiettivo di ridurre al minimo lo smaltimento in discarica.

Nel corso del 2023, Hasi ha gestito circa **1,4 milioni di tonnellate di rifiuti industriali**, di cui il **51,8% avviate a recupero** di materia o di energia. I rifiuti trattati sono cresciuti del 10,8% rispetto all'anno precedente anche in conseguenza all'emergenza alluvionale che ha investito i territori serviti dal Gruppo. La tracciabilità di tutti i rifiuti conferiti ad Hasi è consultabile sul web dal 2015.

### ALIPLAST E NEXTCHEM INSIEME PER UN IMPIANTO ALL'AVANGUARDIA NEL RICICLO DELLA PLASTICA

A ottobre 2020, Maire Tecnimont e il Gruppo Hera hanno firmato un accordo strategico fra Aliplast e NextChem per lo sviluppo di un impianto per la produzione di polimeri riciclati di elevata purezza e qualità, in grado di raggiungere prestazioni chimico-fisiche e meccaniche di alto livello. L'impianto sorgerà nel comune di Modena nei pressi del termovalorizzatore e dell'impianto di depurazione delle acque reflue, entrambi gestiti dal Gruppo Hera, dando vita a un vero e proprio distretto dell'economia circolare. L'obiettivo è trattare rifiuti plastici post-consumo per ricavarne prodotti riciclati "su misura", con **caratteristiche e proprietà analoghe a quelle dei polimeri vergini di origine fossile**. L'impianto garantirà alti standard di sicurezza e caratteristiche innovative, tra cui l'automazione dei processi e l'elevata digitalizzazione in ottica di data analytics, consentendo anche di massimizzare l'efficienza energetica. L'impianto ha concluso la fase autorizzativa e verrà completato entro il 2026.



**84,6 MILA TONNELLATE** di plastica riciclata venduta da Aliplast (+42% rispetto al 2017)



**51,8% RECUPERO DI MATERIA** o energia dai rifiuti gestiti da Hasi e le sue controllate



**71,9% RECUPERO DI MATERIA** dai rifiuti selezionati negli impianti di Herambiente

### IL RECUPERO DI MATERIA NEGLI IMPIANTI DI SELEZIONE

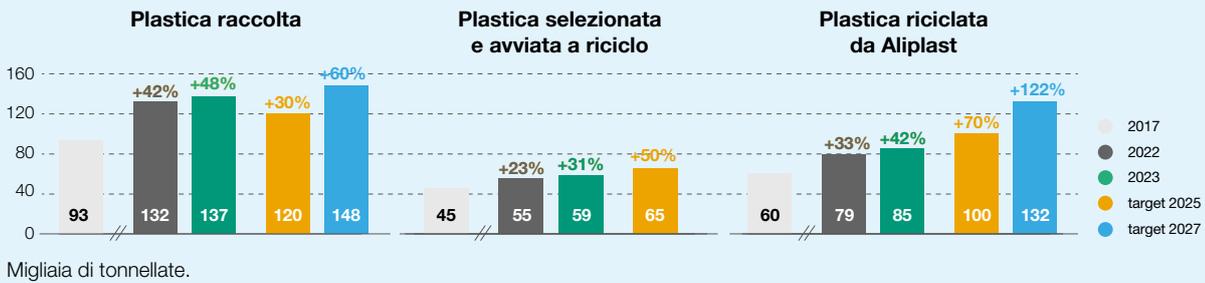
Nel 2023, i sei impianti di selezione dedicati ai rifiuti provenienti dalla raccolta differenziata hanno trattato oltre 445 mila tonnellate, di cui il 71,9% avviato a recupero di materia e il 13,0% a recupero energetico, per un **totale dell'84,9% di recupero**, sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente.

Le linee di trattamento utilizzate sono specifiche per le caratteristiche di ogni raccolta; cinque impianti su sei sono dotati di linee a lettura ottica particolarmente performanti nella selezione delle raccolte urbane di plastica e carta sia a livello di portata (quantità oraria di rifiuto trattato), sia per la qualità del materiale ottenuto dalla selezione.

	2021	2022	2023
<b>Rifiuti trattati negli impianti di selezione (migliaia di t)</b>	<b>426,5</b>	<b>433,5</b>	<b>445,9</b>
<i>di cui avviati a recupero di materia (%)</i>	<i>75,9%</i>	<i>73,2%</i>	<i>71,9%</i>
<i>di cui avviati a recupero di energia (%)</i>	<i>4,9%</i>	<i>7,4%</i>	<i>13,0%</i>
<b>di cui avviati a recupero di materia ed energia (%)</b>	<b>80,8%</b>	<b>80,6%</b>	<b>84,9%</b>

## IMPEGNI AMBIZIOSI SULLA PLASTICA CON IL NEW PLASTICS ECONOMY GLOBAL COMMITMENT DELLA FONDAZIONE ELLEN MACARTHUR

Hera è stata tra le prime 250 aziende mondiali, unica multiutility italiana, ad avere sottoscritto il **New plastics economy global commitment** della Fondazione Ellen MacArthur, in collaborazione con UN Environment: un impegno globale per contrastare all'origine l'inquinamento da rifiuti plastici e mettere in pratica l'economia circolare. Hera è impegnata a raggiungere obiettivi importanti: entro il 2025 (rispetto al 2017) aumentare del **30% la plastica raccolta nei comuni serviti**, del **50% la plastica selezionata e avviata a riciclo** dagli impianti del Gruppo e del **70% la plastica riciclata** da Aliplast. Nel 2023 è stato pubblicato il quinto progress report che mostra progressi significativi anche se gli sforzi devono essere sempre più ambiziosi. I dati del Gruppo Hera a fine 2023 mostrano un avanzamento positivo rispetto agli obiettivi, indicando che la traiettoria è quella giusta.



**86%**  
DELLA PLASTICA  
venduta da Aliplast  
è costituita da materia  
prima seconda  
derivante dai rifiuti  
plastici

### IL CONTRIBUTO DI ALIPLAST ALLA PLASTICA DEL FUTURO

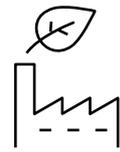
Il Gruppo Aliplast, acquisito nel 2017 da Herambiente, è la prima realtà in Italia ad aver raggiunto la piena integrazione lungo tutto il ciclo di vita della plastica. Dispone di **nove impianti**: sei in Italia e tre in Francia, Polonia e Spagna.

Nel 2023 Aliplast ha registrato una crescita nella vendita di prodotti in plastica riciclata dell'1% rispetto al 2022. Tale incremento è trainato principalmente dal polimero PET che, grazie ad un'importante riduzione del costo delle bottiglie di plastica, ha permesso ai materiali riciclati di essere competitivi. I volumi di materia prima seconda presenti nei materiali venduti da Aliplast sono passati da circa 79 mila tonnellate nel 2022 a 84,6 mila tonnellate (+6,8%) nel 2023. L'85,6% dei prodotti in plastica riciclata venduti da Aliplast nel 2023 è costituita da materia prima seconda (pari a 100,1 mila tonnellate).

Migliaia di t	2021	2022	2023
Rifiuti in ingresso	97,4	99,2	108,4
<b>Rifiuti in ingresso avviati a riciclo</b>	<b>88,3</b>	<b>86,2</b>	<b>92,8</b>
<i>Materia prima seconda ricavata dai rifiuti in ingresso (New plastics economy global commitment)</i>	80,9	79,2	84,6
<i>Rifiuti in ingresso venduti (avvio a riciclo presso terzi)</i>	7,4	7,1	8,2
<b>Percentuale di materia prima seconda e rifiuti avviati a riciclo sul totale dei rifiuti in ingresso</b>	<b>90,6%</b>	<b>86,9%</b>	<b>85,6%</b>

## SCART®: IL LATO BELLO E UTILE DEL RIFIUTO

SCART® è il progetto artistico e di comunicazione del Gruppo Hera che da oltre venticinque anni sviluppa il **binomio arte e rifiuto**. Nato all'interno di uno degli impianti di trattamento e smaltimento di rifiuti industriali di Herambiente, il progetto è oggi un **marchio registrato in tutta l'Unione europea** pensato per ridare vita agli scarti delle lavorazioni industriali che vengono conferiti agli impianti di stoccaggio e trasformati, grazie alla creatività di numerosi artisti, e nel pieno rispetto dell'economia circolare, in pezzi d'arte unici. Numerose le iniziative a livello nazionale e internazionale come le importanti convenzioni aperte con le **Accademie di Belle Arti di Firenze, Bologna, Brera Milano, Ravenna e Rimini** che coinvolgono numerosi studenti; dal 2012 il progetto è partner per la realizzazione di costumi e componenti di scena per il concerto di Andrea Bocelli al Teatro del Silenzio di Lajatico (Pi). È altresì iniziata un'importante collaborazione con risvolti anche sociali con la comunità di San Patrignano. Negli anni SCART® ha partecipato anche a numerose mostre nazionali (Mostra del Cinema di Venezia, Roma a Palazzo Montecitorio, Pescara, Verona, Padova, Pisa, Firenze e Milano per citarne alcune) e internazionali (Berlino 2016, Hong Kong 2021 e Doha 2022). Tra le iniziative di rilievo del 2023 si ricorda che il 18 marzo SCART ha partecipato alla trasmissione televisiva "Viva Rai2" condotta da Fiorello, in occasione della giornata mondiale del recupero.



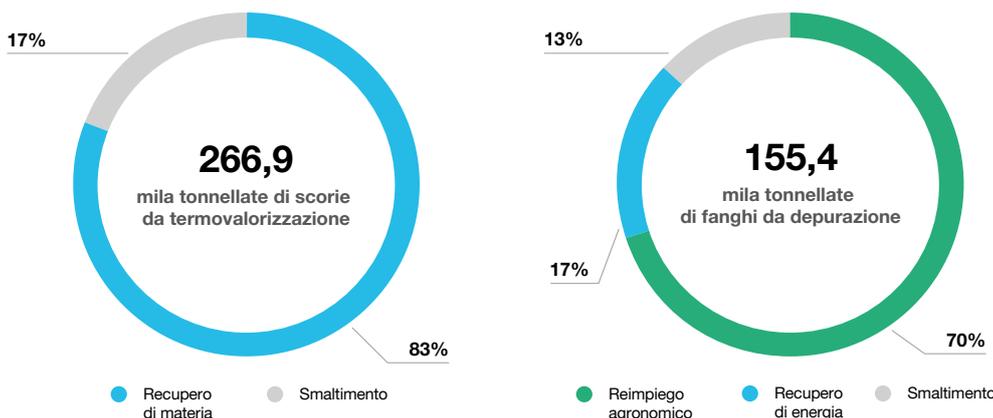
## NUOVO IMPIANTO DI BIOMETANO a Spilamberto (Mo)



## LA CIRCOLARITÀ ALL'INTERNO DEL GRUPPO HERA: IL RECUPERO DI SCORIE E FANGHI

Gli otto termovalorizzatori gestiti per lo smaltimento di rifiuti urbani hanno prodotto 266,9 mila tonnellate di scorie, **l'83% delle quali recuperate**, ad esempio, nella produzione di cemento e conglomerati cementizi.

Il Gruppo cerca da sempre di massimizzare anche il recupero dei fanghi di depurazione: il **70% ha avuto un reimpiego agronomico** indirettamente, previo compostaggio, oppure direttamente. Nel 2023 è stato approvato il progetto di ulteriori sette bioessiccatori nel territorio di Padova mentre nell'area di Trieste si è conclusa la fase di progettazione di un impianto di essiccazione da 20 mila tonnellate con tecnologia a nastro a bassa temperatura, finanziato dal Pnrr e premiato come primo progetto del Nord Italia.



## CASE STUDY

**Aliplast per il Gruppo Hera: prodotti in plastica riciclata**  
 > [bs.gruppohera.it](https://bs.gruppohera.it)

**Produzione e utilizzo del compost degli impianti di Herambiente**  
 > [bs.gruppohera.it](https://bs.gruppohera.it)

**La valutazione e misurazione della "circolarità" in Hera Luce, Hse e nei nuovi allacciamenti acqua e gas**  
 > [bs.gruppohera.it](https://bs.gruppohera.it)

### L'IMPEGNO PER RIDURRE I CONSUMI DI ACQUA DEI CLIENTI

Il Diario dei consumi, servizio introdotto nel 2019, è stato esteso a più di **325 mila clienti** (pari al 37,5% del totale), per supportare la riduzione dei consumi domestici. Il progetto è stato sviluppato in collaborazione con il Politecnico di Milano. L'attivazione sarà estesa nei prossimi anni a tutti gli utenti che hanno comunicato al Gruppo Hera il proprio indirizzo email.

Per i clienti business idroesigenti è stato invece realizzato il portale "gestione acqua", che consente di monitorare le modalità di utilizzo dell'acqua e di valutare strategie di ottimizzazione di processo.

### GESTIONE CIRCOLARE DELLA RISORSA IDRICA: -21,5% NEI CONSUMI INTERNI RISPETTO AL 2017

Nel 2018 è stato avviato il progetto water management. L'obiettivo fissato era di ridurre del 10% in quattro anni (rispetto al consuntivo 2017) i consumi di acqua da acquedotto civile e industriale delle unità di business maggiormente idroesigenti servite da Hera in Emilia-Romagna. Nel 2023 la riduzione è stata del **21,5%** (circa **330 milioni di metri cubi** risparmiati dal 2017). L'obiettivo delineato nel piano industriale prevede per il 2027 una riduzione del 24% dei volumi idrici utilizzati (rispetto al 2017) e del 25% al 2030. Mentre AcegasApsAmga, che si è adoperata per monitorare i propri consumi con la stessa metodologia del progetto water management, nel 2023 ha registrato una riduzione del 27,4% circa (pari a 107 mila metri cubi).

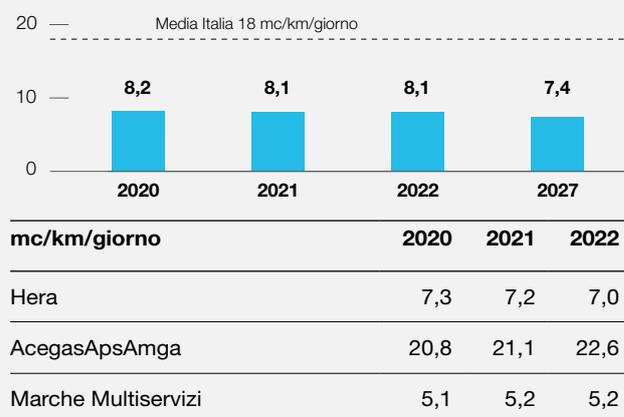
### IL RECUPERO DELLE ACQUE DI DEPURAZIONE A BENEFICIO DEL TERRITORIO

Nel 2023 l'acqua reflua depurata riutilizzabile e riutilizzata internamente agli impianti di depurazione corrisponde al 10,1% del totale; la previsione è di arrivare al 14% nel 2027 e al 18% nel 2030.

### PERDITE IDRICHE LINEARI: -45% RISPETTO ALLA MEDIA NAZIONALE

Gli ultimi dati pubblicati da Arera relativi alle perdite idriche in Italia nel 2022, mostrano una media di 18 mc/km/giorno persi. Il Gruppo Hera nel 2022 ha registrato una media di 8,1 mc/km/giorno nei propri territori, con performance molto positive in particolare in Emilia-Romagna e nelle Marche. Anche il dato percentuale relativo alle perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile mostra risultati migliori della media italiana: il 29,6% contro il 41,8% della rete nazionale nel 2022 (fonte: Arera, Relazione annuale 2023).

Gruppo Hera (mc/km/giorno)



#### OBIETTIVO

#### AVEVAMO DETTO DI FARE...

#### ABBIAMO FATTO...

#### FAREMO...

<b>Riduzione dei consumi interni di acqua rispetto ai consumi 2017</b>	<b>-22%</b> CONSUMI INTERNI di acqua al 2026 e -25% al 2030	<b>-21,5%</b> CONSUMI INTERNI	<b>-24%</b> CONSUMI INTERNI di acqua al 2027 e -25% al 2030
<b>Diffusione del Diario dei consumi</b>	<b>52%</b> CLIENTI con Diario dei consumi acqua nel 2026, pari a 380 mila clienti	<b>37,5%</b> CLIENTI con Diario dei consumi acqua (erano 35% a fine 2022), pari a 325 mila clienti	<b>77%</b> CLIENTI con Diario dei consumi acqua nel 2027, pari a 560 mila clienti
<b>Acque reflue riutilizzabili e riutilizzate</b>	<b>13%</b> al 2026 e 18% al 2030	<b>10,1%</b> al 2023 (era 7,3% nel 2022)	<b>14%</b> al 2027 e 18% al 2030
<b>Riduzione perdite idriche lineari (mc/km/giorno)</b>	<b>-6%</b> al 2026 rispetto al 2019 e 27 mila km di rete analizzata tra il 2023-2026 (erano 2,8 mila tra il 2020-2021)	<b>0%</b> stabili le perdite idriche lineari al 2022 rispetto al 2021 (8,1 mc/km/giorno)	<b>-9%</b> al 2027 rispetto al 2022 e 30 mila km di rete analizzata al 2027



# GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA

## IL CONTESTO INTERNAZIONALE



### PERCHÉ È IMPORTANTE

Cambiamento climatico, aumento demografico e sfruttamento delle risorse idriche deteriorano il ciclo idrogeologico naturale e la qualità dell'acqua con impatti sulla salute umana. Ciò si è manifestato particolarmente nel 2023, in Italia, dove **gli eventi meteorologici estremi sono aumentati del 22% rispetto al 2022**. A livello europeo l'impegno per migliorare la qualità dell'acqua si è intensificato: le recenti disposizioni richiedono agli stati membri di monitorare i parametri cruciali per la qualità delle acque reflue urbane, al fine di individuare la presenza di agenti patogeni.

**1,3 MILIONI**

le persone in Italia che non hanno accesso al servizio di depurazione delle acque reflue urbane (Istat)

**-20%**

la riduzione del livello di acqua di fiumi e laghi in Italia (disponibilità di risorsa idrica rinnovabile naturale) dal 1991 al 2020 (Ispra)

**3,95%**

il tasso di non conformità dei campioni idrici prelevati in Italia rispetto ai parametri Arera nel 2021 (Arera)

**17 MILA**

i siti contaminati da Pfas – gli inquinanti eterni – in Europa, di cui 1.600 in Italia (Forever Pollution Project)

**9,2 MILIARDI DI METRI CUBI**

il volume d'acqua prelevato ogni anno per uso civile in Italia (prima posizione in Europa) (Utilitalis)

**29%**

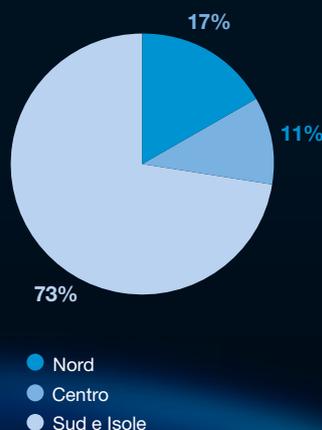
gli italiani che dichiarano di bere acqua di rubinetto nel 2023 (The European House Ambrosetti)

### ITALIA: LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

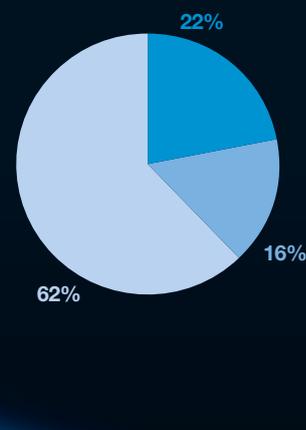
Sono ancora **339 i comuni italiani privi di servizio pubblico di depurazione**, per un equivalente di circa 1,3 milioni di cittadini. Inoltre, il Paese è in ritardo nell'adeguamento al D.Lgs. 152/2006, che prevede sistemi di reti fognarie e trattamento per gli agglomerati con più di duemila abitanti. Il 73% dei 939 agglomerati oggetto di infrazione si trovano al Sud e nelle Isole. Nel 2022, la Commissione europea ha proposto la revisione della Direttiva relativa al trattamento delle acque reflue urbane introducendo nuovi obblighi di recupero nutrienti, eliminazione microinquinanti e monitoraggio microplastiche.

**Distribuzione del numero di agglomerati e del relativo carico generato oggetto di infrazioni per mancata o non adeguata attuazione della Direttiva 91/271/CEE (fonte: Arera)**

**DISTRIBUZIONE NUMERO AGGLOMERATI OGGETTO DI INFRAZIONE**



**DISTRIBUZIONE CARICO GENERATO DAGLI AGGLOMERATI OGGETTO DI INFRAZIONE**



### UN'ACQUA POTABILE EUROPEA

Garantire un'acqua potabile di qualità è una priorità dell'UE: nel 2020, la Direttiva sulla qualità delle acque destinate al consumo umano è stata aggiornata per favorire l'utilizzo dell'acqua del rubinetto. La Direttiva integra l'approccio al monitoraggio basato sul rischio, in linea con quello promosso dai Water safety plans (Wsp) dell'Oms, e introduce nuovi requisiti igienici minimi. Nel **2022, il modello Wsp è stato applicato al 24% di utenti in Italia**, con valori migliori nel Centro (30%) e Nord-Ovest (30%) e più bassi nel Nord-Est (21%) e Isole (6%).

### I PRIMATI INFELICI DELL'ITALIA

In Italia, nel 2020, il volume di acqua prelevato per uso potabile è stato di 9,2 miliardi di metri cubi (422 l/ab/gg). Il Paese è anche il meno virtuoso a livello europeo per consumo di acqua di rubinetto, con oltre 220 litri pro capite di acqua in bottiglia consumati quotidianamente nel 2022, contro una media UE di 123. Per il biennio 2022-23 gli **investimenti dei gestori idrici si stimano a un valore pro capite di 63 euro**, in aumento rispetto al passato ma ancora inferiori rispetto alla media UE di 82 euro. Gli investimenti sono indispensabili per migliorare le infrastrutture e ridurre i consumi idrici.

# GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA

L'IMPEGNO DI HERA  
MOL CSV: 245,3 MILIONI DI EURO, 31,6% DEL TOTALE

## DA DOVE PRENDIAMO L'ACQUA E COME

Il Gruppo Hera gestisce il servizio idrico integrato in 227 comuni, per un bacino di utenza di oltre 3,6 milioni di abitanti.

Il volume totale dell'acqua immessa in rete nel 2023 è di circa 407 milioni di metri cubi, in lieve calo rispetto al 2022 (-0,4%). L'acqua per le forniture idriche del Gruppo è prelevata da falde sotterranee, fonti superficiali e (in misura minore) da sorgenti. Il mix delle fonti di approvvigionamento mostra una variazione minima, con una prevalenza dell'acqua di falda (49,2%), seguita dalle acque superficiali (42,6%) e infine dalle sorgenti e fonti minori (8,3%). Le fonti di approvvigionamento appena menzionate fanno riferimento a zone identificate come a stress idrico alto secondo i database WWF Water Risk Filter, ad eccezione del Triveneto considerato zona a rischio medio-basso; e zone a rischio idrico moderato secondo il database Acqueduct, a eccezione del territorio bolognese, romagnolo e pesarese e la provincia di Trieste per le quali viene identificato un livello di stress idrico maggiore. Per approfondire come il Gruppo affronta e mitiga questi potenziali rischi legati alla siccità del territorio si rimanda al capitolo "Resilienza e adattamento".

## ACQUA POTABILE GARANTITA DA 438 MILA ANALISI

Per garantire il controllo sulla qualità dell'acqua erogata, i laboratori del Gruppo hanno eseguito **438.208 analisi su acque potabili** nel corso del 2023. Di queste il 58% è stato effettuato su campioni prelevati nelle **reti di distribuzione**. Il rapporto tra le analisi eseguite sulla rete e quelle sugli impianti si conferma stabile ed efficace per la prevenzione delle non conformità.



## TUTTA LA QUALITÀ DELL'ACQUA DI RUBINETTO IN UN REPORT: IN BUONE ACQUE

Nel 2023 Hera ha pubblicato la quindicesima edizione del report **In buone acque**, dedicato all'acqua di rubinetto. Il report rappresenta ancora il primo e unico esempio di **report tematico sull'acqua di rubinetto** in Italia e i suoi benefici ambientali ed economici. Il documento illustra, territorio per territorio, i dati delle analisi relative a 29 parametri normati e non normati (tra questi ultimi ad esempio i contaminanti emergenti e le fibre di amianto). Il report dimostra che bere l'acqua di rubinetto è una **scelta sicura, sostenibile per l'ambiente, ma anche per il portafoglio**: infatti, il suo consumo permette di evitare la produzione, il trasporto e lo smaltimento di 477 milioni di bottiglie di plastica e di risparmiare 570 euro l'anno per una famiglia di tre persone. Per tutti i contenuti del report: [www.gruppohera.it/report](http://www.gruppohera.it/report)



### CASE STUDY

Convenzione con l'Università di Bologna per l'acquedotto  
> [bs.gruppohera.it](http://bs.gruppohera.it)

### L'ADOZIONE DEI PIANI DI GESTIONE DELLA SICUREZZA DELL'ACQUA

Da sempre Hera prevede piani di prevenzione e controllo strutturati che garantiscono ai propri clienti **un'acqua buona da bere**, nel rispetto dei requisiti normativi. L'aggiornamento degli standard qualitativi dell'acqua potabile, l'introduzione di nuove soglie per alcuni contaminanti emergenti e la definizione dei requisiti per la valutazione dell'idoneità dei materiali destinati al contatto con l'acqua potabile sono elementi da includere nella definizione dei **piani di gestione della sicurezza dell'acqua**, finalizzati alla strutturazione delle attività di prevenzione e controllo per garantire una migliore qualità delle acque potabili.

A fine 2023, sono 115 le zone di fornitura servite dal Gruppo per le quali è stato chiuso tecnicamente un Piano di gestione della sicurezza dell'acqua. Gli utenti in queste aree **sono il 65,8% del totale**. Nel 2023 sono stati sviluppati i piani riguardanti una zona di fornitura dell'area emiliana (Pianura ex SAT) e una zona dell'area romagnola (Cesena, Valle del Rubicone, Poggio Torriana). Alla luce della recente Direttiva europea 2020/2184 (recepita in Italia a marzo 2023), gli Stati membri devono effettuare la prima valutazione e gestione del rischio **entro il 2029** per raggiungere il completo adeguamento normativo dei piani di gestione della sicurezza dell'acqua.

	2021	2022	2023
Utenti finali serviti (compresi utenti indiretti) con piano di gestione della sicurezza dell'acqua (chiuso tecnicamente)	504.898	1.383.360	1.429.880
Utenti finali serviti dal gestore per il servizio acquedotto	2.238.343	2.235.110	2.172.962
<b>% utenti serviti in aree con piano di gestione della sicurezza dell'acqua sul totale degli utenti serviti da acquedotto</b>	<b>22,6%</b>	<b>61,9%</b>	<b>65,8%</b>

**115**  
**ZONE DI FORNITURA**  
**SERVITE**  
 con piano di gestione della sicurezza dell'acqua chiuso tecnicamente

#### OBIETTIVO

#### AVEVAMO DETTO DI FARE...

#### ABBIAMO FATTO...

#### FAREMO...

**Piani di gestione della sicurezza dell'acqua potabile**

**90%**  
**UTENTI SERVITI**  
 in aree con piano di gestione della sicurezza dell'acqua al 2026 (100% al 2030)

**65,8%**  
**UTENTI SERVITI**  
 in aree con piano di gestione della sicurezza dell'acqua

**91%**  
**UTENTI SERVITI**  
 in aree con piano di gestione della sicurezza dell'acqua al 2027 (100% al 2030)

**Piano di salvaguardia della balneazione di Rimini**

**14**  
**INTERVENTI CONCLUSI**  
 entro il 2025

**10**  
**INTERVENTI CONCLUSI**  
 di cui 1 sulla dorsale sud del piano di salvaguardia della balneazione di Rimini sui 14 previsti

**14**  
**INTERVENTI CONCLUSI**  
 entro il 2025

**Agglomerati urbani adeguati alla normativa sulla depurazione delle acque reflue**

**100%**  
**AGGLOMERATI URBANI**  
 >2.000 Abitanti equivalenti (Ae) adeguati entro il 2025.  
 239 agglomerati adeguati su 239 gestiti tra 200 e 2.000 Ae al 2025

**99,8%**  
**AGGLOMERATI URBANI**  
 >2.000 Abitanti equivalenti (Ae) adeguati (erano 99,6% a fine 2022).  
 186 agglomerati adeguati su 229 gestiti tra 200 e 2.000 Ae

**100%**  
**AGGLOMERATI URBANI**  
 >2.000 Abitanti equivalenti (Ae) adeguati entro il 2025.  
 226 agglomerati adeguati su 226 gestiti tra 200 e 2.000 Ae al 2027

## LA COPERTURA DEI SERVIZI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA

Nonostante i progressi degli ultimi anni, la depurazione delle acque reflue in numerose regioni italiane presenta ritardi di adeguamento.

Nel 2023 il Gruppo Hera ha gestito il servizio di fognatura e depurazione in 228 comuni (di cui 47 con Marche Multiservizi e 16 con AcegasApsAmga).

### IL PIANO DI SALVAGUARDIA DELLA BALNEAZIONE DI RIMINI PROSEGUE

Il piano si pone l'obiettivo di **eliminare i divieti alla balneazione** e **ridurre del 90% l'impatto inquinante** misurato in termini di Cod entro il 2025, attraverso la realizzazione di interventi strutturali sul sistema fognario-depurativo della città di Rimini. Ai dieci interventi previsti originariamente dal piano, si sono aggiunti il tombamento del Canale Ausa e tre interventi supplementari (collettore fognario dorsale Ausa, scolmatore Mavone e sollevamento fognario di Santa Chiara), per un **totale di 14 interventi**. Gli interventi del piano sono in grado di determinare sinergie tali da ridurre in modo significativo il rischio di allagamenti in gran parte delle zone abitate, intervenendo sulla mitigazione del rischio idraulico. Nel corso del 2022 si è conclusa la realizzazione della Dorsale Sud che, con un'implementazione dell'impiantistica e la posa di nuovi collettori, consente un considerevole miglioramento della capacità di collettamento all'impianto di depurazione dei reflui della zona Sud di Rimini.

Gli altri 4 interventi sono in corso di realizzazione o progettazione.

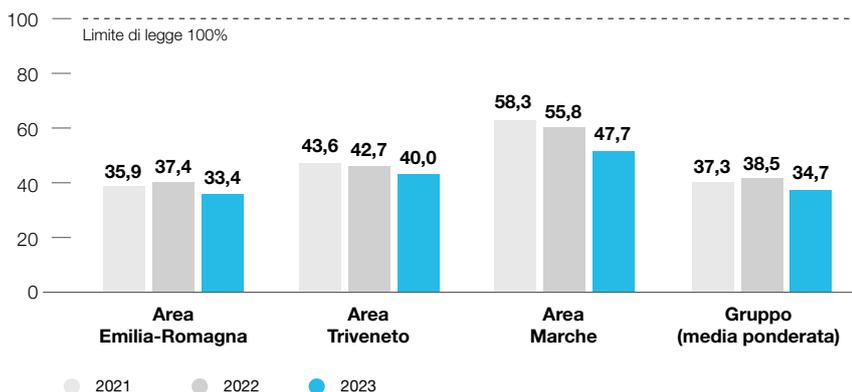
A fine 2023 si sono già liberati dai divieti di balneazione **7 mila metri di spiaggia** (pari a quasi il 65% del litorale cittadino).



## QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA RISPETTO AI LIMITI DI LEGGE

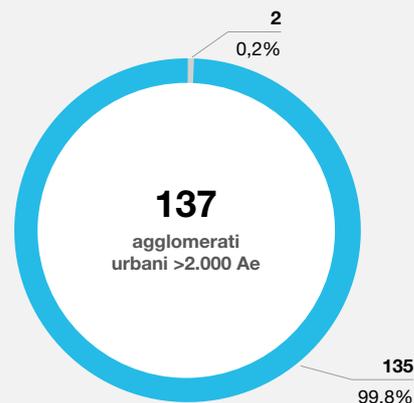
Il **99,8% delle 10.061 analisi svolte** nel 2023 negli impianti di depurazione del Gruppo con una capacità di più di 10 mila abitanti equivalenti è conforme ai limiti di legge. L'indicatore sull'efficacia di rimozione delle principali sostanze inquinanti è pari al 34,7%: un dato molto soddisfacente perché significa che gli inquinanti principali sono mediamente inferiori del 65% dei limiti fissati dalla legge.

L'indicatore migliora in tutte le aree gestite. In Emilia-Romagna il progresso ha riguardato tutte le provincie gestite. Nel Triveneto, l'avanzamento è collegato agli interventi attivati negli ultimi anni: nuova sezione biologica nel depuratore di Servola a Trieste e miglioramento del depuratore Zaule (Ts). Nel territorio marchigiano prosegue il progresso già registrato nel 2022.



## LA PRIORITÀ È ADEGUARE LA DEPURAZIONE

Gli agglomerati urbani con più di 2.000 Abitanti equivalenti che rispettano la normativa sulla depurazione sono 135 su 137, e vi risiede il 99,3% degli abitanti serviti (100% in Emilia-Romagna e Triveneto): entro il 2025 saranno il 100%. Nel 2023 sono stati completati gli interventi per il raggiungimento della conformità degli agglomerati di Montecchio e San Costanzo, che risolvono una pregressa infrazione comunitaria.



● Agglomerati già adeguati alla normativa sulla depurazione nel 2023  
● Agglomerati con adeguamento previsto entro il 2025  
Le percentuali sono riferite agli Abitanti equivalenti (Ae).

## L'ADEGUAMENTO DEGLI AGGLOMERATI URBANI INFERIORI A DUEMILA ABITANTI

Gli agglomerati con meno di 2.000 Abitanti equivalenti in Emilia-Romagna e Triveneto sono 229 (di cui 186 adeguati). Al 2026 tutti gli agglomerati saranno adeguati alla normativa.



● Agglomerati già adeguati alla normativa sulla depurazione nel 2023  
● Agglomerati con adeguamento previsto entro il 2027  
Le percentuali sono riferite agli Abitanti equivalenti (Ae).



# TUTELA DELL'ARIA, DEL SUOLO E DELLA BIODIVERSITÀ

IL CONTESTO INTERNAZIONALE



## PERCHÉ È IMPORTANTE

Secondo il World Economic Forum, tra i **rischi** più probabili del prossimo decennio figurano la **perdita di biodiversità**, il **collasso degli ecosistemi** e la **crisi di risorse naturali**. Tra le cause vi è il sempre crescente consumo di suolo, che mette a rischio gli ecosistemi e la loro capacità di mitigare le conseguenze del riscaldamento globale. Anche l'inquinamento atmosferico provoca alterazioni ambientali con effetti diretti sulla salute, causando ogni anno milioni di morti premature. Le aziende sono chiamate a rendicontare le attività che contribuiscono alla protezione della biodiversità in linea con i requisiti della **Tassonomia europea sugli investimenti sostenibili** introdotta nel 2020.

**60** MILA

decessi prematuri attribuibili all'inquinamento ambientale in Italia, al terzo posto in UE, dopo Francia e Germania (Eionet, Eea)

**1.677**

specie a rischio di estinzione in Europa su un totale di 15.060, nel mondo sono un milione (Unione mondiale per la conservazione della natura)

**2.700**

MILIARDI DI DOLLARI la perdita economica annua evitabile se proteggessimo la natura (World Bank)

**4,1** MILIONI

gli ettari di foresta tropicale perduta nel 2022, con un impatto di 2,7 Gt di emissioni di CO<sub>2</sub> generate (World Resource Institute)

**81%**

l'habitat in Europa in cattivo stato di conservazione (Commissione europea)

**19** ETTARI

di nuove coperture artificiali realizzate ogni giorno in Italia nel 2022, in totale 69,1 kmq (Ispra)

## TROPPO INQUINAMENTO E SCARSA QUALITÀ DELL'ARIA

Secondo l'Agenzia europea dell'ambiente, la scarsa qualità dell'aria non solo nuoce all'ambiente, ma compromette anche la salute delle persone provocando ogni anno, solo in Europa, circa **300 mila morti che potrebbero essere evitati**. Nel 2022 **29 città italiane**, tra quelle con dati a disposizione, hanno **superato il limite di 35 giorni di sfioramento di PM10**, tra cui Torino (98 sfioramenti), Milano (84), Asti (79), Modena (75), Padova e Venezia (70). Anche per il PM2.5 la situazione è analoga: nel 2022 i livelli stabiliti dalla Direttiva europea sulla qualità dell'aria, in fase di aggiornamento, sono stati superati da ben 71 città italiane sulle 85 analizzate.

## L'EUROPA SI IMPEGNA PER LA TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ

Per mitigare gli impatti delle attività umane sugli ecosistemi, nel 2023 il Parlamento UE ha approvato la **Nature Restoration Law**, una proposta di legge che si inserisce nel contesto più ampio del Green Deal europeo e che prevede di tutelare entro il 2030 il 20% della superficie terrestre e marina dell'UE, in modo da impedirne lo sfruttamento commerciale. Parallelamente, è stato approvato anche il **Regolamento sulla deforestazione** che obbliga le aziende a garantire che la produzione dei beni venduti nell'UE non abbia portato alla deforestazione e al degrado delle foreste.

## CONSUMO E RIGENERAZIONE DEL SUOLO

Il 60-70% dei suoli nell'UE presenta segni di degrado, a fronte di un obiettivo di zero consumo di suolo netto al 2050. In Italia il consumo di suolo continua a crescere a una velocità di oltre 2,4 mq al secondo: nel 2022, è stato **consumato un totale di 77 kmq**, +10% rispetto al 2021. Questo espone la popolazione a un rischio idrogeologico più elevato: in un anno, gli **ettari di territorio resi impermeabili** nelle aree con pericolosità idraulica media hanno **superato quota 900**.

Percentuale di suolo consumato in Italia al 2022 (fonte: Ispra)



% SUOLO CONSUMATO NEL 2022

- < 3
- 3-5
- 5-7
- 7-9
- 9-12
- > 12

### REGIONI

Piemonte	6,7%	Umbria	5,3%	Sardegna	3,3%
Valle d'Aosta	2,2%	Marche	7,0%	Sicilia	6,5%
Lombardia	12,2%	Toscana	6,2%	<b>Italia</b>	<b>7,1%</b>
Liguria	7,3%	Lazio	8,2%		
Friuli-Venezia Giulia	8,0%	Basilicata	3,2%		
Trentino-Alto Adige	3,0%	Molise	3,9%		
Emilia-Romagna	8,9%	Abruzzo	5,0%		
Veneto	11,9%	Calabria	5,1%		
		Puglia	8,2%		
		Campania	10,5%		

# TUTELA DELL'ARIA, DEL SUOLO E DELLA BIODIVERSITÀ

L'IMPEGNO DI HERA  
MOL CSV: 28,5 MILIONI DI EURO, 3,7% DEL TOTALE

## LE FLOTTE DI HERA E DEI FORNITORI

La strategia aziendale consiste nella razionalizzazione e ottimizzazione dell'utilizzo dei mezzi, favorendo l'acquisto, quando possibile, di quelli tecnologicamente avanzati e più moderni dal punto di vista delle **direttive anti-inquinamento**. Al 2023, sui 3.990 mezzi del Gruppo **l'82,3% è di tipo Euro 5, 6 o elettrico** (in aumento di 3 punti percentuali rispetto al 2022). Inoltre, le auto a noleggio o in leasing sono tutte di tipo Euro 6, e il 68,1% di esse viaggia ad alimentazione ibrida.

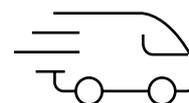
L'impegno di Hera si estende anche nei **criteri di scelta dei fornitori**, premiando quelli più virtuosi in tal senso: nel 2023 **l'82,4%** dei loro mezzi è di tipo Euro 5, 6 o elettrico, e il 15,4% è ad alimentazione a metano, gpl o elettrica.

## HERA PER LA MOBILITÀ ELETTRICA

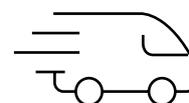
Anche nel 2023 Hera ha proseguito lo sviluppo della rete infrastrutturale di **ricarica elettrica** attraverso la posa di 60 nuovi punti pubblici, per un totale di **560** (circa 280 colonnine) oggi installati. L'obiettivo è di superare le 750 unità entro il 2027.

L'impegno nell'ambito della mobilità elettrica si estende anche alla **ricarica privata** attraverso offerte rivolte a cittadini e aziende per la fornitura di wallbox e colonnine. Nel corso dell'anno sono stati venduti oltre 260 punti di ricarica privati, per un totale di **1.610 unità**.

Complessivamente al 2023 risultano **attivi 2.170 punti di ricarica** tra pubblici e privati. L'obiettivo al 2027 è di **superare quota 5.100**.



**82,3%**  
**MEZZI AZIENDALI**  
di tipo Euro 5, 6  
o elettrici



**82,4%**  
**MEZZI DEI FORNITORI**  
di tipo Euro 5, 6  
o elettrici

### OBIETTIVO

### AVEVAMO DETTO DI FARE...

### ABBIAMO FATTO...

### FAREMO...

**Infrastrutture per la mobilità elettrica nelle città**

**>5,1 MILA PUNTI**  
**DI RICARICA PUBBLICI E PRIVATI**  
installati al 2026

**>2,1 MILA PUNTI**  
**DI RICARICA PUBBLICI E PRIVATI**  
installati al 2023 (erano 1,8 mila nel 2022)

**>5,1 MILA PUNTI**  
**DI RICARICA PUBBLICI E PRIVATI**  
installati al 2027

**Sviluppo del teleriscaldamento**

**+7% VOLUMETRIA**  
servita dal teleriscaldamento al 2026 rispetto al 2021. 75% dell'energia derivante da fonti rinnovabili, cogenerazione e recupero al 2026. A Bologna, proseguire la realizzazione dell'interconnessione di quattro sistemi (CAAB-Pilastro, Sede Berti, Fiera e Navile) per la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> e NO<sub>x</sub>. Sviluppo della produzione geotermica a Ferrara ed estensione dell'interconnessione del sistema di teleriscaldamento a Forlì, anche grazie ai fondi Pnrr

**+6% VOLUMETRIA**  
servita dal teleriscaldamento al 2023 rispetto al 2021 (stabile rispetto al 2022). Il 66% dell'energia prodotta nel 2023 proviene da fonti rinnovabili, cogenerazione o recupero. A Bologna e Forlì proseguono gli interventi per la realizzazione delle interconnessioni dei sistemi cittadini, finanziati dai fondi Pnrr. A Ferrara eseguiti lavori per migliorare ulteriormente la produzione da geotermia

**+2% VOLUMETRIA**  
servita dal teleriscaldamento al 2027 rispetto al 2022. 79% dell'energia derivante da fonti rinnovabili, cogenerazione e recupero al 2027. A Bologna e Forlì proseguire la realizzazione dell'interconnessione dei sistemi entro il 2026 per la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> e NO<sub>x</sub>. Raddoppio della produzione geotermica a Ferrara

## TERMOVALORIZZATORI RIFIUTI: EMISSIONI AL MINIMO

Grazie a **sistemi di depurazione fumi e di controllo** del processo e delle emissioni, i **termovalorizzatori** del Gruppo Hera raggiungono ogni anno elevati standard di prestazione. Anche nel 2023 le concentrazioni delle emissioni in atmosfera dei parametri monitorati in continuo sono state **sensibilmente al di sotto dei limiti di legge**, risultando **inferiori dell'86,4%** rispetto ad essi. Un risultato rilevante se si pensa che questa percentuale nel 2003 si collocava al 59%. Anche i parametri che non prevedono il monitoraggio in continuo hanno registrato nel 2023 livelli emissivi **notevolmente inferiori al limite di legge** (tra il 96% e il 99%). I risultati sono eccellenti anche nei casi in cui sono previsti limiti di autorizzazione più stringenti rispetto ai limiti di legge, con concentrazioni mediamente **inferiori dell'80,1%**.

## IL TELERISCALDAMENTO: UNA RISPOSTA AI PROBLEMI DELL'INQUINAMENTO DELL'ARIA ...

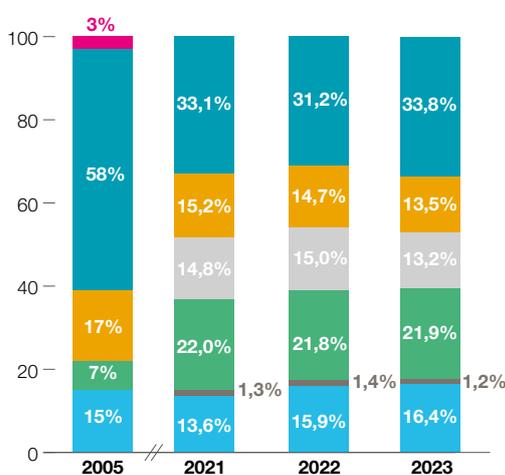
Il servizio di **teleriscaldamento** è un sistema **alternativo alle tradizionali caldaie** autonome o condominiali e fornisce una risposta ai problemi di inquinamento dell'aria: permette infatti di **concentrare** la generazione di calore in **poli di produzione più efficienti e meglio controllati**; per fornire il calore necessario al riscaldamento domestico e all'acqua calda sanitaria si possono sfruttare fonti energetiche ad alta efficienza, rinnovabili o recuperate da altri processi, con conseguenti **minori emissioni di inquinanti** rispetto alle più numerose caldaie domestiche distribuite nelle città (a volte ancora alimentate a gasolio o a gpl).

L'impianto di cogenerazione di Imola, di grande modernità sotto il profilo tecnico e architettonico, è il polo di produzione principale del calore per la rete di teleriscaldamento cittadina che si caratterizza per performance ad alto rendimento dal punto di vista energetico e ambientale, in quanto associa importanti risparmi energetici a bassi livelli di emissioni in atmosfera: anche nel 2023 le emissioni specifiche assolute si sono mantenute su **livelli estremamente bassi** (ad esempio, **-98,0% rispetto ai limiti per PM10**).

Grazie al teleriscaldamento Hera, nel 2023 sono state **evitate 99 tonnellate di inquinanti (NO<sub>x</sub>)**, **25 mila Tonnellate equivalenti di petrolio (Tep)** e **36 mila tonnellate di gas serra**.

## ... A BENEFICIO DELL'AMBIENTE

Hera gestisce **sistemi di teleriscaldamento** nei territori di Bologna, Cesena, Ferrara, Forlì, Imola e Modena, che nel 2023 hanno venduto circa 406 GWh di energia termica. La quota prodotta da **fonti rinnovabili, recupero o ad alta efficienza** è del **66,2%**.



- Geotermia
- Altre rinnovabili e fonti di recupero
- Termovalorizzazione
- Gas metano per turbogas
- Gas metano per cogenerazione
- Gas metano in caldaie termiche
- Olio combustibile in caldaie termiche



**66,2%**  
**ENERGIA DA TELERISCALDAMENTO**  
prodotta da fonti rinnovabili, recupero o ad alta efficienza

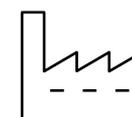


**-98%**  
**DEI LIMITI PM<sub>10</sub>**  
nella centrale di cogenerazione di Imola

## OLTRE 23 MILA ALBERI PIANTATI ENTRO IL 2024

Il Gruppo Hera supporta **progetti di messa a dimora di alberi** in diverse aree dei territori in cui opera, a conferma dell'impegno per la tutela della biodiversità e della qualità dell'aria. **Dal 2012 sono stati donati 23 mila alberi** tra Emilia-Romagna, Veneto e Friuli-Venezia Giulia (per un totale di **oltre 2.300 tonnellate di anidride carbonica assorbite ogni anno**). Tali piantumazioni derivano da meccanismi di premialità associati a specifici **comportamenti virtuosi**, come il conferimento di rifiuti differenziati presso le stazioni ecologiche o l'adesione alla bolletta elettronica in sostituzione di quella cartacea.

Con l'iniziativa **ECO Alberi** Hera ha aderito al progetto della Regione Emilia-Romagna finalizzato alla piantumazione di 4,5 milioni di alberi (uno per abitante), raggiungendo in anticipo l'obiettivo di 10.000 alberi piantati previsto entro il 2024 grazie alle scelte di consumo energetico efficiente e mobilità sostenibile dei clienti Hera Comm. Altre iniziative, ormai concluse, hanno permesso la piantumazione di circa 13 mila alberi.



**-86,4%**  
**DEI LIMITI DI LEGGE**  
le emissioni dei termovalorizzatori

## RIUTILIZZO DI SUOLO NELLA REALIZZAZIONE DI INFRASTRUTTURE

Nelle proprie progettazioni il Gruppo Hera individua, fin dalle analisi preliminari, soluzioni per il **riutilizzo** di aree già urbanizzate e per tutelare il contesto naturale delle superfici oggetto di intervento. In continuità con il percorso di sostenibilità iniziato nel 2018, nel 2023 le opere di rete e di impianti concluse hanno previsto un **utilizzo di suolo** per circa 99 mila metri quadrati, di cui il **58,5% ha riguardato suolo già occupato** da infrastrutture esistenti (circa 58 mila metri quadrati).

**Dal 2018 al 2023, il 75,7% della superficie totale coinvolta** dalla realizzazione di infrastrutture (circa 662 mila metri quadrati) ha riguardato suolo già occupato. Si tratta della realizzazione di infrastrutture con progettazione a cura di HeraTech.

Nel periodo 2024-2027 si prevede di continuare a **limitare l'utilizzo di suolo vergine** effettuando la maggior parte delle realizzazioni di infrastrutture su suolo già occupato: si stima infatti di riutilizzare complessivamente ulteriori 166 mila metri quadrati di suolo, portando al 72% la quota di suolo riutilizzato nelle realizzazioni concluse tra il 2018 e il 2027 (circa 828 mila metri quadrati) con progettazione a cura di HeraTech.

## L'ATTIVITÀ DI BONIFICA A TUTELA DEL TERRITORIO E DELLA BIODIVERSITÀ

L'attività di bonifica ambientale, presente nel Gruppo Hera sin dal 2009, ha visto un notevole incremento a partire da luglio 2023, a seguito dell'acquisizione di A.C.R. Spa. Oggi il Gruppo è in grado di offrire un servizio a 360° che comprende tutte le attività ambientali che accompagnano il recupero di un'area dismessa urbana o industriale.

A fine 2023 gli interventi attivi di bonifica (escludendo quindi quelli in cui viene effettuata solo un'attività di sorveglianza) conclusi o in corso sono pari a 148, di cui tre sono Siti di interesse nazionale (l'area di Bussi sul Tirino a Pescara, il petrolchimico a Mantova e la discarica di Val del Rio a Chioggia).

I rifiuti trattati nell'ultimo biennio nell'ambito bonifiche e global service hanno visto una notevole crescita (+164%) grazie all'acquisizione di A.C.R. Spa, raggiungendo 327 mila tonnellate. Lo sviluppo dell'attività in arco piano riguarderà in particolare l'attività di bonifica che non si rifletterà sul dato inerente i rifiuti trattati, anche in conseguenza ai possibili trattamenti in situ che non determinano la produzione di rifiuti.



**327**  
MILA TONNELLATE  
DI RIFIUTI  
trattati in ambito  
bonifiche e global  
service (erano 122  
mila nel 2022)



**148**  
SITI CON  
BONIFICHE  
AMBIENTALI  
in corso o concluse



**75,7%**  
DI SUOLO  
RIUTILIZZATO  
dal 2018 al 2023 nella  
realizzazione  
di infrastrutture

### “CAPIAMO”: BIOMONITORAGGIO AMBIENTALE CON LE API

Capiamo è il progetto di Herambiente che **utilizza le api come bioindicatori** per valutare lo stato di qualità dell'ambiente nei pressi di impianti industriali: questi insetti, particolarmente sensibili agli agenti inquinanti, sono in grado di segnalare precocemente l'insorgere di **eventuali squilibri per la biodiversità, l'ecosistema e la salute umana** in generale, permettendo così di pianificare tempestivamente azioni correttive.

Il progetto (già attivo presso il termovalorizzatore di Pozzilli, l'impianto di compostaggio di Sant'Agata Bolognese, la discarica di Serravalle Pistoiese, e dal 2023 anche presso il termovalorizzatore di Padova e la discarica di Cordenons) prevede diverse campagne di campionamento e analisi annuali sulla popolazione delle api e sui loro prodotti (miele e cera). I campioni raccolti dagli alveari sono sottoposti ad analisi chimiche presso laboratori accreditati, ottenendo le informazioni necessarie per conoscere e quantificare gli eventuali impatti delle attività dell'uomo sull'ambiente. I risultati ottenuti finora mostrano uno **stato di qualità ambientale complessivamente buono**, che non evidenzia **alcuna incidenza significativa** da parte degli impianti.

#### OBIETTIVO

#### AVEVAMO DETTO DI FARE...

#### ABBIAMO FATTO...

#### FAREMO...

Riutilizzo di suolo nella realizzazione di infrastrutture

**>80%**  
SUOLO RIUTILIZZATO  
tra 2018 e 2026 nella  
realizzazione di infrastrutture

**76%**  
SUOLO RIUTILIZZATO  
tra 2018 e 2023 nella  
realizzazione di infrastrutture

**>70%**  
SUOLO RIUTILIZZATO  
tra 2018 e 2027 nella  
realizzazione di infrastrutture



LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO

# ABILITARE LA RESILIENZA E INNOVARE



**78% DI RETE IDRICA**  
sottoposta a manutenzione predittiva  
(era il 40% nel 2022)



**9,7** MILA IMPIANTI  
TELECONTROLLATI  
(+8% rispetto al 2022)



**340** MILIONI

IL VALORE DELLE BOLLETTE RATEIZZATE  
(+10% rispetto al 2022)



**962** PERSONE SVANTAGGIATE  
inserite al lavoro grazie alle forniture  
e alle partnership con le cooperative sociali

**1.766**

PERSONE ASSUNTE  
a tempo indeterminato  
nel triennio 2021-2023



**10** SENSORI GAS  
per il monitoraggio di eventi  
franosi (130 al 2027)



**148,2** MILIONI DI EURO  
investimenti in innovazione in due ambiti:  
transizione ecologica e trasformazione digitale

# OBIETTIVI

# RISULTATI

# TARGET FUTURI

## AVEVAMO DETTO DI FARE...

## ABBIAMO FATTO...

## FAREMO...

### Diffusione dell'innovazione e digitalizzazione

43%

**CLIENTI CON BOLLETTA ELETTRONICA**  
e 41% clienti con servizi on-line al 2026



40%

**CLIENTI CON BOLLETTA ELETTRONICA**  
e 36% clienti iscritti ai servizi on-line nel 2023 (erano rispettivamente 35% e 29% nel 2022)



45%

**CLIENTI CON BOLLETTA ELETTRONICA**  
al 2027. Realizzare entro il 2024 una nuova app unificando quelle già esistenti, implementando nuove funzionalità e servizi



### INNOVATION PROMOTER E CORPORATE DIGITAL RESPONSIBILITY

stimolare l'innovazione con figure interne dedicate e proseguire con la rendicontazione delle iniziative di trasformazione digitale con il framework Corporate digital responsibility

### INNOVATION PROMOTER E CORPORATE DIGITAL RESPONSIBILITY

avviati percorsi di confronto e formazione specifici sull'innovazione strategica. Proseguita la rendicontazione delle iniziative di trasformazione digitale secondo il framework della Corporate digital responsibility



### SVILUPPO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

all'interno e all'esterno del Gruppo. Continuare a promuovere modalità di interazione con partner esterni per la creazione di soluzioni innovative

### Sviluppo dell'occupazione e nuove competenze

65%

**DIPENDENTI CON COMPETENZE PER LA TRANSIZIONE DIGITALE**  
e oltre il 50% con competenze per la transizione energetica e ambientale al 2026

56%

**DIPENDENTI CON COMPETENZE PER LA TRANSIZIONE DIGITALE**  
al 2023 (era il 54% al 2022), 36% con competenze per la transizione energetica (28% nel 2022) e 32% con competenze per la transizione ambientale (21% nel 2022)



75%

**DIPENDENTI CON COMPETENZE PER LA TRANSIZIONE DIGITALE**  
e 53% con competenze per la transizione energetica e ambientale al 2027

### CONTINUARE A PREVEDERE LA CLAUSOLA SOCIALE

a garanzia dell'occupazione negli appalti di pronto intervento reti e di servizi correlati alla gestione cliente (casi di internalizzazione esclusi)

22

**GARE CON CLAUSOLA SOCIALE**  
tra le più rilevanti, a garanzia dell'occupazione



### CONTINUARE A PREVEDERE LA CLAUSOLA SOCIALE

a garanzia dell'occupazione negli appalti di pronto intervento reti e di servizi correlati alla gestione cliente (casi di internalizzazione esclusi)

### Resilienza e adattamento

55 KM

**RETE ELETTRICA ADEGUATA**  
al 2023 (pari all'82% del Piano complessivo di resilienza energia elettrica a Modena)

55 KM

**RETE ELETTRICA ADEGUATA**  
al 2023 (pari all'82% del Piano complessivo di resilienza energia elettrica a Modena)



67,5 KM

**RETE ELETTRICA ADEGUATA**  
al 2024 (pari al 100% del Piano complessivo di resilienza energia elettrica a Modena)

### MITIGAZIONE RISCHIO SICCIÀ

30 milioni di euro per numerosi interventi previsti al 2026 nel Triveneto e in Emilia-Romagna con l'obiettivo di mitigare il rischio siccità (interconnessioni acquedottistiche, potenziamento captazioni e adduttrici, nuovi pozzi e serbatoi)

### MITIGAZIONE RISCHIO SICCIÀ

potenziamento delle fonti e interconnessione degli acquedotti gestiti in corso nel Triveneto e in Emilia-Romagna (7,4 milioni di euro investiti nel 2023)



### RESILIENZA DEL SERVIZIO IDRICO

85% di rete idrica sottoposta a manutenzione predittiva a livello di Gruppo e 73% di rete distrettualizzata al 2027 (focus sul contenimento delle perdite di rete) in Emilia-Romagna e nel Triveneto

Risultato raggiunto o in linea con la programmazione - Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su [bs.gruppohera.it](https://bs.gruppohera.it)



# INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

## IL CONTESTO INTERNAZIONALE



### PERCHÉ È IMPORTANTE

La trasformazione digitale è sempre più necessaria allo sviluppo di un paese. Dalla mobilità elettrica all'efficienza energetica, le **nuove tecnologie** possono accelerare il **processo di decarbonizzazione** e l'UE si sta impegnando per favorire la **twin transition** (transizione verde e digitale) per un futuro che abbia come priorità inclusività sociale, sostenibilità ambientale e digitalizzazione. In questo scenario, l'adozione di nuove **normative su tutela di dati e asset** è cruciale per garantire la sicurezza di imprese e persone. L'Italia, per quanto in miglioramento, registra ancora ritardi nello sviluppo delle competenze digitali e per colmarlo dovrà sfruttare al meglio l'opportunità del Pnrr.

**18° POSTO**

la posizione dell'Italia tra i 27 paesi UE in materia di innovazione e digitalizzazione nel 2023 (Commissione europea)

**46%**

i cittadini europei con competenze digitali di base (23% quelli con competenze avanzate) (Digital Economy and Society Index)

**+37%**

il tasso di crescita annuale stimato del mercato globale dell'Intelligenza artificiale dal 2023 al 2027 (Centro studi Tim)

**21%**

la quota dei fondi del Pnrr destinata a digitalizzazione e innovazione (Italiadomani Pnrr)

**-18%**

la stima di riduzione delle emissioni grazie a tecnologie digitali che incidono sulla decarbonizzazione (InnoTech Report 2023, Teha)

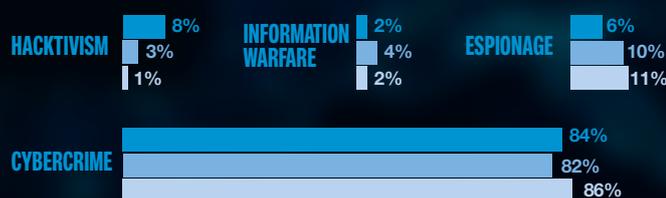
**+40%**

la crescita dei cyber attacchi in Italia nel primo semestre del 2023, il 9,6% di quelli globali (Rapporto Clusit 2023)

### L'ITALIA ALLA PROVA DELLA CYBERSECURITY

La crescente dipendenza dai sistemi digitali espone a maggiori rischi di minacce cibernetiche. Nel primo semestre del 2023, sono stati documentati **11.015 attacchi** di notevole gravità, di cui l'84% di cybercrime. In risposta, l'Unione europea ha approvato il **Cyber Resilience Act**, mirato a potenziare la sicurezza dei dati connessi a internet lungo tutto il loro ciclo di vita.

La provenienza degli attacchi informatici 2021-primo semestre 2023 (fonte: Clusit giugno 2023)

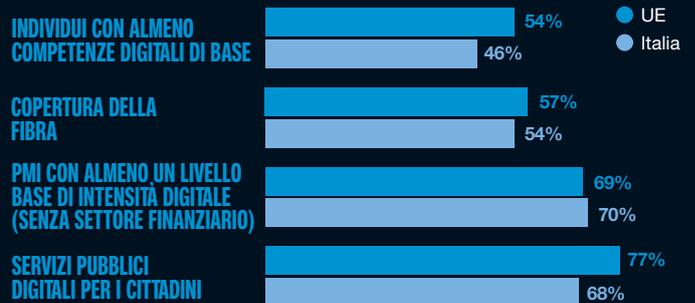


● 2023 H1 ● 2022 ● 2021

### LA DIGITALIZZAZIONE IN ITALIA E IN EUROPA

Nonostante l'Italia si posizioni subito sotto la media UE nell'indice **Desi (Digital Economy and Society Index)**, nel 2022 ha registrato un miglioramento di 8,4 p.p. rispetto all'anno precedente, uno tra i più rilevanti. Gli **investimenti in r&s rimangono limitati**, con un peggioramento della spesa delle imprese di -2,9% rispetto al 2021, ma una stima di crescita nel 2023. Con l'approvazione della Legge di Bilancio 2023 è stata confermata la scelta di rifinanziare il **Piano Transizione 4.0**, prolungandolo fino alla fine del 2025, per agevolare gli investimenti delle imprese e promuoverne l'avanzamento tecnologico.

