

2020

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

Dare un mondo ai numeri	8
Come facciamo quel che va fatto	10
Il valore condiviso	14

IL VALORE CONDIVISO

PAG. 16

2. PERSEGUIRE LA NEUTRALITÀ DI CARBONIO

Promozione dell'efficienza energetica	18
Transizione energetica e rinnovabili	22

3. RIGENERARE LE RISORSE E CHIUDERE IL CERCHIO

Transizione verso un'economia circolare	32
Gestione sostenibile della risorsa idrica	42
Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità	46

4. ABILITARE LA RESILIENZA E INNOVARE

Innovazione e digitalizzazione	52
Sviluppo economico e inclusione sociale	56
Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze	58
Resilienza e adattamento	62

LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE

PAG. 64

5. GOVERNANCE E CREAZIONE DI VALORE

Gestione della sostenibilità e dei rischi	66
Valore economico per gli stakeholder	68
Dialogo con gli stakeholder	70
Azionisti e finanziatori	72

6. QUALITÀ, COSTO E SICUREZZA DEL SERVIZIO PER I CLIENTI

Clienti	76
Qualità del servizio	77
Costo dei servizi	78
Sicurezza e continuità del servizio	80
Relazioni con i clienti	82

7. PERSONE

Lavoratori	86
Welfare	87
Gestione delle competenze, formazione e sviluppo delle persone	88
Salute e sicurezza	90

8. FORNITORI

Fornitori	94
Gestione dei contratti	95
Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori	96

Guida metodologica al bilancio	98
Indice analitico	99

INTRODUZIONE



STRATEGIA SOSTENIBILE E VALORE CONDIVISO

420,0 MOL
"A VALORE CONDIVISO"
MILIONI DI EURO
37% del totale
(+7% rispetto al 2019)



297,4 INVESTIMENTI
MILIONI DI EURO
"a valore condiviso",
55% del totale



RACCOMANDAZIONI TCFD

ampliata la rendicontazione su rischi e opportunità derivanti dal cambiamento climatico



ECONOMIA CIRCOLARE

Hera tra le imprese leader mondiali dell'economia circolare nel programma della fondazione Ellen MacArthur

HERA MIGLIORE MULTIUTILITY NEL DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX



HERA NEL DIVERSITY INCLUSION INDEX

Hera 2^a in Italia e 12^a nel mondo nell'indice di Refinitiv e inclusa nel Bloomberg Gender Equality Index 2021



NON SOLO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

I NOSTRI REPORT TEMATICI

VALORE ALL'ENERGIA

INSIEME PER RIDURRE LO SPRECO DI ENERGIA E LE EMISSIONI DI GAS SERRA



870

PROGETTI PER RISPARMIARE ENERGIA

 www.gruppohera.it/report

SULLE TRACCE DEI RIFIUTI

SCOPRI DOVE VA A FINIRE LA TUA RACCOLTA DIFFERENZIATA



92%

RACCOLTA DIFFERENZIATA RECUPERATA

 www.gruppohera.it/report

IN BUONE ACQUE

SCOPRI LA QUALITÀ DELL'ACQUA A KM ZERO



99,9%

DELLE ANALISI CONFORMI ALLA LEGGE

 www.gruppohera.it/report

COSTRUIRE INSIEME IL FUTURO

CITTADINI E HERA, COLLABORAZIONI PER CREARE VALORE



16

INIZIATIVE PER COSTRUIRE INSIEME IL FUTURO

 www.gruppohera.it/report

HIGHLIGHT 2020

IL VALORE CONDIVISO

PERSEGUIRE LA NEUTRALITÀ DI CARBONIO



-5,4%

RIDUZIONE EMISSIONI CO₂ VS 2019 CON METODOLOGIA DI CALCOLO SBTi

(scopo 1+2+3 vendita di energia elettrica e gas downstream)



7,8 BIOMETANO
prodotto da Forsu,
+20% vs 2019
(milioni mc)

100% ENERGIA RINNOVABILE
per tutti i clienti
residenziali, 32% quella
complessivamente venduta



IL VALORE CONDIVISO

ABILITARE LA RESILIENZA E INNOVARE



86 MILIONI DI EURO

investimenti in innovazione in tre ambiti:
transizione energetica, economia circolare
e trasformazione digitale

864



PERSONE SVANTAGGIATE
inserite al lavoro grazie alle
forniture da cooperative sociali
per circa 67,1 milioni di euro

77%

SMART WORKING
utilizzato dai lavoratori
(escluso operai)



IL VALORE CONDIVISO

RIGENERARE LE RISORSE E CHIUDERE IL CERCHIO



56% TASSO DI RICICLO
dei rifiuti urbani

4 CITTÀ TRA LE PRIME 10



in Italia per raccolta
differenziata pro capite sono
gestite dal Gruppo Hera
(>100 mila abitanti)



97,6% DEGLI AGGLOMERATI URBANI
adeguati alla normativa sulla depurazione
(>2 mila Abitanti equivalenti)

GOVERNANCE E CREAZIONE DI VALORE

1.378

MILIONI DI EURO
valore aggiunto distribuito
agli stakeholder del territorio



740

MILIONI DI EURO
valore delle forniture
locali



2.118

MILIONI DI EURO
valore economico
distribuito al territorio



QUALITÀ, COSTO E SICUREZZA DEL SERVIZIO PER I CLIENTI



73/100

SODDISFAZIONE
DEI CLIENTI



-18%

DELLA MEDIA ITALIANA
il costo del servizio
ambientale per le famiglie

97,8%

CHIAMATE AL PRONTO
INTERVENTO GAS

con arrivo entro 60 minuti
(obbligo di servizio: 90%)



PERSONE

29,9%

DONNE NEI RUOLI
DI RESPONSABILITÀ



14,2

INDICE DI FREQUENZA
DEGLI INFORTUNI
(era 17,6 nel 2019)



96,6%

LAVORATORI
a tempo indeterminato

FORNITORI



85,8%

VALORE DELLE GARE PUBBLICHE

con offerta economicamente più vantaggiosa

63,9%

GLI AFFIDAMENTI TOTALI

con il criterio dell'offerta
economicamente più vantaggiosa



41/100 PUNTEGGIO MEDIO

assegnato alla sostenibilità
nella selezione dei fornitori
(affidamenti totali)

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Una rendicontazione di sostenibilità che non si accontenti di ottemperare a qualche obbligo di legge, e voglia essere un vero e proprio driver del cambiamento, non può sedersi su alcun alloro. In particolare, raccontare i numeri di un mondo, il proprio mondo, oggi non basta più. Bisogna, anche e soprattutto, **dare un mondo ai numeri**, e questo bilancio intende farlo inscrivendo risultati, impegni, obiettivi e visione del Gruppo Hera in un ampio orizzonte di senso. Lo scopo è proporre a tutti i pubblici, inevitabilmente diversi tra loro, un bilancio sempre più chiaro e inclusivo, cosicché ciascuno possa comprendere – pensando al proprio ambito – l’attualità e l’urgenza di sfide che, ogni giorno, orientano il lavoro della nostra Azienda e possono essere di stimolo per i comportamenti di ciascuno. Se è vero che **possiamo migliorare solo ciò che misuriamo**, è infatti altrettanto vero che nessuna misura rivela la propria importanza finché non ne riconosciamo il significato più profondo.

Si tratta di convinzioni che ci appartengono da sempre ma che sono andate maturando, soprattutto, con l’introduzione dell’approccio strategico volto alla **creazione di valore condiviso**, che ogni anno quantifichiamo misurando la quota di margine operativo lordo che deriva da attività di business in grado di rispondere agli obiettivi dell’“Agenda Globale” e alle politiche che via via si stanno susseguendo a livello locale ed europeo. L’indicatore è in crescita rispetto al 2019 e nel 2020 **ha raggiunto i 420 milioni di euro, corrispondenti al 37% del Mol complessivo**, sorretto da un miglioramento di tutti i parametri obiettivo nelle tre aree chiave dell’energia, ambiente, territorio (e impresa). Questo trend, che trova riscontro negli ultimi tre anni di lavoro, ci conforta, perché racconta i nostri progressi, affinando anno dopo anno la nostra capacità di leggere il contesto esterno e di proiettarci lungo traiettorie ormai imprescindibili.

Non a caso, nel 2020 Hera è stata la prima multiutility italiana a essere inclusa nel **Dow Jones Sustainability Index (Djsi)**, un traguardo ancora più rilevante considerando l’ingresso contestuale nell’indice mondiale ed europeo, ma soprattutto il posizionamento come “Industry leader” sulle circa 3.500 imprese a maggiore capitalizzazione nel mondo valutate. Ultimo in ordine di tempo, questo riscontro si aggiunge ad altre attestazioni internazionali, che ci rassicurano su qualità e natura del percorso intrapreso.

Quanto prodottosi a livello sociale ed economico in ragione dell’attuale emergenza sanitaria, del resto, ha finito per rendere ancora più premiante l’orientamento alla resilienza, perseguita dal Gruppo attraverso politiche di enterprise risk management sempre più efficaci e adiuuate – nei loro effetti – da un incessante consolidamento infrastrutturale e dal continuo miglioramento degli asset organizzativi. In particolare, a una resilienza reattiva – con cui Hera ha mostrato di saper assorbire l’impatto di breve periodo derivante da shock specifici – si va affiancando una crescente resilienza adattiva, che in forza di un lavoro condotto su tempi lunghi, tecnologie e coinvolgimento degli stakeholder pone l’Azienda al centro di un sistema sempre più sensibile e performante rispetto ai trend ambientali, economici e sociali del nostro tempo. Sono proprio questi, d’altronde, i fattori di successo che nel corso del 2020 hanno permesso al Gruppo di esercitare una provvidenziale funzione stabilizzatrice, fors’anche anticiclica, contribuendo alla resilienza complessiva dell’eco-sistema del nostro territorio e distribuendo ai nostri stakeholder nel 2020 un **valore aggiunto lordo di 1.670 milioni di euro**. In questo contesto, le iniziative di sostegno alle categorie più vulnerabili si sono rivelate, evidentemente, quanto mai attuali.



420
MILIONI DI EURO
il margine operativo
lordo generato
“a valore condiviso”



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



**ORIENTAMENTO
ALLA RESILIENZA:**
reattiva, grazie
a politiche di enterprise
risk management;
e adattiva, grazie
alle nuove tecnologie
e al coinvolgimento
degli stakeholder

Il Gruppo rafforza inoltre il proprio impegno per il **clima** e l'**ambiente**, per consolidare il proprio percorso di allineamento alle raccomandazioni della Task force on Climate-related financial disclosures (Tcfd). **Rispetto al 2019**, in particolare, **Hera ha abbattuto del 5,4% la CO₂ emessa** direttamente o indirettamente, e può così guardare con fiducia a quel percorso – interno ed esterno all’Azienda – con cui **entro il 2030** intende conseguire una **riduzione del 37%* delle emissioni totali**. Quest’ultimo obiettivo, calcolato secondo la metodologia della “Science Based Target initiative”, è particolarmente sfidante soprattutto se si considera che siamo l’unica multiutility italiana, ad oggi, a porre al centro del proprio percorso lo scenario “*well below 2 degrees*”, impegnandoci per la riduzione delle emissioni relative alle nostre attività e, insieme, di quelle legate al consumo di energia da parte dei nostri clienti.

Dopotutto, se il nostro business è fondamentale per la vita di cittadini e imprese, il contesto in cui esso si sviluppa – delineato da un nesso inscindibile di risorse umane, economiche, sociali e naturali – lo è altrettanto. Ecco perché, nel dare seguito alla creazione di un valore condiviso tra molti, Hera intende rilanciare le prospettive di un fondamentale equilibrio fra tre grandi dimensioni oggi ben rappresentate da altrettante “P”, **pianeta, persone e prosperità**, da pensare e sviluppare insieme.



-37%
delle emissioni totali
di CO₂ entro il 2030

TOMASO TOMMASI DI VIGNANO

Presidente Esecutivo

STEFANO VENIER

Amministratore Delegato

* Target aggiornato al 22 aprile 2021 a seguito della validazione da SBTi.

DARE UN MONDO AI NUMERI

Pianeta, persone, prosperità: il mondo che Hera intende “dare” ai propri numeri è fatto di queste tre “P”, che si proiettano all’orizzonte del business come la ragione stessa della sua esistenza. E che, proprio per questo, non sono mere lettere.

Ciascuna di queste “P”, in altre parole, identifica una dimensione che entra in relazione dinamica e circolare con il Gruppo, costituendone nello stesso tempo un obiettivo e uno strumento, un obiettivo – per meglio dire – il cui progressivo conseguimento diventa funzionale all’impresa stessa.

Nella precisa misura in cui si prende cura del **pianeta**, tutelandone – lì dove è presente – equilibri, rigenerazione e biodiversità, Hera può infatti favorire il riequilibrio nell’uso delle risorse naturali da cui dipendono i servizi stessi che eroga.

“PIANETA: PER LA RIGENERAZIONE DI UN NUOVO EQUILIBRIO”

Ed è proprio avendo a cuore le **persone** – e promuovendone perciò diritti, dignità e prospettive – che il Gruppo può consolidare una platea di stakeholder motivati, che nella rigenerazione di questo nuovo equilibrio siano anche parte attiva e contributiva.

“PERSONE: LAVORARE PER L’INSIEME È ANCHE LAVORARE INSIEME”

Contribuendo alla **prosperità**, all’equità e all’armonia del sistema in cui opera, la multiutility può infine guardare con fiducia a un contesto socio-economico che anche nel medio e lungo periodo risulti favorevole alla sua crescita e allo sviluppo dei suoi business, in una prospettiva che seguiti a guidarla alla creazione di valore condiviso tra molti.

“PROSPERITÀ: DALL’ESTRAZIONE DI VALORE PER POCHI ALLA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO TRA MOLTI”

Al centro dell’agenda del G20 presieduto dall’Italia, le istanze sottese a “pianeta, persone e prosperità” rispondono bene alle **sollecitazioni emerse a livello globale da crisi di varia natura**, che hanno definitivamente archiviato la possibilità di progettare il benessere della società entro compartimenti stagni. Esse forniscono altresì una sintesi esaustiva dell’orizzonte valoriale comune ai più significativi ripensamenti dei modelli di impresa e di sviluppo che sono attualmente in corso, e che hanno trovato una delle loro migliori espressioni nel World Economic Forum del 2020.

Si tratta di importanti svolte angolari, che fanno perno sulla centralità dello *stakeholder value* e sul ruolo propulsore dello scopo sociale dell’impresa e che, come tali, **Hera ha in larga parte anticipato**, trovandosi oggi a ricomprendere nel segno di queste tre “P” i tanti risultati conseguiti nel corso degli anni, l’evoluzione storica del suo **approccio alla sostenibilità**, la sua **mission** e, in definitiva, il suo stesso **purpose**.

In questa cornice si inseriscono anche il **sistema di balanced scorecard**, che ormai da quindici anni orienta in maniera virtuosa azioni e obiettivi di tutto il management, e lo stesso Codice

Fare
IMPRESA
ancorati al proprio
PURPOSE

MISURARE
i propri miglioramenti
e dare loro
SENSO

etico. Introdotto nel 2007 e sottoposto poi a triennali revisioni, questo documento ha lo scopo di ribadire e aggiornare l'orizzonte strategico e culturale a partire dal quale, ogni anno, viene elaborato il **piano industriale**. Non è quindi un caso se tale piano, anche nella sua ultima edizione, mira a coniugare crescita industriale e sviluppo sostenibile, con iniziative volte alla *carbon neutrality*, alla rigenerazione delle risorse e alla resilienza attraverso l'innovazione.

“LASCIARE IL SEGNO, NON L'IMPRONTA”

Combinandosi fra loro, questi elementi delineano la cornice nella quale Hera, da tempo, assume su vari fronti **precisi impegni pubblici**, trovandosi già – di fatto - sulla **strada per la neutralità climatica tracciata dall'Unione Europea al 2050**. Non solo: l'operato del Gruppo si iscrive senza riserve nella transizione disegnata dagli **obiettivi di sviluppo sostenibile che l'Agenda delle Nazioni Unite si prefigge per il 2030**: sette di questi, in particolare, coinvolgono la pianificazione e la gestione stessa dei business, ma la multiutility – più indirettamente – contribuisce anche a ulteriori quattro target.