La performance dell'Italia e dell'Europa in termini di digital economy (fonte: Eurostat - The Digital Economy and Society Index 2023)



### INNOVAZIONE E NUOVE TECNOLOGIE COME LEVE ABILITANTI PER LA DECARBONIZZAZIONE

Il ruolo dell'innovazione, dell'Ict e delle nuove tecnologie è riconosciuto dalla Commissione europea come fondamentale nella mitigazione dei cambiamenti climatici, nonché come **leva abilitante per la riduzione delle emissioni in altri settori**. Lo sviluppo delle tecnologie digitali contribuirebbe a circa il 18% della riduzione delle emissioni di gas serra entro il 2050, grazie a innovazioni che influenzano direttamente i processi di decarbonizzazione: solo implementando alcune soluzioni Ict nell'economia globale si stima una possibile riduzione di 12 Gt di CO<sub>2</sub> entro il 2030.

Potenziale di abbattimento di CO<sub>2</sub> per settore in Gt al 2050 (fonte: United Nations Framework Convention on Climate Change)



# INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

L'IMPEGNO DI HERA  
**MOL CSV: 68,0 MILIONI DI EURO, 8,8% DEL TOTALE**

## INNOVAZIONE PER CREARE VALORE CONDIVISO

L'innovazione è un elemento centrale nella strategia del Gruppo Hera, che ne ha elaborato un'**originale declinazione** rinnovando la relazione tra transizione ecologica e trasformazione digitale:

- **transizione ecologica:** attività volte al passaggio verso l'utilizzo di fonti energetiche più efficienti e rinnovabili, alla valorizzazione delle materie e alla massimizzazione del recupero di rifiuti o scarti;
- **trasformazione digitale:** attività volte all'implementazione di nuove tecnologie per la digitalizzazione, l'automazione e la flessibilità dei processi e la valorizzazione e l'utilizzo dei dati.

Nel 2023 il Gruppo Hera ha investito **148,2 milioni** di euro in innovazione e digitalizzazione, cifra che rientra tra gli investimenti complessivi **finalizzati alla creazione di valore condiviso**.

## UN MODELLO DI INNOVAZIONE APERTO

Consolidando le esperienze nei progetti di innovazione con start up, Hera sta adottando pratiche strutturate di **open innovation**, un approccio che favorisce **nuovi modelli di collaborazione** e valorizza il coinvolgimento dell'ecosistema esterno nella creazione di soluzioni innovative.

A differenza di un modello di innovazione chiuso, in cui le idee nascono e vengono sviluppate in prevalenza internamente, in un **modello di innovazione aperto** l'idea gode delle influenze esterne, lo sviluppo viene svolto con soggetti, risorse e competenze esterni, e il risultato può essere valorizzato anche tramite nuovi business. Ciò **accelera ulteriormente la transizione** verso un'innovazione sostenibile, contribuendo alla realizzazione di un impatto positivo a livello globale.

L'obiettivo a lungo termine per il Gruppo Hera è quindi quello di instaurare nuove modalità di interazione con l'esterno, al fine di **promuovere una continua propensione al miglioramento** dei processi e alla ricerca dell'efficienza sfruttando appieno le potenzialità della tecnologia.



**148,2**  
**MILIONI DI EURO**  
**gli investimenti**  
**in innovazione e**  
**digitalizzazione**



**CORPORATE**  
**DIGITAL**  
**RESPONSIBILITY**  
**confermato**  
**il framework**  
**di rendicontazione**  
**delle iniziative**  
**di trasformazione**  
**digitale**

### OBIETTIVO

**Innovazione, data analytics e Intelligenza artificiale**

### AVEVAMO DETTO DI FARE...

Proseguire nello sviluppo di iniziative nei due ambiti principali dell'innovazione: transizione ecologica e trasformazione digitale, attraverso nuove figure interne (Innovation promoter). Definire, sviluppare e rendicontare le iniziative utilizzando il framework della Corporate digital responsibility grazie alla prosecuzione della formazione dedicata

### ABBIAMO FATTO...

Rivisto il modello di gestione dell'innovazione del Gruppo, avviando percorsi di confronto e formazione specifici sull'innovazione strategica per gli Innovation promoter delle diverse unità di business. Proseguito anche nel 2023 lo sviluppo di iniziative negli ambiti della transizione ecologica e trasformazione digitale, nonché la rendicontazione degli stessi secondo il framework della Corporate digital responsibility

### FAREMO...

Sviluppo di soluzioni di Intelligenza artificiale in grado di generare sempre maggiore valore per il raggiungimento degli obiettivi strategici dei business: migliorare il livello di servizio e promuovere servizi sempre più innovativi ai clienti, ottimizzare la gestione degli asset e rendere i processi sempre più efficienti ed efficaci.

Rafforzare il modello di collaborazione e promuovere modalità di interazione con partner esterni in ottica di open innovation nella creazione di soluzioni innovative

## IL CONTRIBUTO DEL GRUPPO PER UNA TRASFORMAZIONE DIGITALE RESPONSABILE

La **digitalizzazione** ricopre un ruolo sempre più cruciale nei processi di innovazione, trasformando esponenzialmente il modo in cui viviamo e lavoriamo; contemporaneamente la **sostenibilità** delle attività, sempre più urgente e strategica per affrontare il futuro, richiede un cambiamento negli stili di vita di ognuno e nelle scelte di business delle imprese.

Con l'obiettivo di **valorizzare i possibili punti di contatto** tra questi due ambiti, da anni Hera sta sviluppando il concetto di **Corporate digital responsibility**, ovvero l'insieme di pratiche e comportamenti che portano un'azienda a utilizzare i dati e le tecnologie digitali in maniera consapevole per raggiungere benefici in quattro dimensioni:

- **sociale:** assicurare la privacy dei dati, promuovere l'inclusione digitale, garantire salute, sicurezza e qualità dei servizi.
- **ambientale:** massimizzare la vita utile dei prodotti, sviluppare soluzioni digitali a sostegno della transizione ecologica e utilizzare energia carbon neutral per alimentare servizi e tecnologie digitali;
- **economica:** gestire gli impatti della digitalizzazione sull'occupazione e condividere con gli stakeholder i benefici ottenuti grazie all'efficientamento;
- **tecnologica:** garantire la sicurezza informatica e l'uso responsabile degli strumenti tecnologici e identificare soluzioni digitali con un ciclo di vita tecnologico sufficientemente lungo.

Questo framework innovativo permette a Hera di **rispondere in modo proattivo e integrato alle sfide derivanti da digitalizzazione e innovazione**, impegnandosi in modo consapevole nello sviluppo di una trasformazione digitale responsabile e sostenibile.

Principali iniziative sviluppate nel 2023	Ambiti dell'innovazione	Dimensioni della Corporate digital responsibility
Contatori di nuova generazione nella distribuzione elettrica	 	   
Simulazioni digitali per migliorare la manutenzione della rete gas	 	   
Progetti di Smart city	 	  
Illuminazione pubblica 4.0 con l'Intelligenza artificiale	 	 
Resilient dashboard: reti di distribuzione idrica più resilienti ai cambiamenti climatici	 	



10 iniziative di trasformazione digitale rendicontate nella Dichiarazione di carattere non finanziario. Ulteriori informazioni su [bs.gruppohera.it](https://bs.gruppohera.it)

## PRIME APPLICAZIONI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE GENERATIVA NEL GRUPPO HERA

Nel corso del 2023 Hera ha analizzato la tecnologia, le opportunità di innovazione e gli impatti che l'**Intelligenza artificiale generativa** è in grado di portare nel contesto in cui opera.

È stato realizzato un primo prototipo a supporto della **ricerca di informazioni** per alcuni processi di front-end, con risultati molto promettenti, sfruttando la soluzione individuata come fonte di ispirazione per identificare altre applicazioni su processi simili che si basano sulla ricerca di informazioni. Sono state inoltre identificate le aree a maggior potenziale per l'**applicazione della tecnologia** all'interno di tutta l'organizzazione (**quasi 150 casi d'uso**). Infine, è stata avviata la definizione di linee guida comportamentali nell'utilizzo di strumenti di IA generativa disponibili in rete, per dare un corretto orientamento ai dipendenti e renderli consapevoli dei potenziali rischi.

Nel 2024 le attività si concentreranno nel definire i principali ambiti in cui progettare soluzioni digitali trasversali a tutte le unità e business del Gruppo.

L'impegno nell'integrazione dell'Intelligenza artificiale generativa riflette la costante ricerca di nuove possibilità per affrontare sfide complesse, stimolare il progresso e adottare approcci all'avanguardia nell'ottimizzazione dei processi aziendali, nell'innovazione dei prodotti e nella soddisfazione delle esigenze dei clienti.

## HERA E I PROPRI CLIENTI INSIEME PER LA DIGITALIZZAZIONE

Il Gruppo Hera continua il percorso finalizzato a rendere sempre più digitali i propri clienti attraverso lo sviluppo e l'aggiornamento di **servizi on-line e applicazioni per tablet e smartphone** (il Rifiutologo, l'Acquologo, MyHera, Hera 2G).

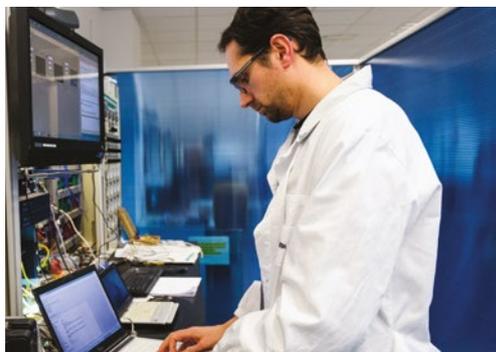
Nel 2023, **il 36,2% dei clienti Hera è iscritto ai servizi on-line** (+6,8 punti percentuali rispetto al 2022). Crescono anche i clienti aderenti alla **bolletta elettronica**: 40,2% (+5,7 punti percentuali).

## IL RUOLO DI ACANTHO PER LA DIGITALIZZAZIONE DEL TERRITORIO E DEL GRUPPO HERA

Acantho, operatore di telecomunicazioni, è la **digital company** del Gruppo Hera che offre **servizi di telecomunicazione** di nuova generazione per privati, aziende e città. È attiva sui territori dell'Emilia-Romagna e del Triveneto con tre data center e **oltre 326 mila km di fibra ottica proprietaria**, sviluppata da oltre 20 anni. L'offerta dei servizi informativi e di comunicazione verso aziende e privati si sviluppa su quattro macro-ambiti: data & voice communication, hybrid multicloud, cyber & physical security, smart city solutions.

## HERA PER LA RESILIENZA AGLI ATTACCHI INFORMATICI

Hera ha realizzato numerosi interventi a **rafforzamento della cyber security** di Gruppo, tra cui l'aumento delle attività di controllo degli ambienti cloud, l'integrazione di **funzionalità legate all'Intelligenza artificiale** a potenziamento delle capacità di protezione e l'introduzione ed estensione di sonde di monitoraggio. Nel 2023 sono stati registrati quattro incidenti (non gravi), di cui uno ha interessato i dati personali dei clienti; sono state attuate tutte le procedure tecniche di gestione dell'incidente e quelle relative alla comunicazione al Garante e agli interessati. Inoltre, è stata incrementata la **cultura della cyber security** anche tramite percorsi formativi specifici ed esercitazioni periodiche mirate di ethical phishing.



### CASE STUDY

Il Rifiutologo, l'app per fare la raccolta differenziata (e non solo) è sempre più smart

> [bs.gruppohera.it](https://bs.gruppohera.it)

Digi e lode, per servizi e scuole più digitali

> [bs.gruppohera.it](https://bs.gruppohera.it)

### OBBIETTIVO

**Diffusione dei canali digitali per i clienti**

### AVEVAMO DETTO DI FARE...

**43%**  
**CLIENTI CON BOLLETTA ELETTRONICA**  
e 41% clienti iscritti ai servizi on-line al 2026 a livello di Gruppo

### ABBIAMO FATTO...

**40,2%**  
**CLIENTI CON BOLLETTA ELETTRONICA**  
e 36,2% clienti iscritti ai servizi on-line nel 2023 a livello di Gruppo

### FAREMO...

**45%**  
**CLIENTI CON BOLLETTA ELETTRONICA**  
al 2027 a livello di Gruppo. Realizzare entro il 2024 una nuova app integrata unificando quelle già esistenti, implementando nuove funzionalità e servizi

**Garantire la sicurezza informatica**

Incrementare il livello di cybersecurity del Gruppo attraverso l'evoluzione di processi, strumenti e policy aziendali, l'incremento delle attività di monitoraggio e il miglioramento di strumenti tecnologici e procedure

Incrementate le attività di monitoraggio sia in termini di estensione della copertura del servizio Security operation center, sia in termini di nuovi ambiti assoggettati. Sono state inoltre aggiornate le tre principali procedure di cybersecurity relative a sistemi, reti e utenti

Continuare il percorso di incremento del livello di cybersecurity del Gruppo attraverso l'aumento della copertura del servizio di monitoraggio del Security operation center, l'introduzione di strumenti tecnologici avanzati e l'evoluzione di processi e policy aziendali



## PERCHÉ È IMPORTANTE

Nel 2023 sono proseguite le crisi globali legate a cambiamenti climatici, pandemie e conflitti e ciò sta generando disuguaglianza e sfiducia sociale: circa **1/3 della popolazione globale rischia l'esclusione da servizi e socialità** e la povertà energetica è realtà per **40 milioni di europei**, che nel **2022 non hanno riscaldato adeguatamente l'abitazione**. Per questo, con l'obiettivo di una transizione energetica equa e inclusiva, a livello europeo e nazionale è stato istituito il **Fondo sociale per il clima**.

**24,4%**

la popolazione italiana a rischio di povertà o esclusione sociale nel 2022 (Istat)

**1.610**

**MILIONI DI EURO**  
il valore stanziato con il Piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà (2021-2023) (Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali)

**5,6**

volte più alto il reddito dei più abbienti rispetto alle famiglie più povere in Italia nel 2021, 6,4 in assenza di sostegno al reddito (Istat)

**9,3%**

la popolazione europea che ha avuto difficoltà nel riscaldare adeguatamente la propria abitazione nel 2022 (Eurostat)

**75,6**

**MILIARDI DI EURO**  
gli aiuti stanziati tra 2021 e 2022 per contrastare la povertà energetica in Italia (Oipe)

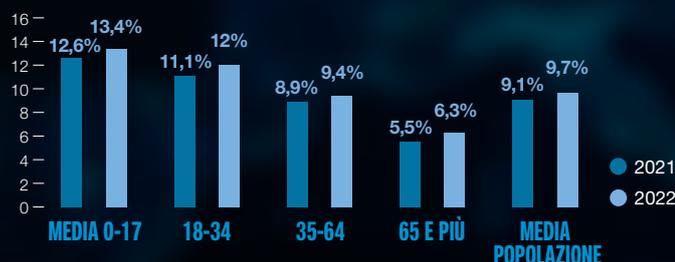
**-7,5%**

il valore dei salari reali italiani nel 2022 rispetto al periodo pre-pandemico, contro una media Ocse di -2,2% (Ocse)

## STABILE IL RISCHIO DI POVERTÀ ED ESCLUSIONE SOCIALE IN ITALIA

Nel 2022 il **24,4%** della popolazione italiana è a rischio di povertà o esclusione sociale. Tuttavia, con la ripresa dell'economia, si è ridotta significativamente la popolazione in condizione di grave deprivazione materiale e sociale, passata dal 5,9% del 2021 all'attuale 4,5%. Un ulteriore elemento di complessità è dettato dalla **diminuzione dei salari reali rispetto al periodo pre-pandemico che ha toccato -7,5% alla fine del 2022**, significativamente superiore alla media Ocse di -2,2%.

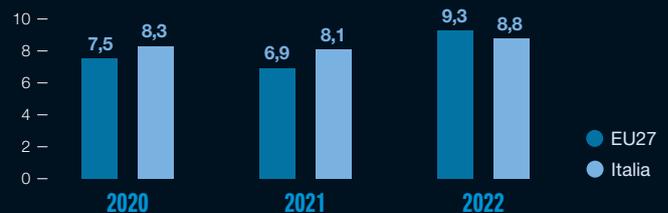
**Incidenza in percentuale della povertà assoluta per fascia d'età in Italia (2021-2022) (fonte: elaborazione Openpolis su dati Istat, 2023)**



## AUMENTA LA POVERTÀ ENERGETICA IN EUROPA E IN ITALIA

Povertà energetica significa non poter pagare i servizi energetici primari né accedere a riscaldamento, gas e luce, a causa dell'aumento dei prezzi dell'energia, dell'inefficienza delle abitazioni e del basso reddito. Nel 2022, come detto, circa 40 milioni di europei, il **9,3% della popolazione, non hanno potuto riscaldare adeguatamente le loro case**, dato più che raddoppiato per i redditi più bassi e in notevole aumento rispetto al 6,9% del 2021. **Anche l'Italia ha registrato un aumento della povertà energetica**, passando dal 8,1% nel 2021 all'8,8% nel 2022. Il governo italiano ha provato a far fronte all'emergenza attraverso alcune misure per supportare l'acquisto di energia elettrica e gas naturale e l'istituzione, a fine 2023, dell'assegno di inclusione.

**Percentuale della popolazione in povertà energetica in Italia e in Europa (fonte: Eurostat)**



## SFIDE CLIMATICHE E DISUGUAGLIANZE: VERSO UNA TRANSIZIONE GIUSTA

Il **50% più povero della popolazione mondiale emette solo il 12% delle emissioni globali**, ma subisce il 75% delle perdite di reddito legate al cambiamento climatico, mentre il **10% più ricco emette il 48% del totale** e controlla il 76% dei finanziamenti per mitigare i cambiamenti climatici. Diventa sempre più importante promuovere una transizione equa verso la neutralità climatica, in linea con il Green Deal europeo e il Just Transition Mechanism (2021-2027), focalizzato sui risvolti socioeconomici della transizione climatica.

**Disuguaglianze globali: perdite di reddito vs emissioni vs capacità finanziaria (fonte: Ocse)**



# SVILUPPO ECONOMICO E INCLUSIONE SOCIALE

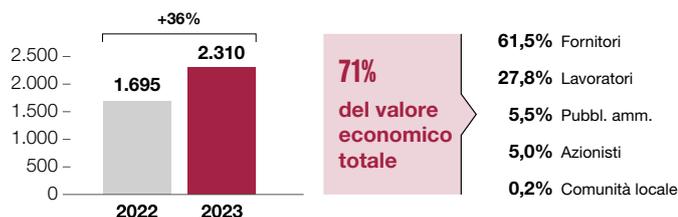
## L'IMPEGNO DI HERA

**MOL CSV: 48,4 MILIONI DI EURO, 6,2% DEL TOTALE**

### LO SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO

La categoria di stakeholder che beneficia maggiormente del valore distribuito da Hera al territorio è quella dei fornitori. Nel 2023 gli **acquisti** da aziende locali sono stati pari a 1,4 miliardi di euro (il 72% del totale). L'incremento del valore delle forniture (+61% rispetto al 2022) è da attribuirsi all'inclusione nel perimetro dei dati, dal 2023, della società Hse che ha commissionato un elevato valore di forniture a fornitori locali in quanto attiva sul fronte bonus 110%. In particolare, il valore delle forniture richieste a cooperative sociali è stato di circa 91 milioni di euro (+29% rispetto al 2022), consentendo l'inserimento lavorativo di **962 persone svantaggiate** e un conseguente beneficio per la Pubblica amministrazione che può essere stimato in oltre 4 milioni di euro.

Valore economico distribuito agli stakeholder del territorio (milioni di euro)



### LE INIZIATIVE DI HERA PER L'INCLUSIONE SOCIALE

Nel rispetto e a integrazione delle misure adottate da Arera a sostegno delle utenze deboli, Hera garantisce la rateizzazione dei pagamenti, il bonus teleriscaldamento, i protocolli per prevenire le sospensioni della fornitura e applica la tariffa pro capite nel servizio idrico. Nel corso del 2023 sono stati **735.586 i piani di rateizzazione** per un valore pari a **339,6 milioni di euro** (+10% rispetto al 2022). L'aumento sia del numero sia del valore delle rateizzazioni conferma l'impegno del Gruppo in questo ambito, che negli anni è stato sempre a livelli significativi. Rispetto al 2022, il dato aggregato è complessivamente in aumento, sia in termini assoluti di piani rata concessi, sia di clienti a cui è stato approvato almeno un piano rata a causa del **supporto garantito alle popolazioni coinvolte dall'alluvione che ha colpito l'Emilia-Romagna**. Il valore complessivo rateizzato invece evidenzia un aumento percentuale inferiore, dovuto al **caro bollette** avvenuto nel 2022. Per quanto riguarda i **protocolli di intesa**, questi si pongono l'obiettivo di prevenire le sospensioni dei servizi per le persone assistite, segnalate dai servizi sociali dei comuni e dagli enti che si occupano di servizi alla persona, rappresentando un elemento distintivo di Hera nel panorama delle multiutility e delle società di vendita. Sono **138 i comuni** con i quali ne è stato sottoscritto uno, e, grazie ad essi, nel 2023, **le sospensioni delle forniture sono state evitate nell'80% dei casi**.

#### OBIETTIVO

#### AVEVAMO DETTO DI FARE...

#### ABBIAMO FATTO...

#### FAREMO...

**Supportare i clienti in difficoltà economica**

Diffondere la conoscenza delle agevolazioni tariffarie e delle altre iniziative a supporto dei clienti in difficoltà economica

Sono 735.586 i piani di rateizzazione erogati nel 2023 (oltre il doppio rispetto al 2022) per un valore di circa 340 milioni di euro. 138 i Comuni con protocolli di intesa attivi (erano 135 nel 2022)

Continuare a garantire la rateizzazione delle bollette e le altre agevolazioni volontarie per i clienti in difficoltà economica. Proporre ad altri Comuni la sottoscrizione di un protocollo per prevenire le sospensioni delle forniture

**Favorire l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate attraverso le forniture delle cooperative sociali**

Nei servizi ambientali continuare a promuovere l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate

**962**

**PERSONE SVANTAGGIATE**

con inserimento lavorativo grazie alle forniture da cooperative sociali per circa 92 milioni di euro

Nei servizi ambientali continuare a promuovere l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate



# SVILUPPO DELL'OCCUPAZIONE E NUOVE COMPETENZE

## IL CONTESTO INTERNAZIONALE



### PERCHÉ È IMPORTANTE

Le politiche globali per lo sviluppo economico si fondano sul binomio tasso di occupazione/livello di istruzione. Tuttavia, molti paesi europei affrontano la sfida dell'inadeguatezza delle competenze. Secondo l'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico, **l'Italia presenta un divario del 38,5% tra competenze e qualifiche della forza lavoro** (20,2% sovra-qualificati e 18,2% sotto-qualificati). Le istituzioni europee e nazionali stanno promuovendo vari incentivi alla formazione incentrati su transizione ecologica e digitale: competenze essenziali in un mondo del lavoro in grande cambiamento, caratterizzato da uno sbilanciamento tra domanda e offerta dovuto al riposizionamento delle priorità di vita, all'evoluzione sociodemografica e allo sviluppo di nuovi modelli di apprendimento.

**5,7 MILIONI**

i Neet (Not in Employed, Education, Training) tra i 15 e i 34 anni nel 2022 in Italia, di cui il 25% tra i 25 e i 34 anni (Istat)

**19,2 P.P.**

il divario tra il tasso di occupazione maschile e quello femminile in Italia, il più alto in Europa nel 2022 (Eurostat)

**28,6%**

le donne che ricoprono una posizione manageriale in Italia sul totale, in Europa sono il 34% (Teha)

**23%**

le aziende italiane che hanno potenziato nel 2022 i fattori che favoriscono attrazione, fidelizzazione e coinvolgimento dei lavoratori (Randstad)

**75%**

le aziende in Europa che non riescono a intercettare lavoratori qualificati (Eurostat)

**4/10**

i cittadini europei (1 lavoratore su 3) che non dispongono delle competenze digitali di base (Eurostat)

### L'OCCUPAZIONE E LA FORMAZIONE IN ITALIA: TRA SFIDE EUROPEE E REALTÀ ATTUALI

La strategia **Europa 2030** del Pilastro europeo sui diritti sociali mira a elevati obiettivi occupazionali e formativi, con un tasso di occupazione europeo al 78%, giovani Neet sotto il 9% e il 60% degli adulti in formazione ogni anno. Tuttavia, l'Italia si confronta con tassi di occupazione ben al di sotto della media (61,8%) e un numero elevato di giovani Neet (19%). Il 2023 è stato designato dall'UE come **l'Anno europeo delle competenze**: lo sviluppo delle giuste competenze è vitale per cogliere le opportunità della transizione verde e digitale, ma solo il 37% degli adulti segue regolarmente corsi di formazione.

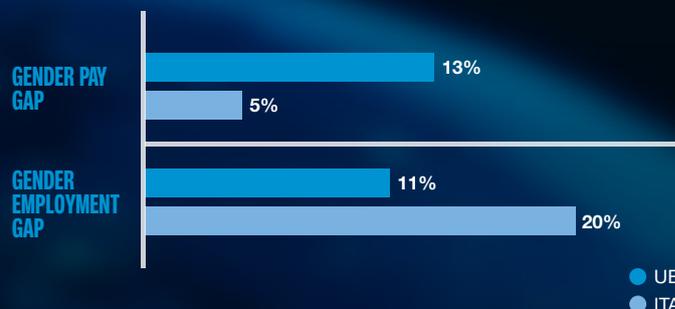
La situazione nel 2022 rispetto ai target europei al 2030 per istruzione e occupazione (fonte: Eurostat)



### DIVARIO RETRIBUTIVO DI GENERE: NUOVE MISURE SULLA TRASPARENZA SALARIALE

Il divario salariale di genere in UE nel 2021 è del 13% a sfavore delle donne, in Italia risulta inferiore, con una media del 5%, più marcato nel privato rispetto al pubblico. A partire dalla Strategia per l'uguaglianza di genere 2020-2025, è stata approvata nel 2023 la **Direttiva sulla trasparenza salariale**, che obbliga le aziende con oltre 250 dipendenti a divulgare informazioni sui salari e sui divari di genere e a intervenire qualora il divario superi il 5%.

Confronto tra Italia ed Europa sul gender pay gap e il gender employment gap (fonte: Eurostat)



# SVILUPPO DELL'OCCUPAZIONE E NUOVE COMPETENZE

## LAVORO STABILE, ANCHE NEGLI APPALTI

Lo sviluppo dell'occupazione non si riflette solamente nel numero di lavoratori impiegati nel Gruppo Hera, ma anche nella creazione di occupazione indiretta e nello sviluppo di iniziative di responsabilità sociale negli appalti.

Per il Gruppo la stabilità del posto di lavoro è importante: il **95,4% dei lavoratori** è inquadrato con contratto a **tempo indeterminato**. Le ricadute sociali si estendono anche all'indotto occupazionale delle forniture, con la creazione di **oltre 11 mila posti di lavoro**, prevalentemente nei territori serviti.

È proseguita l'applicazione di alcune clausole a tutela dei lavoratori negli appalti, come la **clausola sociale di salvaguardia dell'occupazione** (introdotta in 22 gare nel 2023), la **clausola di limitazione della percentuale di sconto** e la **clausola di richiesta di autorizzazione per l'utilizzo di lavoratori somministrati**, mantenuta anche nel 2023 nei capitolati standard di lavori e servizi.

### 2.403 GLI INGRESSI A TEMPO INDETERMINATO NELL'ULTIMO TRIENNIO

Nell'ultimo triennio sono stati **2.403 gli ingressi a tempo indeterminato**, di cui **1.058 nel 2023**. Escludendo gli ingressi per acquisizioni societarie, le assunzioni nel triennio 2021-2023 sono **1.766**. Le lavoratrici assunte con qualifica di dirigente, quadro e impiegato sono il 41% del totale. Il 29% dei nuovi ingressi ha meno di 30 anni.

Numero	2021	2022	2023
Dirigenti	1	1	4
Quadri	15	6	20
Impiegati	321	343	548
Operai	324	334	486
<b>Totale</b>	<b>661</b>	<b>684</b>	<b>1.058</b>

### OBBIETTIVO

### AVEVAMO DETTO DI FARE...

### ABBIAMO FATTO...

### FAREMO...

**Piano di apprendimento e sviluppo di nuove competenze**

Indirizzare gli interventi formativi sullo sviluppo di ruoli e competenze emergenti che riguardano la trasformazione digitale e la transizione energetica e ambientale. 65% di dipendenti con competenze per la transizione digitale entro il 2026, 90% entro il 2030

Erogata la terza edizione dell'assessment HER@ futura volta all'ulteriore incremento delle competenze digitali. Nel 2023 il 56% della popolazione aziendale ha raggiunto le competenze adeguate. Nel 2023 il 36% e il 32% della popolazione aziendale di riferimento ha raggiunto rispettivamente le competenze adeguate per la transizione energetica e la transizione ambientale

Potenziare le competenze manageriali legate al nuovo modello di leadership, le digitali/tecnologiche collegate al programma HER@futura, le tecnico-professionali sulla transizione energetica e ambientale. Il 75% della popolazione raggiungerà le competenze digitali al 2027, il 90% entro il 2030. Il 53% raggiungerà quelle sulla transizione energetica e ambientale entro il 2027, il 60% al 2030

**Clausola sociale a garanzia dell'occupazione negli appalti**

Continuare a prevedere la clausola sociale a garanzia dell'occupazione negli appalti di pronto intervento reti e di servizi correlati alla gestione cliente (casi di internalizzazione esclusi)

**22 GARE TRA LE PIÙ RILEVANTI** nelle quali è stata inserita la clausola a garanzia dell'occupazione

Continuare a prevedere la clausola sociale a garanzia dell'occupazione negli appalti di pronto intervento reti e di servizi correlati alla gestione cliente (casi di internalizzazione esclusi)

**Diversità e inclusione**

Proseguire nell'attività di sensibilizzazione sulla valorizzazione delle diversità e sull'inclusione con eventi e iniziative (focus su linguaggio inclusivo e tematiche legate all'integrazione vita privata-vita lavorativa). Consolidare il posizionamento del Gruppo Hera nei principali indici azionari di diversity

Proseguita l'attività di valorizzazione delle diversità e dell'inclusione attraverso l'ottenimento della certificazione per la parità di genere per le principali 11 società del Gruppo e la prosecuzione del progetto pilota sul linguaggio inclusivo. Consolidato il posizionamento del Gruppo Hera nei principali indici azionari di diversity

Proseguire nell'attività di sensibilizzazione all'utilizzo di un linguaggio inclusivo, con eventi di diffusione e momenti di divulgazione attraverso la comunicazione interna, di creazione di equilibrio vita privata e lavoro diffondendo buone pratiche

## LO SVILUPPO DELLE NUOVE COMPETENZE

In continuità con gli anni precedenti, anche nel 2023 il Gruppo Hera ha sviluppato iniziative formative per affrontare l'evoluzione verso le **nuove competenze legate alle transizioni in atto: digitale, energetica e ambientale**. Tra le principali iniziative già avviate o in corso figurano: iniziative formative in ambito HER@futura per lo sviluppo delle **competenze digitali in azienda**; iniziative formative collegate al programma ecoHERA per lo sviluppo delle competenze connesse alla conoscenza delle filiere di business reti, energia, ambiente e alle **transizioni energetica e ambientale**; iniziative formative per lo sviluppo di **conoscenze e competenze** finalizzate al recepimento della **normativa Corporate Social Responsibility Directive (CSRD)** nei processi di rendicontazione di sostenibilità; interventi formativi volti all'aggiornamento delle **competenze manageriali** collegate al nuovo **modello di leadership** con particolare riferimento allo **stile purpose driven** e alle **nuove competenze**; programma di **change management in ambito front office** per supportare la trasformazione dal ruolo di sportellista a quello di consulente energetico.