Si va così dalla riduzione delle emissioni climalteranti alla promozione delle energie rinnovabili, passando attraverso l'uso sostenibile della risorsa idrica e lo sviluppo di economia circolare e riciclo delle plastiche, per arrivare fino ai protocolli su diritti umani, diversità e inclusione. Sfide fra loro anche molto diverse, unite però – come perle di un'unica collana – dal filo rosso di un impegno che le attraversa tutte: lasciare il segno, e non l'impronta.

La medesima **rendicontazione del valore condiviso** generato da Hera attraverso i propri business – adottata nel 2016 per imprimere un cambio di passo all'**integrazione della sostenibilità nella strategia del Gruppo** e resa ancor più attuale in questo 2020 – può così innestarsi in una prospettiva di più ampio respiro, che la coniuga operativamente alle chiavi di lettura introdotte dalle precedenti edizioni del bilancio, irriducibili alla sola qualificazione del margine operativo lordo. Il meccanismo stesso con cui si crea valore condiviso, del resto, è tanto imprescindibile quanto delicato e ha dunque bisogno di essere custodito da tutti i soggetti in gioco.

E così, nell'aggiornare i driver della creazione di valore condiviso, che nel frattempo ha raggiunto 420 milioni di euro e il 37% del Mol complessivo, questo bilancio si configura anche come il rinnovato racconto di quella **stakeholder company** che Hera non ha mai smesso di essere, a ulteriore conferma di un modello di impresa caratterizzato da valori e principi di funzionamento che la quinta e più recente edizione del **Codice etico** raccoglie in una rappresentazione matura. Ne emerge un patrimonio fatto prima di relazioni e poi di asset, di relazioni che sono probabilmente il più importante asset del Gruppo, fondamentale per vincere le tante sfide di una transizione che continuerà ad avere senso nella misura esatta in cui saprà darsi, sempre, anche un volto umano.

Alcuni riconoscimenti, in questo senso, confermano la correttezza della strada intrapresa dal Gruppo, **prima multiutility italiana** a essere inclusa nel **Dow Jones Sustainability Index (Djsi)**, uno dei più autorevoli indici borsistici mondiali di valutazione della responsabilità sociale, che seleziona le maggiori aziende del mondo in base alle migliori performance di sostenibilità in tutte le dimensioni Esg (environment, social, governance): nella classifica annunciata a novembre 2020, in particolare, Hera ha conseguito un punteggio complessivo di 87/100, che ne fa la migliore multiutility a livello globale.

Partiamo da
LONTANO
per affrontare meglio
**LE SFIDE DI OGGI
E DI DOMANI**

SETTE
SDGs
nel cuore stesso della
strategia del business

Il modello di una
**STAKEHOLDER
COMPANY**
per creare valore
assieme alle comunità
servite

COME FACCIAMO QUEL CHE VA FATTO

Per centrare i tanti target implicati dalle tre “P”, Hera impegna tutte le sue energie, valorizzando l’incidenza economica, sociale e ambientale dei servizi primari erogati. Tutto questo si traduce in una pluralità di azioni coerenti, articolata in dettaglio dai capitoli che seguono. Gli effetti positivi prodotti dalla relazione con gli stakeholder si concatenano così a quelli generati dalla creazione di valore condiviso, la cui presa sulle sfide del nostro tempo è garantita da un’incessante analisi del contesto esterno, con cui Hera continua a mappare e mettere a frutto le mutevoli intersezioni fra “Agenda Globale”, obiettivi europei e strategia dell’impresa.



DALLA PARTE DEL PIANETA,
per dare prospettiva
e futuro al business



PIANETA

Tutti i driver del cambiamento con i quali Hera crea valore condiviso agiscono negli interessi diretti di un pianeta sempre più caldo, intaccato nei suoi equilibri climatici e le cui risorse naturali sono compromesse da modelli di sviluppo che tardano a recedere dal paradigma lineare.

Per questo motivo, lavorare sull’**“energia”** per un’impresa come Hera significa anzitutto **perseguire la neutralità di carbonio** per un contenimento dei cambiamenti climatici, con azioni che coinvolgono tanto asset e processi del Gruppo quanto clienti, fornitori, Pubblica amministrazione e aziende partner e che, nel complesso, vanno dalla promozione dell’efficienza energetica alla transizione energetica ed energie rinnovabili.

Non meno sfidante è la questione generale dell’**“ambiente”**, un fronte sul quale Hera opera per **rigenerare le risorse naturali e chiudere il cerchio** per un più efficace utilizzo delle risorse e un maggiore equilibrio tra consumo e rigenerazione. Tanti i capitoli di questo impegno, condotto all’interno e all’esterno del Gruppo, che comprende la transizione verso un’economia circolare, la gestione sostenibile della risorsa idrica e la tutela di aria, suolo e biodiversità.

Il pianeta, del resto, non è che la proiezione amplificata del nostro stesso **“territorio”**, al servizio del quale Hera lavora per **abilitare la resilienza e innovare**, in una logica di adattamento volta a garantire la continuità del servizio e la disponibilità delle risorse, che consolida l’infrastrutturazione delle aree servite con impianti intelligenti e reti sensibili, e persegue anche una capillare e responsabile digitalizzazione con cui alleggerire complessivamente l’impronta ambientale di tante attività, che sono in capo non soltanto a Hera ma anche ad altri soggetti.



**ENERGIA,
AMBIENTE,
TERRITORIO**
(e impresa)
sono i tre ambiti
in cui Hera crea
valore condiviso

PERSONE



Hera crede inoltre nel valore irrinunciabile della persona e mette a frutto il proprio raggio d'azione per cercare di favorirne, all'interno e all'esterno dell'Azienda, un ruolo attivo.

Una parte di attività, collegate allo **sviluppo economico e all'inclusione sociale**, ma anche allo **sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze**, concorre direttamente alla generazione del margine operativo lordo "a valore condiviso", riempiendo di contenuti ulteriori il driver del cambiamento dedicato a "**territorio (e impresa)**".

Fondamentale l'impegno di Hera nella gestione delle relazioni con due particolari categorie: **i lavoratori e i fornitori**. Attori cruciali per vincere importanti sfide, tali stakeholder sono coinvolti dal Gruppo in numerose iniziative volte a promuovere la salute, la sicurezza, il diversity management, senza contare la trasparenza, la qualità e la sostenibilità di aziende partner, gare pubbliche e affidamenti. Decisivo, su questo fronte, il tema del **welfare aziendale** e, più ancora, della **formazione**, con cui Hera intende raccogliere una sfida lanciata soprattutto dalle nuove generazioni, che chiedono occasioni prima e più che certezze, strumenti prima e più che rendite, saperi prima e più che titoli.

A queste categorie si aggiunge poi quella dei **clienti**, che Hera cerca di coinvolgere in tante fondamentali battaglie su riciclo, risparmio e uso efficiente delle risorse, mettendone così in valore il loro statuto di cittadini e interpretando efficacemente le evoluzioni di una società che sta riconfigurando la nozione di cittadinanza sul principio del "fare insieme".

PROSPERITÀ



Infine, tutte le aree di impatto coinvolte nella creazione di valore condiviso e l'intero sistema delle relazioni con il mondo degli stakeholder, superando la logica estrattiva del solo profitto per pochi, contribuiscono a vario titolo a una **prosperità equa e diffusa**, che contempla i diversi soggetti che interagiscono con l'Azienda e anche gli interessi delle generazioni future.

Necessariamente rivolte a un orizzonte temporale di lungo termine, le iniziative condotte su questo fronte mobilitano dunque ogni singola linea di business del Gruppo, in modo tale che i servizi erogati dall'impresa costruiscano, nel loro insieme, un vero e proprio sistema linfatico, capace di garantire condizioni favorevoli a una crescita duratura, bilanciata e sostenibile di Hera e del tessuto socio-economico che la circonda.

Nulla di ciò che in questo bilancio viene rendicontato esula quindi dall'impegno profuso in tale direzione, comprese le azioni a favore dei clienti su qualità, costo e sicurezza del servizio, con particolare riferimento alle tutele previste – anche al di là degli obblighi di legge – per le utenze più deboli e, come tali, maggiormente esposte agli effetti delle complicate congiunture attuali.

Fondamentale, infine, il rapporto con azionisti e finanziatori, fondato su fiducia, visione e progetto e - a sua volta - ricompreso nel modello di una governance capace nel solo 2020 di trasferire a tutti gli stakeholder una ricchezza (valore aggiunto lordo) di 1.670 milioni di euro.



**PER LE PERSONE
E CON LE PERSONE:**
un modello di business
dal volto umano



**UN VALORE
DURATURO
E SOSTENIBILE,**
da condividere
con la società
in cui operiamo

GLI INDICATORI CHIAVE DI PERFORMANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

VALORE CONDIVISO

	2005	2018	2019	2020	2024	2030
Mol "a valore condiviso" (milioni di euro)	-	-	391,7 ¹	420,0	648	-
Mol "a valore condiviso" (% su totale)	-	-	36,1% ¹	37,4%	50%	-
Investimenti "a valore condiviso" (milioni di euro)	-	-	296,6 ¹	297,4	392 ²	-
Investimenti "a valore condiviso" (% su totale)	-	-	58,3% ¹	55,5%	63% ²	-

VALORE CONDIVISO: PERSEGUIRE LA NEUTRALITÀ DI CARBONIO

	2005	2018	2019	2020	2024	2030
Interventi di risparmio energetico Iso 50001 (% di risparmi rispetto ai consumi 2013) ³	-	4,4%	5,1%	6,2%	7%	10%
Contratti a fine anno con soluzioni di efficienza energetica (% sul totale dei contratti escluso salvaguardia, default e fornitura ultima istanza) ⁴	0%	14,6%	20,1%	20,2%	42%	>45%
Energia elettrica rinnovabile venduta (% rispetto al totale escluso salvaguardia) ⁴	-	25,6%	29,1%	32,2%	33%	>40%
Gas metano venduto con compensazione delle emissioni di CO ₂ (% sui volumi venduti escluso grossisti, servizio default e fornitura ultima istanza) ⁴	0%	0%	0,8%	4,4%	17%	>20%
Biometano prodotto da Forsu (milioni mc)	-	-	6,5	7,8	>15	>30
Riduzione emissioni CO ₂ rispetto al 2019 con metodologia di calcolo SBT ⁵ (%)	-	-	-	-5,4%	-15%	-37% ¹²

VALORE CONDIVISO: RIGENERARE LE RISORSE E CHIUDERE IL CERCHIO

	2005	2018	2019	2020	2024	2030
Raccolta differenziata (%)	28,9%	62,5%	64,6%	65,3%	75%	80%
Plastica riciclata da Aliplast (migliaia di tonnellate)	-	63,7	72,8	68,8	90,6	148,9
Acque reflue depurate riutilizzabili (% su totale acque reflue depurate) ⁶	-	1%	3,4%	5,2%	9%	15%
Acqua non fatturata (perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile, mc/km/giorno)	-	10,5	10,2	-	10,1	9,4
Tasso di riduzione dei consumi idrici interni rispetto al 2017 (%) ⁷	-	-	-5,5%	-11,9%	-17%	-25%
Utenti acquedotto serviti in aree con piano di gestione della sicurezza dell'acqua (water safety plan) (% sul totale degli utenti serviti da acquedotto)	-	4,2%	11,5%	12,8%	77%	100%
Agglomerati urbani >2.000 Abitanti equivalenti adeguati alla normativa sulla depurazione acque reflue (% su Abitanti equivalenti)	-	92,2%	97,3%	97,6%	100%	100%
Emissioni dei termovalorizzatori rispetto ai limiti di legge (concentrazioni effettive/limiti di legge: valore ottimale <100%)	22,4%	13,8%	14,1%	13,8%	<20%	<20%
Riutilizzo di suolo nelle progettazioni e realizzazione di infrastrutture (%) ⁸	-	68%	77%	87%	66%	>80%

VALORE CONDIVISO: ABILITARE LA RESILIENZA E INNOVARE

	2005	2018	2019	2020	2024	2030
Valore delle forniture da fornitori locali (% sul totale)	62% ⁹	69%	69%	65%	-	-
Lavoratori a tempo indeterminato (% media annua sul totale)	95,5%	96,2%	96,6%	96,6%	98%	98%
Donne in ruoli di responsabilità (% sul totale) ¹⁰	19,9%	29,6%	29,9%	29,9%	>31%	>33%
Lavoratori con digital proficiency (% su totale)	-	23%	44%	44%	60%	90%

BASI E LEVE ORGANIZZATIVE

	2005	2018	2019	2020	2024	2030
Valore aggiunto distribuito agli stakeholder (milioni di euro)	722,1	1.540,8	1.734,5	1.669,9	~1.900	-
Ore di formazione medie pro capite (numero)	18,5	29,8	28,6	26,0	25,2	>25
Indice di frequenza degli infortuni (numero infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	49,6	15,7	14,1	12,6	10,6	<10
Indice di clima interno (punteggio da 0 a 100)	50	-	68	-	≥68	70
Indice di customer satisfaction clienti residenziali (punti da 0 a 100) ¹¹	67	71	73	73	>72	>72
Affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa: punteggio di sostenibilità (% su totale)	-	32%	34%	41%	>40%	>40%

¹ Allineato ai nuovi criteri di calcolo introdotti dal nuovo framework Csv.

² Media anni 2021-2024.

³ Dati riferiti a Hera Spa, Inrete, AcegasApsAmga, Marche Multiservizi.

⁴ Il dato riportato nel 2020 è il dato di Gruppo; escludendo le società di recente acquisizione (Estenergy, Amgas Blu, Ascotrade, Ascopiave Energia, Blue Meta, Etra) per rendere il dato confrontabile con gli anni precedenti: contratti a fine anno con soluzioni di efficienza energetica = 27,4%; energia elettrica rinnovabile venduta = 31,9%; gas metano venduto con compensazione delle emissioni di CO₂ = 5,2%.

⁵ Scopo 1+2+3 vendita di energia elettrica e gas downstream.

⁶ Dato riferito a Hera Spa.

⁷ 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.

⁸ Media 2021-2024; inteso sia come occupazione di superficie sia come reimpiego di materiale da scavo.

⁹ Dato 2007.

¹⁰ Dirigenti e quadri.

¹¹ Escluso Marche Multiservizi.

¹² Target aggiornato al 22 aprile 2021 a seguito della validazione da SBTi.

IL VALORE CONDIVISO

IL NOSTRO APPROCCIO AL VALORE CONDIVISO

La creazione di valore condiviso avviene con tutte le attività e i progetti che generano margini operativi e che rispondono a quelle **call to action** al **cambiamento nella direzione della sostenibilità** e per gli ambiti di competenza di Hera, indicate dalle politiche a livello europeo, nazionale e locale 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 **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**.



52
“FAREMO...”
 per contribuire
 a 11 obiettivi
 dell'Agenda ONU 2030

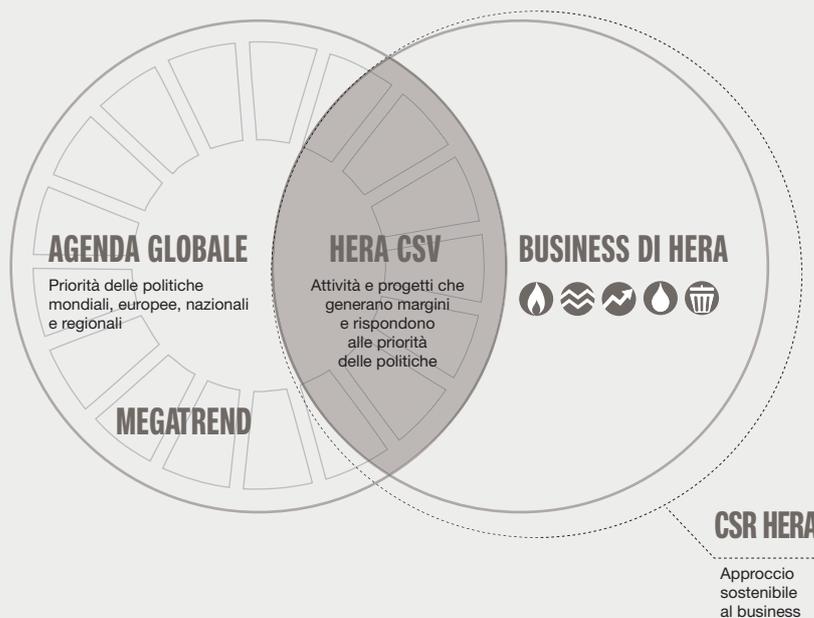
LA RELAZIONE TRA CSR E CSV SECONDO HERA

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 andato 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 attività multiutility di Hera si integrano fortemente al tessuto socio-economico del territorio. La valorizzazione rispetto al Mol rappresenta la porzione di reddito industriale imputabile ad attività che **rispondono alle necessità di cambiamento nella direzione della sostenibilità** indicate dall'“Agenda Globale”. La metodologia di calcolo del Mol “a valore condiviso” 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 “a valore condiviso” è oggetto di **verifica da parte di una società di revisione esterna**.