Per quanto riguarda in particolare il programma ecoHERA, a fine 2023 i dipendenti con competenze per la **transizione energetica** risultano essere il 36% sul totale, mentre i dipendenti con competenze per la **transizione ambientale** sono il 32%.

## LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE DIGITALI

Prosegue, per il settimo anno consecutivo, il **programma HER@futura**, asse portante dello sviluppo delle dimensioni di cultura, processi, competenze, strumenti digitali del Gruppo. Nel 2023 è stato **aggiornato il DNA digitale di Gruppo**, il sistema di riferimento delle competenze digitali, e sulla base del nuovo DNA si sono formulate le domande poste a tutta la popolazione aziendale per acquisire consapevolezza del proprio livello di conoscenza del digitale, la cosiddetta digital proficiency. In parallelo è proseguita l'erogazione della formazione ed è stata avviata la progettazione delle nuove iniziative basate sui risultati della survey Her@futura 2023. Il 2023 ha visto l'avvio delle riflessioni sulle opportunità di utilizzo dell'**Intelligenza artificiale generativa** nel Gruppo e sul relativo piano di change management. Sono inoltre proseguite le iniziative collegate al **programma di formazione e sensibilizzazione sulla sicurezza informatica**. Continua lo sviluppo anche nel 2023 della **community data analytics** con corsi, attività ed eventi formativi per diffondere la cultura e le competenze sui dati, raggiungendo quota **420 partecipanti** da tutte le unità di business del Gruppo.

## L'EDUCAZIONE AMBIENTALE

Il Gruppo Hera da quasi 20 anni offre numerose **attività didattiche gratuite per le scuole dei territori serviti** che affiancano i docenti per arricchire e completare il programma scolastico. L'obiettivo è quello di favorire tra i più giovani la conoscenza delle risorse del Pianeta sensibilizzandoli al rispetto dell'ambiente e all'importanza di adottare stili di vita più sostenibili. Ogni anno il programma di educazione ambientale viene rinnovato con nuove attività, temi e con l'adozione di metodologie all'avanguardia affinché i laboratori in aula siano sempre più coinvolgenti, interattivi ed efficaci.

Nel 2023 si registra il coinvolgimento di **103.852 studenti, 1.241 scuole e 8.747 insegnanti**.

Il programma **La Grande Macchina del Mondo** è diventato nel tempo un punto di riferimento della scuola per far crescere nei ragazzi la conoscenza dei temi ambientali e dell'uso consapevole delle risorse (acqua, energia e rifiuti) offrendo stimoli di riflessione, ma anche strumenti concreti per scegliere comportamenti e stili di vita più sostenibili, in coerenza con i contenuti dell'Agenda ONU 2030. Sono 33 le proposte didattiche a catalogo per gli alunni dai 4 ai 13 anni: molte le novità introdotte tra cui la possibilità di scelta di più tematiche per alcuni laboratori. Nuovi contenuti in realtà aumentata sono stati prodotti per l'app GMM AR+ realizzata da Hera per sensibilizzare sui temi ambientali e portare in classe e in famiglia utili consigli antispreco, attraverso il gioco e l'innovazione digitale.

**Un pozzo di scienza**, il programma di divulgazione scientifica che Hera dedica alle scuole superiori, ha previsto 37 inedite attività in presenza e a distanza: laboratori scientifici su acqua, rifiuti ed energia; interviste dei ragazzi a testimonial di pensiero innovativo e sviluppo tecnologico e con vision aziendali sostenibili, eventi in streaming con scienziati ed esperti rinomati come Stefano Mancuso sul tema dell'intelligenza delle piante e Luca Mercalli sul cambiamento climatico. Fra le attività si è svolto anche il laboratorio speciale di Citizen Science, un percorso di più incontri che ha permesso agli studenti di sperimentare che la scienza può essere a portata dei comuni cittadini.



**56%**  
**DIPENDENTI**

con competenze per la transizione digitale

**104**  
**MILA STUDENTI**

coinvolti in attività di educazione ambientale



### CASE STUDY

Con Riciclandino aiutiamo l'ambiente e la scuola

> [bs.gruppohera.it](https://bs.gruppohera.it)

Visite agli impianti per circa 12 mila persone

> [bs.gruppohera.it](https://bs.gruppohera.it)

Il training center di Ferrara per la formazione di dipendenti e fornitori

> [bs.gruppohera.it](https://bs.gruppohera.it)

## DIVERSITÀ E INCLUSIONE

Hera ha ricevuto **importanti riconoscimenti** in tema di politiche di inclusione e valorizzazione delle diversità. Nel 2023 si è confermata per la quarta volta all'interno del **Bloomberg Gender-Equality Index**, indice globale che rappresenta un riferimento fondamentale per la comunità finanziaria. Un'ulteriore testimonianza dell'attenzione del Gruppo per le tematiche della diversità è l'inclusione anche per il 2023 nel **Diversity & Inclusion Index di Refinitiv**, nel quale Hera, su oltre 15 mila aziende esaminate, rimane l'unica multiutility tra le quattro aziende italiane presenti nel ranking. Nel 2023 Hera ha iniziato un percorso di sensibilizzazione e riconoscimento del **linguaggio inclusivo**, che continuerà nel 2024, con il coinvolgimento di tutta la popolazione aziendale attraverso un evento dedicato e la diffusione di un documento che ne faciliti applicazione e comprensione. A supporto di questa iniziativa è stato creato per il 2024 un calendario che accompagna i

dipendenti in un percorso verso le principali tematiche del linguaggio inclusivo.

Nel corso del 2023 è proseguita la **collaborazione con Auticon**, attraverso la quale una persona con sindrome di Asperger ha svolto attività per il Gruppo, contribuendo in questo modo anche alla sensibilizzazione e alla creazione di una cultura inclusiva rispetto alle differenze cognitive.

Significativo il **differenziale salariale tra donne e uomini** all'interno dei dirigenti (il rapporto tra lo stipendio delle dirigenti donne e dei dirigenti uomini è pari all'86%): incide però su questo dato il numero di donne sul totale dei direttori (6 su 43). Il differenziale è molto più contenuto per quadri e impiegati. Il differenziale tra impiegati e impiegate è motivato dal fatto che il 64% degli impiegati direttivi sono uomini. Il differenziale è ovviamente influenzato dal livello di anzianità e di inquadramento, per gli impiegati. Non vi è alcun differenziale per gli operai.



**Rapporto dello stipendio base delle donne rispetto agli uomini**

%	2022	2023
Dirigenti	85,2%	86,0%
Quadri	96,5%	96,5%
Impiegati	92,5%	93,0%
Operai	100,4%	100,0%



**27,5%**  
**PERSONALE FEMMINILE**  
nel Gruppo

**32,6%**  
**DONNE NEI RUOLI DI RESPONSABILITÀ**  
40,8% negli avanzamenti di carriera (escluso operai)



**41%**  
**DONNE NELLE ASSUNZIONI A TEMPO INDETERMINATO**  
(escluso operai)

### RESPONSABILITÀ FEMMINILE IN CRESCITA PER DIRIGENTI E QUADRI

In continua crescita nel triennio l'incidenza delle donne nelle posizioni di responsabilità: dirigenti e quadri. Nell'anno sono state 31 le richieste di part time, tutte accolte. Resta consolidata la preferenza del part time tra le lavoratrici.

% femminile	2021	2022	2023
Dirigenti	22,1%	21,6%	22,2%
Quadri	32,8%	33,6%	35,4%
<b>Totale dirigenti e quadri</b>	<b>30,5%</b>	<b>31,1%</b>	<b>32,6%</b>
Impiegati direttivi	35,7%	36,2%	36,1%
<b>Totale dirigenti, quadri e impiegati direttivi</b>	<b>34,0%</b>	<b>34,5%</b>	<b>34,9%</b>
Impiegati non direttivi	45,9%	46,4%	45,9%
<b>Totale impiegati</b>	<b>43,0%</b>	<b>43,6%</b>	<b>43,2%</b>
Operai	2,5%	2,4%	2,1%
<b>Totale personale femminile</b>	<b>27,3%</b>	<b>27,6%</b>	<b>27,5%</b>



### CASE STUDY

Ottenuta la certificazione per la parità di genere > [bs.gruppohera.it](https://bs.gruppohera.it)

Quando sostenibilità ambientale e sociale vanno a braccetto > [bs.gruppohera.it](https://bs.gruppohera.it)



# RESILIENZA E ADATTAMENTO

## IL CONTESTO INTERNAZIONALE



### PERCHÉ È IMPORTANTE

La resilienza consiste nella capacità intrinseca di un sistema di evolversi e adattarsi in risposta a eventi esterni che possono intaccarne la salute e la stabilità. In uno scenario globale in cui i cambiamenti climatici non sono più un possibile rischio futuro ma una realtà, diventa sempre più importante che il nostro sistema socioeconomico si doti di strumenti per l'adattamento. Un incremento delle temperature medie di 1,5 °C potrebbe condurre a una **riduzione del Pil pro capite italiano tra il 2,8% e il 9,5% entro il 2100**. Le città e le persone saranno le protagoniste della transizione verso un sistema umano e naturale resiliente e dovranno pertanto evolversi diventando sempre più sostenibili, intelligenti e digitali.

# +135%

l'aumento degli eventi climatici estremi in Italia nei primi mesi del 2023 rispetto al 2022 (Legambiente)

# +70%

le perdite di reddito derivanti dai pericoli climatici per il 40% più povero nei paesi a basso e medio reddito (World Inequality lab)

# +1,2 °C

l'anomalia termica in Italia nel 2023 in più rispetto all'anno precedente (Ispra)

# +3 °C

l'aumento delle temperature previsto entro il 2030 stando alle politiche attuali (Unep)

# 60 MILA

le persone decedute in Europa nel 2022 a causa di ondate di calore estremo, 18 mila solo in Italia (Nature)

# 20%

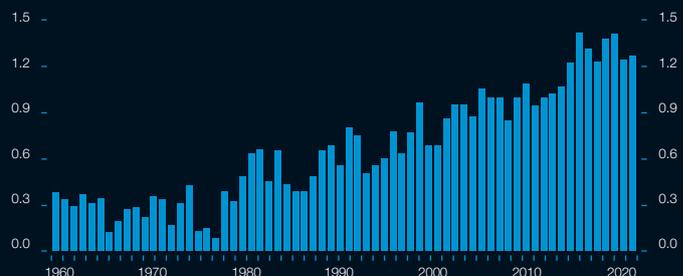
il territorio italiano colpito da siccità estrema nel 2022 (il 40% da siccità severa e moderata) (Istat)

### SFIDE E PROSPETTIVE PER IL FUTURO DEL CLIMA GLOBALE POST COP28

Gli scienziati di Copernicus lanciano l'allarme sul record di temperature raggiunto nel 2023, che ha **superato di 1,4 °C la media preindustriale** (1850-1900). Nonostante l'accordo raggiunto alla **COP28** sull'abbandono graduale dei combustibili fossili, mancano misure concrete.

Per assistere i paesi più gravemente colpiti dagli eventi climatici estremi, è stato creato il **Fondo di Adattamento** che alla COP28 ha raccolto quasi 188 milioni di dollari, a fronte di investimenti necessari di 425 milioni di dollari.

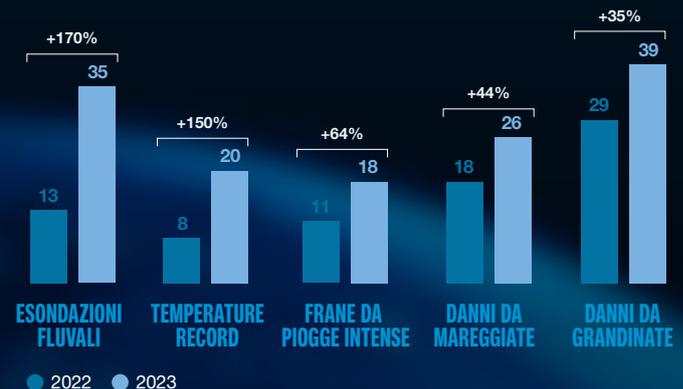
Aumento della temperatura media globale dal 1960 al 2021 rispetto alla media 1850-1900 (fonte: Copernicus 2022, dato: ERA5)



### ITALIA: BOLLINO ROSSO PER IL CLIMA MA NESSUN PIANO DI ADATTAMENTO

Il 2023 segna un allarme rosso per il clima in Italia, con **378 eventi meteorologici estremi** (+135% rispetto al 2022) che hanno causato **danni da miliardi di euro e 31 decessi**. Il Nord Italia risulta il più colpito, con 210 eventi registrati. Le alluvioni e le esondazioni fluviali registrano un aumento significativo, insieme a temperature urbane record, frane, mareggiate, danni da grandinate e allagamenti. Le alluvioni in Emilia-Romagna hanno provocato danni in 44 comuni, ai quali il governo ha risposto con interventi e disposizioni per la ricostruzione. L'Italia rimane priva di un piano di adattamento nazionale ai cambiamenti climatici, ancora in fase di valutazione.

Numero di eventi meteorologici estremi con aumenti (fonte: Legambiente)



### CRISI IDRICA: UN GRAVE RISCHIO PER L'AGRICOLTURA ITALIANA

Il settore agricolo italiano è altamente vulnerabile alla siccità. Nel 2022 sono state **registrate perdite per 6 miliardi di euro a causa di raccolti compromessi**. Si prevede che entro il 2100 le perdite possano oscillare tra 87 e 162 miliardi di euro. Per far fronte a questo rischio, nel 2023 l'Italia ha approvato disposizioni urgenti per il contrasto alla scarsità idrica e per il potenziamento delle infrastrutture.

# RESILIENZA E ADATTAMENTO

## LA RESILIENZA DELLE RETI ELETTRICHE

Inrete Distribuzione Energia ha avviato un piano per **incrementare la resilienza del sistema elettrico** rispetto alla formazione di manicotti di ghiaccio e neve: in **12 comuni in provincia di Modena** sono state individuate le cabine secondarie che alimentano le utenze più critiche e considerato il migliore percorso di alimentazione, definendo un **piano (54 interventi su 15 linee in media tensione)** per ottimizzare le attività, ridurre i disservizi e potenziare le linee di alimentazione.

Al 2023 sono stati attuati 42 interventi per **rinnovare 55 km di rete** (l'81,6% del totale). Nel 2024 si prevede di **completare il rinnovo** delle linee in media tensione previste, pari a **67,5 km** (100% sul totale). Verranno inoltre introdotte nuove modalità di **gestione da remoto**, come l'**uso di droni** per maggiori ispezioni delle linee aeree e la **robotizzazione ed estensione del comando da remoto** delle cabine secondarie con collegamento in fibra ottica per interventi senza l'attivazione delle squadre operative.

### ALLUVIONE IN EMILIA-ROMAGNA: LA RISPOSTA DI HERA

A fronte dell'emergenza alluvione che a maggio 2023 ha interessato parte dell'Emilia-Romagna, Hera si è attivata immediatamente per riportare in tempi rapidi alla normale funzionalità i servizi gestiti, garantendo un presidio continuativo con l'immediata costituzione di **una task-force di oltre un migliaio di operatori e 250 mezzi**. Sono state raccolte circa 100 mila tonnellate di rifiuti generate dagli allagamenti, equivalenti alle quantità normalmente raccolte nella stessa area in dieci mesi.

Nel corso del secondo semestre, sulla base delle disposizioni di Arera sono stati concessi più di **200 mila piani di rateizzazione delle bollette**; oltre a questi, il Gruppo ha riconosciuto **oltre 5 mila piani personalizzati** per adattarli alle esigenze dei clienti e, tenuto conto delle disposizioni normative, ha garantito la **sospensione temporanea dei termini di pagamento** delle fatture dei servizi.

Infine, il Gruppo ha messo in campo una serie di iniziative straordinarie, anche economiche, in **sostegno ai colleghi coinvolti**.

## LA GESTIONE RESILIENTE DELL'ACQUEDOTTO E DELLE FONTI IDRICHE

Dal punto di vista delle **iniziative per la mitigazione e la gestione del rischio**, la situazione di stress idrico occorsa in particolare nell'estate 2022 ha consentito di verificare le azioni fatte e di avviare diverse progettualità, come la **distrettualizzazione delle reti** per la riduzione delle perdite (estesa a oltre 16 mila km di rete, il 55% di quella gestita in Emilia-Romagna e Triveneto) e la **manutenzione con algoritmi predittivi** (estesa al 100% della rete gestita in Emilia-Romagna). I **principali interventi infrastrutturali** in Emilia-Romagna hanno riguardato il potenziamento delle fonti con la **realizzazione e il potenziamento dei pozzi** nel ferrarese e nel bolognese, il **potenziamento del sistema di approvvigionamento idrico di Castel Bolognese (Ra)** e di altri comuni del comprensorio imolese, e i **rinnovi e potenziamenti dei sistemi di adduzione e distribuzione** in alcuni comuni dell'appennino bolognese, nel riminese e nel modenese. Nel Triveneto sono in corso lavori per il **collegamento tra gli acquedotti** di Trieste e alcuni sloveni, e sono state realizzate **interconnessioni** con il sistema acquedottistico regionale veneto. Gli **investimenti sostenuti nel 2023** verso interventi a favore di una maggiore resilienza dei sistemi acquedottistici ammontano a **circa 7,4 milioni di euro** (7 milioni in Emilia-Romagna e 400 mila in Triveneto).

### OBBIETTIVO

### AVEVAMO DETTO DI FARE...

### ABBIAMO FATTO...

### FAREMO...

<b>Resilienza dei servizi e adattamento al cambiamento climatico</b>	<b>RESILIENZA DEL SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA</b> 55 km di rete adeguati al 2023, pari all'82% del Piano complessivo.	<b>RESILIENZA DEL SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA</b> 55 km di rete adeguati, pari all'82% del Piano complessivo	<b>67,5 KM DI RETE</b> adeguati al 2024, pari al 100% del Piano complessivo
	<b>RESILIENZA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO</b> circa 30 milioni di euro per numerosi interventi previsti al 2026 nel Triveneto e in Emilia-Romagna per mitigare il rischio siccità (interconnessioni acquedottistiche, potenziamento captazioni e adduttrici, nuovi pozzi e serbatoi). 70% di rete distrettualizzata al 2026 e algoritmi predittivi per ridurre le dispersioni	<b>7,4 MILIONI DI EURO</b> investiti nel 2023 per mitigare il rischio siccità. 55% di rete idrica distrettualizzata in Emilia-Romagna e Triveneto. 100% rete idrica con algoritmi predittivi in Emilia-Romagna	<b>100% DI RETE</b> sottoposta a manutenzione predittiva e 73% di rete distrettualizzata al 2027 (focus sul contenimento delle perdite di rete) in Emilia-Romagna e Triveneto

CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

# GOVERNANCE E CREAZIONE DI VALORE



## NUOVO SUSTAINABILITY-LINKED BOND 2023

di 600 milioni di euro collegato  
a obiettivi di riduzione dei gas serra  
e di riciclo della plastica



## CODICE ETICO PURPOSE-DRIVEN

approvata a febbraio 2023 la sesta  
edizione e proseguita la formazione ai  
neoassunti con AlfabEtico, aggiornato  
sulla base dello Scopo aziendale

**2.310** MILIONI DI EURO

valore economico distribuito agli  
stakeholder del territorio (il 71% del totale)



**72%**

## VALORE DELLE FORNITURE LOCALI

(1,4 miliardi di euro)



**57%**  
DEL DEBITO FINANZIATO  
CON STRUMENTI ESG

**+281%**

RENDIMENTO TOTALE  
DEL TITOLO  
rispetto alla quotazione 2003

**100%**



RIFIUTI TRATTATI  
in impianti con certificazione  
ambientale ISO 14001

**98%**  
ENERGIA  
CONSUMATA



in società  
CON CERTIFICAZIONE  
ISO 50001

# OBIETTIVI

## AVEVAMO DETTO DI FARE...

### Valore economico per gli stakeholder

**2.100** MILIONI DI EURO CIRCA IL VALORE AGGIUNTO agli stakeholder al 2026 (+25% rispetto al 2022)



**4,1** MILIARDI DI EURO DI INVESTIMENTI realizzati tra il 2022 e il 2026



### Gestione della sostenibilità e dei rischi / Azionisti e finanziatori

#### TASSONOMIA UE

60% investimenti operativi lordi 2022-2026 in attività ammissibili allineate

#### DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

attuare il piano di divulgazione e di formazione sul Codice etico per i neoassunti

### Dialogo con gli stakeholder

#### AVVIO TERZA EDIZIONE HERALAB

nei territori di Imola e Modena e realizzazione delle quattro iniziative locali già programmate: due sul territorio di Modena e due su quello di Forlì-Cesena



# RISULTATI

## ABBIAMO FATTO...

**2.037** MILIONI DI EURO IL VALORE AGGIUNTO agli stakeholder nel 2023



**815,8** MILIONI DI EURO DI INVESTIMENTI OPERATIVI lordi realizzati nel 2023 (+15% rispetto al 2022)



#### TASSONOMIA UE

56% investimenti operativi lordi al 2023 in attività ammissibili allineate (54% nel 2022)



#### DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

590 lavoratori formati attraverso il percorso di formazione AlfabEtico



#### HERALAB

avviata nel 2023 la terza edizione di HeraLAB nei territori di Imola e Modena (sei incontri totali). Conclusa un'iniziativa della scorsa edizione del LAB di Modena, e quattro ulteriori iniziative in corso a Modena e Forlì-Cesena



# TARGET FUTURI

## FAREMO...

**2.400** MILIONI DI EURO CIRCA IL VALORE AGGIUNTO agli stakeholder al 2027 (+18% rispetto al 2023)



**4,4** MILIARDI DI EURO DI INVESTIMENTI realizzati tra il 2023 e il 2027



#### TASSONOMIA UE

59% investimenti operativi lordi 2023-2027 in attività ammissibili allineate

#### DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

dare continuità alla formazione ai neoassunti con AlfabEtico attraverso il coinvolgimento dei lavoratori in qualità di formatori

#### HERALAB

dare continuità all'ascolto e al coinvolgimento degli stakeholder sul tema della neutralità carbonica. Avviare nel 2024 gli HeraLAB in due ulteriori territori



✓ Risultato raggiunto o in linea con la programmazione - Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su [bs.gruppohera.it](https://bs.gruppohera.it)

# GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ E DEI RISCHI

## UNA GOVERNANCE SOLIDA PER PRODURRE VALORE NEL TEMPO

Hera è una multiutility con un azionariato pubblico maggioritario e ampiamente diversificato. Gli organi sociali nel **sistema di governance** di Hera sono il Consiglio di Amministrazione, il Comitato esecutivo, il Collegio sindacale, i comitati interni e l'Assemblea degli Azionisti. Nella corporate governance sono previsti anche il Comitato etico e sostenibilità e il Comitato rischi, oltre all'Organismo di vigilanza (D.Lgs. 231/2001). Il Gruppo ha adottato procedure codificate, con particolare riguardo all'adozione dei principi contenuti nel **Codice di Corporate governance** elaborato dal Comitato per la corporate governance delle società quotate.

## LA GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ

Per integrare la responsabilità sociale e la sostenibilità nella gestione aziendale, nel maggio 2005 il Consiglio di Amministrazione di Hera Spa aveva costituito la funzione Corporate Social Responsibility diventata poi Direzione Csr nel 2010.

Nel 2019, in coerenza con il percorso evolutivo intrapreso negli ultimi anni, la Direzione Csr è stata ridenominata **Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità**, con la responsabilità di proporre e definire le linee guida aziendali sulla responsabilità sociale d'impresa e sulla creazione di valore condiviso, nonché le politiche in materia di rendicontazione sul valore condiviso e sulla sostenibilità; Dvcs presidia inoltre il sistema **balanced scorecard**, redige la **rendicontazione sulla sostenibilità** e sul **valore condiviso** e propone iniziative e progetti pilota in ambito corporate social responsibility e valore condiviso; collabora alle iniziative di stakeholder engagement ed è responsabile del periodico aggiornamento del Codice etico del Gruppo. Il Direttore Vcs è membro del Comitato etico e sostenibilità del Gruppo.

Nel 2023, la Direzione ha condotto un'analisi sull'attuale bilancio di sostenibilità al fine di comprendere come rispondere alla normativa europea riguardante la rendicontazione di sostenibilità, che entrerà in vigore con il bilancio 2024 (Direttiva Ue 2022/2464 - **Corporate sustainability reporting directive - CSRD**). A partire da febbraio 2024, è stato istituito un gruppo di lavoro composto da diverse direzioni del Gruppo, incaricato di identificare e implementare le azioni necessarie per sviluppare la Dichiarazione di sostenibilità 2024 in piena conformità con la nuova normativa.

## UNA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ RADICATA E CERTIFICATA

La quasi totalità dei lavoratori opera in società certificate ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. L'energia consumata in società con certificazione energetica ISO 50001 è il 98% del totale. Il 100% dei rifiuti è stato trattato in impianti con certificazione ambientale ISO 14001.

Certificazione	Numero società	% di lavoratori
ISO 9001 – Qualità	29	99%
ISO 14001 – Ambiente	23	90%
ISO 45001 – Salute e sicurezza	22	88%
UNI/PDR 125:2022 – Parità di genere	11	81%
SA 8000 - Responsabilità sociale	4	23%
ISO 50001 – Energia	11	72%



**98%**  
ENERGIA  
CONSUMATA  
IN SOCIETÀ  
con certificazione  
ISO 50001



**100%**  
RIFIUTI TRATTATI  
IN IMPIANTI  
con certificazione  
ambientale ISO 14001



**CODICE ETICO**  
la sesta edizione  
incorpora lo Scopo  
di Hera

## LA GESTIONE DEI RISCHI

Hera adotta una struttura organizzativa che gestisce in maniera appropriata e consapevole l'**esposizione** e la **propensione al rischio** derivante dal proprio business. Il vertice aziendale ha un ruolo fondamentale in questo processo ed è chiamato a esplicitare la visione di medio-lungo periodo del profilo di rischio del Gruppo definendone gli ambiti entro i quali intende muoversi. La propensione al rischio di Gruppo viene gestita attraverso tre pilastri fondamentali:

- un sistema di governance che attraverso la definizione di ruoli e responsabilità approva i **limiti di rischio** e la **policy di risk management**;
- una **metodologia** per misurare l'esposizione al rischio e stabilirne i limiti;
- un **processo di monitoraggio e gestione dei rischi e delle azioni** da intraprendere in caso di superamento dei limiti di rischio.

Anche nel corso del 2023 sono proseguite le attività di analisi e gestione dei **rischi legati al cambiamento climatico**, esplicitando tali attività tra le funzioni del Comitato rischi. Inoltre, l'analisi degli scenari climatici di medio-lungo termine è stata introdotta nella politica di gestione del rischio.



## L'ATTIVITÀ DEL COMITATO ETICO E SOSTENIBILITÀ

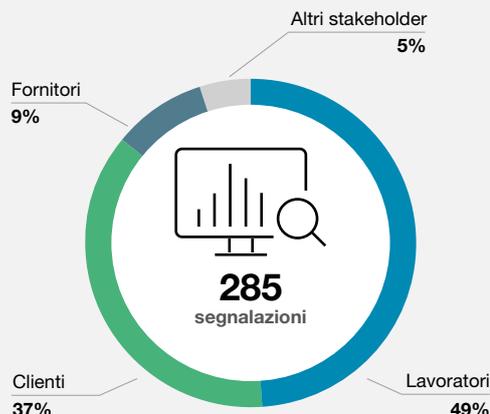
Il Comitato etico e sostenibilità, rinnovato il 10 maggio 2023, ha il compito di monitorare la **diffusione** e l'**attuazione del Codice etico** e di esercitare le funzioni di **supervisione degli aspetti di sostenibilità** connessi all'esercizio dell'attività dell'impresa.

Il Comitato etico e sostenibilità di Hera è composto da almeno un Consigliere indipendente di Hera Spa, il Direttore della Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità e almeno un componente esterno esperto in materia di responsabilità sociale e sostenibilità. Nel 2023 il Comitato si è riunito otto volte e sono pervenute **14 segnalazioni**: cinque da **clienti**, sette da **lavoratori** e due da altri stakeholder. In tutto sono state 285 le segnalazioni esaminate dal Comitato etico e sostenibilità dal 2008.

Nel rispetto del piano di lavoro condiviso, nel corso del 2023 il Comitato ha discusso il progetto di **bilancio di sostenibilità**, validando l'analisi di materialità ed esaminando i principali contenuti in via preventiva rispetto al Consiglio di Amministrazione, ha esaminato i **report tematici di sostenibilità** In buone acque e Sulle tracce dei rifiuti, ha approfondito gli elementi di **novità della CSRD** e dei relativi **standard applicativi ESRS** (European sustainability reporting standards).

## LE SEGNALAZIONI AL COMITATO ETICO E SOSTENIBILITÀ

(2008-2023)



## LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLE FRODI

La corruzione e la frode rappresentano un rischio importante per le attività di business in quanto possono compromettere in maniera significativa la reputazione e l'immagine aziendale oltre che procurare danni economici rilevanti. Hera ne promuove il contrasto facendo proprio l'impegno alla **tolleranza zero nei confronti della corruzione e della frode** sotto qualsiasi forma, ribadita sia nel **Codice etico**, sia nel **Modello per la prevenzione della corruzione e della frode**. Inoltre Hera Spa, nel 2019, ha ottenuto la certificazione **ISO 37001** del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione e si è dotata di un articolato sistema di compliance costituito da strumenti e politiche tese a prevenire e contrastare i fenomeni di corruzione attiva e passiva e delle frodi, a integrazione di quanto è già previsto nel Codice etico del Gruppo e nel modello organizzativo 231.

## IL MODELLO 231 E LA TUTELA DELLA CORRETTEZZA DELLE ATTIVITÀ

I Consigli di Amministrazione di Hera Spa e delle principali società controllate del Gruppo hanno adottato il **modello 231 di organizzazione, gestione e controllo** con l'intento di assicurare condizioni di **correttezza e trasparenza** nella conduzione degli affari e delle attività aziendali. La mappatura delle attività aziendali sensibili ai rischi di reato inclusi nel D.Lgs. 231/2001 ha permesso alle società del Gruppo di definire specifici protocolli da seguire monitorandone l'applicazione durante la fase di audit. L'insieme delle società dotate di un modello 231 raccoglie il 98% dei dipendenti del Gruppo.



# VALORE ECONOMICO PER GLI STAKEHOLDER

## LA PRODUZIONE E LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO E IL VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER DEL TERRITORIO

Il valore aggiunto, inteso come l'incremento economico prodotto dalle attività del Gruppo Hera e distribuito alle principali categorie di stakeholder, consente di collegare il bilancio di sostenibilità al bilancio di esercizio. Per il calcolo del valore aggiunto è stata adottata la metodologia del Gbs (Gruppo di studio per il bilancio sociale). Il **valore aggiunto globale lordo generato per gli stakeholder** è stato nel 2023 pari a 2.036,7 milioni di euro con un aumento di 362,6 milioni di euro rispetto all'anno precedente (+22%). Il 36,9% dell'importo è stato **reinvestito all'interno dell'Azienda**: questa quota aumenta rispetto al 2022 (+38%) e comprende l'utile di esercizio che non viene distribuito agli azionisti (232,9 milioni di euro; era 69 milioni di euro nel 2022) e gli ammortamenti degli investimenti effettuati (519,3 milioni di euro; +9% rispetto al 2022). La quota di valore aggiunto distribuita ai **lavoratori** aumenta di 40 milioni di euro rispetto al 2022, per effetto di variazioni di perimetro societario e per gli incrementi retributivi previsti dai contratti nazionali di lavoro. Ai **finanziatori** è stata distribuita una quota di 187,9 milioni di euro (il 9,2% del totale, in aumento del 39% rispetto al 2022).

La quota agli **azionisti** è aumentata di 14 milioni di euro (+6%), il 12,3% del totale, ed è così composta: 208,5 milioni di euro relativi a dividendi pagati ai soci di Hera Spa (in aumento rispetto al 2022 per l'incremento della quota di dividendi distribuiti da 12,5 a 14 centesimi di euro per azione) e 41,8 milioni per la quota di utile di competenza degli azionisti di minoranza delle società controllate. La quota di valore aggiunto destinata alla **Pubblica amministrazione** è di 201,0 milioni di euro (+32% rispetto al 2022, il 9,9% del totale). Le imposte e tasse sono state pari a 198,2 milioni di euro in aumento rispetto al 2022. Infine, 4,2 milioni di euro sono stati destinati alle **liberalità** (1,3 milioni) e alle **sponsorizzazioni** (2,9 milioni).

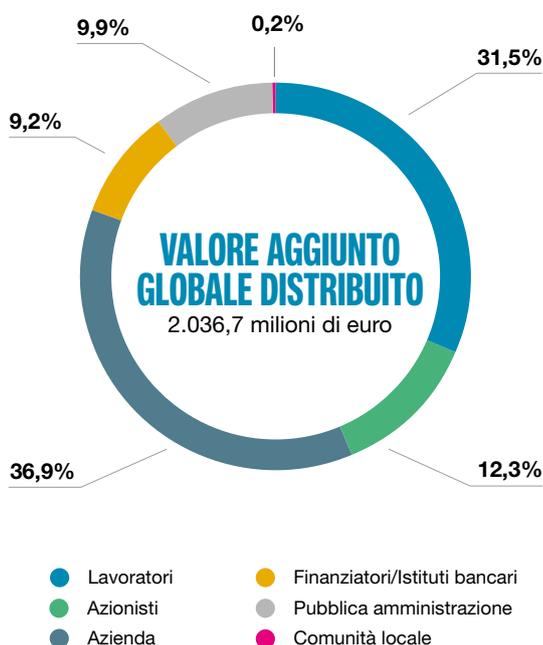
Eliminando dal valore aggiunto distribuito quanto reinvestito in Azienda, è possibile ricavare il valore distribuito agli stakeholder del Gruppo nel 2023: 1.284,5 milioni di euro. Il **valore aggiunto distribuito ai soli stakeholder del territorio** è pari a 888,2 milioni di euro. Se a tale valore si aggiunge l'ammontare delle forniture da fornitori del territorio (1.422 milioni di euro), il **valore economico** che nel 2023 è complessivamente **distribuito agli stakeholder del territorio** può essere stimato in 2.309,7 milioni di euro (+36% rispetto al 2022), pari al 71% del totale che è pari a 3.265,8 milioni di euro.



**888**  
MILIONI DI EURO  
il valore aggiunto distribuito agli stakeholder del territorio

**+**  
**1.422**  
MILIONI DI EURO  
forniture commissionate ai fornitori del territorio

**=**  
**2.310**  
MILIONI DI EURO  
valore economico totale per gli stakeholder del territorio



### VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER DEL TERRITORIO

milioni di euro	2022	2023	%
Fornitori (valore delle forniture locali)	880,9	1.421,5	61,5%
Lavoratori (stipendi ai lavoratori del territorio)	601,1	641,1	27,8%
Azionisti (dividendi agli azionisti di Hera Spa del territorio)	102,5	115,3	5,0%
Pubblica amministrazione (imposte, tasse e canoni agli Enti del territorio)	106,4	127,6	5,5%
Comunità locale (liberalità e sponsorizzazioni locali)	3,8	4,2	0,2%
<b>Totale</b>	<b>1.694,7</b>	<b>2.309,7</b>	<b>100%</b>

### LA STRATEGIA E IL MODELLO FISCALE DEL GRUPPO HERA

Con l'obiettivo di assicurare un pieno controllo del rischio fiscale, il Gruppo ha avviato, già a partire dagli anni scorsi, un progetto per migliorare procedure e assetto organizzativo, ovvero per intercettare tempestivamente tutti i potenziali fattori che lo generano e che sono in parte esogeni e in parte endogeni. La prima parte del progetto ha riguardato l'introduzione per Hera Spa di un **Tax control framework**, un insieme di regole, procedure, strutture organizzative e presidi, volti a consentire la rilevazione, misurazione, gestione e controllo del rischio fiscale. Le attività di monitoraggio di questo framework sono affidate al **Tax risk officer** che ha il ruolo di verificare l'adeguatezza e l'effettività del sistema di controllo adottato per la gestione del rischio fiscale. La seconda parte del progetto, attualmente in corso, prevede l'avvio di un processo di **cooperative compliance** con l'autorità fiscale che ha come prerequisito l'adozione di un modello di Tax control framework da parte del contribuente.

### GLI INVESTIMENTI CRESCONO

Gli investimenti operativi lordi crescono di 106,3 milioni di euro nel 2023 e raggiungono quota 815,8 milioni (+15%) con una sostanziale conferma delle principali aree di intervento (gas, energia elettrica, ciclo idrico integrato e settore ambientale) e diffusione dell'innovazione e digitalizzazione.

#### GLI INVESTIMENTI A VALORE CONDIVISO

Nel 2023, il 68,5% degli investimenti operativi al lordo dei contributi in conto capitale effettuati dal Gruppo Hera è stato destinato alla creazione di valore condiviso (558,4 milioni di euro).

I principali investimenti hanno riguardato gli interventi di manutenzione e resilienza delle reti di distribuzione di energia elettrica, gas e acquedotto (223 milioni di euro), di gestione del servizio idrico integrato (208,1 milioni di euro), di diffusione di tecnologie innovative legate alla transizione energetica, all'economia circolare e alla trasformazione digitale (148,2 milioni di euro) e di progetti di transizione verso un'economia circolare (108 milioni di euro).

Il totale degli investimenti a valore condiviso non corrisponde alla somma degli investimenti dei singoli driver, a causa di attività riconducibili a più driver.

**356,0**

milioni di euro  
rigenerare le risorse e chiudere il cerchio

**371,2**

milioni di euro  
abilitare la resilienza e innovare

**170,6**

milioni di euro  
perseguire la neutralità di carbonio

**558,4**

milioni di euro  
Investimenti Csv

#### OBIETTIVO

#### AVEVAMO DETTO DI FARE...

#### ABBIAMO FATTO...

#### FAREMO...

Valore aggiunto agli stakeholder

**2.100**

MILIONI DI EURO CIRCA  
al 2026 (+25% rispetto al 2022)

**2.037**

MILIONI DI EURO  
nel 2023

**2.400**

MILIONI DI EURO CIRCA  
IL VALORE AGGIUNTO  
agli stakeholder al 2027  
(+18% rispetto al 2023)

Investimenti realizzati

**4,1**

MILIARDI DI EURO  
nel periodo 2022-2026

**815,8**

MILIONI DI EURO  
investimenti operativi lordi  
nel 2023

**4,4**

MILIARDI DI EURO CIRCA  
nel periodo 2023-2027

# DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

L'approccio gestionale, improntato alla responsabilità sociale d'impresa e alla sostenibilità, richiede di tenere in considerazione tutte le aspettative legittime e spesso divergenti delle varie categorie di stakeholder. Queste attese devono essere bilanciate tra loro e integrate nelle strategie aziendali. Per ogni categoria di interlocutori vengono **identificate specifiche attività di ascolto, dialogo e consultazione**, che in alcuni casi sono parte ordinaria dell'attività gestionale e patrimonio dell'azienda. Tra queste attività spicca, per innovatività e livello di coinvolgimento, HeraLAB.



**12  
MILA**

**i clienti intervistati nell'indagine di soddisfazione**



**126  
INCONTRI**

**di HeraLAB realizzati dal 2013 (pari a circa tremila ore di ascolto)**

Stakeholder	Principali iniziative di dialogo e consultazione
<b>Lavoratori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>91% la popolazione aziendale che ha partecipato nel 2023 all'indagine biennale di clima aziendale;</li> <li>portale aziendale InHera, con profilazione e configurazione degli interessi.</li> </ul>
<b>Clienti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>oltre 12 mila clienti residenziali intervistati per l'indagine di soddisfazione dei clienti;</li> <li>circa 1.500 richieste di conciliazione.</li> </ul>
<b>Azionisti e finanziatori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>377 contatti con investitori;</li> <li>analisi del titolo e benchmark dei risultati aziendali;</li> <li>600 milioni di euro, il valore del nuovo Sustainability-linked bond.</li> </ul>
<b>Fornitori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>962 persone svantaggiate inserite nel mondo lavorativo grazie all'esternalizzazione alle cooperative sociali (incontri per il monitoraggio degli inserimenti lavorativi);</li> <li>120 fornitori partecipanti alla convention Crescere insieme.</li> </ul>
<b>Pubblica amministrazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>circa quattromila relazioni presidiate dagli Area Manager con gli stakeholder locali.</li> </ul>
<b>Comunità locale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>quattro incontri con le associazioni dei consumatori locali e nazionali;</li> <li>quattro incontri per i nuovi HeraLAB e 28 partecipanti coinvolti nel 2023: sono 144 i membri dei laboratori da inizio progetto (2013);</li> <li>oltre diecimila visitatori agli impianti del Gruppo;</li> <li>oltre 103 mila studenti partecipanti alle iniziative di educazione ambientale nelle scuole del territorio.</li> </ul>

## OBIETTIVO

**Continuare gli incontri degli HeraLAB nei territori di riferimento**

## AVEVAMO DETTO DI FARE...

Realizzare le quattro iniziative locali di HeraLAB: due sul territorio di Modena e due su quello di Forlì-Cesena. Avviare la terza edizione di HeraLAB nei territori di Imola e Modena (sei incontri pianificati per il 2023). Definire i territori e il tema su cui incentrare gli HeraLAB del 2024

## ABBIAMO FATTO...

Conclusa un'iniziativa della scorsa edizione del LAB di Modena. Quattro ulteriori iniziative in corso a Modena e Forlì-Cesena. Avviata nel 2023 la terza edizione di HeraLAB nei territori di Imola e Modena (sei incontri totali)

## FAREMO...

Dare continuità all'ascolto e al coinvolgimento degli stakeholder sul tema della neutralità carbonica. Avviare nel 2024 gli HeraLAB in due ulteriori territori

## HERALAB, UN MODELLO DI OPEN INNOVATION E DI ASCOLTO DELLE COMUNITÀ LOCALI

Il forte impegno di Hera per coinvolgere i portatori di interesse si è consolidato con le diverse categorie di stakeholder ed è proseguito per tutto il 2023. Tra le varie iniziative, **HeraLAB** è un **consiglio consultivo multi-stakeholder** finalizzato a creare un canale strutturato di ascolto e dialogo con le comunità locali.

Nel corso del 2023 è stata conclusa un’iniziativa della scorsa edizione del LAB di Modena e sono in corso ulteriori quattro iniziative a Modena e Forlì-Cesena.

Al 31 dicembre 2023, sommando le due edizioni del progetto HeraLAB, sono stati realizzati complessivamente **126 incontri** (pari a circa tremila ore di ascolto). La comunità dei componenti di HeraLAB negli anni è arrivata a essere composta da **144 membri** e il totale dei progetti approvati durante i lavori dei laboratori si attesta a 78, dei quali 60 già portati a termine. A dieci anni dall’inizio del progetto HeraLAB e prima di implementare la terza edizione, è stato condotto un assessment a seguito del quale, nel 2022, sono state elaborate le **linee guida della nuova edizione del LABORatorio**.

Hera ha deciso di erogare un gettone di presenza pari a 200 euro per componente a incontro. Questi gettoni costituiscono un fondo a disposizione del LAB per progetti di sostenibilità di onlus ed enti pubblici. Dall’avvio del progetto (nel 2013) a fine dicembre 2023, sono stati devoluti in questo modo 134.200 euro a 26 enti pubblici e a enti non profit dei territori.

## 73/100 L'INDICE DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Dal 2005 la qualità dei servizi erogati è valutata con indagini annuali sulla **soddisfazione dei clienti residenziali**. Nel 2023 l’indice di soddisfazione è aumentato di un punto rispetto all’anno precedente, confermandosi oltre la soglia di elevata soddisfazione a 73 punti.

Il livello di **soddisfazione complessivo per i servizi** aumenta a 76 punti. In particolare, aumenta la soddisfazione per tutti i servizi (energia elettrica 77 punti, idrico 75, ambientale 73). I canali di contatto, sportelli, call center, servizi on-line e app hanno ricevuto valutazioni superiori a 78 punti su 100. **La percentuale di clienti soddisfatti** (coloro che hanno espresso un voto di gradimento pari o superiore a 6) è **del 93%** nel 2023, dato in aumento rispetto agli anni precedenti (era 91%).

Indice di customer satisfaction (Ics) (da 0 a 100)	2021	2022	2023
Indice di soddisfazione complessivo (Ics)	73	72	73
Indice di soddisfazione complessivo dei servizi (Ics Servizi)	78	75	76

## IL DIALOGO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

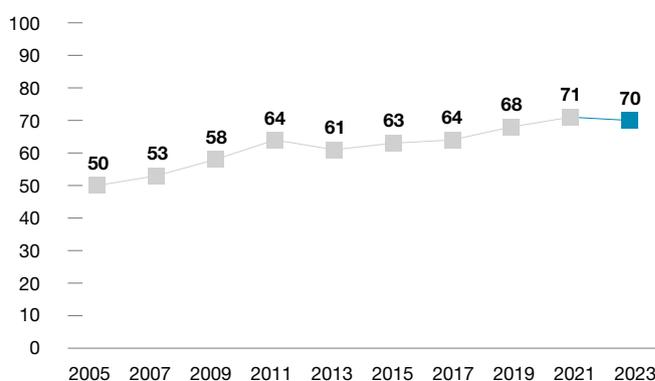
Dal 2011 è attivo il portale web dedicato alle associazioni dei consumatori: nel 2023 ha registrato **4.701 visitatori** e un totale di **14.797 pagine visualizzate**.

Sono state 612 le pratiche gestite nel corso dell’anno attraverso il canale dedicato alle associazioni dei consumatori (erano 529 nel 2022), tutte si sono risolte positivamente e il tempo medio di risoluzione della pratica è stato di 4,3 giorni lavorativi.

Anche nel 2023 Hera ha organizzato incontri dedicati ai referenti delle associazioni dei consumatori che, come già nel 2020, 2021 e 2022 si sono svolti on-line nel mese di novembre. In totale, si sono tenute due riunioni che hanno coinvolto **22 rappresentanti delle principali associazioni dei consumatori** operanti sul territorio.

## LA DECIMA INDAGINE DI CLIMA INTERNO

Nel 2023 si è svolta l’indagine biennale di misurazione del clima interno, che ha visto la **partecipazione del 91% della popolazione aziendale**. L’indicatore di soddisfazione dei dipendenti continua a mostrare un punteggio positivo: la soddisfazione è, infatti, pari a **70 punti su 100**. Dopo la realizzazione di dieci indagini (la prima risale al 2005) si può attestare la bontà del percorso intrapreso dal Gruppo Hera.



**La percentuale di dipendenti soddisfatti** (che hanno espresso un voto di gradimento pari o superiore a 7) è stata pari a 71%, frutto dell’apprezzamento dei dipendenti rispetto alla capacità dell’azienda, del vertice e del suo management di definire processi, progetti e attività rispondenti ai bisogni mutevoli delle persone e del mercato.

Complessivamente migliora la soddisfazione degli operai che raggiunge quota 72 mentre per le altre qualifiche si rileva una leggera flessione. I dipendenti più giovani (≤ 34 anni), così come quelli over 50 mostrano i tassi di soddisfazione più elevati. Cresce inoltre la soddisfazione per l’area responsabili e team. Nel corso del 2024 sarà definito il piano di azioni di miglioramento e ne sarà avviata la realizzazione.

# AZIONISTI E FINANZIATORI



## CREARE VALORE CON RISULTATI ECONOMICI IN CRESCITA

Negli ultimi 20 anni il Gruppo Hera ha garantito una crescita costante dei risultati economico-finanziari, anche in condizioni di contesto avverse.

Ciò è stato possibile grazie a un impianto strategico focalizzato su qualità, efficienza dei servizi gestiti, crescita per linee sia interne che esterne, sviluppo bilanciato delle aree strategiche del proprio portafoglio di business, bassa propensione al rischio e solidità della governance, favorita da una compagine sociale che si è mantenuta equilibrata nel tempo tra componente pubblica e privata.

Al 31 dicembre 2023 il **patto di sindacato soci pubblici** deteneva il 46% delle azioni: la quota pubblica sale al 49% considerando anche il flottante detenuto dai soci pubblici (3%). L'allargamento della compagine sociale ha mantenuto un costante **bilanciamento tra le componenti pubblica e privata** e ha ampliato la diversificazione degli azionisti sia in termini di numero sia di provenienza geografica.

## +280,7% IL RITORNO DELLA QUOTAZIONE PER L'AZIONISTA

Anche in condizioni del contesto avverse, Hera continua a essere un titolo che dà sicurezza nel ritorno complessivo dell'investimento azionario che a fine 2023 si è attestato a +280,7% rispetto all'offerta pubblica iniziale (Ipo): un valore rimasto sempre positivo anche nei periodi caratterizzati da una notevole volatilità sui mercati finanziari.

Il titolo Hera fa parte degli indici azionari Ftse Mib, Ftse All Share e Ftse Italia Servizi Pubblici e di diversi **indici sostenibili**, tra cui Dow Jones Sustainability Index World e Europe.

### IL PERCORSO SOSTENIBILE DI HERA CON I SUSTAINABILITY-LINKED BONDS

Nel 2023 Hera ha aggiornato il Sustainability-linked financing framework e i relativi target intermedi. A seguito della pubblicazione del Sustainability-linked financing framework, nel 2021 il Gruppo Hera ha emesso il suo primo Sustainability-linked bond di 500 milioni di euro, rimborsabili in 12 anni e mezzo, per il quale Hera riconosce agli investitori una cedola annuale a tasso fisso dell'1%.

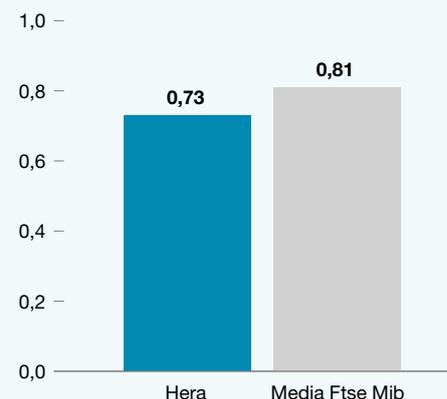
Nel 2023 Hera riconferma l'impegno e l'interesse per la riduzione dell'impronta carbonica e l'incremento della rigenerazione della plastica, in coerenza con le strategie per la transizione energetica e ambientale delineate nel piano industriale, con l'emissione di un nuovo Sustainability-linked bond da 600 milioni di euro, rimborsabile in 10 anni. È previsto il pagamento di una cedola annuale a tasso fisso del 4,25%. Gli indicatori, le strategie e i target inseriti nel Sustainability-linked financing framework, sono stati validati e ritenuti ambiziosi da Sustainalytics, una delle principali agenzie di rating Esg, che ha rilasciato una second party opinion che attesta la coerenza del framework con i principali standard internazionali di riferimento, a partire dai Sustainability-linked bond principles 2023 dell'Icma (International capital market association). Questi green bond sono gli ultimi emessi di una serie di obbligazioni verdi iniziata nel 2014 con l'emissione del primo green bond italiano al quale è seguito un secondo nel 2019.

**57%**  
DEL DEBITO  
finanziato con  
strumenti Esg

### Benchmark

#### AZIONI HERA, PIÙ RENDIMENTO E MINOR RISCHIO

Nel triennio, il titolo ha evidenziato un **indice di volatilità delle quotazioni inferiore** rispetto alle altre local utility e una maggiore capacità di generare valore indipendentemente dall'andamento del mercato.



Fonte: Refinitiv.

### LA CORPORATE GOVERNANCE E LA TUTELA DEGLI AZIONISTI

L'organo amministrativo di Hera è da sempre attento ai temi del buon governo e della tutela degli interessi degli azionisti. Con questo proposito nel 2015 è stato istituito il **voto maggiorato**, uno strumento che permette di attribuire fino a due voti per ogni azione detenuta da un medesimo azionista per almeno 24 mesi per la nomina e/o revoca del Consiglio di Amministrazione e del Collegio sindacale, per la modifica del limite al possesso azionario, nonché per la modifica dello stesso articolo che istituisce il voto maggiorato.

## LE VALUTAZIONI DELLE SOCIETÀ DI SCORING ESG SUL TITOLO HERA

Società	Score	Commento
<b>S&amp;P Global - Dow Jones Sustainability Index</b>	82 Top 1% (dicembre 2023)	Hera ha conseguito un punteggio complessivo di 82/100, un risultato che la posiziona come seconda tra le multiutility a livello globale (43/100 la media del settore). Hera consegue inoltre il miglior punteggio nelle dimensioni della sostenibilità Environment e Social.
<b>Sustainalytics</b>	16,6 low risk (gennaio 2024)	Hera ha conseguito un punteggio di 16,6 che la posiziona tra le società a minor rischio Esg (migliore multiutility europea). Lo score è migliorato di +1,6 punti rispetto al 2022.
<b>Vigeo Moody's</b>	Advanced (settembre 2023)	Hera si è classificata nella categoria Advanced, propedeutica per l'entrata nell'indice di Borsa italiana Mib Esg che si basa sulle valutazioni effettuata da Vigeo.
<b>Cdp</b>	A- (dicembre 2023)	Nel 2023 Hera ha ottenuto il livello A-, in miglioramento rispetto al livello B conseguito l'anno precedente. Tale risultato classifica il Gruppo a livello Leadership. Il rating di Hera è superiore sia alla media regionale europea, sia alla media del settore reti Energy, entrambe B.
<b>MSCI</b>	A (gennaio 2024)	Hera ha confermato il rating A. In particolare lo score evidenzia una forte outperformance nella categoria Carbon emissions con un punteggio di 9,8/10.
<b>ETicaNews - Integrated Governance Index</b>	1° posto (giugno 2023)	Nel 2022 Hera è risultata, per il secondo anno consecutivo, prima classificata per l'integrazione delle politiche di sostenibilità nelle proprie strategie di business.
<b>Refinitiv Global Diversity &amp; Inclusion Index</b>	Top 100 (settembre 2023)	Nel 2023 Hera è la prima multiutility al mondo nella classifica stilata da Refinitiv sulla promozione della diversità, inclusione e sviluppo delle persone.
<b>Bloomberg Gender Equality Index</b>	80/100 (gennaio 2024)	Con un punteggio di 80/100, in linea rispetto allo scorso anno e migliore rispetto alla media sia del proprio settore, sia delle realtà italiane analizzate, Hera è una delle 484 imprese quotate inserite nel Bloomberg Gei 2023, selezionate su oltre 11.700 società.

### FINANZA ETICA: IL TITOLO HERA IN 38 INDICI

Gli indici etici (Esg) che includono titoli di società eccellenti per sostenibilità d'impresa, hanno la funzione di facilitare le scelte di investimento dei fondi socialmente responsabili (Sri).

Il titolo Hera è incluso nell'**indice di Borsa italiana Mib Esg** che si basa sulle valutazioni di Vigeo ed è stato lanciato nel 2021.

Stoxx



Ecpi



Refinitiv



Borsa italiana



Dow Jones Sustainability Index



Bloomberg



Ftse Russel



MSCI



CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

# CLIENTI

GRUPPO  
**HERA**

servizio clienti

**73/100** SODDISFAZIONE DEI CLIENTI



**154**

**MILIONI DI EURO**

rimborsati ai clienti acqua dal 2014 al 2023 grazie al fondo a copertura delle perdite occulte a valle del contatore



**-21%**

**DELLA MEDIA ITALIANA**

il costo del servizio d'igiene urbana per le utenze domestiche



**250**

**MILA CONTATORI NEXMETER INSTALLATI**

(circa il 15% dei contatori gas, erano 180 mila nel 2022). Più sicurezza e meno dispersioni di gas metano

**204**

**MILA CONTATORI 2G INSTALLATI**

(circa il 42% dei contatori energia elettrica, erano 28 mila nel 2022). Dati più completi e tempestivi sui consumi

**96,5%**

**CHIAMATE AL PRONTO INTERVENTO GAS**

con arrivo entro 60 minuti, superiore all'obbligo di servizio (90%)



**99,6%**

**RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE**

fissati dall'Autorità per quattro servizi

# OBIETTIVI

## AVEVAMO DETTO DI FARE...

### Qualità del servizio

81%



#### CONTATORI ENERGIA ELETTRICA

di seconda generazione installati a fine 2026, di cui il 50% in plastica riciclata

86%

CONTATORI ELETTRONICI GAS installati e teleletti a fine 2026

#### GARANTIRE IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE

relativi ai servizi gas, energia elettrica, acqua e teleriscaldamento in linea con il 2022

### Sicurezza e continuità del servizio

#### PRONTO INTERVENTO GAS

mantenere a un livello significativamente superiore agli obblighi Arera la percentuale di chiamate con arrivo entro i 60 minuti



OLTRE 300

#### MILA CONTATORI GAS NEXMETER

installati a fine 2026, di cui 100 mila in plastica riciclata



### Relazioni con i clienti

≤10

#### MINUTI IL TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI

e 80 secondi il tempo medio di attesa al call center



# RISULTATI

## ABBIAMO FATTO...

42%



#### CONTATORI ENERGIA ELETTRICA

di seconda generazione installati a fine 2023 (erano il 6% al 2022), di cui il 31% in plastica riciclata

88%



CONTATORI ELETTRONICI GAS installati e teleletti a fine 2023 (erano il 77% al 2022)

99,6%



#### RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE

in linea con il 2022

96,5%



#### ARRIVO NEL LUOGO DI CHIAMATA

entro 60 minuti (a fronte di un obbligo di servizio del 90%)

250



#### MILA CONTATORI GAS NEXMETER

installati a fine 2023 (erano 180 mila nel 2022)

12



#### MINUTI IL TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI

nel 2023 e 59 secondi il tempo medio di attesa al call center

# TARGET FUTURI

## FAREMO...

91%



#### CONTATORI ENERGIA ELETTRICA

di seconda generazione installati a fine 2027, di cui il 60% in plastica riciclata

95%

CONTATORI ELETTRONICI GAS installati e teleletti a fine 2027

#### GARANTIRE IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE

migliorare al 2027 il rispetto degli standard di qualità Arera relativi ai servizi gas ed energia elettrica

#### PRONTO INTERVENTO GAS

mantenere a un livello significativamente superiore agli obblighi Arera la percentuale di chiamate con arrivo entro i 60 minuti



OLTRE 310

#### MILA CONTATORI GAS NEXMETER

installati a fine 2027



≤10

#### MINUTI IL TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI

e 80 secondi il tempo medio di attesa al call center



✔ Risultato raggiunto o in linea con la programmazione - Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su [bs.gruppohera.it](https://bs.gruppohera.it)

# CLIENTI

## DIGITALIZZAZIONE, SERVIZI A VALORE AGGIUNTO E OFFERTE GREEN

Hera si propone come **partner chiave** per guidare il cliente attraverso la **transizione energetica**, focalizzandosi su diverse aree di sviluppo:

- **digitalizzazione dell'esperienza cliente** attraverso l'evoluzione dei canali digitali, che fungono da amplificatori per la gestione delle forniture energetiche e permettono l'azzeramento dell'utilizzo di carta e la minor necessità di spostamento grazie alla bolletta elettronica e l'addebito in conto corrente;
- **servizi e prodotti a valore aggiunto** per l'efficienza e l'autoproduzione energetica, il monitoraggio e la riduzione dei consumi, la manutenzione degli impianti domestici e la ricarica dei veicoli elettrici;
- **offerte green** che comprendono la fornitura di gas con la compensazione delle emissioni di gas serra (per i primi dodici mesi) e l'energia elettrica da fonti rinnovabili certificate; tutte le nuove offerte rivolte alle famiglie vengono **proposte di default** con queste opzioni.

## LA CONDOTTA COMMERCIALE: INTEGRITÀ E CORRETTEZZA

La strategia commerciale di Hera Comm prevede l'utilizzo di partner commerciali che operano su differenti canali.

Nel 2023 sono stati notevolmente **potenziati i sistemi di controllo e monitoraggio** attraverso l'implementazione di strumenti evoluti di analisi delle vendite, a garanzia della massima qualità in acquisizione; si confermano inoltre le **tutele aggiuntive** attuate dal Gruppo Hera rispetto a quelle già previste dall'Autorità, come l'esercizio del ripensamento facilitato.

Anche nel corso del 2023, caratterizzato nella prima parte dell'anno da una elevata e straordinaria volatilità del costo dei vettori energetici, **Hera Comm non ha comunicato o applicato ai clienti modifiche unilaterali delle condizioni economiche per eccessiva onerosità sopravvenuta**: le condizioni di rinnovo vengono infatti proposte ai clienti **solamente alla scadenza del contratto**, avvisandoli preventivamente nelle forme e nelle tempistiche stabilite dal Codice di condotta commerciale.



**1,7 MILIONI**  
di clienti energia elettrica



**2,1 MILIONI**  
di clienti gas



**1,5 MILIONI**  
di clienti del servizio idrico integrato

### AUMENTANO ANCORA I CLIENTI

Anche nel 2023 il Gruppo Hera ha registrato una **crescita complessiva della base clienti**, in particolare nell'energia elettrica (+19%). Il risultato ottenuto conferma **l'efficacia della strategia di crescita** adottata, anche a fronte di eventi straordinari quali quelli registrati nell'ultimo periodo.

Servizio (migliaia)	2021	2022	2023
Clienti gas	2.072,7	2.094,1	2.112,1
Clienti energia elettrica	1.400,9	1.448,9	1.727,5
Clienti teleriscaldamento	12,8	12,9	13,0
Clienti servizio idrico integrato	1.478,6	1.483,9	1.493,8
Cittadini servizio igiene urbana	3.220,2	3.195,0	3.201,1

### SERVIZI A VALORE AGGIUNTO PER I CLIENTI

%	2021	2022	2023
Clienti con servizi a valore aggiunto	10,9%	14,7%	17,9%

Considerando il mercato libero, il 17,9% dei clienti utilizza **servizi a valore aggiunto**, con una prevalenza di servizi assicurativi relativi ai guasti agli impianti domestici (No problem gas e No problem acqua) e alla manutenzione della caldaia (Caldaia sicura).