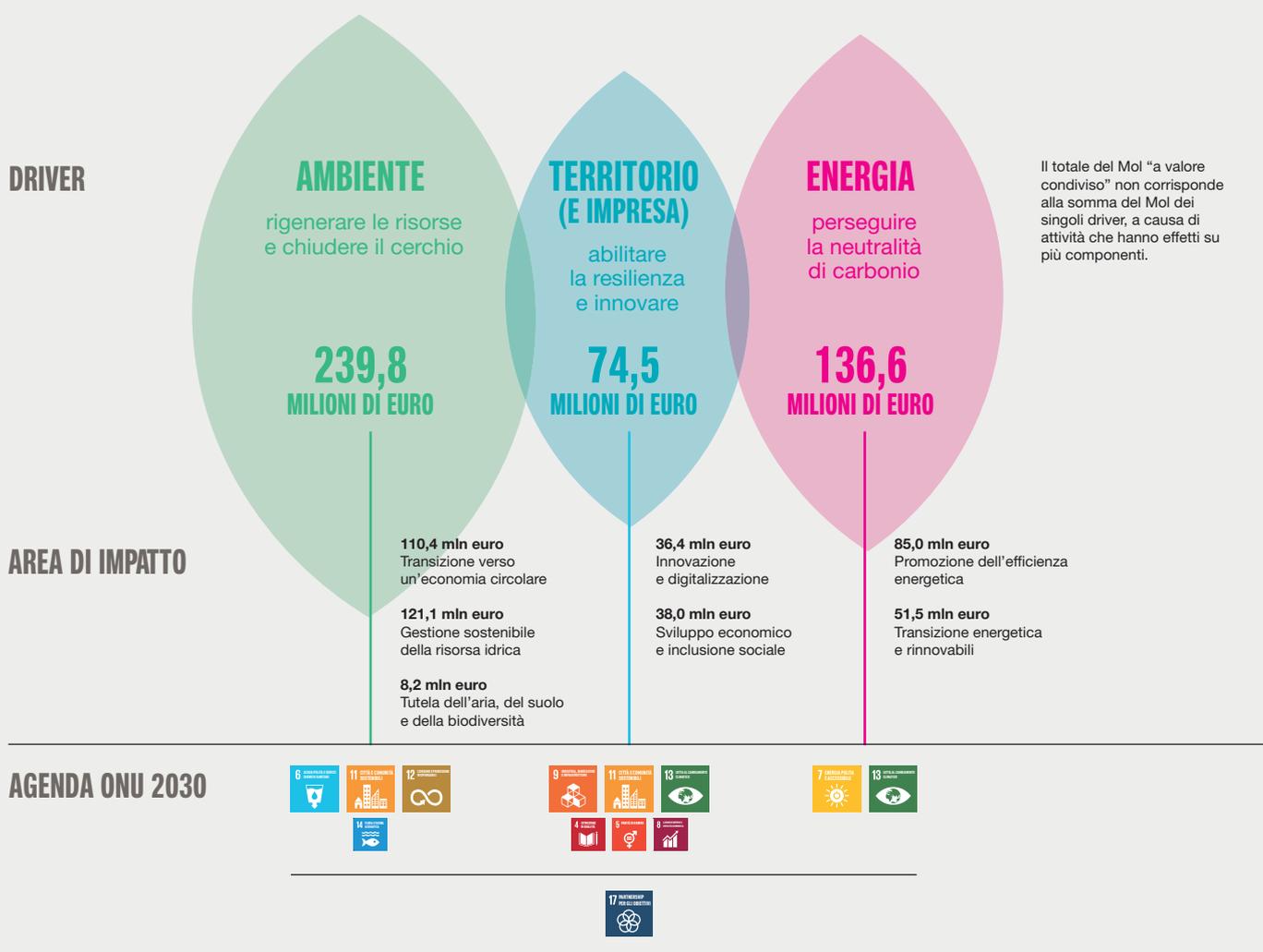


Per saperne di più,
 scarica il report
 Creazione di valore
 condiviso 2020
 > [bs.gruppohera.it](https://www.bs.gruppohera.it)

2020: L'AGGIORNAMENTO DEL FRAMEWORK CSV

Nel corso del 2020 il framework Csv è stato oggetto di verifica e aggiornamento rispetto alle nuove sfide globali. Elementi di novità sono l'analisi dei megatrend globali (ne sono stati identificati 9 come più rilevanti) e il processo di ascolto interno (interviste e focus group). In continuità con il passato, sono stati considerati gli SDGs e l'analisi delle politiche (temi rilevanti: inquinamento da plastica, circolarità nella gestione della risorsa idrica, qualità dell'acqua potabile, biodiversità e resilienza e adattamento ai cambiamenti climatici e altri shock esogeni). Al termine del processo è stato delineato un aggiornamento dei driver del cambiamento e delle relative aree d'impatto di interesse di Hera.

420,0
MILIONI DI EURO
MOL CSV
(37% del totale)



IL MARGINE OPERATIVO LORDO E GLI INVESTIMENTI "A VALORE CONDIVISO"

Nel 2020 il Mol "a valore condiviso" è pari a **420,0 milioni di euro** (37,4% del totale), superiore del 7,2% rispetto al valore dell'anno precedente, ricalcolato per neutralizzare gli impatti dell'aggiornamento del framework e alcuni affinamenti nei criteri di calcolo. Tale risultato si pone nella traiettoria segnata nel piano industriale 2020-24 che proietta un Mol "a valore condiviso" pari a circa il 50% 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 (57% del totale). Nel 2020 il **55,5% degli investimenti** del Gruppo (297,4 milioni di euro) è consuntivato nei driver e nelle aree d'impatto Csv.

INVESTIMENTI CSV
297,4
MILIONI DI EURO
(55% del totale)



IL VALORE CONDIVISO

PERSEGUIRE LA NEUTRALITÀ DI CARBONIO

100% ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE

per tutti i clienti residenziali, 32% quella complessivamente venduta (escluso salvaguardia)

-6,2% CONSUMI INTERNI DI ENERGIA
riduzione rispetto al 2013 e -7% con gli interventi già pianificati



4,4% GAS METANO VENDUTO
con compensazione delle emissioni di CO₂
(% sui volumi venduti totali escluso i volumi venduti per intermediazione, servizio default e fornitura ultima istanza)



ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE
per alimentare le attività gestite.
Obiettivo: 100% entro il 2023



20% contratti con **SOLUZIONI DI EFFICIENZA ENERGETICA**



7,8 MILIONI MC PRODUZIONE DI BIOMETANO
nell'impianto di Sant'Agata Bolognese
(+20% rispetto al 2019)

2,5

MILIONI DI TONNELLATE
di gas serra evitate



-54%

RIDUZIONE EMISSIONI CO₂ VS 2019 CON METODOLOGIA DI CALCOLO SBTi
(scopo 1+2+3 vendita di energia elettrica e gas downstream)



OBIETTIVI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

Promozione dell'efficienza energetica

6,5% **CONSUMI ENERGETICI**
riduzione dei consumi al 2023 rispetto al 2013
(E) (T) (M)

22% **EFFICIENZA ENERGETICA**
clienti nel 2023 con offerte di efficienza energetica (escluso società "operazione Ascopiave")



40% **CORPI ILLUMINANTI CON LAMPADE A LED**
al 2023. 648 Tep il risparmio di energia atteso per il 2020 da interventi nell'illuminazione pubblica



Transizione energetica e rinnovabili

2 NUOVI IMPIANTI di produzione di biometano a Lugo (Ra) e Faenza (Ra). Avviare nel 2020 la fase di autorizzazione per la loro realizzazione
(E)



Mitigazione dei cambiamenti climatici

26% **INDICE DI INTENSITÀ DI CARBONIO**
riduzione al 2023 rispetto al 2013 nella produzione di energia
(E) (T) (M)



RISULTATI

ABBIAMO FATTO...

6,2% **RIDUZIONE DEI CONSUMI**
nel 2020 grazie agli interventi effettuati



27% **EFFICIENZA ENERGETICA**
clienti nel 2020 con offerte di efficienza energetica (escluso società "operazione Ascopiave") (erano 21,1% nel 2019)



35% **CORPI ILLUMINANTI CON LAMPADE A LED**
al 2020 (erano 27,5% al 2019). 851 Tep risparmiate grazie agli interventi nella illuminazione pubblica realizzati nel 2020



2 NUOVI IMPIANTI di produzione di biometano. Avviate le fasi di autorizzazione per due impianti



22% **INDICE DI INTENSITÀ DI CARBONIO**
riduzione al 2020 rispetto al 2013 nella produzione di energia



TARGET FUTURI

FAREMO...

7% **RIDUZIONE DEI CONSUMI**
energetici di Gruppo al 2024 e 10% al 2030, rispetto al 2013

42% **EFFICIENZA ENERGETICA**
clienti nel 2024 e 45% nel 2030 con offerte di efficienza energetica o con Diario dei consumi



>65% **CORPI ILLUMINANTI CON LAMPADE A LED**
al 2024. Proseguire con interventi di efficienza energetica nell'illuminazione pubblica (sostituzione di corpi illuminanti con lampade a Led)



>15 MILIONI DI MC la produzione di biometano al 2024 e oltre 30 milioni al 2030 attraverso nuovi impianti di digestione anaerobica della frazione organica della raccolta differenziata. Avviare iniziative di sviluppo dell'idrogeno come vettore energetico



37% **EMISSIONI DI CO₂**
riduzione delle emissioni* (scopo 1, 2 e 3 da vendita energia elettrica e gas downstream) al 2030 con metodo SBTi rispetto ai livelli 2019



* Aggiornati al 22 aprile 2021 a seguito della validazione da SBTi.

Ambito territoriale obiettivi di miglioramento: (E) Emilia-Romagna (T) Triveneto (M) Marche Multiservizi

✓ Risultato raggiunto o in linea con la programmazione - Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su bs.gruppohera.it



PROMOZIONE DELL'EFFICIENZA ENERGETICA

IL CONTESTO INTERNAZIONALE



PERCHÉ È IMPORTANTE

Il consumo energetico a livello globale continua a crescere, incrementando le emissioni di gas serra. Una risposta, per raggiungere la neutralità climatica entro il 2050, risiede nell'efficienza energetica, ovvero nella capacità di un sistema di fornire un servizio minimizzando il fabbisogno energetico. Ogni settore dispone di strumenti ad hoc: la Pubblica amministrazione può efficientare il patrimonio immobiliare, il settore residenziale può investire sulla riqualificazione degli edifici. Per quello industriale la leva principale è la modifica dei processi produttivi e i trasporti possono puntare sullo sfruttamento di nuovi combustibili, come biometano e idrogeno.

+4,9%

divario al 2018 tra i consumi primari di energia in Europa e il target Europa 2020 (GE)

53%

emissioni di gas serra attribuibili nel 2019 al settore energetico, esclusi i trasporti (Eurostat)

28%

consumi energetici finali per usi civili domestici nel 2018, -1% rispetto al 2017 (Eurostat)

45 ANNI

età media del 60% del parco edilizio residenziale italiano (Pniec)

2,9 MILIONI

certificati bianchi riconosciuti dal Gse nel 2019 (Gse)

2,6 MILIARDI DI EURO

investimenti in efficienza energetica in Italia nel 2019 (Energy & Strategy Group)

EDIFICI A ENERGIA QUASI ZERO IN RISPOSTA AI CONSUMI EDILIZI

Gli Nzeb (Nearly zero energy buildings) sono immobili progettati per utilizzare fonti passive di energia e avere un fabbisogno energetico nullo. In architettura la domotica permette una gestione integrata ed efficiente degli impianti. Nel settore edilizio anche la Pubblica amministrazione sta facendo dei passi in avanti grazie a una strategia di lungo periodo per la riqualificazione energetica che prevede il censimento e la ristrutturazione del patrimonio immobiliare.

EUROPA E ITALIA VERSO IL 2030: INTEGRAZIONE ED EFFICIENZA

Per raggiungere l'obiettivo di efficienza energetica del 32,5% al 2030 e quello della neutralità climatica entro il 2050, l'UE ha presentato nel 2020 la **Strategia sull'integrazione del sistema energetico**. L'intento è pianificare la gestione degli impianti e delle reti in modo sistemico incentivando il coordinamento per vettori, infrastrutture e settori di consumo tra Paesi e all'interno delle singole nazioni, oltre che diminuire l'impatto del settore energetico in termini di emissioni.

Per approfondimenti sulle politiche analizzate per costruire questa sintesi del contesto internazionale e sulle fonti dei dati: bs.gruppohera.it

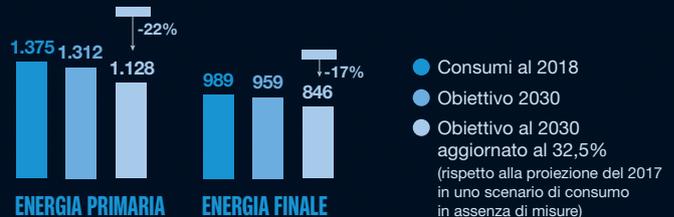
ITALIA

Gli obiettivi presentati dall'Italia nel 2020 dovranno essere ridefiniti per tenere conto del Green Deal UE (Mtep) (fonte: Eurostat)



EUROPA

Serve una forte accelerazione in Europa per raggiungere gli obiettivi di energia primaria (Mtep) (fonte: Eurostat)



OLTRE IL CONTO TERMICO: GLI STRUMENTI PER L'EFFICIENZA ENERGETICA

In Italia esistono diversi strumenti per la promozione dell'efficienza energetica. Ad esempio, il conto termico supporta dal 2013 l'efficientamento dei piccoli impianti. Negli anni sono state introdotte anche altre detrazioni fiscali a supporto di privati e imprese (oggi superbonus). Questo contribuisce a generare un risparmio annuo pari a 17.700 GWh con interventi di coibentazione (30%), riduzione del fabbisogno energetico per il riscaldamento (oltre il 30%) e sostituzione dei serramenti (25% circa) in settori come quello residenziale, il terziario e l'industria.

Le principali misure per l'efficienza energetica implementate in Italia al 2020 per tipologie e settore interessato (fonte: Enea)

MISURE PER L'EFFICIENZA ENERGETICA	TIPOLOGIA					SETTORE INTERESSATO		
	Sovvenzioni	Prestiti	Detrazione fiscale	Credito d'imposta	Titoli negoziabili	Residenziale	Terziario	Industria
Ecobonus + bonus casa			●			●	●	
Fondo nazionale efficienza energetica		●				●	●	
Programma per la riqualificazione energetica degli edifici della Pa	●						●	
Conto termico 2.0	●						●	
Certificati bianchi	●				●		●	●
Piano impresa 4.0				●			●	●
Politiche di coesione	●					●	●	●

PROMOZIONE DELL'EFFICIENZA ENERGETICA

L'IMPEGNO DI HERA

MOL CSV: 85,0 MILIONI DI EURO, 20,2% 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 nove società del Gruppo. I circa 360 interventi realizzati a fine 2020 e inclusi nel piano di miglioramento energetico avviato nel 2014 hanno permesso una **riduzione del 6,2% dei consumi** rispetto al 2013, con un risparmio di circa 13.800 Tep, **superando ampiamente l'obiettivo** del 5% fissato per il 2020.

A queste iniziative (428 in totale tra pianificate e già realizzate) si sommano ulteriori 464 interventi di efficienza energetica (di cui 270 già realizzati) per un risparmio di 22.709 Tep annue (di cui 12.251 già conseguite).



9
SOCIETÀ
con certificazione
Iso 50001

OBIETTIVO	AVEVAMO DETTO DI FARE...	ABBIAMO FATTO...	FAREMO...
Riduzione dei consumi energetici rispetto al 2013 <small>(E T M)</small>	-6,5% al 2023	-6,2%	-7% al 2024 e -10% al 2030
Corpi illuminanti con lampade a Led nell'illuminazione pubblica <small>(E T M)</small>	40% al 2023	35% (erano il 27,5% nel 2019)	>65% al 2024
Risparmio di energia da interventi nell'illuminazione pubblica	648 TEP atteso per il 2020	851 TEP	Proseguire con gli interventi di efficienza energetica nell'illuminazione pubblica
Clienti con offerte di efficienza energetica	22% nel 2023	27% (escluso società "operazione Ascopiave")	42% nel 2024 e 45% al 2030
Cogenerazione industriale ed efficienza energetica per i condomini <small>(E T)</small>	3 NUOVI IMPIANTI di cogenerazione da realizzare nel 2020 e promuovere soluzioni di efficienza energetica per i condomini	3 NUOVI IMPIANTI di cogenerazione realizzati e +6,5% condomini con offerte di efficienza energetica	Continuare a promuovere soluzioni di efficienza energetica per i condomini

Ambito territoriale obiettivi di miglioramento: (E) Emilia-Romagna (T) Triveneto (M) Marche Multiservizi

CONSUMI ENERGETICI: -6,2%, GIÀ VICINI ALL'OBIETTIVO AL 2024

Gli oltre 428 interventi individuati (di cui 361 già realizzati a fine 2020) consentiranno una riduzione dei consumi energetici di circa 15.500 Tep, raggiungendo l'obiettivo al 2024 (-7% rispetto ai consumi 2013). Obiettivo al 2030: -10% dei consumi.

Tipologia di intervento	Interventi realizzati e pianificati (n.)	Risparmi annui da interventi realizzati e pianificati (Tep)	Interventi già realizzati a fine 2020 (n.)	Risparmi già conseguiti a fine 2020 (Tep)	Società
Servizio idrico integrato	235	8.204	187	7.291	(H) (A) (M)
Teleriscaldamento	54	4.218	49	3.502	(H)
Reti energia	21	724	20	722	(H) (A) (M)
Automezzi e servizi ambientali	19	688	18	687	(H) (A) (M)
Sedi	77	620	67	529	(H) (A) (M)
Illuminazione pubblica	22	1.041	20	1.014	(A) (M)
Totale	428	15.495	361	13.745	
	Pari al 7,0% dei consumi 2013 (140% dell'obiettivo di riduzione del 5% al 2020)		Pari al 6,2% dei consumi 2013 (124% dell'obiettivo di riduzione del 5% al 2020)		

Legenda: (H) Hera (A) AcegasApsAmga (M) Marche Multiservizi

EFFICIENZA ENERGETICA PER CONDOMINI, AZIENDE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Il Gruppo Hera opera attivamente in questi mercati grazie alle controllate Hera Servizi Energia (Hse) e AcegasApsAmga Servizi Energetici (Ase).

Sistemi di termoregolazione e di contabilizzazione del calore nei condomini migliorano la misurazione dei consumi. I condomini che hanno effettuato interventi di riqualificazione energetica, contabilizzazione individuale e trasformazione della centrale termica, hanno conseguito risparmi dal 20% al 40% dei consumi. Inoltre, grazie a cessione del credito e contratto di servizio energia, gli interventi non hanno comportato esborsi a fine lavori per i clienti. A fine 2020 il portafoglio clienti ha raggiunto le 971 unità (erano 912 nel 2019, +6,5%).

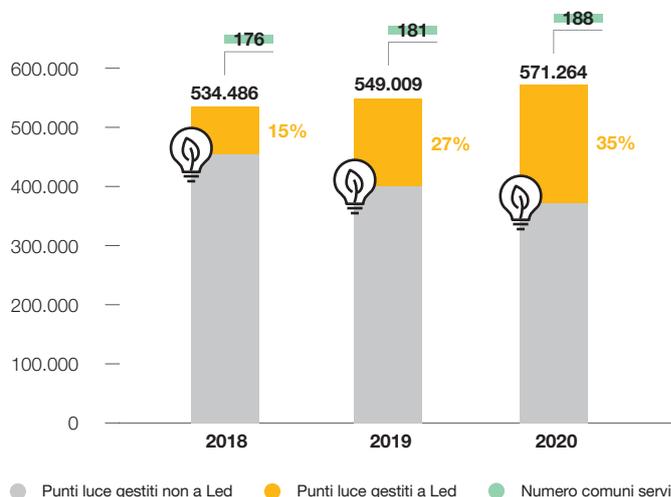
Nel settore della cogenerazione e trigenerazione industriale, Hera realizza e conduce impianti per la produzione combinata di energia elettrica e termica dedicati a garantire tutti i fabbisogni energetici primari dei clienti, riducendone emissioni e costi di fornitura. A fine 2020, i 22 impianti gestiti da Hse hanno permesso di evitare l'emissione di oltre 15 mila tonnellate di CO₂ e di risparmiare circa 6.500 Tep di energia primaria.

Per la Pubblica amministrazione Hera offre interventi per la generazione del calore, grazie all'installazione di caldaie a condensazione e pompe di calore, nonché l'isolamento degli edifici mediante coibentazione termica, che consentono risparmi dall'8% al 18%, quantificabili in minori emissioni per 650 tonnellate di CO₂.



ILLUMINIAMO 188 COMUNI RIDUCENDO I CONSUMI

Il Gruppo Hera gestisce oltre 571 mila punti luce garantendo l'efficienza del servizio di illuminazione pubblica in 188 comuni in dieci regioni. Nel 54% dei punti luce sono in funzione sistemi per l'ottimizzazione dei consumi, come la riduzione di intensità o lo spegnimento parziale. I punti luce a Led salgono dal 27% al 35% nel 2020. In alcuni territori la gestione comprende anche impianti semaforici per un totale di oltre diecimila lanterne, di cui il 67% a Led.



EFFICIENZA ENERGETICA PER LE FAMIGLIE

L'impegno verso sostenibilità ambientale ed efficienza energetica si conferma un tema importante anche nel 2020, con i servizi a valore aggiunto che consentono il monitoraggio e la riduzione dei consumi dei clienti di Hera Comm.

Anche nel 2020 continua l'attivazione del **Diario dei consumi**: un report gratuito che permette alle famiglie clienti di confrontare i propri consumi di energia con quelli di una famiglia simile per dimensione, provincia e utilizzo di energia. Tutti i dati sono accessibili anche sulla piattaforma dedicata e sull'app MyHera. Inoltre, l'opzione **Hera Led** consente di acquistare a prezzi scontati kit di lampadine Led e si abbina a numerose offerte a mercato libero di Hera Comm. Grazie a un termostato intelligente, **Hera Thermo** permette il controllo dei consumi di gas anche da remoto. Infine con **Hera ContaWatt** il cliente può monitorare i propri consumi elettrici da smartphone, tablet e pc. Negli ultimi mesi del 2020 sono state lanciate le offerte **Hera Caldaia** e **Hera Scaldacqua** che offrono la vendita e l'installazione "chiavi in mano" di caldaie a condensazione con accesso alle detrazioni fiscali.



20%
CONTRATTI
con soluzioni di efficienza energetica



-6,2%
CONSUMI INTERNI DI ENERGIA
riduzione rispetto al 2013 e -7% con gli interventi già pianificati



35%
PUNTI LUCE A LED
nell'illuminazione pubblica

IL DIARIO DEI CONSUMI

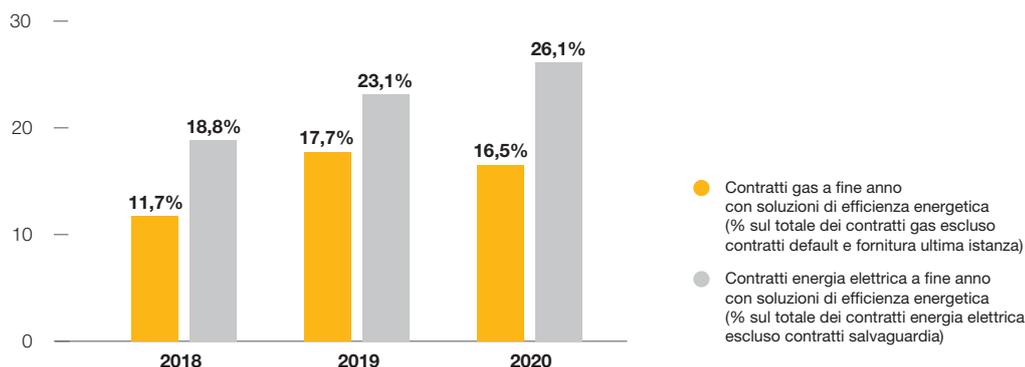
Nel 2020 è proseguita la ricerca condotta con il Politecnico di Milano per individuare gli effetti del **Diario dei consumi** sui comportamenti individuali, introducendo informazioni e consigli personalizzati per favorire la conoscenza dei propri impatti, dell'utilizzo di energia rinnovabile e della quantificazione dei risparmi ottenibili grazie alla riduzione degli sprechi. Il servizio, già **attivo per luce, gas e teleriscaldamento**, è stato recentemente esteso a un campione di circa 75 mila famiglie del **servizio idrico** e a circa 35 mila a cui è stata applicata la **tariffa puntuale dei rifiuti**. I risultati della ricerca saranno noti nel 2021 a seguito del monitoraggio di almeno un anno di servizio.

Inoltre, il Gruppo Hera ha presentato al Gestore dei servizi energetici alcune iniziative di risparmio basate su misure comportamentali, tra cui il Diario dei consumi. Anche in questo caso, la quantificazione dei risparmi ottenuti sarà disponibile nel 2021, una volta concluso il primo anno di sperimentazione.



SEMPRE PIÙ CLIENTI RISPARMIANO ENERGIA CON HERA

Nel 2020 i clienti con servizi di efficienza energetica sono il 20,2% del totale: il 26,1% dei clienti energia elettrica e il 16,5% dei clienti gas. A parità di perimetro con gli anni precedenti e quindi senza considerare le società di vendita confluite nel 2020 con l'operazione Ascopiave, i clienti gas ed energia elettrica con servizi di efficienza energetica sono a fine 2020 il 27,4% del totale (+7 punti percentuali rispetto al 2019).





TRANSIZIONE ENERGETICA E RINNOVABILI

IL CONTESTO INTERNAZIONALE



PERCHÉ È IMPORTANTE

Le temperature globali in continuo aumento producono impatti negativi sempre più importanti e crescenti su ambiente, salute ed economia. L'eccessiva concentrazione di gas serra nell'atmosfera ne è la causa e dipende soprattutto dal ricorso ai combustibili fossili, che ancora oggi soddisfano circa l'80% del fabbisogno finale di energia a livello globale. Nonostante l'obiettivo europeo di raggiungere la neutralità climatica entro il 2050, gli sforzi intrapresi per ridurre le emissioni si stanno rivelando poco efficaci nel contenere l'aumento delle temperature. L'Agenda ONU 2030 promuove l'approvvigionamento energetico da fonti rinnovabili per la mitigazione degli effetti del cambiamento climatico e gli occhi sono puntati sulla Cop 26 di Glasgow 2021.

33,5
MILIARDI
DI TONNELLATE
emissioni di CO₂
a livello globale
nel 2018 (Iea)

14%
incidenza stimata
dell'idrogeno
sul mix energetico
comunitario
al 2050 (Moya et al.)

77 MILIARDI
DI DOLLARI
investiti dai
Paesi del G20 in
combustibili fossili
negli ultimi quattro
anni (Asvis)

2027
anno in cui
la produzione eolica
supererà quella
di gas e carbone
a livello europeo
(Iea)

19%
(10,3 MTEP)
quantità di energia
utilizzata in Italia,
per riscaldamento
e raffrescamento
da rinnovabili (Gse)

64%
del riscaldamento
globale di origine
antropica è dovuto
alla concentrazione
di CO₂ nell'atmosfera
(CE)

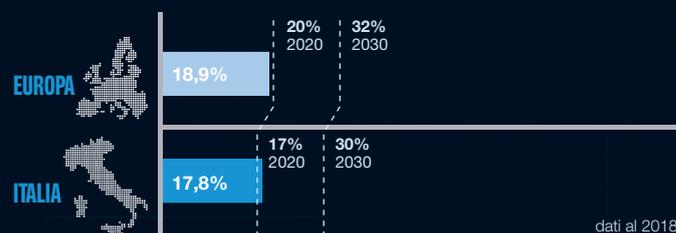
H₂: IL FUTURO DELL'EUROPA IN UNA MOLECOLA

Per promuovere la decarbonizzazione, nel 2020 la Commissione Europea ha pubblicato due Strategie: la prima per l'integrazione del sistema energetico e la seconda relativa all'idrogeno. La **Strategia per l'idrogeno**, che ha valore non vincolante e rappresenta una prima sintesi circa il suo ruolo nel processo di decarbonizzazione, propone di raggiungere la maturità tecnologica del settore entro il 2050, attraverso target intermedi al 2024 (6 GW di elettrolizzatori; 33 TWh di H2 verde, circa l'1% della capacità energetica complessiva) e al 2030 (40 GW di elettrolizzatori; 333 TWh di H2 verde, circa il 30% della capacità energetica complessiva).

NEUTRALITÀ CLIMATICA ENTRO IL 2050: NUOVI OBIETTIVI

Con la proposta di **Legge europea sul clima**, l'UE ha disegnato una roadmap al 2030 che prevede la riduzione delle emissioni di gas serra del 55% rispetto al 1990, il 15% in più rispetto a quanto previsto nei precedenti piani. A livello nazionale il **Pniec** pone un obiettivo al -46% per i settori Ets e al -36% per i non Ets.

L'Italia è in linea con il target europeo sull'energia rinnovabile e sulla buona strada per quello nazionale al 2030 (fonte: Eurostat)



Le difficoltà dell'Italia nel concretizzare gli obiettivi europei di riduzione delle emissioni di gas serra (fonte: Eurostat)



LE RINNOVABILI ELETTRICHE COPRONO UN TERZO DEI CONSUMI IN ITALIA

Nel 2018, in Europa, le rinnovabili hanno contribuito per circa il 19% alla produzione di energia elettrica. A livello nazionale nel 2018 la produzione da fonti rinnovabili è arrivata a coprire più di un terzo della domanda complessiva di energia (33,9%). Il contributo è stato fornito dalla produzione: idroelettrica (42%), solare fotovoltaica (20%), bioenergie (17%), eolica (16%) e geotermica (5%).

Maggiore sforzo su elettrico e trasporti per raggiungere i target di produzione rinnovabile del Pniec (fonte: Eurostat)



TRANSIZIONE ENERGETICA E RINNOVABILI

L'IMPEGNO DI HERA

MOL CSV: 51,5 MILIONI DI EURO, 12,3% DEL TOTALE

In Hera l'energia elettrica rinnovabile è pari al 37,7%. L'energia termica rinnovabile è il 13,8%. Rispetto al 2019, la produzione elettrica diminuisce del 7,2% per via dei minori volumi richiesti durante il periodo di emergenza sanitaria e di problemi di cui hanno risentito alcune centrali di cogenerazione. La produzione termica diminuisce del 6,9% principalmente a causa dei problemi di cui hanno risentito gli impianti geotermici e di cogenerazione. Aumenta invece del 20% il biometano prodotto dall'impianto di Sant'Agata Bolognese: 7,8 milioni di metri cubi nel 2020.