L'indicatore considera i seguenti servizi a valore aggiunto: Led, Contawatt, Clima, Fotovoltaico e Fotovoltaico Kit Fai da te, No problem luce; Thermo, Caldaia e Caldaia ibrida in pompa di calore, Scaldacqua, No problem gas; No problem acqua, Caldaia sicura; Sanificaria.

# QUALITÀ DEL SERVIZIO

## RISPETTO DEGLI STANDARD PROSSIMO AL 100%

Nel 2023 il Gruppo ha effettuato la prestazione richiesta dal cliente **nei tempi previsti dall'Autorità (Arera) nel 99,6% dei casi**. Gli standard di qualità sono vicini al pieno rispetto nel servizio distribuzione gas di Inrete Distribuzione Energia e AcegasApsAmga (99,8% e 99,4%) e nel servizio idrico di AcegasApsAmga e Marche Multiservizi (99,4% e 99,6%).

Rispetto degli standard di qualità	2022	2023	n. prestazioni (2023)
Vendita gas	95,9%	92,8%	21.178
Distribuzione gas	99,7%	99,7%	6.598.418
Vendita energia elettrica	96,3%	93,6%	19.819
Distribuzione energia elettrica	96,9%	97,0%	46.471
Servizio idrico integrato	99,3%	98,9%	186.235
Teleriscaldamento	96,6%	92,9%	719
<b>Totale</b>	<b>99,6%</b>	<b>99,6%</b>	<b>6.872.840</b>

## I CONTATORI ELETTRONICI: PIÙ QUALITÀ E SICUREZZA

Le attività di **installazione dei contatori elettronici** sono proseguite anche nel 2023, nonostante difficoltà di approvvigionamento: il Gruppo Hera conta ora nel suo parco contatori **oltre 1,5**

**milioni di contatori elettronici gas** (90,4% del totale, l'88,4% teleletti) e **oltre 482 mila contatori elettronici energia elettrica** (97,9% del totale). In ambito energia elettrica, è proseguita la diffusione dei **contatori elettrici 2G**, che rendono possibili analisi più approfondite e diversificate dei consumi (204 mila al 2023, il 41,8%; di questi inoltre il 30,5% è in plastica riciclata). Anche nell'**ambito idrico** è proseguita l'installazione dei **contatori elettronici** avviata nel 2022, per un totale di circa 6.700, pari allo 0,4% del totale ma a copertura dell'8% dell'acqua venduta in conseguenza dell'installazione su utenze idroesigenti che ora hanno a disposizione dati aggiornati quasi in tempo reale sull'andamento dei consumi e avvisi tempestivi su eventuali perdite negli impianti.

### NEXMETER: IL CONTATORE 4.0 CON FUNZIONI AVANZATE DI SICUREZZA

L'innovativo contatore gas **NexMeter** ideato dal Gruppo Hera è dotato di **funzioni di sicurezza evolute** grazie alle quali è possibile monitorare in tempo reale i parametri di fornitura e di rete, segnalando immediatamente eventuali anomalie (come scosse sismiche e perdite) e interrompendo l'erogazione per **mettere subito in sicurezza** il sistema. È inoltre già predisposto per il biometano e le miscele di metano e idrogeno. A fine 2023 sono stati installati **250 mila NexMeter**, il 15% del totale contatori gas.

### OBBIETTIVO

### AVEVAMO DETTO DI FARE...

### ABBIAMO FATTO...

### FAREMO...

#### Contatori elettronici

**81% CONTATORI**  
energia elettrica di seconda generazione installati al 2026, di cui il 50% in plastica riciclata

**42% CONTATORI**  
energia elettrica di seconda generazione installati al 2023, di cui il 31% in plastica riciclata

**91% CONTATORI**  
energia elettrica intelligenti di seconda generazione installati al 2027 (circa 449 mila contatori), di cui il 60% in plastica riciclata

**86% CONTATORI**  
gas elettronici e teleletti al 2026

**88% CONTATORI**  
elettronici gas installati e teleletti al 2023

**95% CONTATORI**  
elettronici gas installati e teleletti al 2027

**100 MILA CONTATORI**  
smart idrici installati al 2026

**6.700 CONTATORI**  
smart idrici installati al 2023 (0,4% del totale)

**310 MILA CONTATORI**  
smart idrici installati al 2027 (21% del totale)

#### Rispetto degli standard di qualità commerciale e contrattuale

Garantire il rispetto degli standard di qualità commerciale relativi ai servizi gas, energia elettrica, acqua e teleriscaldamento in linea con il 2022

**99,6% DEI CASI**  
con standard di qualità contrattuale rispettati, in linea con il 2022

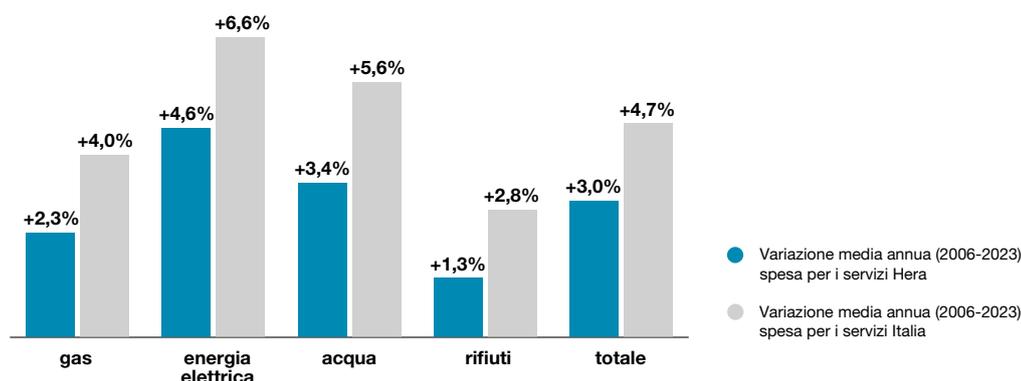
Migliorare al 2027 il rispetto degli standard di qualità Arera relativi ai servizi gas ed energia elettrica

# COSTO DEI SERVIZI

## COM'È CAMBIATA LA SPESA?

Il Gruppo Hera gestisce **servizi in concessione** (servizio idrico integrato, igiene urbana, distribuzione di gas e di energia elettrica) e **servizi a libero mercato** (smaltimento rifiuti, vendita di gas e di energia elettrica). Per i primi, Hera applica le **tariffe regolate dalle autorità di controllo** (Arera ed enti locali preposti per l'igiene urbana), mentre per i servizi a libero mercato le tariffe vengono determinate dalla multiutility.

L'analisi di lungo periodo (2006-2023) indica che le bollette dei servizi forniti hanno registrato, nel territorio dell'Emilia-Romagna servito da Hera, un incremento medio annuo (+3%) **inferiore** a quello registrato in Italia per tutti i servizi (+4,7%) (fonte: Eurostat).



**-27%**  
**IMPORTO BOLLETTE PER I QUATTRO SERVIZI nel 2023 rispetto al 2022**



**-21%**  
**COSTO DEI SERVIZI AMBIENTALI rispetto alla media italiana (famiglie)**



**-25%**  
**COSTO DEI SERVIZI AMBIENTALI rispetto alla media italiana (clienti non domestici)**

## BOLLETTE: NEL 2023 -954 EURO A FAMIGLIA RISPETTO AL 2022

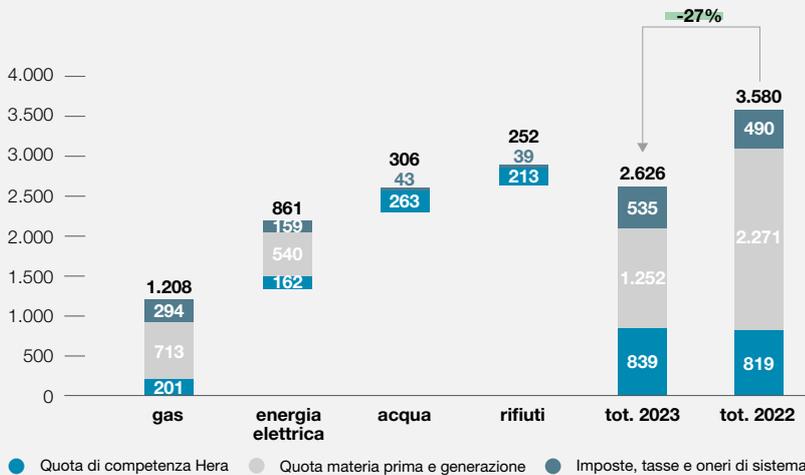
Nel 2023, a parità di volumi consumati, una famiglia ha speso in media **2.626 euro** per i servizi forniti da Hera, **il 27% in meno** rispetto all'anno precedente (corrispondente a circa 954 euro). Questa riduzione deriva prevalentemente dai minori costi per le materie prime di gas ed energia elettrica (-1.019 euro) rispetto al forte aumento che ha caratterizzato il 2022; crescono invece le componenti della bolletta di competenza Hera (+20 euro) e le imposte, tasse, oneri di sistema e altri oneri non di competenza di Hera (+45 euro), che nel 2022 erano state ridotte grazie agli interventi del Governo per contrastare gli aumenti delle bollette energetiche.

Euro	2022	2023	Variazione € 2023/2022	Variazione % 2023/2022
Gas	1.714,46	1.207,67	-506,79	-29,6%
Energia elettrica	1.308,92	860,71	-448,21	-34,2%
Servizio idrico	305,41	305,58	+0,16	+0,1%
Rifiuti	250,74	252,05	+1,31	+0,5%
<b>Totale</b>	<b>3.579,54</b>	<b>2.626,01</b>	<b>-953,53</b>	<b>-26,6%</b>
<i>di cui di competenza Hera</i>	<i>818,89 (23%)</i>	<i>838,86 (32%)</i>	<i>+19,97</i>	<i>+2,4%</i>
<i>di cui quota materia prima e generazione</i>	<i>2.271,09</i>	<i>1.252,21</i>	<i>-1.018,88</i>	<i>-44,9%</i>
<i>di cui imposte, tasse e oneri di sistema e altri oneri</i>	<i>489,56</i>	<i>534,94</i>	<i>+45,38</i>	<i>+9,3%</i>

Bolletta di un cliente residenziale con consumi annui costanti: 1.200 mc di gas, 2.700 kWh di energia elettrica, 130 mc di acqua, e corrispondente a una famiglia di tre persone in un'abitazione di 80 mq per il servizio rifiuti.

### 2.626 EURO LA SPESA ANNUA PER I CLIENTI DOMESTICI, DI CUI 839 DI COMPETENZA HERA (IL 32% DEL TOTALE)

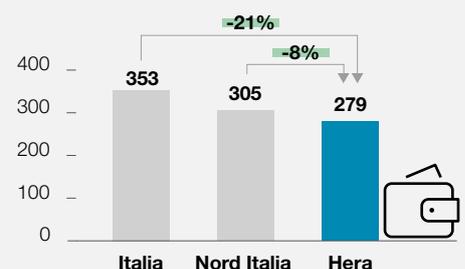
La quota di competenza Hera è aumentata di circa 20 euro rispetto al 2022 (+2%), così suddivisi: +5 euro per il gas, +10 euro per l'elettricità e +5 euro per i rifiuti. Stabile la bolletta del servizio idrico.



### SERVIZI AMBIENTALI, CON HERA RISPARMIANO FAMIGLIE E IMPRESE

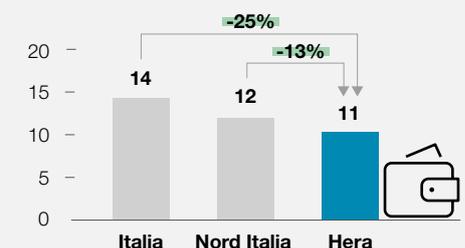
Anche nel 2023 Hera ha costi più bassi della media italiana sia per clienti domestici (famiglie) sia non domestici (ristoranti, alberghi, attività industriali, supermercati). In particolare, Bologna si conferma tra le città con il costo più basso: il 23% in meno rispetto alla media dei capoluoghi di provincia considerati (fonte: Cittadinanzattiva).

#### Spesa media annua per una famiglia (euro)



Dati 2023, tre persone in 100 mq.  
Fonte: Cittadinanzattiva.

#### Spesa media annua per quattro tipologie di utenze non domestiche (euro/mq)



Dati 2023.  
Fonte: elaborazioni Hera su dati ricavati dai siti internet dei Comuni.



### HERA: DAL 2014 A TUTELA DEI CLIENTI ACQUA CON IL FONDO FUGHE

Nel 2014 Hera Spa ha istituito il **Fondo fughe**, un meccanismo di **tutela dei clienti del servizio idrico** che a seguito di **perdite idriche occulte** sull'impianto di proprietà si trovassero a dover pagare una bolletta con importi anche molto elevati. L'adesione al Fondo fughe, di tipo volontario e da cui è possibile recedere in ogni momento mediante una semplice comunicazione, comporta il pagamento di una quota annuale (15 euro, addebitati in bolletta) a garanzia della parziale copertura delle bollette con consumi derivanti da perdite accidentali e non note lungo la rete privata del cliente. Tutte le quote di adesione accantonate nel Fondo fughe sono a totale ed esclusiva disposizione della copertura dei maggiori oneri dei clienti che subiscono una perdita. In questo modo, il cliente aderente che rileva una fuga occulta può ottenere il **rimborso dell'importo** fatturato riferito ai volumi eccedenti l'80% della media dei consumi abituali, fino ad un massimo di 10 mila euro.

Il fondo, dalla sua istituzione, **ha rimborsato oltre 119 mila clienti con più di 154 milioni di euro**. Nel corso del 2023 i clienti che ne hanno beneficiato sono stati 13.781, con un rimborso medio di 744 euro.

Da luglio 2022 anche l'Autorità di regolazione nazionale (Arera) è intervenuta per tutelare gli utenti in caso di perdite occulte a valle del contatore. Pertanto, il Fondo fughe creato da Hera Spa è stato comunque mantenuto, ma viene utilizzato solo a integrazione di quanto non coperto dal meccanismo di tutela istituito da Arera.

### RISPARMIO ANNUO DI 570 EURO BEVENDO ACQUA DI RUBINETTO

**Consumare acqua di rubinetto al posto di quella in bottiglia**, oltre a benefici ambientali, permette anche un **risparmio economico**: considerando un consumo medio pro capite di un litro e mezzo al giorno per una famiglia di tre persone e il prezzo medio di 35 centesimi a litro delle acque minerali naturali in commercio, la spesa per l'acqua in bottiglia risulta di circa 580 euro l'anno; la stessa quantità di acqua proveniente dall'acquedotto costerebbe invece meno di quattro euro all'anno. Una famiglia che beve **acqua di rubinetto** può perciò **risparmiare oltre 570 euro l'anno**.

# SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

## LA SICUREZZA DEL SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS

Il Gruppo Hera gestisce il **servizio di distribuzione gas** con l'obiettivo di garantire elevati livelli di sicurezza e continuità del servizio.

Dal 2019 sulla rete gas è attivo il **sistema di programmazione e gestione della ricerca fughe programmata**, che utilizza l'**intelligenza artificiale** e **algoritmi machine learning** per ottimizzare l'efficacia delle ispezioni giornaliere, massimizzando il numero delle dispersioni individuate e minimizzando gli spostamenti. Grazie a questo sistema, il numero delle dispersioni rilevate rapportato alla rete ispezionata è risultato **più performante** rispetto agli anni precedenti. La sua maggiore efficacia si ripercuote sul rapporto tra le dispersioni segnalate da terzi e quelle totali rilevate (sia segnalate da terzi sia rilevate a seguito di ispezioni). Le dispersioni segnalate da terzi in Emilia-Romagna nel 2023 scendono ulteriormente e sono pari al 31,2% del totale delle dispersioni; tale quota è infatti inferiore rispetto al 2022 e al 2021 (rispettivamente 32,2% e 36,0%).

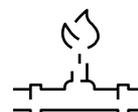
Nel 2023 sull'intera rete di distribuzione gas del Gruppo si sono registrate **30,5 dispersioni su segnalazione di terzi** ogni mille chilometri di rete, contro le 32,0 del 2022. Di converso le dispersioni registrate sulla rete di distribuzione del Gruppo individuate mediante attività di ispezione sono state **92,6** contro le 88,6 nel 2022.



**INTELLIGENZA ARTIFICIALE**  
per ridurre le fughe di gas



**96,7%**  
**RISPOSTE**  
pronto intervento gas entro 120 secondi



**70,5%**  
**RETE GAS ISPEZIONATA**  
in bassa pressione

### ISPEZIONI DELLA RETE GAS SUPERIORI AGLI STANDARD RICHIESTI

Nel 2023 **la rete ispezionata rimane significativamente al di sopra dello standard minimo** richiesto da Arera (100% della rete in alta e media pressione in tre anni e 100% di quella in bassa pressione in quattro anni). Infatti, a livello di Gruppo nel solo 2023 la rete ispezionata in alta e media pressione è il 53,1% e quella in bassa il 70,5% del totale.

Ispezioni e dispersioni della rete gas	2021	2022	2023
Rete in alta e media pressione ispezionata sul totale (obbligo di servizio: 100% in tre anni)	61,7%	63,7%	53,1%
Rete in bassa pressione ispezionata sul totale (obbligo di servizio: 100% in quattro anni)	78,1%	79,1%	70,5%
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate a seguito di ispezione per mille km di rete ispezionata	91,9	88,6	92,6
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate su segnalazione di terzi per mille km di rete	36,4	32,0	30,5

### OBIETTIVO

### AVEVAMO DETTO DI FARE...

### ABBIAMO FATTO...

### FAREMO...

#### Pronto intervento gas

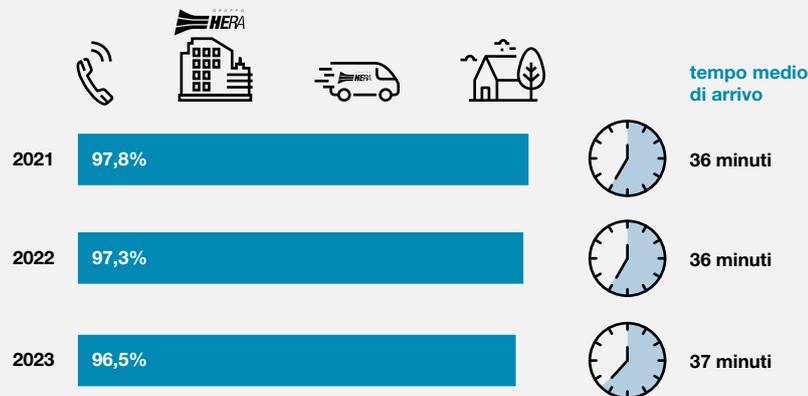
Mantenere a un livello significativamente superiore agli obblighi Arera la percentuale di chiamate con arrivo entro i 60 minuti

**96,5%**  
**ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA**  
entro 60 minuti  
(a fronte di un obbligo di servizio del 90%)

Mantenere a un livello significativamente superiore agli obblighi Arera la percentuale di chiamate con arrivo entro i 60 minuti

### PRONTO INTERVENTO GAS: ARRIVO SUL POSTO ENTRO I 60 MINUTI NEL 96,5% DEI CASI

Le chiamate con tempo di arrivo sul posto entro 60 minuti si attestano al 96,5% del totale (a fronte di un obbligo di servizio Arera pari al 90%): 95,9% in Emilia-Romagna, 99,4% nel Triveneto e 95,6% nelle Marche.



### ISPEZIONE DELLA RETE IDRICA

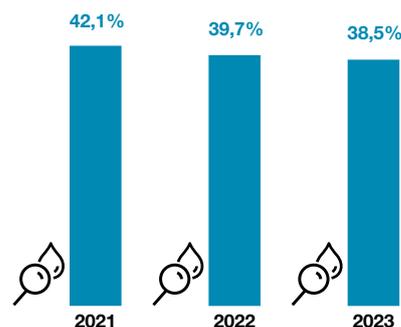
Nel 2023 sono stati complessivamente ispezionati dal Gruppo **13.558 chilometri di rete idrica**, corrispondenti al **38,5% del totale**. L'attività di ricerca delle perdite è stata effettuata sia con metodi tradizionali (ad esempio l'utilizzo del geofono) sia con **tecnologie all'avanguardia e sperimentali** come i misuratori di portata e pressione e la rilevazione con raggi cosmici.

### LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO

I risultati 2023 confermano il buon livello della continuità del **servizio di distribuzione di energia elettrica** che si attesta, per quasi tutti gli indicatori di riferimento, su valori **migliori** dei livelli tendenziali e/o obiettivo fissati da Arera. A seguito dell'alluvione in Emilia-Romagna del maggio 2023 vi sono stati disservizi che hanno comprensibilmente avuto impatti su alcuni territori; inoltre, a Gorizia diversi guasti alla cabina primaria della città hanno disalimentato tutti gli utenti, seppur per breve tempo.

L'indice di **durata media di interruzione del sistema** (somma di tutte le durate di interruzione dei clienti divisa per il numero totale dei clienti serviti) è pari a 0,32 ore nel 2023 (0,31 nel 2022).

Rete sottoposta a ricerca attiva di perdite (%)



### PERFORMANCE DEL CALL CENTER TECNICO SEMPRE AL DI SOPRA DELL'OBBLIGO DI SERVIZIO

La ricezione e la diagnosi delle chiamate telefoniche ai numeri verdi del servizio di pronto intervento gestite dal servizio di call center tecnico sono fondamentali nel caso in cui queste si traducessero in un effettivo riscontro di anomalie del servizio erogato. Il **servizio di call center tecnico** del Gruppo Hera, **attivo 24 ore su 24**, dispone di 15 numeri verdi distinti per servizio (gas, servizio idrico integrato, teleriscaldamento, servizi ambientali, illuminazione pubblica e semaforica, mobilità elettrica) e per ambito territoriale (Emilia-Romagna, Triveneto e Marche) ai quali si aggiungono due numeri verdi dedicati agli enti pubblici (vigili del fuoco, comuni, province, prefetture, questure, Ausl, Arpa, forze dell'ordine, capitanerie di porto). I servizi di **pronto intervento per gas e idrico** hanno garantito anche nel 2023 un numero di chiamate con risposte entro 120 secondi superiore a quanto richiesto e stabilito dall'Autorità (90%): rispettivamente 96,7% e 95,2%.

Performance del call center tecnico	2021	2022	2023
Pronto intervento gas (n. chiamate)	97.508	101.506	95.898
% di chiamate risposte entro 120 secondi (percentuale minima richiesta da Arera: 90%)	96,4%	96,2%	96,7%
Pronto intervento servizio idrico (n. chiamate)	285.828	293.088	268.935
% di chiamate risposte entro 120 secondi (livello generale: 90%)	92,8%	93,8%	95,2%

# RELAZIONI CON I CLIENTI

## CANALI DI CONTATTO SEMPRE PIÙ FLESSIBILI

La gestione dei clienti avviene con un sistema articolato in sportelli fisici, call center differenziati per target e canali digitali.

L'aumento dei contatti conferma il **gradimento verso il call center** per risolvere in modo pratico ed efficace le proprie esigenze, e il crescente numero di clienti che chiama il call center da cellulare testimonia la scelta vincente da parte dell'azienda, effettuata nel 2016, di rendere **gratuito l'accesso in tale modalità**.

Nel 2023 c'è stato un forte aumento dei contatti verso il Gruppo Hera, da ricondurre principalmente alle **turbolenze sui mercati energetici** e alle loro ripercussioni sulle bollette nel primo periodo dell'anno, per cui molti clienti hanno chiesto spiegazioni e approfondito offerte alternative per ridurre la spesa sulle famiglie. Nell'ultimo periodo dell'anno la **fine del regime tariffario di tutela gas** ha indotto molti cittadini a chiedere chiarimenti sugli effetti della nuova normativa e supporto rispetto alla scelta dell'offerta più conveniente. Inoltre, l'**alluvione in Emilia-Romagna** del maggio 2023 ha avuto ricadute sui contatti, per tutte le tematiche legate alle sospensioni e alle rateizzazioni dei pagamenti. Infine, anche i **servizi ambientali** sono stati al centro del lavoro degli operatori, con il progressivo allargamento del servizio di distribuzione a famiglie e attività delle dotazioni per effettuare la raccolta dei rifiuti nei territori di Bologna e Modena e con l'avvio della Tariffa a corrispettivo puntuale a Cesena e in altri comuni del territorio.

Le chiamate sono gestite sia da lavoratori dipendenti del Gruppo Hera, sia da personale di società specializzate che hanno le proprie sedi operative e legali in Italia. L'attività di promozione commerciale viene svolta anche da società esterne: si tratta di **agenzie di vendita con sede in Italia e di proprietà italiana**, che si avvalgono di unità operative sul territorio nazionale. Il personale è alle dirette dipendenze di tali strutture di vendita, che hanno sottoscritto con il Gruppo Hera un regolare mandato di agenzia.



**100%**  
DELLE CHIAMATE  
gestite dall'Italia  
per tutti i call center



**94,0%**  
CHIAMATE  
dei clienti residenziali  
andate a buon fine



**90,5%**  
RECLAMI  
a cui si è risposto  
entro i tempi definiti  
dall'Autorità

### OBIETTIVO

### AVEVAMO DETTO DI FARE...

### ABBIAMO FATTO...

### FAREMO...

**Contenere i tempi medi di attesa agli sportelli e al call center**

**10** MINUTI

il tempo medio di attesa agli sportelli

**12** MINUTI

il tempo medio di attesa agli sportelli (a causa di un significativo aumento dei contatti, superiore ai numeri precedenti alla pandemia)

**10** MINUTI

il tempo medio di attesa agli sportelli

**80** SECONDI

il tempo medio di attesa al call center

**59** SECONDI

il tempo medio di attesa al call center nel 2023

**80** SECONDI

il tempo medio di attesa al call center

### MIGLIORA IL LIVELLO DI SERVIZIO DEL CALL CENTER NONOSTANTE L'AUMENTO DELLE CHIAMATE

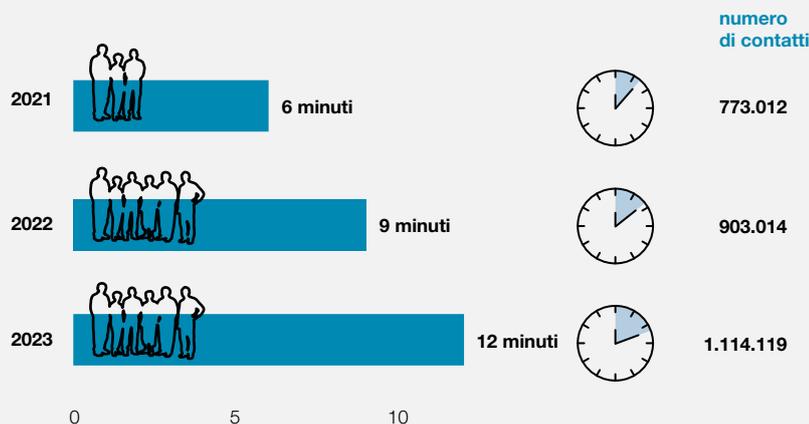
Nonostante nel 2023 si sia assistito a un **aumento generalizzato dei contatti** al call center delle società del Gruppo (+15%, circa 1,3 milioni di chiamate in più) la **qualità del servizio non ne ha risentito**, anzi migliorano i tempi di attesa e la percentuale di chiamate andate a buon fine (per le quali è stata ricevuta risposta da parte dell'operatore entro 120 secondi). Ciò è dovuto anche al fatto che l'anno precedente i valori delle performance erano stati negativamente influenzati da altri fattori come l'ingresso di nuovi fornitori del servizio di call center, con un iniziale periodo di rodaggio ormai a regime. Anche per il **segmento aziende** nel 2023 si è assistito a un aumento delle chiamate ai call center (+10%), ma anche in questo caso **migliorano** il livello di servizio (94,3%) e il tempo medio di attesa (72 secondi).

Chiamate call center	2021	2022	2023
Tempo medio di attesa al call center per clienti residenziali (secondi)	32	93	59
Percentuale di chiamate andate a buon fine per clienti residenziali (%)	95,1%	91,1%	94,0%
Contatti al call center per clienti residenziali (numero)	7.013.457	8.740.563	10.006.722
Tempo medio di attesa al call center per clienti business (secondi)	34	112	72
Percentuale di chiamate andate a buon fine per clienti business (%)	95,6%	91,4%	94,3%
Contatti al call center per clienti business (numero)	432.373	578.865	639.229

### AUMENTANO CLIENTI E CITTADINI AGLI SPORTELLI DEL GRUPPO

Il 2023 ha visto un ritorno massiccio di clienti e cittadini agli sportelli del Gruppo Hera, raggiungendo e talvolta superando i livelli di afflusso precedenti al periodo di emergenza sanitaria per tutte le motivazioni già descritte. Gli afflussi sono infatti aumentati del 23%, con effetti sui tempi di attesa che si sono allungati a circa 12 minuti (9 nel 2022).

I cittadini si sono rivolti agli operatori di sportello non solo per discutere di contratti e tariffe o effettuare pratiche, ma anche per consulenza sulle buone prassi da adottare per un **utilizzo più consapevole dell'energia**. Anche nel 2023 si è quindi investito molto sulla **formazione degli operatori** di front office, ad esempio con sessioni mirate sui temi dell'efficientamento energetico che hanno coinvolto oltre 100 persone e dieci docenti ed esperti interni al Gruppo.



### LA GESTIONE DEI RECLAMI

Nel 2023 il Gruppo Hera ha gestito 59.386 pratiche, l'11% in più rispetto al 2022. Aumentano del 17% i reclami relativi ai servizi energia, comprensibilmente legati al contesto di turbolenza sui mercati energetici che ha avuto ripercussioni anche nella prima parte del 2023, e nel servizio ambiente (+32%), mentre diminuiscono nell'idrico (-14%).

Reclami a cui si è risposto	2021	2022	2023
Tempo medio di risposta al reclamo (giorni)	9,8	14,6	20,8
Reclami a cui si è risposto entro lo standard (%)	99,7%	96,6%	90,5%
<b>Reclami a cui si è risposto (n.)</b>	<b>31.368</b>	<b>41.541</b>	<b>43.950</b>

I dati si riferiscono a Hera Comm ed Estenergy.

Il 2023 ha visto l'ulteriore consolidamento della **conciliazione** come strumento per la **risoluzione extragiudiziale** delle controversie: sono pervenute 1.480 richieste di conciliazione, di cui la maggior parte relative ai servizi energetici. Nel corso dell'anno se ne sono concluse 1.294: 929 con un accordo conciliativo, 341 senza accordo, 13 per rinuncia alla richiesta e 11 per inammissibilità.

CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

# PERSONE



**10,2**

**INDICE DI FREQUENZA  
DEGLI INFORTUNI**  
(era 10,5 nel 2022)



**31,5**

**ORE DI FORMAZIONE  
PRO CAPITE**  
(erano 30,8 nel 2022)

**95,4%**

**LAVORATORI  
A TEMPO  
INDETERMINATO**



**81% LAVORATORI**

in società con certificazione  
per la parità di genere  
UNI/PdR 125:2022



**33% DONNE NEI RUOLI DI RESPONSABILITÀ**

**41% NEGLI AVANZAMENTI DI CARRIERA**  
(escluso operai)

**40%**

**DELLA RETRIBUZIONE**

variabile di dirigenti e quadri  
è collegato a obiettivi  
di sostenibilità, 24% alla  
creazione di valore condiviso

**6**

**MILIONI DI EURO**

utilizzati dai lavoratori con Hextra,  
il piano di welfare aziendale



**70/100**

**SODDISFAZIONE  
DEI LAVORATORI**

da indagine di clima interno

# OBIETTIVI

# RISULTATI

# TARGET FUTURI

## AVEVAMO DETTO DI FARE...

### Lavoratori

#### HERASOLIDALE

avviare la quinta edizione (2023-2025) coinvolgendo i lavoratori nell'individuazione delle organizzazioni no-profit e nel supporto alla realizzazione dei progetti di solidarietà

## ABBIAMO FATTO...

58

#### MILA EURO DONATI

alle cinque organizzazioni partner nel 2023 per la quinta edizione di HeraSolidale



## FAREMO...

#### HERASOLIDALE

continuare a promuovere la quinta edizione di HeraSolidale (2023-2026) per il raggiungimento degli obiettivi delle cinque organizzazioni partner attraverso le donazioni dei dipendenti e dell'azienda

## Gestione delle competenze e formazione/Sviluppo delle persone

25

#### ORE MEDIE PRO CAPITE DI FORMAZIONE

nel 2023. Sviluppare competenze diffuse sulle filiere reti, energia, ambiente e sulla transizione energetica/economia circolare. Proseguire con l'iniziativa che permette ai dipendenti di dedicare una giornata di lavoro al proprio sviluppo professionale



31,5

#### ORE MEDIE PRO CAPITE DI FORMAZIONE

erogate nel 2023. Arricchita l'offerta formativa per sviluppare competenze diffuse sulle filiere reti, energia, ambiente e sulla transizione energetica/economia circolare e rinnovata la possibilità per i dipendenti di dedicare una giornata di lavoro al proprio sviluppo professionale



≥26

#### ORE MEDIE PRO CAPITE DI FORMAZIONE

al 2027. Dare continuità allo sviluppo di competenze diffuse sulle filiere reti, energia, ambiente e sulla transizione energetica/economia circolare. Proseguire con l'iniziativa che permette ai dipendenti di dedicare una giornata di lavoro al proprio sviluppo professionale



≥50%

#### MOBILITÀ INTERNA

i fabbisogni coperti con la mobilità interna

41%

#### MOBILITÀ INTERNA

i fabbisogni coperti con la mobilità interna nel 2023

≥40%

#### MOBILITÀ INTERNA

i fabbisogni coperti con la mobilità interna

## Salute e sicurezza

10,5

#### L'INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

al 2026 e <10 al 2030. Proseguire con le iniziative formative e di sensibilizzazione sulla Cultura della sicurezza. Estendere gradualmente l'uso dell'app Uomo a terra nelle attività di lavoro in solitaria



10,2

#### L'INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

nel 2023. Proseguita l'iniziativa Cultura della sicurezza. Completate le iniziative previste di sensibilizzazione ai temi della salute e sicurezza. Iniziata la sperimentazione dell'uso dell'app Uomo a terra e proseguito il suo affinamento



<10

#### L'INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

al 2030. Proseguire con le iniziative formative e di sensibilizzazione sulla Cultura della sicurezza



✔ Risultato raggiunto o in linea con la programmazione - Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su [bs.gruppohera.it](https://bs.gruppohera.it)

# LAVORATORI

## LA PIANIFICAZIONE STRATEGICA DI RUOLI E COMPETENZE

Il contesto di riferimento presenta nuove sfide e i trend in atto sono fortemente interconnessi, ciò richiede un **approccio integrato alla strategia delle risorse umane** che tenga conto sia delle macro-transizioni sia dei principali cambiamenti emergenti. La risposta del Gruppo Hera a questo contesto è lo sviluppo di un'organizzazione agile che incoraggia l'apprendimento continuo, dove **ogni persona è protagonista della crescita e partecipa alla creazione di valore condiviso**, all'interno di una strategia guidata dal purpose e integrata con l'evoluzione del business.



## LAVORO STABILE PER PIÙ DI 9.600 PERSONE

Al 31 dicembre 2023 i lavoratori con contratto a tempo indeterminato sono **9.616**, quelli a tempo determinato o con contratto di somministrazione lavoro sono 349. Nei lavoratori a fine 2023 sono conteggiati anche quelli delle società A.C.R. Spa, ex Asco TLC e F.lli Franchini entrate all'interno del perimetro di consolidamento, per un totale di 400 unità. Considerando i lavoratori medi, nel 2023 il **95,4% è a tempo indeterminato**.

Lavoratori a fine anno	2021	2022	2023
Dirigenti	153	151	157
Quadri	583	592	593
Impiegati	5.074	5.129	5.396
Operai	3.312	3.319	3.470
Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	9.122	9.191	9.616
Lavoratori dipendenti a tempo determinato	162	172	292
Contratti di somministrazione lavoro	51	52	57
<b>Totale lavoratori a fine anno</b>	<b>9.335</b>	<b>9.415</b>	<b>9.965</b>

## IL PROCESSO DI SELEZIONE E INSERIMENTO

**Ingaggiare, selezionare e inserire** efficacemente i migliori talenti presenti sul mercato rappresenta per Hera una sfida affrontata attraverso una **strategia data-driven**, pienamente **integrata col business** e sempre orientata al **miglioramento dell'esperienza complessiva** delle persone coinvolte. In particolare, è stata introdotta la **digitalizzazione a supporto del processo di selezione** e una **partnership per la ricerca e selezione di talenti**. Nel 2023 ha preso l'avvio il nuovo **processo di onboarding**, supportato da strumenti digitali, per guidare i neoassunti nei giorni antecedenti l'ingresso in azienda e accompagnarli nella prima fase del loro percorso lavorativo. Le selezioni hanno contribuito a un significativo **ricambio generazionale** della popolazione aziendale (l'età media dei neoassunti è 34 anni), all'aumento della presenza femminile (il 41% delle assunzioni a tempo indeterminato ha riguardato donne, al netto degli operativi) e della percentuale di laureati (71% se si escludono i profili operativi). Rispetto alle **aree di inserimento**, la maggior parte delle selezioni sono state registrate nell'ambito Operations (49%), in particolare nella filiera dei servizi ambientali, seguita dal settore idrico.

## SMART WORKING PER IL 77% DEI LAVORATORI

Dopo l'avvio pilota nel 2017 con 370 lavoratori, il progetto smart working in Hera è stato progressivamente esteso. Al 2023 sono circa 4 mila i dipendenti coinvolti in maniera stabile nel progetto: la percentuale è in linea con il 2022 e pari al 77% del totale dei dipendenti a tempo indeterminato, escluso gli operai. Lo smart working, nel modello Hera, significa lavorare su quattro aspetti differenti: **cultura, tempo e performance, spazi e tecnologie**.



### CASE STUDY

**Circolarità, resilienza e sostenibilità anche nelle sedi del Gruppo Hera**  
> [bs.gruppohera.it](https://bs.gruppohera.it)

# WELFARE

## 6 MILIONI DI EURO PER I LAVORATORI ATTRAVERSO HEXTRA

Nel 2023 è proseguita l'esperienza di **Hextra**, il sistema di welfare del Gruppo Hera creato per accelerare la crescita dell'organizzazione investendo sul binomio benessere-produttività. A ogni dipendente è stata assegnata la quota welfare flessibile di 395 euro e la possibilità di convertire parte del proprio premio di risultato erogato nel 2023 in un'ulteriore quota di welfare. Nel 2023, Hextra registra **oltre 9 mila iscritti**, pari al 99% della popolazione aziendale, con più di **6 milioni di euro** fruiti dai dipendenti. In ambito salute e benessere, nel 2023 è proseguito e si è consolidato il programma **Hextra per il benessere**, l'insieme di iniziative legate al concetto di benessere individuale psicologico, fisico e finanziario, ed è proseguito il progetto **Autunno della prevenzione** con 4 mila prenotazioni di visite gratuite di prevenzione. Sono inoltre proseguiti i progetti storici come quelli in ambito **istruzione dei figli dei dipendenti** e di rimborso delle spese sostenute per il **servizio di trasporto pubblico**.



## HERASOLIDALE: NEL 2023 RACCOLTI 58 MILA EURO

HeraSolidale è il progetto del Gruppo Hera che si pone l'obiettivo di promuovere la solidarietà e il **sostegno a progetti sociali** con il **coinvolgimento dei lavoratori** del Gruppo e **dell'azienda stessa**. A settembre 2023 ha preso avvio la quinta edizione del progetto che si concluderà a marzo 2026. Questa ultima edizione ha visto i dipendenti del Gruppo scegliere attraverso la votazione quattro delle dieci organizzazioni selezionate dall'azienda secondo i seguenti criteri: **notorietà e trasparenza delle attività, contributo a uno o più obiettivi dell'Agenda ONU al 2030 e ambiti di intervento afferenti ai servizi Hera** (criterio accessorio). Le quattro organizzazioni scelte dai lavoratori sono **Fondazione Ant Italia Onlus, Ageop Ricerca, Fondazione Airc e Medici Senza Frontiere**. A queste è stata aggiunta **Unhcr** per proseguire la raccolta a sostegno del popolo ucraino, dato il perdurare del conflitto. In soli tre mesi di progetto, a partire da settembre 2023 sono stati raccolti **circa 58 mila euro**: circa 23 mila euro devoluti dai dipendenti tramite il prelievo in busta paga e Hextra e oltre 35 mila euro donati da Hera Comm, Hera Comm Marche e EstEnergy.



### OBIETTIVO

### AVEVAMO DETTO DI FARE...

### ABBIAMO FATTO...

### FAREMO...

#### Sistema di welfare Hextra

Proseguire con lo sviluppo di una cultura aziendale volta a rafforzare ulteriormente il concetto di benessere individuale. Ampliare il ventaglio dei servizi offerti in ambito benessere

Proseguito l'impegno del Gruppo verso il benessere dei dipendenti anche attraverso nuovi progetti come Il senso del benessere, un percorso a tappe nei diversi territori del Gruppo per diffondere consapevolezza e stimolare l'azione su queste tematiche

Sviluppare nuove iniziative di welfare dedicate al benessere individuale a 360° (psicologico, finanziario, digitale e familiare)

#### HeraSolidale

Avviare la quinta edizione di HeraSolidale (2023-2025) coinvolgendo i lavoratori nella individuazione delle organizzazioni no-profit e nel supporto alla realizzazione dei progetti di solidarietà

Lanciata la quinta edizione di HeraSolidale a settembre 2023: 58 mila euro donati nel 2023 alle cinque organizzazioni partner

Continuare a promuovere la quinta edizione di HeraSolidale (2023-2026) per il raggiungimento degli obiettivi delle cinque organizzazioni partner attraverso le donazioni dei dipendenti e dell'azienda

# GESTIONE DELLE COMPETENZE, FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE

## LE INIZIATIVE DI FORMAZIONE

Nel corso del 2023 si è registrata una prevalenza delle modalità aula e digital learning rispettivamente pari al 34% e al 31% sul totale delle ore di formazione erogate.

Nel Gruppo, le **ore di formazione** complessivamente erogate sono state **292.351** (in media 31,5 pro capite), suddivise nelle seguenti aree di intervento: **tecnico-operativa** (120.856 ore), **qualità, sicurezza e ambiente** (76.386 ore), **sistemi informativi** (33.114 ore), **manageriale** (31.152 ore), **cultura d'impresa** (19.085 ore), **commerciale e mercato** (11.758 ore).

Prosegue l'iniziativa, avviata nel 2020, che prevede la possibilità per tutti i dipendenti di dedicare una giornata lavorativa al proprio sviluppo professionale con i corsi di formazione a distanza.

### Benchmark

#### FORMAZIONE HERA AL TOP TRA LE AZIENDE UTILITY

Il Rapporto di Sostenibilità 2023 predisposto dalla Fondazione Utilitatis per conto di **Utilitalia**, la Federazione delle imprese di acqua, ambiente ed energia, presenta le performance di sostenibilità di 89 aziende utilities. Considerando le ore di formazione pro capite nel 2022, il valore di Hera è stato superiore di circa nove punti percentuali per i dirigenti, di otto per i quadri, di 12 per gli impiegati e 19 per gli operai rispetto alla media delle aziende analizzate; nel complesso, **il valore di Hera è stato quasi il doppio rispetto alla media delle aziende analizzate che è pari a 16,3 ore pro capite.**



## 31,5 ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE

Nel 2023 sono state erogate 292 mila ore di formazione (in aumento rispetto al 2022). Il maggior risultato raggiunto in termini di ore erogate è da ricondurre ad alcune iniziative formative straordinarie tra cui la ripresa degli incontri tra il Vertice e la popolazione aziendale, nonché la realizzazione dei piani di change management collegati a iniziative progettuali rilevanti diffuse nel Gruppo.



### OBIETTIVO

Formazione dei dipendenti e sviluppo delle persone

### AVEVAMO DETTO DI FARE...

**25**  
ORE DI FORMAZIONE

medie pro capite nel 2023. Dare continuità all'iniziativa, lanciata nel 2020, che permette a tutti i lavoratori di dedicare una giornata lavorativa al proprio sviluppo professionale con i corsi di formazione a distanza

### ABBIAMO FATTO...

**31,5**  
ORE DI FORMAZIONE

medie pro capite erogate nel 2023. Rinnovata la possibilità di dedicare una giornata lavorativa al proprio sviluppo professionale con i corsi di formazione a distanza

### FAREMO...

**≥ 26**  
ORE DI FORMAZIONE

medie pro capite nel 2027. Proseguire con l'iniziativa che permette a tutti i lavoratori di dedicare una giornata lavorativa al proprio sviluppo professionale con i corsi di formazione a distanza

## IL PROCESSO DI SVILUPPO

Il processo di sviluppo si basa sulla valutazione annuale della performance e delle competenze manageriali e si applica in modo omogeneo al perimetro dell'intera azienda: attualmente, riguarda più di **5 mila persone** tra impiegati, impiegati direttivi, quadri e dirigenti.

Elemento distintivo del processo è il **dialogo sulla performance**: uno scambio a due vie tra responsabile e collaboratore, nel quale la responsabilità di chiarezza ed efficacia da parte dei manager si accompagna all'impegno dei singoli nell'utilizzare il feedback come strumento di apprendimento continuo. Nel 2023 sono stati valutati circa **5,5 mila lavoratori** del Gruppo.



## PIÙ OPPORTUNITÀ PROFESSIONALI CON LA MOBILITÀ INTERNA

La velocità dei cambiamenti, accentuata dalla trasformazione digitale, sta modificando il modo di lavorare. Molti ruoli cambieranno ed è sempre più importante favorire l'aggiornamento delle competenze. La realtà multi-business di Hera è il contesto ideale per accedere a **un ampio ventaglio di opportunità professionali**. Nel 2023 si sono infatti realizzate **319 mobilità**, contribuendo a ricoprire il **41% dei fabbisogni**, e sono stati pubblicati 202 annunci. L'obiettivo è quello di continuare a coprire almeno il 40% dei fabbisogni attraverso la mobilità interna.



## IL MODELLO DI LEADERSHIP

Sin dal 2011, il Gruppo si è dotato di un **modello di leadership**, una bussola per indirizzare i comportamenti dei lavoratori, che descrive le competenze necessarie per far vivere la cultura e i valori aziendali e raggiungere i risultati strategici. L'attuale modello è composto da due direttrici, una temporale oggi-domani, e una che impatta la dimensione io-noi, sono quindi definite quattro aree di obiettivi relativi a otto competenze. Nel 2023 il programma di diffusione e approfondimento dei contenuti del modello di leadership, che coinvolge ogni anno circa 700 dirigenti e quadri, è stato pensato e progettato in continuità rispetto all'anno precedente, approfondendo i temi dell'evoluzione personale e professionale della persona, la sua centralità, il benessere dell'individuo e la sua attivazione energetica. Sono inoltre stati messi a disposizione contenuti multimediali e interattivi attraverso l'apposita piattaforma e-learning per tutta la popolazione, oltre **5 mila dipendenti tra impiegati, quadri e dirigenti**. Il 2023 è stato anche l'anno in cui, in risposta alle nuove sfide competitive, è stato svolto un lavoro di **evoluzione dell'attuale modello di leadership**, coinvolgendo l'intera popolazione aziendale.



## GLI INCENTIVI DIPENDONO ANCHE DALLA SOSTENIBILITÀ

Il sistema incentivante per quadri e dirigenti collegato alla **balanced scorecard** prevede fin dal 2006 che **una parte dell'incentivo sia connessa anche al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità**. Nel 2023 il 40% della retribuzione variabile dei dirigenti e quadri del Gruppo è associata a progetti-obiettivo di sostenibilità con un peso di **quelli orientati alla creazione di valore condiviso pari al 24%**. Nel 2023 i dirigenti e quadri coinvolti in progetti-obiettivo Csv e di sostenibilità sono 568, pari al 78% del totale.



**5,5 MILA**

**lavoratori coinvolti nel processo di sviluppo**



**40% DELLA RETRIBUZIONE**

**variabile di dirigenti e quadri è collegato a obiettivi di sostenibilità, 24% alla creazione di valore condiviso**



**41% FABBISOGNI COPERTI**

**con la mobilità interna**

# SALUTE E SICUREZZA

## MIGLIORARE I COMPORTAMENTI PER RIDURRE GLI INFORTUNI

Accrescere la **cultura aziendale** a tutti i livelli organizzativi in **materia di salute e sicurezza** è un obiettivo costante del Gruppo, come previsto dal Codice etico di Hera.

**Prevenire e ridurre al minimo i rischi** in questi ambiti è uno degli impegni della politica dell'Azienda che si ispira ai valori per lo sviluppo sostenibile espressi nell'Agenda ONU 2030.

L'andamento dell'indice di frequenza degli infortuni di Gruppo, dopo un costante miglioramento negli ultimi anni, in particolar modo nel 2021, ha registrato una sostanziale stabilità. Il **fattore comportamentale** è la prima causa di infortuni e rappresenta oltre il 60% degli eventi e delle giornate di assenza.

Nel corso del 2023 è stato avviato un importante progetto tecnologico per la sicurezza, in particolare per le attività degli operatori in strada con presenza di traffico veicolare. L'iniziativa prevede l'**installazione di un pannello luminoso** con un messaggio di testo variabile su circa 380 mezzi operativi: nel corso del 2023 è stata completata sul 50% circa dei mezzi e si è conclusa l'attività di formazione di tutti i lavoratori coinvolti.

Nel 2023 è iniziata la sperimentazione in Direzione Centrale Mercato ed è proseguito l'affinamento nella Direzione Centrale Reti dell'app **Uomo a terra**, progetto avviato nel 2020 con la finalità di creare uno strumento informatico (un'app utilizzabile sui telefoni cellulari aziendali dei lavoratori) per poter allertare la centrale di telecontrollo di Forlì nel caso in cui chi lavora in solitaria si trovi in condizione di emergenza o abbia un malore e cada a terra.

### Benchmark

#### HERA REGISTRA MENO INFORTUNI RISPETTO ALLE ALTRE UTILITY

Il Rapporto di Sostenibilità 2023 predisposto dalla Fondazione Utilitatis per conto di Utilitalia, la Federazione delle imprese di acqua, ambiente ed energia, presenta le performance di sostenibilità di 89 aziende utilities. Considerando l'indice di frequenza degli infortuni con durata superiore a un giorno, il valore di Hera (12,8) è inferiore del 39% rispetto alla media delle aziende analizzate (20,4).



**10,2**

**INDICE DI FREQUENZA**

degli infortuni con assenza superiore ai tre giorni (era 10,5 nel 2022)



**846%**

**IL RAPPORTO**

tra mancati infortuni segnalati e infortuni accaduti



**0,3**

**INDICE DI GRAVITÀ**

degli infortuni con assenza superiore ai tre giorni

### OBIETTIVO

### AVEVAMO DETTO DI FARE...

### ABBIAMO FATTO...

### FAREMO...

Riduzione dell'indice di frequenza degli infortuni

**10,5**

**INDICE DI FREQUENZA**

degli infortuni con assenza superiore ai tre giorni al 2026

**10,2**

**INDICE DI FREQUENZA**

degli infortuni con assenza superiore ai tre giorni nel 2023

**10,4**

**INDICE DI FREQUENZA**

degli infortuni con assenza superiore ai tre giorni al 2027, inferiore a 10 al 2030

**Promuovere la cultura della salute e sicurezza**

Proseguire con le iniziative formative e di sensibilizzazione sulla Cultura della sicurezza, installare il pannello a messaggio variabile su 400 mezzi della Direzione Centrale Reti per migliorare la sicurezza su strada ed estendere l'uso dell'app Uomo a terra

Completate le iniziative previste di sensibilizzazione ai temi della salute e sicurezza, installato il 50% dei 380 pannelli a messaggio variabile sugli automezzi della Direzione Centrale Reti, iniziata la sperimentazione dell'uso dell'app Uomo a terra in Direzione Centrale Mercato e proseguito l'affinamento in Direzione Centrale Reti

Proseguire con le iniziative sulla Cultura della sicurezza, con l'installazione del pannello a messaggio variabile e con l'estensione dell'uso dell'app Uomo a terra

## INDICI DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI PER OPERAI

L'indice di frequenza di infortunio tra gli operai, la categoria professionale più esposta al rischio, aumenta rispetto al 2022. Per il 2024, anche al fine di ridurre il fenomeno infortunistico, sono previsti incrementi negli **affiancamenti operativi** degli addetti al Servizio di prevenzione e protezione al personale operativo e una **formazione sempre più attenta** alla partecipazione dei lavoratori con l'uso del training center di Ferrara per una formazione/addestramento condivisa con le business unit sui rischi a gravità maggiore.

Infortunati	2021	2022	2023
<b>Indice di frequenza degli infortuni per operai</b>	<b>22,9</b>	<b>21,8</b>	<b>23,7</b>
<i>di cui servizi a rete</i>	<i>18,9</i>	<i>12,0</i>	<i>16,6</i>
<i>di cui servizi ambientali</i>	<i>25,9</i>	<i>30,5</i>	<i>35,9</i>

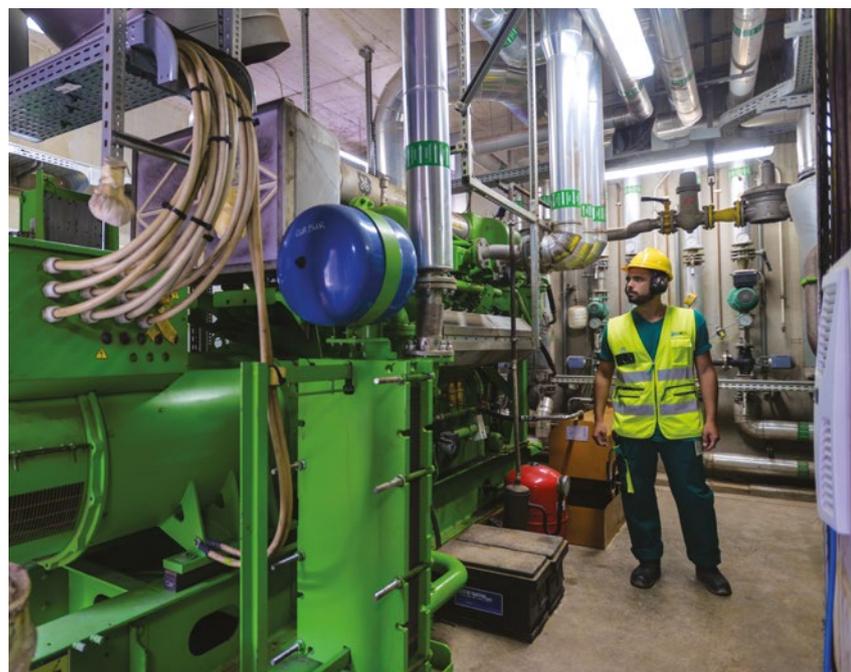
I dati 2021 fanno riferimento a Hera Spa, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi. Sono stati considerati gli infortuni che hanno determinato un periodo di assenza dal lavoro superiore ai tre giorni.

## FREQUENZA DEGLI INFORTUNI, INDICE IN LIEVE MIGLIORAMENTO RISPETTO AL 2022

L'andamento dell'indice di frequenza degli infortuni (calcolato considerando anche gli infortuni che hanno determinato un periodo di assenza inferiore ai tre giorni) ha registrato una sostanziale stabilità. Anche per l'indice di gravità, dopo il 2021 col miglior risultato di sempre per il Gruppo Hera, si evidenzia una sostanziale stabilità, così come per le giornate di assenza.

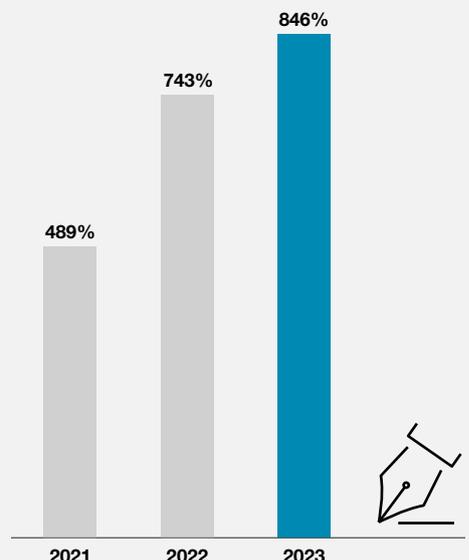
Infortunati	2021	2022	2023
Indice di frequenza	12,3	12,8	12,6
Indice di gravità	0,3	1,3	0,3
Numero di infortuni	185	189	189

L'indice di frequenza è pari al numero di infortuni diviso per i milioni di ore lavorate.  
L'indice di gravità è pari ai giorni di assenza per infortunio diviso per le migliaia di ore lavorate.  
I dati comprendono anche gli infortuni con assenza inferiore ai tre giorni.



## L'IMPORTANZA DI SEGNALARE I MANCATI INFORTUNI

Nel 2023 il rapporto fra mancati infortuni segnalati e infortuni verificatisi, per il perimetro di rendicontazione del Gruppo Hera, è stato pari all'846%. L'indicatore presenta un **trend in costante crescita**, segno che il tema della prevenzione è sempre più presente nella quotidianità lavorativa. Nel risultato complessivo di Gruppo si segnalano i risultati raggiunti da Hera Spa (584%), AcegasApsAmga Spa (571%) e dalle società del Gruppo Herambiente (1.703%); in Marche Multiservizi questo rapporto è pari al 467%.



CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

# FORNITORI

FORNITURE  
DA AZIENDE  
CERTIFICATE

**31%**

SA 8000

**51%**

ISO 45001

**57%**

ISO 14001/EMAS

**87%**

VALORE DELLE GARE PUBBLICHE  
con offerta economicamente  
più vantaggiosa



MONITORAGGIO  
CONDIZIONI DI LAVORO

svolti 41 audit presso i fornitori, di cui  
10 nelle sedi e 31 nei cantieri Hera

**66%**

AFFIDAMENTI TOTALI

con il criterio dell'offerta  
economicamente più vantaggiosa

NUOVO SISTEMA DI QUALIFICA  
FORNITORI

con monitoraggio del livello di "maturità Esg"



OLTRE  
**22**

FORNITORI

invitati in media alle gare  
negoziate: competizione aperta  
e trasparente

**39/100**

PUNTEGGIO MEDIO

assegnato alla sostenibilità  
nel totale degli affidamenti  
con offerta economicamente  
più vantaggiosa

**10,5%**

VALORE  
DEGLI AFFIDAMENTI

con criteri di circolarità nel 2023

# OBIETTIVI

## AVEVAMO DETTO DI FARE...

### Fornitori

#### MONITORAGGIO DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA DEI FORNITORI

nei confronti dei propri lavoratori: effettuare oltre 30 audit presso i fornitori (sedi e cantieri) nel 2023



#### Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori

~35/100

#### PUNTEGGIO MEDIO

assegnato ad aspetti di sostenibilità ambientale e sociale negli affidamenti effettuati con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa



#### AVVIARE IL MONITORAGGIO DEL LIVELLO DI MATURITÀ ESG

dei fornitori con il lancio del nuovo portale di e-procurement, attraverso un questionario dedicato in fase di qualifica del fornitore



### Gestione dei contratti

#### ANALIZZARE TUTTI GLI EVENTI INFORTUNISTICI comunicati da fornitori di servizi e lavori.

Rendicontare i relativi indici infortunistici



# RISULTATI

## ABBIAMO FATTO...

#### MONITORAGGIO DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA DEI FORNITORI

nei confronti dei propri lavoratori: raccolti più di 40 questionari di valutazione ed effettuati 41 audit presso i fornitori (sedi e cantieri) nel 2023



39/100

#### PUNTEGGIO MEDIO

assegnato ad aspetti di sostenibilità ambientale e sociale negli affidamenti effettuati nel 2023 con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa



#### INDICE DI MATURITÀ ESG

avviato il monitoraggio del livello di maturità Esg dei fornitori attraverso questionario dedicato in fase di qualificazione su Hera\_Pro. Nel secondo semestre registrato un tasso di risposta del 50% con oltre duemila fornitori mappati



22,3

#### INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

dei fornitori: 252 eventi infortunistici comunicati nel 2023



# TARGET FUTURI

## FAREMO...

#### MONITORAGGIO DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA DEI FORNITORI

nei confronti dei propri lavoratori: nel 2024 continuare a effettuare in modo sistematico audit presso i fornitori (sedi e cantieri) ritenuti più critici



~40/100

#### PUNTEGGIO MEDIO

assegnato ad aspetti di sostenibilità ambientale e sociale negli affidamenti effettuati con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa



#### CAPACITY BUILDING

lancio di un programma di capacity building per incentivare il miglioramento del livello di maturità Esg dei fornitori oltre che delle capacità tecnico-realizzative e qualitative



#### ANALIZZARE TUTTI GLI EVENTI INFORTUNISTICI comunicati da fornitori di servizi e lavori.

Rendicontare i relativi indici infortunistici



✔ Risultato raggiunto o in linea con la programmazione - Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su [bs.gruppohera.it](https://bs.gruppohera.it)

# FORNITORI

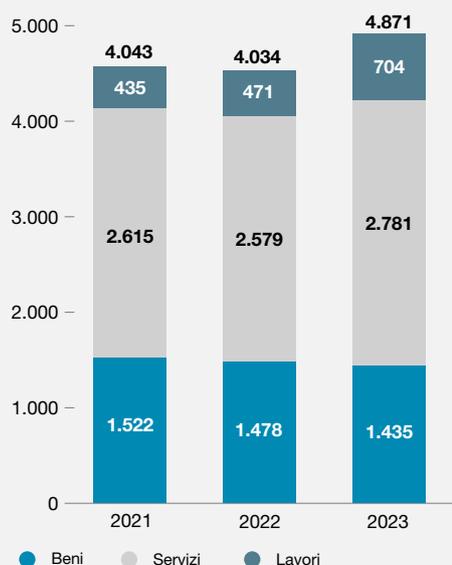
Gli **impatti generati dalla catena di fornitura** del Gruppo Hera afferiscono in particolare al rispetto degli standard di salute e sicurezza sul lavoro, gli aspetti di sostenibilità sociale e gli impatti ambientali delle attività esternalizzate.