CASE STUDY

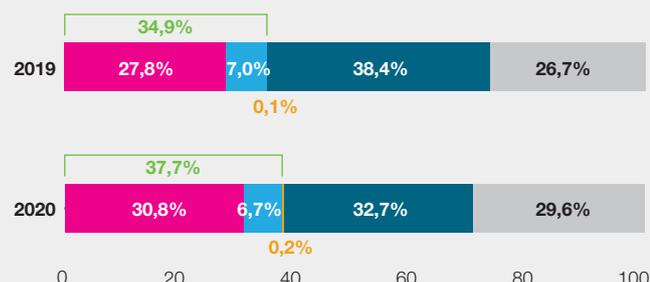
Lo sviluppo della produzione di biometano

> bs.gruppohera.it

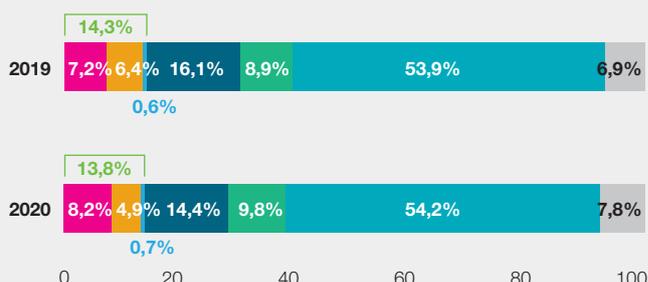
DA RINNOVABILI E COGENERAZIONE IL 70,4% DELL'ENERGIA PRODOTTA

L'energia elettrica prodotta nel 2020 è pari a 1.152,8 GWh, di cui 434,6 GWh da fonti rinnovabili. La produzione termica è di 975,5 GWh, di cui 134,2 GWh da rinnovabili. L'energia rinnovabile complessivamente prodotta (elettrica, termica e biometano) corrisponde a 639,8 GWh, il 29,1% del totale.

Energia elettrica netta prodotta



Energia termica prodotta



- Termovalorizzatori (quota rinnovabile 51%)
- Combustione biogas (discariche, digestori, depuratori)
- Fotovoltaico
- Cogenerazione/turboespansori
- Termovalorizzatori (quota non rinnovabile 49%)
- Fonti rinnovabili
- Termovalorizzatori (quota rinnovabile 51%)
- Geotermia
- Combustione biogas da depuratori
- Cogenerazione
- Cogenerazione industriale presso terzi
- Fonti rinnovabili
- Termovalorizzatori (quota non rinnovabile 49%)
- Centrali termiche

OBIETTIVO

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Clients con energia elettrica da fonti rinnovabili e gas metano con compensazione delle emissioni di CO₂

58%
al 2023

21,6%
(erano 11,7% nel 2019).
32,2% l'energia rinnovabile venduta e 4,4% il gas metano con compensazione delle emissioni

>40%
ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE
al 2030 (escluso salvaguardia).
>20% gas metano venduto con emissioni di CO₂ compensate al 2030 (escluso intermediazione, fornitura di ultima istanza e default).
Includere i pannelli fotovoltaici nell'offerta commerciale

NEGLI IMPIANTI DEL GRUPPO, UN IMPEGNO VERSO FONTI DI ENERGIA SEMPRE PIU' SOSTENIBILI

Herambiente produce **energia termica ed elettrica dalla combustione dei rifiuti**, tramite nove termovalorizzatori, di cui otto dedicati ai rifiuti urbani con energia considerata al **51% rinnovabile** (quota biodegradabile dei rifiuti trattati). In tre termovalorizzatori è attivo anche il recupero di energia termica per l'alimentazione di reti di **telerscaldamento**, tra cui quella di Ferrara, in cui viene sfruttata **energia geotermica** che, di fatto, ne rappresenta la fonte principale.

Herambiente, inoltre, dispone di **impianti di sfruttamento di biogas** presso tre biodigestori e dieci discariche.

Nel sistema idrico integrato, quattro impianti **recuperano energia elettrica dai fanghi di depurazione** mentre nella distribuzione gas **sette turboespansori** producono energia elettrica dalla decompressione del gas metano. A ciò, si aggiungono vari **impianti fotovoltaici** installati presso sedi e impianti del Gruppo.

Durante il 2020 è entrato a regime l'impianto di digestione anaerobica di Sant'Agata Bolognese dedicato alla produzione di **biometano** dalla frazione organica proveniente dalla raccolta differenziata, immesso poi nella rete di distribuzione e dedicato all'autotrazione.

Il Gruppo Hera gestisce anche **impianti di cogenerazione** che producono energia termica ed elettrica in maniera efficiente, tra cui la centrale di Imola e altri numerosi impianti di **co/trigenerazione** di taglia inferiore.

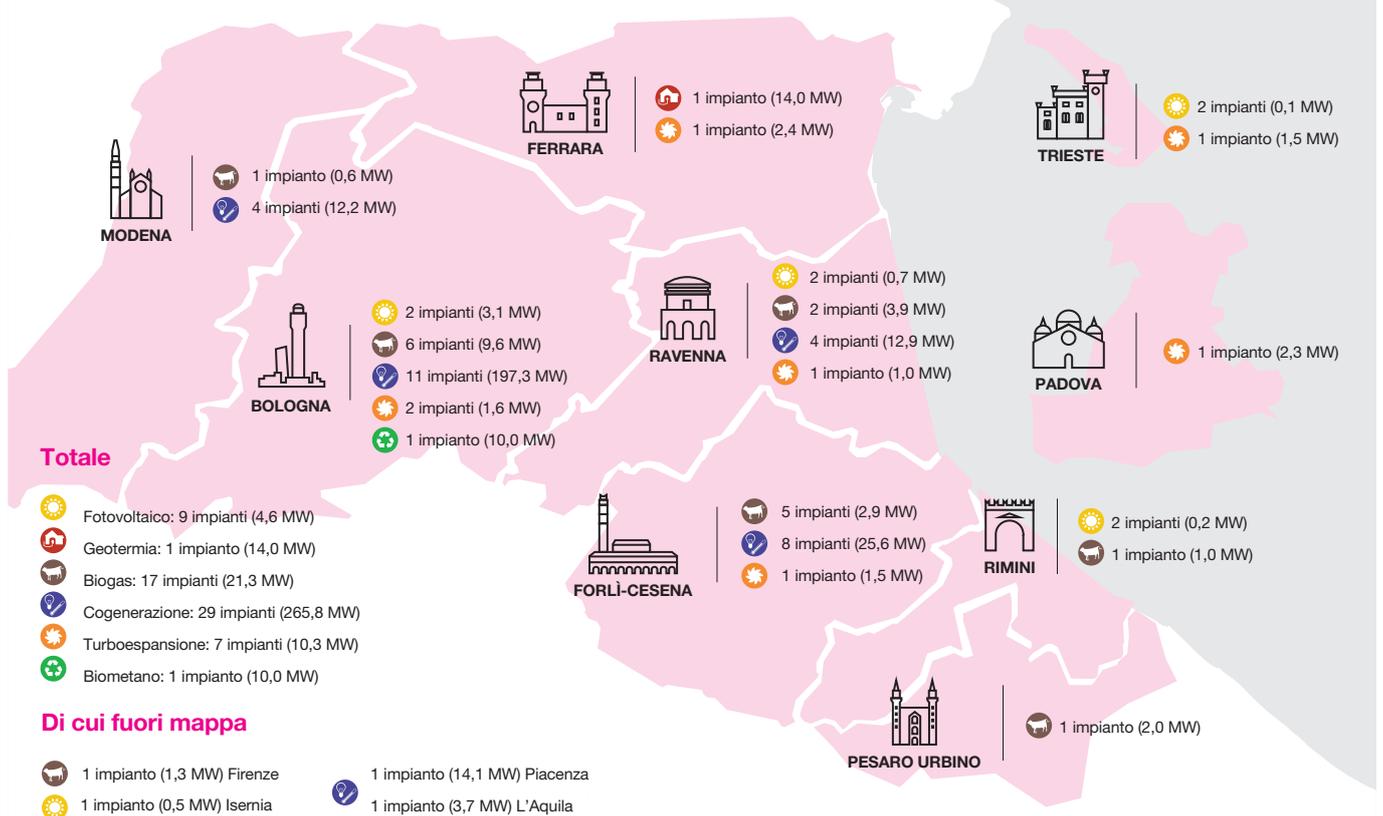


GLI IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA DEL GRUPPO HERA NEL TERRITORIO

La mappa illustra l'impegno nel percorso per costruire un futuro sostenibile nella produzione di energia da fonti rinnovabili, recupero e cogenerazione. Tra le rinnovabili, le fonti di energia prevalenti sono il biogas (circa 21 MW), la geotermia (14 MW) e il biometano (10 MW).

Potenza elettrica rinnovabile + cogenerazione/turboespansione **246 MW**
(il 79% del totale)

Potenza termica rinnovabile + cogenerazione **188 MW**
(il 25% del totale)



ENERGIA RINNOVABILE PER HERA E PER I SUOI CLIENTI

Nel 2020, i consumi di energia elettrica delle principali società del Gruppo sono stati coperti per l'**83% da energia proveniente da fonti rinnovabili**. Entro il 2023 si prevede di utilizzare energia elettrica rinnovabile per il 100% dei consumi delle società del Gruppo.

L'attività commerciale di Hera Comm ha garantito anche nel 2020 **energia rinnovabile a tutte le famiglie a mercato libero**, non solo ai clienti che l'avevano richiesta con le opzioni Pacchetto Natura o Hera Impronta Zero. L'operazione, che comporta l'acquisto di certificati di garanzia di origine dell'energia da fonti rinnovabili, è stata possibile grazie a condizioni di disponibilità e prezzo tali da potere coprire il 100% dei consumi delle famiglie clienti di Hera Comm.



IMPATTO ZERO SUL CLIMA CON HERA IMPRONTA ZERO

Hera Impronta Zero è l'offerta luce e gas che prevede energia elettrica da fonti rinnovabili certificate e la **compensazione delle emissioni di CO₂** derivanti dal consumo di gas mediante l'acquisto di crediti di carbonio che sostengono progetti internazionali dai benefici ambientali e sociali.

Nel 2020 Hera ha contribuito alla realizzazione dei seguenti progetti, certificati dai più alti **standard internazionali** in materia di riduzione delle emissioni di carbonio:

- una **centrale idroelettrica** ad acqua fluente da mille MW nello stato di Himachal Pradesh (**India**), che genera circa tre TWh all'anno di energia con un beneficio stimato di mancata emissione di circa tre milioni di tonnellate di CO₂ ogni anno. Questo progetto ha creato posti di lavoro per la comunità locale, la costruzione di una scuola, un istituto di formazione industriale e un ospedale con 40 posti letto, oltre alla realizzazione di infrastrutture indispensabili per gli spostamenti tra i villaggi circostanti;
- un **parco eolico** da 50,6 MW nel villaggio Balabanli (**Turchia**) che ha fornito energia rinnovabile alla rete elettrica nazionale per circa 150 GWh/anno, con una riduzione stimata di circa 90 mila tonnellate di CO₂ all'anno. Ha contribuito anche alla creazione di nuovi posti di lavoro per la comunità locale (con relativa diminuzione di povertà e disoccupazione).



83%
ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE
per alimentare le attività gestite dal Gruppo.
Obiettivo: 100% entro il 2023



100%
ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE
per tutti i clienti residenziali, **32% quella complessivamente venduta (escluso salvaguardia)**

CRESCONO I VOLUMI DI ENERGIA "VERDE" VENDUTA AI CLIENTI

Nel 2020 sono stati venduti in totale 3.418,8 GWh di energia rinnovabile, pari al **32,2% dell'energia elettrica complessivamente venduta** (dato in crescita di oltre 3 punti percentuali rispetto all'anno precedente). Tali dati considerano sia l'acquisto di energia rinnovabile certificata tramite Garanzia d'origine che il fuel mix medio nazionale (dove la quota di energia rinnovabile è pari al 2,9%). Considerando anche i contratti relativi al servizio di salvaguardia, l'energia rinnovabile complessivamente venduta nel 2020 è stata pari al 27,2% del totale; il mercato di salvaguardia, per sua natura, non permette di proporre al cliente offerte allineate alla strategia commerciale del Gruppo e l'acquisto dell'energia elettrica che viene venduta ai clienti non è di competenza di Hera.

La vendita di **gas metano con compensazione delle emissioni di CO₂** è cresciuta ulteriormente nel 2020, dopo l'avvio della commercializzazione dell'offerta Hera Impronta Zero avvenuto nel 2019; a parità di perimetro, la quota di gas metano venduto con compensazione delle emissioni di CO₂ è **passata dallo 0,8% del 2019 al 5,2% del 2020**. Considerando anche le società di vendita confluite nel 2020 con l'"operazione Ascopiave" il gas metano venduto con compensazione delle emissioni è il 4,4% dei volumi venduti (esclusi quelli per intermediazione, default e fornitura di ultima istanza). Considerando anche i mercati relativi al servizio default e alla fornitura di ultima istanza, il gas metano complessivamente venduto ai clienti finali con compensazione delle emissioni di CO₂ nel 2020 è stato pari al 4,2%.

	2018	2019	2020
Energia elettrica rinnovabile venduta (GWh)	2.419,7	2.966,5	3.418,8
Energia elettrica totale venduta (escluso salvaguardia) (GWh)	9.455,8	10.197,5	10.628,5
Energia elettrica rinnovabile venduta a clienti mercato libero e tutela (% sui volumi venduti totali escluso salvaguardia)	25,6%	29,1%	32,2%

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 dei cambiamenti climatici, 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**.

Nel corso del 2020 è stato sviluppato 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. Nel 2017 la Tcfd ha pubblicato le raccomandazioni per la rendicontazione che oggi rappresentano un riferimento internazionale per la disclosure in materia di cambiamento climatico da parte delle imprese.

Il percorso avviato dal Gruppo è stato sviluppato in tre passaggi principali:

- la costituzione di un gruppo di lavoro dedicato interfunzionale coordinato dalla Direzione Valore condiviso e sostenibilità;
- l'analisi approfondita dei gap del sistema di reporting e delle modalità di gestione delle opportunità e dei rischi climatici da parte del Gruppo Hera rispetto alle raccomandazioni;
- la definizione di un piano di lavoro per incrementare il grado di allineamento alle raccomandazioni della Tcfd, i cui primi risultati erano già visibili nel Bilancio di sostenibilità 2019 e nel report tematico Valore all'energia pubblicato nel 2020 e che si rafforzano ulteriormente con il presente bilancio e che si completano con la definizione di target "science-based" di riduzione delle emissioni di gas serra.

Al 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.

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 in ambito di 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**.



OBIETTIVO

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Riduzione delle emissioni di gas serra

(E) (T) (M)

26%

INDICE DI INTENSITÀ DI CARBONIO

riduzione al 2023 rispetto al 2013 nella produzione di energia

22%

INDICE DI INTENSITÀ DI CARBONIO

riduzione al 2020 rispetto al 2013 nella produzione di energia

37%

EMISSIONI DI CO₂

riduzione delle emissioni* (scopo 1, 2 e 3 da vendita energia elettrica e gas downstream) al 2030 con metodo SBTi rispetto ai livelli 2019

* Aggiornati al 22 aprile 2021 a seguito della validazione da SBTi.

Ambito territoriale obiettivi di miglioramento: (E) Emilia-Romagna (T) Triveneto (M) Marche Multiservizi

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 dieci le opportunità classificate come **rilevanti nel breve termine**, e per coglierle sono state individuate **33 iniziative**, alcune delle quali sono state già incluse all'interno del **piano industriale** del Gruppo Hera al 2024.

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 questi rischi, sono state individuate **21 modalità di gestione**. I rischi contraddistinti da un livello di priorità maggiore sono stati sottoposti a un'analisi di approfondimento per quantificarne gli **impatti finanziari**. In particolare, il rischio associato al **calo del consumo di gas e teleriscaldamento** per uso civile, conseguente all'**incremento della temperatura media**, è stato valutato significativo nel lungo periodo.

Attraverso l'analisi dello scenario ETP 2DS sono stati individuati anche **otto rischi climatici 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 12, che consentiranno al Gruppo di essere più preparato in vista dei possibili cambiamenti futuri. I rischi di transizione considerati prioritari sono stati approfonditi per valutarne gli **impatti finanziari**. 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.

I TARGET "SCIENCE-BASED" DI HERA

Nel corso dell'approfondimento degli scenari climatici e di transizione con orizzonte 2050, è stato possibile definire **obiettivi di riduzione delle emissioni di CO₂ già al 2030** rispetto ai livelli del 2019 coerenti con la metodologia della **Science Based Target initiative** (SBTi) (in particolare il livello "well below 2°C" volto a limitare l'incremento delle temperature medie terrestri **ben al di sotto dei 2°C**).

Il perimetro degli obiettivi riguarda sia le emissioni del Gruppo (Scopo 1 e 2) sia quelle dei clienti (Scopo 3 relativamente alla vendita di energia elettrica e gas metano) ed è pertanto relativo all'**86,5% delle emissioni complessive del Gruppo** del 2019.

In particolare, gli obiettivi di Gruppo definiti secondo lo scenario well below 2°C e validati da SBTi* sono:

- **Scopo 1+2:** riduzione assoluta del 28% al 2030 rispetto al 2019 (include le emissioni biogeniche derivanti dal consumo di bioenergia e dalla combustione della frazione biodegradabile dei rifiuti solidi urbani);
- **Scopo 2:** incrementare dall'83% al 100% entro il 2023 la quota di energia elettrica rinnovabile certificata a copertura dei consumi interni;
- **Scopo 3 vendita di gas metano downstream:** riduzione assoluta del 30% al 2030 rispetto al 2019;
- **Scopo 3 vendita di energia elettrica:** riduzione dell'intensità di carbonio (t CO₂e/MWh) del 50% al 2030 rispetto al 2019 in coerenza con il Sectoral Decarbonization Approach.

Nel complesso questi obiettivi permetteranno di **ridurre del 37% le emissioni di Gruppo** come da perimetro sopra definito.

* Aggiornati al 22 aprile 2021 a seguito della validazione da SBTi.

LE PERFORMANCE CLIMATICHE E I TARGET

La strategia del Gruppo Hera per cogliere le opportunità legate alla decarbonizzazione e **mitigare i rischi** dei cambiamenti climatici è governata anche attraverso il monitoraggio di indicatori appositamente definiti al termine del progetto di allineamento alle raccomandazioni Tcfd.

Da una parte, i valori delle **emissioni di gas serra** e gli **indici di intensità** misurano la capacità complessiva dell'impresa di ridurre il proprio impatto sul clima e minimizzarne i rischi. Dall'altra, le **misure quantitative che influenzano le emissioni** e gli **indicatori economico-finanziari** permettono di monitorare le modalità con cui il Gruppo Hera sta ridisegnando i propri processi interni e l'offerta commerciale per cogliere le opportunità di carattere normativo, tecnologico e di mercato.

Tutti gli indicatori, aggiornati a seguito della validazione degli obiettivi di riduzione di gas serra da SBTi, sono rendicontati nella versione completa di questo bilancio.

Ambito di monitoraggio	Indicatori	Di cui con target / previsioni
Emissioni	8	7
Indici di intensità emissiva	6	4
Misure quantitative che influenzano le emissioni	12	9
Indicatori economico-finanziari	6	4
Totale indicatori	32	24

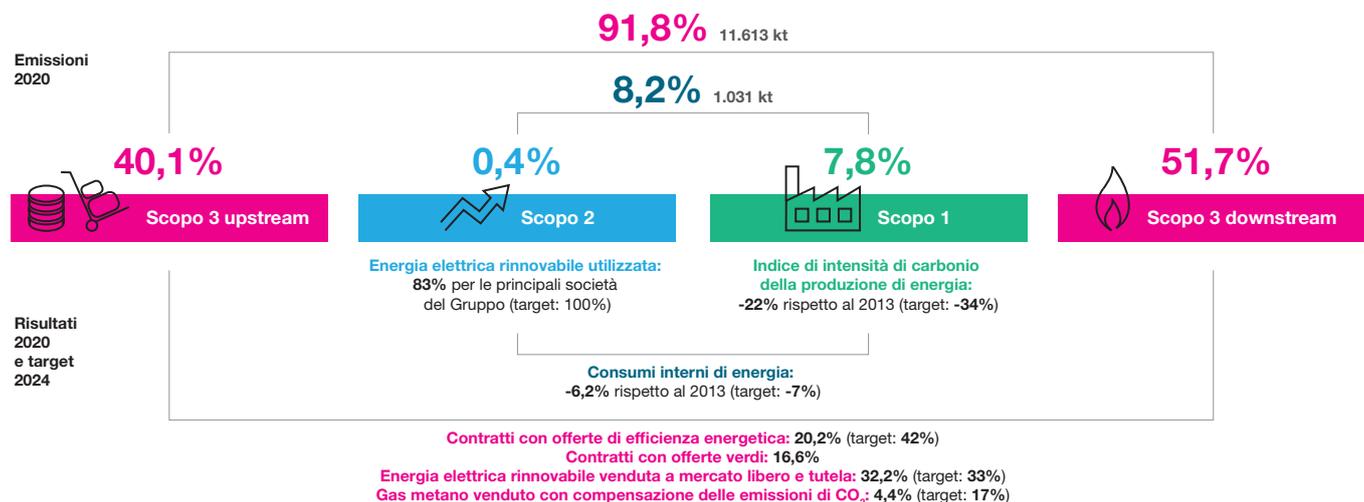


SCIENCE
BASED
TARGETS

DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

LE EMISSIONI DEL GRUPPO HERA

In continuità con il percorso di **allineamento alle raccomandazioni della Task force on Climate-related financial disclosures (Tcfd)** avviato nel 2019, l'infografica seguente rappresenta le emissioni totali del Gruppo Hera, comprese quelle prodotte da fornitori e clienti. Nel 2020 le emissioni totali di Gruppo (Scopo 1 + Scopo 2 + Scopo 3) sono pari a circa 12.644 mila tonnellate di CO₂e. Più in dettaglio, le emissioni direttamente prodotte dal Gruppo (Scopo 1) sono pari a 986 mila tonnellate di CO₂e e rappresentano il 7,8% del totale, mentre le emissioni derivanti dai consumi di energia elettrica (Scopo 2) sono pari a 44 mila tonnellate di CO₂e e rappresentano meno dell'1% del totale. In ultimo, le emissioni provocate da fornitori e clienti lungo la catena del valore (Scopo 3) sono pari a 11.613 mila tonnellate di CO₂e, il 91,8% delle emissioni totali di Gruppo.



Emissioni da:

- generazione dell'energia elettrica venduta ai clienti
- produzione e trasporto del gas metano venduto ai clienti
- produzione e trasporto del gas consumato per la cogenerazione industriale
- produzione e trasporto dei carburanti utilizzati negli automezzi aziendali
- produzione e trasporto dei combustibili impiegati per la generazione dell'energia elettrica consumata da Hera (comprese perdite di rete)
- consumo di carburante utilizzati automezzi in leasing o di fornitori utilizzati nei servizi di raccolta e trasporto rifiuti
- servizio di stampa delle bollette cartacee

Emissioni da:

- consumo di energia elettrica da Hera

Emissioni da:

- consumo di gas metano per teleriscaldamento
- termovalorizzatori rifiuti
- consumo di combustibili
- discariche
- perdite nella rete di distribuzione del gas metano
- consumo di carburanti negli automezzi aziendali

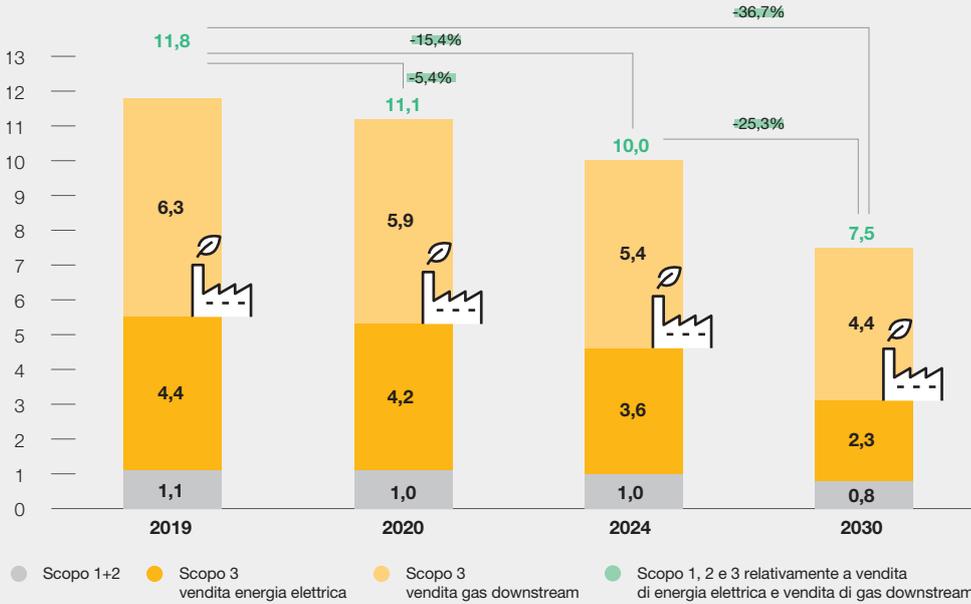
Emissioni da:

- utilizzo da parte dei clienti del gas metano venduto
- produzione di energia da impianti in joint venture
- riciclo dei rifiuti dalla raccolta differenziata



DIMINUISCONO LE EMISSIONI DEL GRUPPO HERA

Nel 2020 le emissioni di gas serra complessive (Scopo 1, 2 e 3 relativamente a vendita di energia elettrica e vendita di gas downstream) sono pari a 11,1 milioni di tonnellate di CO₂ e registrano un -5,4% rispetto al 2019. Le emissioni di Scopo 1 e 2 (dirette e indirette da consumi di energia elettrica) hanno registrato un -9% (soprattutto a seguito della chiusura del termovalorizzatore di Ravenna, dell'aumento del consumo di energia rinnovabile, degli effetti sul teleriscaldamento delle temperature invernali più miti e del minore fabbisogno energetico durante il periodo di emergenza sanitaria), mentre le Scopo 3 (vendita di gas metano downstream e di energia elettrica) la riduzione è del 7% (derivante dai maggiori volumi di energia elettrica rinnovabile venduti tramite acquisto di certificati di Garanzia di origine rispetto all'anno precedente e dai minori volumi di gas venduti per le motivazioni precedenti).



Target aggiornati al 22 aprile 2021 a seguito della validazione da SBTi.



-5,4%
RIDUZIONE
EMISSIONI CO₂
 rispetto al 2019
 con metodologia
 di calcolo SBTi
 (scopo 1+2+3 vendita
 di energia elettrica
 e gas downstream)



2,5
MILIONI
DI TONNELLATE
 di gas serra evitate

LE EMISSIONI EVITATE

Grazie alle attività gestite dal Gruppo sono state evitate **2,5 milioni di tonnellate** di gas serra (circa **597 chilogrammi di gas serra per cittadino servito**).

Nel calcolo vengono considerate le emissioni ridotte o evitate a seguito delle seguenti attività:

- produzione di energia da fonti rinnovabili, teleriscaldamento, interventi di risparmio energetico e raccolta differenziata (Scopo 1);
- interventi di risparmio energetico e consumo di energia da fonti rinnovabili (Scopo 2);
- interventi di risparmio energetico nell'illuminazione pubblica, certificati bianchi, vendita di energia rinnovabile, vendita di plastica riciclata di Aliplast e, in misura minore, utilizzo di carta riciclata per la stampa delle bollette (Scopo 3).

Dal 2020 vengono incluse nel calcolo anche le compensazioni delle emissioni con l'offerta Hera Impronta Zero.

Migliaia di CO ₂ e	2018	2019	2020
Riduzione emissioni dirette (Scopo 1)	583,3	557,6	506,5
Riduzione emissioni indirette da consumi energetici (Scopo 2)	158,7	169,6	156,2
Riduzione altre emissioni indirette (Scopo 3)	1.574,0	1.608,7	1.598,6
Compensazione emissioni	-	-	257,6
Totale emissioni evitate	2.316,0	2.335,9	2.518,9



CASE STUDY

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

Nuova certificazione sull'impronta di carbonio del teleriscaldamento di Ferrara
 > bs.gruppohera.it



IL VALORE CONDIVISO

RIGENERARE LE RISORSE E CHIUDERE IL CERCHIO

rifiuti urbani raccolti
e smaltiti in discarica



3,4%

GIÀ RAGGIUNTO L'OBIETTIVO UE AL 2035
(23% media Italia 2019)

97,6%

**DEGLI AGGLOMERATI URBANI ADEGUATI
ALLA NORMATIVA SULLA DEPURAZIONE**
(agglomerati > di 2 mila Abitanti equivalenti)



13%

utenti acquedotto con
PIANO DI GESTIONE
della sicurezza dell'acqua
potabile (obiettivo 2024: 77%)



4 CITTÀ TRA LE PRIME 10
in Italia per raccolta differenziata
pro capite sono gestite dal
Gruppo Hera (>100 mila abitanti)

65,3%

**RACCOLTA
DIFFERENZIATA**
in un territorio
di 3,2 milioni di abitanti



-86%

DEI LIMITI DI LEGGE
emissioni dei termovalorizzatori.
-99% dei limiti PM₁₀ nella
centrale di Imola



56%

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

9%

valore affidamenti totali con
**CRITERI
DI CIRCOLARITÀ**



68,8

**MILA TONNELLATE
DI PLASTICA RICICLATA**
venduta da Aliplast (+16% rispetto al 2017)

OBIETTIVI

RISULTATI

TARGET FUTURI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Transizione verso un'economia circolare

74,9% **RACCOLTA DIFFERENZIATA** al 2023 anche grazie all'estensione della tariffa puntuale in Emilia-Romagna



Ⓔ Ⓙ Ⓜ

65,3% **RACCOLTA DIFFERENZIATA** nel 2020 (era il 64,6% nel 2019) (66,2% Hera, 55,8% AcegasApsAmga, 71,1% Marche Multiservizi)



75% **RACCOLTA DIFFERENZIATA** al 2024 anche grazie a un forte investimento focalizzato sul coinvolgimento di cittadini e imprese



>70% **TASSO DI RICICLO IMBALLAGGI** e 62% **tasso di riciclo dei rifiuti urbani** nel 2023



Ⓔ Ⓙ Ⓜ

72% **TASSO DI RICICLO IMBALLAGGI** nel 2019 (stabile rispetto al 2018). Il **tasso di riciclo complessivo** pari al 56% nel 2019 (53% del 2018)



>75% **TASSO DI RICICLO IMBALLAGGI** al 2024 e 67% il **tasso di riciclo complessivo** dei rifiuti urbani al 2030 (superiore agli obiettivi UE 2035)



Gestione sostenibile della risorsa idrica

9% **ACQUE REFLUE RIUTILIZZABILI** al 2023 sul totale acque reflue

Ⓔ

5% **ACQUE REFLUE RIUTILIZZABILI** nel 2020 sul totale acque reflue (era 3% nel 2019)



9% **ACQUE REFLUE RIUTILIZZABILI** al 2024 e 15% al 2030 sul totale acque reflue

15% **RIDUZIONE DEI CONSUMI INTERNI DI ACQUA** al 2023 rispetto ai consumi 2017



Ⓔ

12% **RIDUZIONE DEI CONSUMI INTERNI DI ACQUA** nel 2020 rispetto ai consumi del 2017 dovuto ad attività specifiche di risparmio idrico



17% **RIDUZIONE DEI CONSUMI INTERNI DI ACQUA** al 2024 e 25% al 2030 rispetto ai consumi 2017



Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità

450 **MILA MQ DI SUOLO RIUTILIZZATO** tra il 2020 e il 2023 in progettazione, realizzazione e potenziamento di infrastrutture (il 73% del suolo totale coinvolto)



Ⓔ

278 **MILA MQ DI SUOLO RIUTILIZZATO** nel 2020 in progettazione, realizzazione e potenziamento di infrastrutture (l'87% del suolo totale utilizzato nel 2020)



256 **MILA MQ DI SUOLO RIUTILIZZATO** tra 2021-2024 in progettazione, realizzazione e potenziamento di infrastrutture (il 66% del suolo totale coinvolto al 2024)



>270 **INFRASTRUTTURE PUBBLICHE** installate al 2023 per la mobilità elettrica nelle città

Ⓔ Ⓙ Ⓜ

104 **INFRASTRUTTURE PUBBLICHE** installate al 2020 per la mobilità elettrica nelle città (erano 43 a fine 2019)



>300 **INFRASTRUTTURE PUBBLICHE** installate al 2024 per la mobilità elettrica nelle città

Ambito territoriale obiettivi di miglioramento: Ⓔ Emilia-Romagna Ⓙ Triveneto Ⓜ Marche Multiservizi

✓ Risultato raggiunto o in linea con la programmazione - Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su bs.gruppohera.it



TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA CIRCOLARE

IL CONTESTO INTERNAZIONALE



PERCHÉ È IMPORTANTE

L'economia globale è basata su un modello di crescita lineare che richiede ingenti quantità di energia e materie prime. L'aumento della popolazione globale e della produzione di rifiuti, in particolar modo plastici, rendono necessario sostituire l'attuale modello "produci-usa-getta" con uno circolare, basato su 5R "riduci, riusa, ricicla, recupera e rigenera". Il cerchio può essere "chiuso" anche nella gestione del ciclo idrico minimizzando le perdite di rete e arrivando a riutilizzare anche i sottoprodotti della depurazione. Ciò permette di salvaguardare una risorsa preziosa per la vita dell'uomo e degli ecosistemi naturali.