Le principali **attività esternalizzate** dal Gruppo Hera in ambito servizi ambientali riguardano la raccolta meccanizzata dei rifiuti, il servizio di raccolta dei rifiuti porta a porta, lo spazzamento e il lavaggio strade (manuale o meccanizzato), il lavaggio dei cassonetti stradali e la conduzione dei centri di raccolta differenziata. Per quanto riguarda i servizi a rete, l'Azienda ricorre prevalentemente a fornitori esterni per le attività ad alta specializzazione manutentiva e impiantistica e per le prestazioni di servizi al contatore (letture, chiusure, aperture, ecc.). Inoltre, sono oggetto di esternalizzazione le attività di facility management, call center commerciale e recapiti.

## QUASI CINQUEMILA FORNITORI ATTIVI

I fornitori che nel 2023 hanno avuto ordini o contratti attivi con consumi sono 4.871.

Tra queste aziende, il 57% sul totale è qualificato per forniture di servizi.



Il grafico indica il numero di fornitori inseriti nelle varie classi merceologiche. Alcuni fornitori possono essere presenti in più di una classe e, di conseguenza, la somma delle singole voci non corrisponde al loro numero complessivo.

## IL MONITORAGGIO DEL RISCHIO LUNGO LA CATENA DI FORNITURA

Il Gruppo Hera ha implementato un **tool finalizzato alla segmentazione dei fornitori per livello di rischiosità**.

Nel 2023 sono circa 400 quelli rilevanti per volumi esternalizzati, coprendo il 75% dei volumi totali. Di questi, oltre 200, che ne rappresentano più della metà, **hanno lavorato su gruppi merce critici**. Grazie al tool si può operare una ulteriore segmentazione che consente di indirizzare azioni di mitigazione del rischio e **controlli ancora più mirati**. I subappaltatori e subcontraenti critici per volumi (oltre 100 mila euro) e che hanno lavorato su merceologie critiche sono stati più di 70.

Nel primo semestre 2023, inoltre, sono stati **raccolti oltre 40 questionari di valutazione sulla responsabilità sociale d'impresa** da fornitori ritenuti critici per attività e importo contrattuale, ed eseguiti **10 audit nelle loro sedi**: in diversi casi si sono rese necessarie verifiche puntuali sull'effettivo avvio del percorso di miglioramento concordato e delle azioni correttive, impiegando **auditor di terza parte**, certificati e referenziati.

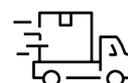
Infine, sono state compiute **31 ulteriori verifiche direttamente nei cantieri** del Gruppo Hera da parte delle strutture interne Vendor Rating and Assurance e Qualità, Sicurezza e Ambiente.



**4.871**  
FORNITORI  
attivi



**2**  
MILIARDI  
di euro le forniture  
commissionate



**31%**  
FORNITURE  
da fornitori con  
certificazione SA 8000



**MONITORAGGIO  
CONDIZIONI  
DI LAVORO**  
svolti 41 audit presso  
i fornitori, di cui 10  
nelle sedi e 31  
nei cantieri Hera

### OBIETTIVO

**Monitoraggio della responsabilità sociale d'impresa dei fornitori**

### AVEVAMO DETTO DI FARE...

**>30**  
AUDIT  
presso i fornitori  
(sedi e cantieri) nel 2023

### ABBIAMO FATTO...

**40**  
QUESTIONARI  
di valutazione  
raccolti

**41**  
AUDIT  
presso  
i fornitori

### FAREMO...

Continuare a effettuare in modo sistematico audit presso i fornitori (sedi e cantieri) ritenuti più critici nel 2024

# GESTIONE DEI CONTRATTI



**APPALTI RESPONSABILI**  
22 gare con clausola di salvaguardia dell'occupazione

La **Linea Guida in materia di approvvigionamenti**, in coerenza con il Codice etico del Gruppo, il modello organizzativo secondo il D.Lgs. 231/2001 e il relativo **protocollo approvvigionamenti**, determinano i principi base per l'acquisizione di beni, servizi e lavori necessari allo svolgimento di attività (Codice dei contratti pubblici D.Lgs. 50/2016, Codice dei contratti pubblici D.Lgs. 36/2023). In conseguenza dell'ottenimento nel 2019 della **certificazione ISO 37001** da parte di Hera Spa (per prevenire e affrontare possibili casi di corruzione e promuovere una cultura d'impresa etica), nei procedimenti di gara sono state modificate le condizioni generali di contratto, finalizzate a rendere operativo tale sistema di gestione dal punto di vista degli approvvigionamenti.

I **tempi di pagamento medi contrattuali** si sono ridotti progressivamente attestandosi, a fine 2023, a **56 giorni** (in linea con gli anni precedenti), coerentemente allo standard contrattuale che definisce tempi di pagamento medi di 60 giorni per il Gruppo Hera.



## LA GESTIONE DEI CONTRATTI DI SUBAPPALTO

L'**autorizzazione al subappalto** pone in capo ai direttori dei lavori e ai referenti contrattuali aziendali l'attività di verifica documentale, e alla funzione Vendor rating and assurance di Hera Spa la validazione del processo, la verifica della regolarità contributiva, il controllo dell'elenco dei fornitori qualificati e il loro punteggio, la visura del casellario informatico dell'Anac e, quando necessario, la richiesta di informazione prefettizia antimafia e del Casellario giudiziale. Tutta la documentazione riguardante la richiesta, verifica e autorizzazione è stata **standardizzata a livello di Gruppo** e resa disponibile alle imprese, nell'area documentale riservata del portale fornitori, e a tutti i dipendenti tramite l'intranet aziendale. Nel 2023 è stato subappaltato il 7% dell'importo di lavori e servizi esternalizzati dal Gruppo, in linea con gli anni precedenti.

## IL MONITORAGGIO DEGLI INFORTUNI DEI FORNITORI

Nel 2023 **hanno risposto all'indagine di monitoraggio degli infortuni** 693 fornitori (erano 1.601 nel 2022) per un totale di 653 milioni di euro di valore dei contratti (795 milioni nel 2022), pari al **74%** del valore delle forniture coinvolte.

Complessivamente sono stati comunicati **252 infortuni**. L'elaborazione dei dati ha evidenziato un indice di frequenza medio pari a 22,3 e un indice di gravità di 0,55, entrambi sostanzialmente allineati all'anno precedente, con un leggero decremento dell'indice di frequenza. I dati relativi alle **categorie merceologiche** evidenziano i seguenti indici: per la categoria lavori (opere generali) l'indice di frequenza è 17,7 e l'indice di gravità è 0,75 (nel 2022 erano 14,1 e 0,44), mentre per la categoria servizi ambientali l'indice di frequenza è 35,2 e l'indice di gravità 0,60 (nel 2022 erano rispettivamente 38,5 e 0,75).

**51%**  
**FORNITURE**  
da fornitori con certificazione ISO 45001



**22,3**  
**INDICE DI FREQUENZA**  
degli infortuni dei fornitori di servizi e lavori

OBIETTIVO	AVEVAMO DETTO DI FARE...	ABBIAMO FATTO...	FAREMO...
<b>Eventi infortunistici comunicati dai fornitori</b>	<b>ANALIZZARE TUTTI GLI EVENTI INFORTUNISTICI</b> comunicati da fornitori di servizi e lavori del Gruppo Hera e consuntivare i relativi indici	<b>252</b> <b>EVENTI INFORTUNISTICI ANALIZZATI NEL 2023</b>	<b>ANALIZZARE TUTTI GLI EVENTI INFORTUNISTICI</b> comunicati da fornitori di servizi e lavori del Gruppo Hera e consuntivare i relativi indici
<b>Livello di maturità Esg</b>	Avviare il monitoraggio del livello di maturità Esg dei fornitori con il lancio del nuovo portale di e-procurement, attraverso un questionario dedicato in fase di qualifica del fornitore	Avviato il monitoraggio del livello di maturità Esg dei fornitori attraverso questionario dedicato in fase di qualificazione su Hera_Pro. Nel secondo semestre registrato un tasso di risposta del 50% con oltre duemila fornitori mappati: il 20% registra un indice di maturità medio-alto (oltre il 40% tra i principali fornitori)	Lancio di un programma di capacity building per incentivare il miglioramento del livello di maturità Esg dei fornitori oltre che delle capacità tecnico-realizzative e qualitative

# QUALIFICAZIONE, SELEZIONE E VALUTAZIONE DEI FORNITORI

Dal 2012 il **sistema di vendor management** rappresenta il modello di auto-registrazione e qualificazione rivolto alle imprese interessate a candidarsi nell'elenco fornitori del Gruppo Hera per qualsiasi categoria merceologica. Nel 2023 il nuovo portale fornitori **Hera\_Pro** ha sostituito il vecchio e il modello di qualifica e gestione è stato revisionato per valorizzare ulteriormente gli aspetti di sostenibilità della catena di fornitura. Il **100% delle transazioni commerciali** è stato negoziato su questa piattaforma, anticipando gli obblighi normativi previsti dal codice dei contratti pubblici a decorrere dal 1° gennaio 2024. Il nuovo modello prevede un processo di qualificazione e monitoraggio graduato sul livello di rischio delle merceologie di interesse e l'introduzione di un rating che tiene conto di criteri basati sulla **compliance economico finanziaria** e sulla **maturità Esg**. È stata introdotta anche la valutazione dei **requisiti tecnico-finanziari** e **reputazionali**, raccogliendo informazioni su certificazioni, solidità economico-finanziaria e parametri Esg, da cui scaturisce un **rating di qualifica che incide sulla frequenza di invito alle gare a trattativa privata**. Il risultato finale è l'attribuzione di un rating predittivo (punteggio variabile da 0 a 100) che quantifica il possesso dei fattori tecnico-economici ritenuti indispensabili per determinare l'affidabilità dell'impresa e garantire il buon andamento del rapporto contrattuale. Il controllo dei fornitori, per assicurare sempre maggiore coerenza ed equità nelle valutazioni effettuate a livello di Gruppo, è garantito dalla verifica dei requisiti di qualificazione, dai monitoraggi continui da parte dei referenti aziendali del contratto (a loro volta sottoposti ad audit interni sul rispetto delle procedure), dalle visite ispettive nella sede delle aziende da parte di soggetto terzo e certificato e dagli audit interni. Nel 2023 sono state rilevate 665 non conformità (+7% rispetto al 2022). Di queste, 528 sono state chiuse al 31 dicembre 2023. Il 66% delle non conformità è stato di tipo grave o molto grave, in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente (70%).



**57%**  
**FORNITURE**  
da fornitori  
con certificazione  
ambientale  
ISO 14001/EMAS



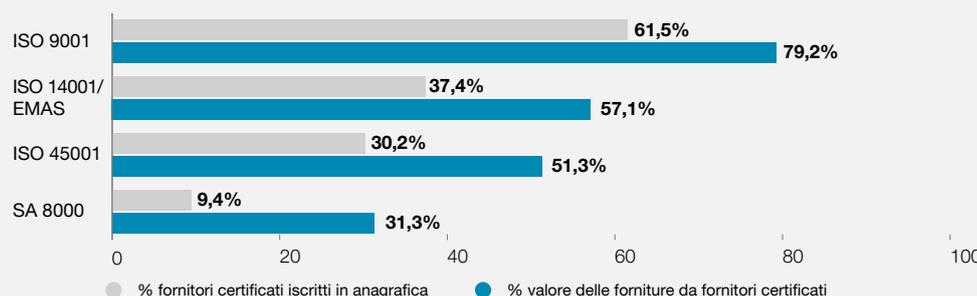
**>22**  
**FORNITORI INVITATI**  
in media alle gare  
a trattativa privata,  
con rotazione  
automatica  
e tracciabile



**87%**  
**VALORE DELLE**  
**GARE PUBBLICHE**  
con offerta  
economicamente  
più vantaggiosa

## PIÙ VALORE ALLE FORNITURE CERTIFICATE

Come emerge dal grafico, la percentuale del valore delle forniture da fornitori certificati è sempre maggiore della percentuale di fornitori certificati presenti in anagrafica. I dati rendono evidenti gli effetti della sistematica richiesta del possesso delle certificazioni come requisito nei bandi o nella fase di qualificazione e selezione dei fornitori.



### OBIETTIVO

Aspetti di sostenibilità ambientale e sociale negli affidamenti effettuati con l'offerta economicamente più vantaggiosa

### AVEVAMO DETTO DI FARE...

**~35/100**  
**PUNTEGGIO MEDIO**  
assegnato alla sostenibilità negli affidamenti effettuati

### ABBIAMO FATTO...

**39/100**  
**PUNTEGGIO MEDIO**  
assegnato alla sostenibilità negli affidamenti effettuati nel 2023

### FAREMO...

**~40/100**  
**PUNTEGGIO MEDIO**  
assegnato alla sostenibilità negli affidamenti effettuati

## LE GARE AGGIUDICATE CON IL CRITERIO DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA

La **Linea Guida sugli approvvigionamenti** del Gruppo Hera privilegia dal 2008 il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, definendo **criteri di sostenibilità** coerenti con i principi del Codice etico nelle seguenti aree: rispetto dell'ambiente, impegno sociale, qualità delle prestazioni e valore economico. In particolare, nel 2023 sono stati pubblicati 94 bandi di gara pubblica, per un importo complessivo a base d'asta di 892 milioni di euro, e di questi, 53 bandi, per un valore di 777 milioni di euro, pari all'87% del totale, hanno previsto il metodo di aggiudicazione secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Il valore dei bandi di gara a evidenza pubblica con offerta economicamente più vantaggiosa è in costante aumento e il punteggio medio assegnato ad aspetti di sostenibilità è stato di 40,0 in linea con il 2022.



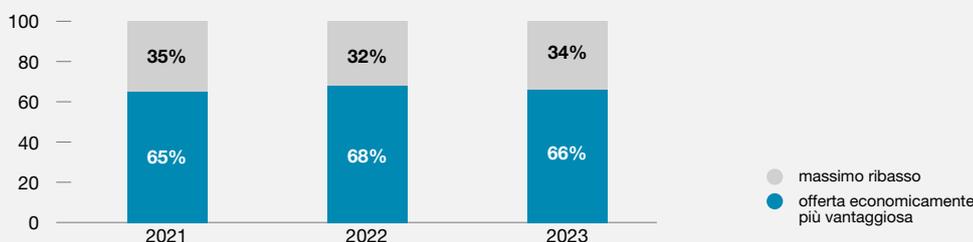
**66%**  
**AFFIDAMENTI TOTALI**  
con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa



**39**  
**PUNTI ALLA SOSTENIBILITÀ**  
negli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa

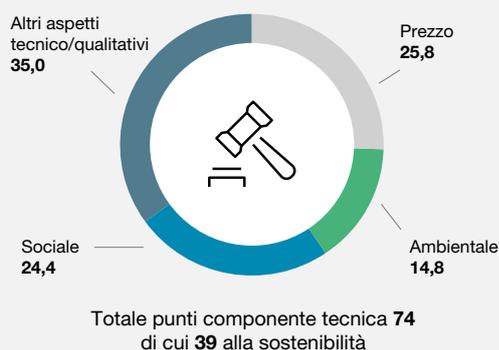
### L'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA È IL CRITERIO PREVALENTE

Nel 2023 il 66% degli affidamenti ha previsto il metodo di aggiudicazione con l'offerta economicamente più vantaggiosa.



### 39/100 PUNTI PER LA SOSTENIBILITÀ NEGLI AFFIDAMENTI

Nel 2023 il 99,6% del valore degli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa è stato assegnato secondo criteri di valutazione ambientali e/o sociali (era il 97,9% nel 2022). Il 14,3% del valore di tali affidamenti è coerente con i principi dell'economia circolare.



### L'ECONOMIA CIRCOLARE NELLA CATENA DI FORNITURA

Il Gruppo Hera, in coerenza con il modello Resolve proposto dalla **Fondazione Ellen Mac Arthur**, applica nel procurement i **quattro principi cardine afferenti alla circolarità**: eco-efficienza, dematerializzazione, rinnovabilità, riciclabilità. I principi dell'economia circolare sono stati declinati in **criteri tecnici premianti** nelle gare affidate con il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa oppure sono stati inseriti nelle specifiche tecniche di capitolato. Nel 2023 si è continuato ad applicare il **modello di rendicontazione** con il fine di monitorare l'impatto delle iniziative attivate: in particolare, in coerenza con quanto già effettuato per il monitoraggio dell'utilizzo di criteri di sostenibilità negli affidamenti, sono stati **mappati i criteri tecnici riconducibili a principi di economia circolare**. Anche nel 2023 sono stati previsti **criteri di circolarità per oltre il 92% degli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa**: il valore generato da elementi circolari si attesta al 14,3% del valore degli affidamenti. Complessivamente, considerando sia le gare a offerta economicamente più vantaggiosa sia quelle al massimo ribasso, il valore riconducibile a elementi di circolarità si attesta al **10,5%** del valore di tutti gli affidamenti del 2023.

#### OBIETTIVO

Valore degli affidamenti effettuati nel rispetto dei principi di economia circolare

#### AVEVAMO DETTO DI FARE...

**10%**  
nel 2022

#### ABBIAMO FATTO...

**10,5%**  
nel 2023

#### FAREMO...

**>10,5%**  
nel 2024

# LA TASSONOMIA EUROPEA DELLE ATTIVITÀ ECOSOSTENIBILI

La Tassonomia dell'Unione europea è un sistema di classificazione unico introdotto con il Regolamento 2020/852 che stabilisce **un elenco di attività economiche ambientalmente sostenibili**. Si tratta di uno strumento di classificazione previsto dall'**Action plan on sustainable finance** finalizzato a supportare l'Unione europea nell'incrementare gli investimenti sostenibili e a realizzare il Green Deal.

In linea con la disciplina europea, così come enunciata nel Reg. UE 852/2020 e successivi atti delegati ad emendamento (UE 2139/2021, UE 2178/2021, UE 1214/2022, UE 2486/2023 e UE 2485/2023), il Gruppo ha rendicontato le attività di tutte le proprie società secondo i criteri della Tassonomia, analizzando il loro contributo ai sei obiettivi ambientali.

In fase di sviluppo della normativa Hera si è impegnata nella partecipazione attiva ai vari processi di consultazione, fornendo contributi sia direttamente, attraverso i canali ufficiali della Commissione europea, sia indirettamente, tramite le diverse associazioni di settore cui il Gruppo partecipa. In particolare è stato utilizzato l'EU Taxonomy stakeholder request mechanism, un questionario aperto alle parti interessate dal Regolamento, al fine di presentare suggerimenti basati su prove scientifiche e/o tecniche su nuove attività economiche che potrebbero essere aggiunte alla Tassonomia o su potenziali revisioni dei criteri di vaglio tecnico delle attività esistenti. Attraverso i vari strumenti, il Gruppo ha ribadito la necessità di integrare nel perimetro della Tassonomia anche la vendita di energia elettrica rinnovabile, l'attività di termovalorizzazione dei rifiuti per il ruolo che essa ha nella gerarchia dei rifiuti, l'introduzione di criteri di vaglio tecnico meno sfidanti per la produzione di gas e la necessità di valutare le modalità di raccolta dei rifiuti per il loro livello di performance e non sulla base della modalità stessa.

La rendicontazione riguarda quattro dei sei obiettivi ambientali (Mitigazione dei cambiamenti climatici, Uso sostenibile e protezione dell'acqua e delle risorse idriche, Transizione verso un'economia circolare e Prevenzione e riduzione dell'inquinamento) poiché risultati essere pertinenti per il Gruppo, escludendo l'Adattamento ai cambiamenti climatici (in linea con il 2022 sulla base delle FAQ della Commissione UE) e la Protezione e il ripristino della biodiversità e degli ecosistemi per le quali il Gruppo non svolge attività ammissibili. Per questo terzo anno di applicazione del Regolamento, l'atto delegato EU 2021/2178 richiede di pubblicare all'interno della propria informativa la quota di allineamento ai primi due obiettivi climatici di mitigazione e adattamento e della sola ammissibilità per i rimanenti quattro obiettivi ambientali. Il Gruppo Hera ha deciso volontariamente di **anticipare l'obbligo normativo rendicontando l'allineamento agli obiettivi** della Tassonomia così da valorizzare fin da subito il proprio contributo alla transizione sostenibile secondo il quadro previsto dal Regolamento.

Il processo ha consentito, nel rispetto degli obblighi di disclosure previsti per la Dnf 2023, la quantificazione e la rendicontazione dei **Kpi economici** (fatturato, opex e capex) delle **attività svolte dal Gruppo Hera ammissibili alla Tassonomia**, ossia quelle attività incluse nell'elenco degli atti delegati 2021/2139, 2022/1214, 2023/2485 e 2023/2486, fornendo il dettaglio della **quota allineata** (che rispetta i criteri di vaglio tecnico e non arreca un danno significativo a nessun obiettivo ambientale) e di quella **non allineata**.

Oltre a ciò, ha deciso volontariamente di integrare la rendicontazione calcolando il **Mol derivante dalle attività allineate alla Tassonomia** (che accompagna e integra il Mol Csv) introducendo all'interno del piano industriale 2023-2027 la quota di investimenti in tali attività.

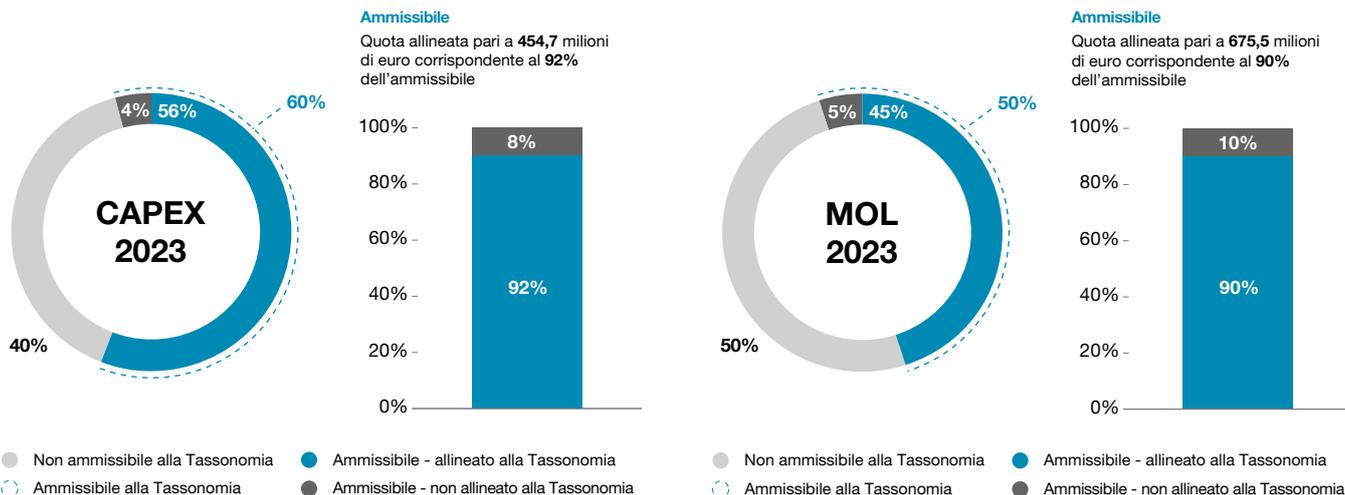
Il Gruppo ha esaminato l'ammissibilità e l'allineamento ad attività economiche che possono **contribuire contestualmente al raggiungimento di più obiettivi** della Tassonomia e che, in alcuni casi, presentano **sovrapposizioni totali o parziali** nel perimetro stabilito dalla definizione fornita dal Regolamento per ciascuna attività.

Il Gruppo ha deciso di analizzare il rispetto dei criteri tecnici di allineamento anche per quelle attività che presentano reciproche sovrapposizioni.

L'analisi ha consentito di calcolare le quote di fatturato, opex, capex e Mol ammissibili e allineate valorizzando il contributo di ogni singola attività ad almeno un obiettivo ambientale, ottimizzando i Kpi economici richiesti dal Regolamento, evitando il double-counting.

Di seguito si riportano i Kpi economici relativi ai quattro obiettivi ambientali pertinenti per il Gruppo per l'anno 2023, rimandando alla Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (<https://www.gruppohera.it/gruppo/sostenibilita/bilancio-di-sostenibilita/bs>) per la trattazione esaustiva:

- **Fatturato:** i ricavi riferiti ad attività ammissibili allineate sono pari a circa **2,6 miliardi di euro** (circa il 23% del totale di Gruppo), ossia il **94% dell'intera quota ammissibile**.
- **Opex:** gli opex relativi ad attività **ammissibili allineate** sono **149,9 milioni di euro** (circa il 55% del totale di Gruppo), ossia il **73% dell'intera quota ammissibile**.
- **Capex:** i capex diretti relativi ad attività **ammissibili allineate** sono **454,7 milioni di euro** (circa il 56% del totale degli investimenti operativi del Gruppo al lordo dei contributi in conto capitale), ossia il **92% dell'intera quota ammissibile**.
- **Mol:** il Mol relativo ad attività **ammissibili allineate** corrisponde a **675,5 milioni di euro** (circa il 45% del totale di Gruppo), ossia il **90% dell'intera quota ammissibile**.



## FOCUS SU CAPEX ALLINEATI ALLA TASSONOMIA

**409,7 MILIONI DI EURO** allineati per l'obiettivo di mitigazione del cambiamento climatico

**41,7 MILIONI DI EURO** allineati per l'obiettivo di economia circolare

**201,8 MILIONI DI EURO** allineati per l'obiettivo di protezione della risorsa idrica

**21,2 MILIONI DI EURO** allineati per l'obiettivo di prevenzione dell'inquinamento

## VISTA SINTETICA DELLE ATTIVITÀ DEL GRUPPO HERA AI SENSI DELLA TASSONOMIA

Ammissibile		Non ammissibile
Allineata	Non allineata	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fognatura e depurazione (90% Abitanti equivalenti)</li> <li>Acquedotto</li> <li>Power to Gas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fognatura e depurazione (10% Abitanti equivalenti)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Raccolta differenziata rifiuti non pericolosi</li> <li>Impianti di selezione rifiuti urbani e industriali (7/11 impianti considerati)</li> <li>Riciclo plastica</li> <li>Digestione anaerobica</li> <li>Compostaggio</li> <li>Produzione di biometano da rifiuti organici</li> <li>Captazione e utilizzo biogas da discarica esaurita</li> <li>Trattamento rifiuti pericolosi (87% dei rifiuti trattati sul totale)</li> <li>Raccolta e trasporto rifiuti pericolosi (83% dell'attività svolta con veicoli conformi almeno alla norma Euro 5)</li> <li>Bonifiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impianti di selezione rifiuti urbani e industriali (4/11 impianti considerati)</li> <li>Trattamento rifiuti pericolosi (13% dei rifiuti trattati sul totale)</li> <li>Raccolta e trasporto rifiuti pericolosi (17% dell'attività svolta con veicoli non conformi almeno alla norma Euro 5)</li> <li>Demolizioni e smantellamento impianti industriali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Raccolta indifferenziata</li> <li>Spazzamento</li> <li>Termovalorizzazione e recupero energetico</li> <li>Gestione discariche attive</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Distribuzione energia elettrica</li> <li>Produzione di energia da fotovoltaico</li> <li>Mobilità elettrica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centrale di cogenerazione di Imola</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trading e vendita di energia elettrica</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione e manutenzione rete gas (compatibile con gas low carbon)</li> <li>Smart meter gas</li> <li>Turboespansione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cogenerazione industriale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trading e vendita di gas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Teleriscaldamento - distribuzione (sistemi efficienti, 41% energia termica venduta)</li> <li>Teleriscaldamento - produzione (geotermia)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teleriscaldamento - distribuzione (sistemi non efficienti, 59% energia termica venduta)</li> <li>Teleriscaldamento - produzione (cogenerazione e caldaie termiche)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teleriscaldamento (produzione da WTE)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Interventi per l'efficienza energetica e le energie rinnovabili<sup>1</sup></li> <li>Flotta aziendale - veicoli elettrici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Flotta aziendale - veicoli non elettrici</li> <li>Data center</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione immobiliare e facility management</li> <li>Sistemi informativi</li> <li>Illuminazione pubblica</li> </ul>

<sup>1</sup> Tra le misure per le rinnovabili sono incluse l'installazione, la manutenzione e riparazione di sistemi solari fotovoltaici, pannelli solari per l'acqua calda, pompe di calore, unità di accumulo, sistemi di recupero e scambiatori di calore e micro impianti di cogenerazione. Tra quelle per l'efficienza energetica vi sono aggiunta involucro esterno edifici e sostituzione e installazione di finestre e impianti di riscaldamento e ventilazione.

**Progetto:** Koan multimedia

**Responsabilità progetto editoriale:**

Direzione Centrale Comunicazione e Relazioni Esterne Hera Spa

Giuseppe Gagliano, Cecilia Bondioli, Elena Marchetti

Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità Hera Spa

Filippo Bocchi, Karin Bartolotti, Alessandro Dal Grande, Andrea De Crescenzo,

Matilde Iavarone, Gianluca Principato, Erika Vignoli

**Consulenza editoriale:** Cristina Sagliocco

**Soggetti ritratti nelle fotografie di apertura dei capitoli:**

**Capitolo 1:** Sede centrale del Gruppo Hera, Bologna

**Capitolo 2:** Impianto per la produzione di biometano e compost, Sant'Agata Bolognese (Bo)

**Capitolo 3:** Bobina di imballaggio flessibile riciclata da Aliplast

**Capitolo 4:** Attività in classe di un pozzo di scienza, progetto di educazione ambientale del Gruppo Hera

**Capitolo 5:** Portici di Modena

**Capitolo 6:** Sportello clienti Hera

**Capitolo 7:** Training Center HerAcademy, Ferrara

**Capitolo 8:** Cantiere energia, Imola (Bo)

**Fotografie:** Ippolito Alfieri, Gianni Antoniali, Giovanni Bortolani, Alessandro Focchi, Alessandro Gaja, Riccardo Gallini, Alejandro Mosquera, Paolo Panzera, Damiano Rotondi, Andrea Testi, Davide Maria Palusa e archivio Gruppo Hera.

La **versione completa** del bilancio di sostenibilità 2023, disponibile al sito [bs.gruppohera.it](https://bs.gruppohera.it), rappresenta la **dichiarazione consolidata di carattere non finanziario** del Gruppo Hera redatta ai sensi degli articoli 3 e 4 del D.Lgs. 254/2016.

Hera supporta le seguenti associazioni o programmi per la promozione della sostenibilità e dell'economia circolare:



The CEO Water Mandate



**Stampa:** Grafiche MDM srl

Per la realizzazione di questo bilancio sono state utilizzate carta Fedrigoni Life Eco100, riciclata al 100% e certificata FSC®, e fotografie digitali.

Le emissioni di gas serra prodotte dalla stampa di questo report sono compensate con crediti di carbonio certificati dal progetto Cookstoves a Chamanculo C in Mozambico.

Finito di stampare nel mese di aprile 2024.



## **Hera Spa**

Sede legale: Viale C. Berti Pichat 2/4 - 40127 Bologna  
tel.: +39.051.28.71.11 fax: +39.051.28.75.25

[www.gruppohera.it](http://www.gruppohera.it)

Cap. Soc. i.v. € 1.489.538.745,00

C.F. / Reg. Imp. 04245520376

Gruppo Iva "Gruppo Hera" P. IVA 03819031208