22

AGOSTO 2020

giorno in cui abbiamo esaurito le risorse naturali che il pianeta riesce a rigenerare autonomamente in un anno (Earth Overshoot Day)

9%

la quota di plastica riciclata a livello globale tra il 1950 e il 2018 (Oecd)

80%

quota degli impatti ambientali di un prodotto mediamente determinata dalla progettazione (Commissione Europea)

OLTRE 30 BIODIGESTORI

fabbisogno necessario per il trattamento dei rifiuti organici in Italia in aggiunta ai 58 esistenti (Utilitalia)

2° POSTO

occupato dall'Italia in Europa per intensità di utilizzo dell'acqua nel settore manifatturiero (Eea)

344

MILIARDI DI EURO valore complessivo della bioeconomia in Italia nel 2018 (Parlamento Europeo)

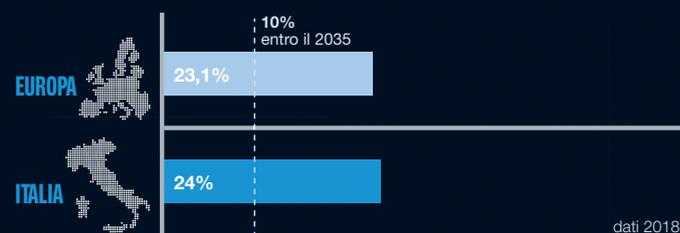
L'ECONOMIA CIRCOLARE DELL'ACQUA

Applicare i principi dell'economia circolare alla gestione della risorsa idrica significa allineare il ciclo umano con il ciclo naturale dell'acqua in modo da garantire una sostenibilità del sistema a lungo termine. Ciò richiede di ridurre al minimo le perdite e conservare il più possibile la risorsa durante il ciclo integrato, secondo l'approccio delle "5R", grazie a reti di distribuzione efficienti, alla riduzione dei consumi domestici, industriali e agricoli e massimizzando il suo riutilizzo.

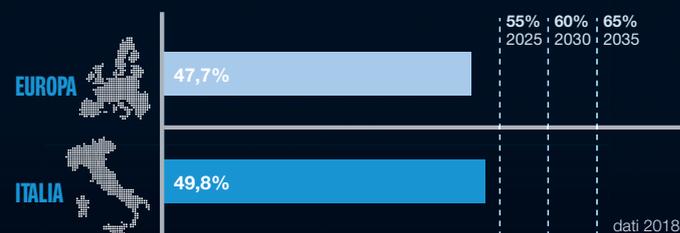
ITALIA ED EUROPA: RICICLO E SMALTIMENTO

Nel 2020, l'UE ha lanciato un nuovo Piano d'azione per l'economia circolare, con l'ambizione di rendere l'Unione più pulita e competitiva attraverso un quadro strategico focalizzato su settori impattanti come l'elettronica. Già le direttive del 2018 che recepiscono il precedente Action Plan avevano fissato target sul riciclo dei rifiuti urbani, degli imballaggi e sulla riduzione del conferimento in discarica. L'Italia ha già raggiunto il target al 2025 per i rifiuti da imballaggio, esclusa la plastica.

La situazione rispetto ai target europei relativi allo smaltimento in discarica dei rifiuti urbani (fonte: rielaborazione dati Eurostat)



La situazione rispetto ai target europei relativi alla quota di rifiuti urbani riciclati (fonte: Eurostat)



La situazione rispetto ai target europei relativi alla quota di imballaggi avviati a riciclo (fonte: Eurostat)



TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA CIRCOLARE

L'IMPEGNO DI HERA
MOL CSV: 110,4 MILIONI DI EURO, 26,3% DEL TOTALE

IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI A SERVIZIO 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, di 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. Nei comuni in cui è stata applicata sono stati raggiunti ottimi risultati di raccolta differenziata, superiori in molti casi all'85%.

4
CITTÀ TRA LE PRIME 10

in Italia per raccolta differenziata pro capite sono gestite dal Gruppo Hera (>100 mila abitanti)



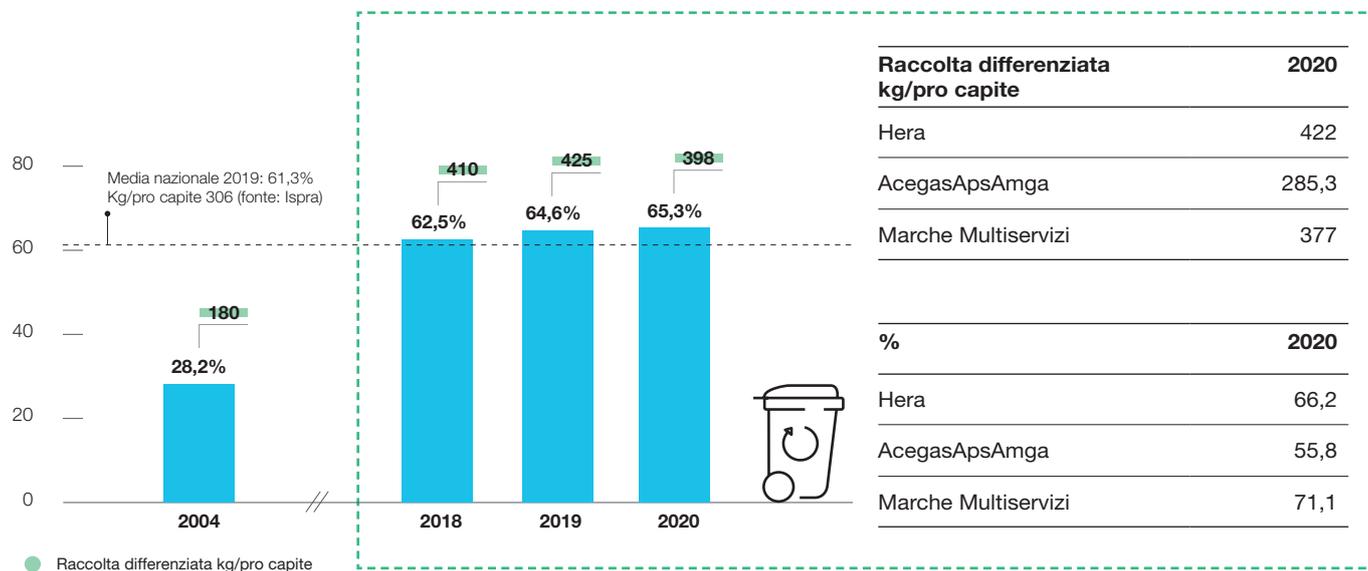
56%
TASSO DI RICICLO DEI RIFIUTI URBANI
già raggiunto l'obiettivo UE al 2025

OBIETTIVO	AVEVAMO DETTO DI FARE...	ABBIAMO FATTO...	FAREMO...
<p>Aumentare la raccolta differenziata</p> <p>Ⓔ Ⓓ Ⓜ</p>	<p>75% RACCOLTA DIFFERENZIATA al 2023 ed estensione della tariffa puntuale in Emilia-Romagna (77% Hera, 63% AcegasApsAmga, 73% Marche Multiservizi)</p>	<p>65,3% RACCOLTA DIFFERENZIATA (era il 64,6% nel 2019) (66,2% Hera, 55,8% AcegasApsAmga, 71,1% Marche Multiservizi)</p>	<p>75% RACCOLTA DIFFERENZIATA al 2024 (77% Hera, 60% AcegasApsAmga, 73% Marche Multiservizi)</p>
<p>Aumentare il tasso di riciclo degli imballaggi e il tasso di riciclo dei rifiuti urbani</p> <p>Ⓔ Ⓓ Ⓜ</p>	<p>>70% IL TASSO DI RICICLO IMBALLAGGI 62% il tasso di riciclo dei rifiuti urbani al 2023 (superiore agli obiettivi UE 2030)</p>	<p>72% IL TASSO DI RICICLO IMBALLAGGI nel 2019 e 56% il tasso di riciclo dei rifiuti urbani. Il dettaglio dei dati 2020 sarà rendicontato nel report tematico Sulle tracce dei rifiuti</p>	<p>>75% IL TASSO DI RICICLO IMBALLAGGI al 2024. 67% il tasso di riciclo dei rifiuti urbani al 2030 (superiore agli obiettivi UE 2035)</p>
<p>Aumentare la plastica riciclata</p>	<p>+70% PLASTICA RICICLATA DA ALIPLAST +30% plastica raccolta nei comuni serviti. +50% plastica selezionata e avviata a riciclo entro il 2025 (rispetto al 2017)</p>	<p>+16% PLASTICA RICICLATA DA ALIPLAST +21% plastica raccolta nei comuni serviti. +14% plastica selezionata e avviata a riciclo</p>	<p>+70% PLASTICA RICICLATA DA ALIPLAST (+150% entro il 2030), +30% plastica raccolta nei comuni serviti e +50% plastica selezionata e avviata a riciclo entro il 2025 (rispetto al 2017)</p>

Ambito territoriale obiettivi di miglioramento: Ⓔ Emilia-Romagna Ⓓ Triveneto Ⓜ Marche Multiservizi

LA RACCOLTA DIFFERENZIATA RAGGIUNGE IL 65,3% IN UN TERRITORIO CON 3,2 MILIONI DI ABITANTI

Il Gruppo Hera serve 3,2 milioni di cittadini residenti in 187 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. A causa dell'emergenza sanitaria i volumi di raccolta differenziata sono stati 1,2 milioni di tonnellate (-6% rispetto al 2019). Nonostante questo calo, la sostanziale riduzione della componente indifferenziata (-9,1% rispetto al 2019) ha comportato un aumento della percentuale di raccolta differenziata, che ha raggiunto il 65,3% (rispetto a una media nazionale del 61,3%).

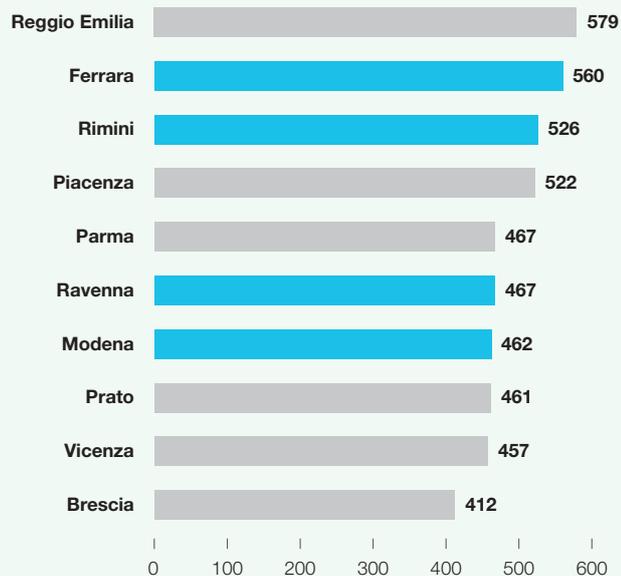


Benchmark

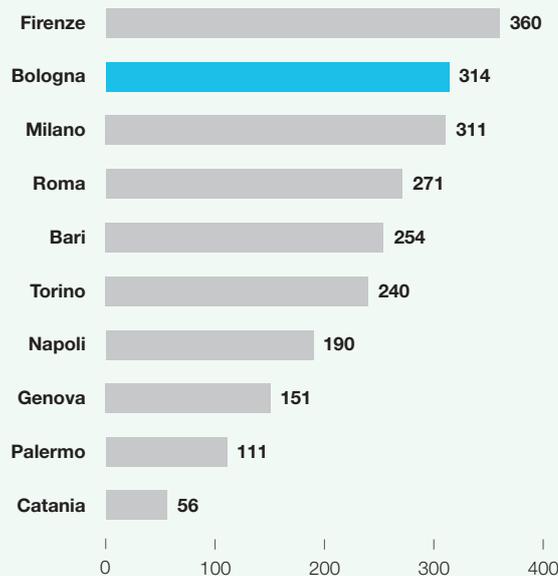
OTTIMO POSIZIONAMENTO NELLA TOP TEN PER LE CITTÀ GESTITE DA HERA

Tra le migliori dieci città con più di centomila abitanti in Italia nel 2019 per raccolta differenziata pro capite, quattro erano gestite da Hera: Ferrara e Rimini al secondo e terzo posto, Modena e Ravenna al sesto e settimo. Se si considerano i capoluoghi di provincia con più di 300 mila abitanti, Bologna era la seconda migliore città per la differenziata pro capite. Rimini e Ravenna migliorano le proprie posizioni rispetto al 2018.

Raccolta differenziata pro capite, chilogrammi, comuni con più di 100 mila abitanti (2019)



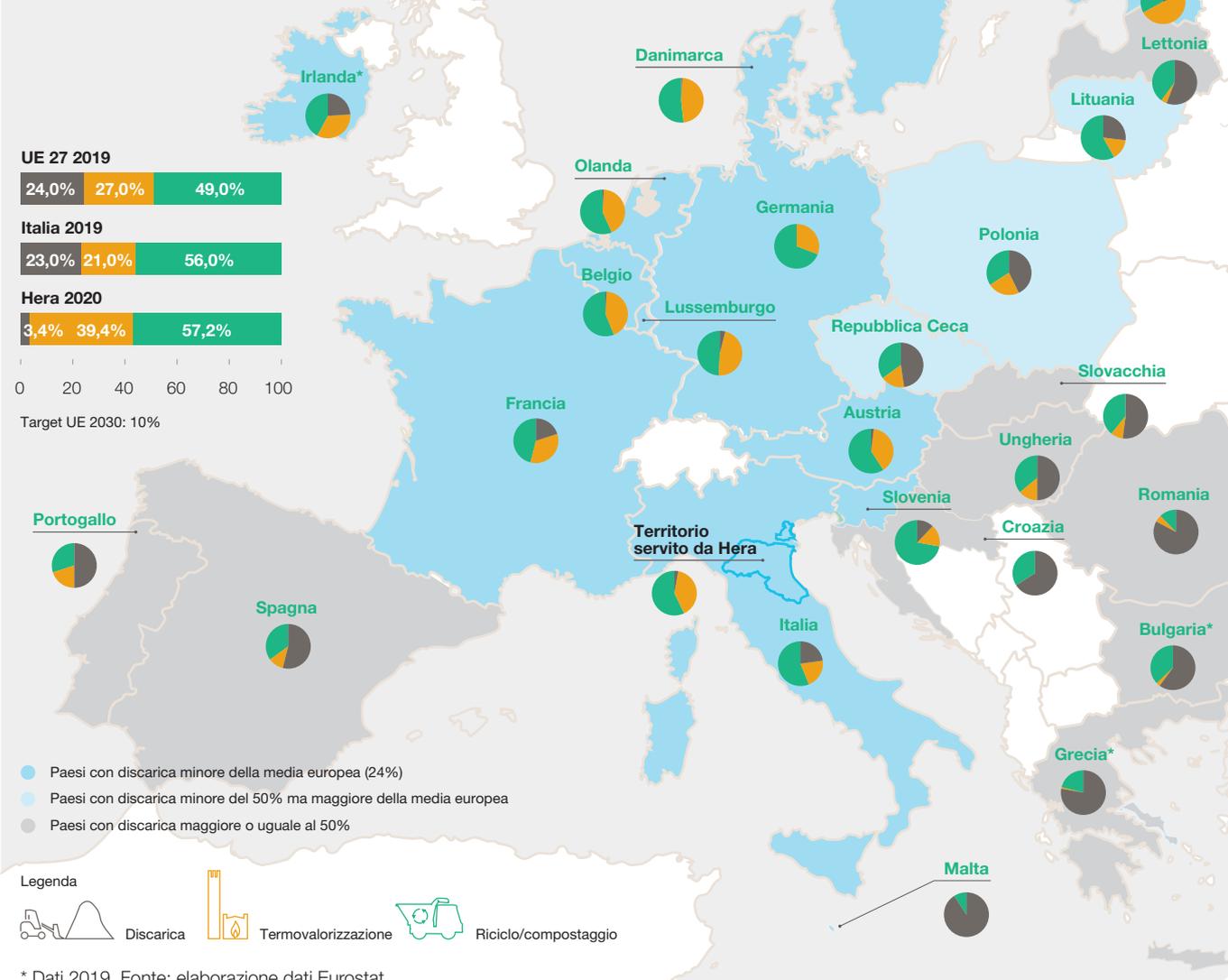
Raccolta differenziata pro capite, chilogrammi, comuni con più di 300 mila abitanti (2019)



Fonte: Legambiente, Ecosistema urbano 2020.

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 Svezia, Germania, Belgio, Danimarca, Finlandia, Olanda e Austria: Hera è allineata a queste Nazioni, al contrario della media italiana che vede il 23% di rifiuti urbani smaltiti in discarica, lievemente inferiore alla media europea. Le direttive europee sull'economia circolare prevedono che entro il 2035 i rifiuti urbani smaltiti in discarica siano inferiori al 10%. Nel territorio servito da Hera questo obiettivo è già stato raggiunto in largo anticipo: il tasso di conferimento in discarica si è attestato al 3,4% anche nel 2020.



PREVENZIONE RIFIUTI CON OLTRE 50 ONLUS: 33 MILA CONFEZIONI DI FARMACI E 8.200 PASTI RECUPERATI

FarmacoAmico è il progetto di Hera per la raccolta di medicinali con almeno sei mesi di validità per creare una rete solidale sul territorio. Il progetto coinvolge 31 comuni, 156 farmacie e 33 no-profit: nel 2020 ha avviato al riuso oltre 33 mila confezioni di farmaci (più di 345 mila da inizio progetto) per un valore complessivo di circa 459 mila euro (quattro milioni da inizio progetto). **Cambia il finale**, invece, coinvolge 18 no-profit locali, ritira beni ingombranti ancora in buono stato, evitando che diventino rifiuti. Nel 2020 sono state raccolte circa 697 tonnellate in oltre cinquemila ritiri. Nonostante le implicazioni dovute all'emergenza sanitaria, i risultati hanno comunque portato un grande risparmio a vantaggio dell'ambiente e sono state evitate oltre 3.600 tonnellate di rifiuti. Infine, **CiboAmico** recupera i pasti non consumati da cinque mense aziendali: nel 2020 sono stati più di 8.200 (3,6 tonnellate di cibo pari a oltre 35 mila euro) a favore di cinque enti no-profit del territorio che assistono 130 persone. Da inizio progetto sono stati donati oltre 110 mila pasti, per un valore di circa 452 mila euro, evitando la produzione di 48 tonnellate di rifiuti (corrispondenti a più di cento cassonetti) e l'emissione di oltre 200 tonnellate di CO₂. Tutti i progetti sono svolti in collaborazione con Last Minute Market.

PACCHETTO EUROPEO SULL'ECONOMIA CIRCOLARE: HERA ANTICIPA LE TAPPE

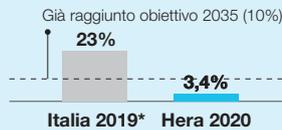
Hera conferma l'ottimo posizionamento sul fronte del riciclo degli imballaggi e sul minor ricorso alla discarica, raggiungendo **in anticipo gli obiettivi europei relativi ai rifiuti urbani**.

Nel territorio servito dal Gruppo infatti sono stati raggiunti tutti i tre obiettivi europei:

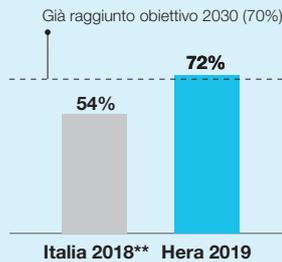
- **discarica** al 3,4% nel 2020, rispetto a un obiettivo del 10% al 2035;
- **riciclo imballaggi** al 72% nel 2019, rispetto a un obiettivo del 65% al 2025 e del 70% al 2030;
- **riciclo complessivo** al 56% nel 2019, rispetto a un obiettivo del 55% al 2025, 60% al 2030 e 65% al 2035.

I dati relativi a questi due ultimi obiettivi saranno aggiornati al 2020 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 2030



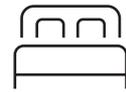
Tasso di riciclo
Già raggiunto l'obiettivo UE al 2025



* Fonte: Eurostat.

** Fonte: Conai, Programma prevenzione rifiuti 2019. I dati si riferiscono ai soli imballaggi di rifiuti urbani.

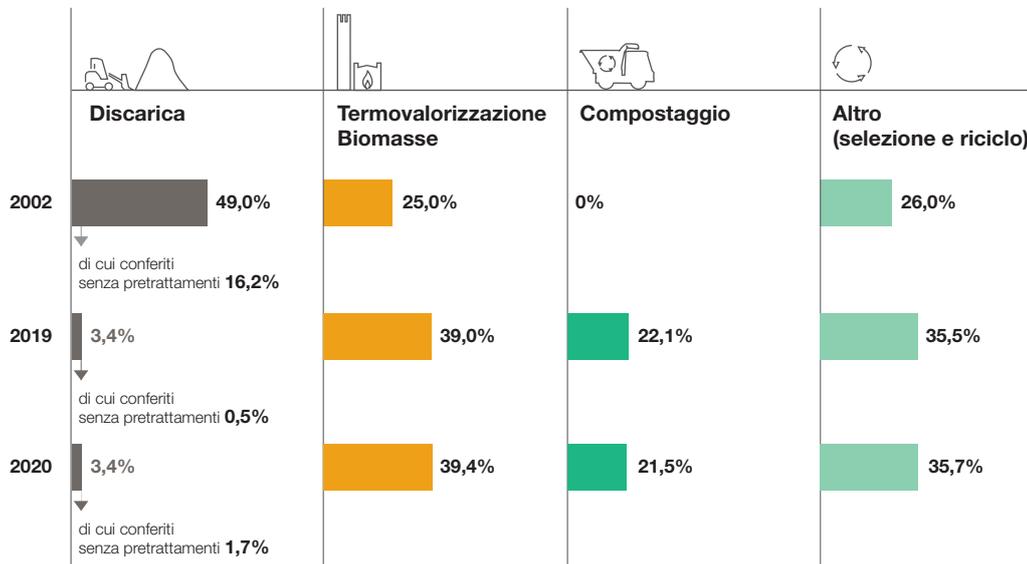
*** Fonte: Ispra, Rapporto rifiuti urbani 2020.



697
TONNELLATE
DI INGOMBRANTI
recuperate
con **Cambia il finale**

DISCARICA AL 3,4%: 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, quello 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 anni 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'1,5% nel 2020. Nei territori serviti delle Marche si registra un lieve aumento rispetto all'anno precedente (da 28,5% al 30,9%), mentre per il Triveneto si conferma anche nel 2020 l'assenza di discarica per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani.



CASE STUDY

Scart: il lato bello e utile del rifiuto
> bs.gruppohera.it

I progetti e le collaborazioni con i network nazionali e internazionali per l'economia circolare:

- Fondazione Ellen MacArthur
 - Circular Economy Network
 - Italian Circular Economy Stakeholder Platform (Icesp)
 - Alleanza per l'economia circolare
- > bs.gruppohera.it

QUATTRO IMPORTANTI COLLABORAZIONI PER "CHIUDERE IL CERCHIO"

A fine 2019 il Gruppo Hera ha firmato con **McDonald's** un accordo per potenziare la raccolta differenziata dei rifiuti riciclabili, obiettivo 90%, e migliorarne la qualità. La durata è due anni e coinvolge 30 ristoranti in 14 comuni, per una media di 45 mila clienti al giorno. Hera ha studiato anche un nuovo modello di contenitore per aiutare i clienti a separare meglio.

Sempre nel 2019 è stata avviata una collaborazione quinquennale per l'utilizzo del compost prodotto nei sei impianti di Herambiente in Emilia-Romagna nei terreni coltivati a barbabietola delle aziende agricole associate a **Coprob**, cooperativa produttori bieticoli, unico produttore di zucchero in Italia, con sede a Minerbio (Bo).

Il primo anno di collaborazione ha visto utilizzare dai soci della cooperativa circa quattromila tonnellate di compost.

Nel 2020 anche **Camst** è entrata a far parte delle partnership con un accordo biennale per collaborare su progetti di economia circolare e sostenibilità ambientale attraverso approcci innovativi nel rapporto tra azienda e clienti. Le iniziative riguarderanno la mobilità sostenibile, la raccolta degli oli esausti, ma anche la ricarica dei veicoli elettrici, oltre a uno studio in materia di imballaggi in plastica che si svolgerà nel 2021.

Infine, nella seconda metà del 2020, con **Dismeco** è stato avviato un percorso per la rigenerazione di elettrodomestici fuori uso, volto al recupero dei Raee.



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

In Emilia-Romagna, a inizio 2018 è partito il servizio sperimentale di **raccolta stradale degli oli vegetali**, attraverso l'uso di nuovi contenitori, studiati appositamente per raccogliere l'olio alimentare residuo.

Nel 2020 sono stati posizionati altri 60 punti stradali, portando il numero totale dei contenitori presenti sul territorio a oltre 800 in ben 120 comuni, per una popolazione servita di circa 2,4 milioni di abitanti. Questo servizio ha consentito di avviare a recupero 1.110 tonnellate di olio vegetale esausto nel 2020.

Grazie all'accordo sottoscritto nel 2018 con Eni, 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 del biocarburante che alimenta 35 compattatori utilizzati per la raccolta rifiuti nelle province di Modena e Bologna.

FRUTTAGEL SCEGLIE HERA BUSINESS SOLUTION, LA PROPOSTA MULTISERVIZI DI HERA

Con l'offerta Hera Business Solution, Hera si propone come partner di grandi gruppi industriali, con una proposta globale di soluzioni integrate, energetiche, idriche e ambientali, sostenibili studiate per le singole imprese e che tiene conto della loro complessità. L'obiettivo è disegnare nuove opportunità di crescita, per contenere i costi a carico della comunità, dell'ambiente e delle future generazioni, puntando su rigenerazione delle risorse naturali, allungamento del ciclo di vita utile dei beni e delle risorse, sviluppo di competenze per un utilizzo efficiente della materia.

Hera mette a disposizione delle aziende il **circular economy report**: un'analisi di sostenibilità personalizzata, composta da un set di indicatori sintetici su tre aree chiave della sostenibilità (economia circolare, transizione energetica ed efficienza energetica) allineati agli standard GRI e informazioni di dettaglio sulle opportunità di miglioramento.

A fine 2020 è stato sottoscritto il primo protocollo con **Fruttage**, primaria azienda nazionale nel settore alimentare e per la quale è in corso la stesura del primo circular economy report.



1.110
TONNELLATE
di olio vegetale
esausto recuperate
nel 2020



90%
OBIETTIVO
DI RACCOLTA
DIFFERENZIATA
nei 30 ristoranti
coinvolti nella
collaborazione
con McDonald's



**UN CIRCULAR
ECONOMY REPORT**
per i clienti Hera
con più di un servizio

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

Il Gruppo Hera gestisce 90 impianti di trattamento per il recupero e smaltimento non solo di rifiuti urbani, ma anche speciali, pericolosi e non pericolosi prodotti dalle imprese. La dotazione include nove termovalorizzatori (di cui uno per rifiuti industriali), 11 impianti di compostaggio/digestori, 15 impianti di selezione (di cui sei dedicati ai rifiuti urbani e speciali provenienti dalla raccolta differenziata), 16 impianti chimico-fisici e di inertizzazione.

Attraverso la controllata **Herambiente Servizi Industriali** (Hasi), che oggi rappresenta la più grande realtà italiana dedicata al trattamento dei rifiuti industriali, il Gruppo Hera è in grado di offrire un sistema completo di gestione di questi rifiuti. Elemento chiave dell'offerta è l'individuazione della soluzione ottimale di recupero e riciclo che garantisca la massima tracciabilità e il rispetto di tutte le normative ambientali, con l'obiettivo di ridurre al minimo lo smaltimento in discarica.

Nel corso del 2020, Hasi ha gestito circa **915 mila tonnellate di rifiuti industriali**, di cui il **29% avviate a recupero** di materia o di energia. L'importante diminuzione dei volumi trattati è dovuta alla straordinarietà dell'emergenza

sanitaria che ha caratterizzato quasi tutto il 2020, a fronte di un miglioramento delle performance grazie alla costante capacità della dotazione impiantistica e di soluzioni di recupero offerte ai propri clienti. La tracciabilità di tutti i rifiuti conferiti ad Hasi è totalmente trasparente e consultabile via 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'obiettivo dell'impianto è dunque quello di trattare rifiuti plastici post consumo per ricavarne prodotti riciclati "su misura", con caratteristiche e proprietà analoghe a quelle dei polimeri vergini di origine fossile. Una volta a regime, il nuovo impianto sarà capace di produrre polimeri per 30 mila tonnellate all'anno.

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.



68,8
MILA TONNELLATE
di plastica riciclata
venduta da Aliplast
(+16% rispetto al 2017)



76,9%
RECUPERO
DI MATERIA
negli impianti
di selezione

IMPIANTI DI SELEZIONE: AUMENTA IL RECUPERO DI MATERIA

Nel 2020, i sei impianti di selezione dedicati ai rifiuti provenienti dalla raccolta differenziata hanno trattato 405.034 tonnellate di rifiuti, di cui quasi il 77% valorizzato e avviato a recupero di materia, e il 4,4% avviato a recupero energetico, per un **totale pari all'81,4% di recupero**, in lieve flessione rispetto all'anno precedente a causa dell'emergenza sanitaria che ha ridotto i volumi in ingresso e interrotto l'attività delle stazioni ecologiche.

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.

	2018	2019	2020
Totale rifiuti trattati negli impianti di selezione	425.775	432.478	405.034
di cui avviati a recupero di materia (%)	73,6%	75,4%	76,9%
di cui avviati a recupero di energia (%)	3,6%	7,8%	4,4%
di cui avviati a recupero di materia ed energia (%)	77,2%	83,2%	81,4%

IL CONTRIBUTO DI ALIPLAST ALLA PLASTICA DEL FUTURO

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

Nel 2020 Aliplast ha registrato una contrazione delle vendite di prodotti in plastica riciclata del 4,2% rispetto al 2019 per effetto dell'emergenza sanitaria. Il 79% della plastica venduta è costituito da materia prima seconda derivante dai rifiuti plastici, principalmente film Pe, lastre in Pet e granuli/scaglie dei principali polimeri. Nonostante la flessione nelle vendite e il calo dei volumi, nel 2020 il rapporto tra rifiuti in ingresso e materia prima seconda ricavata si è consolidato all'81%.

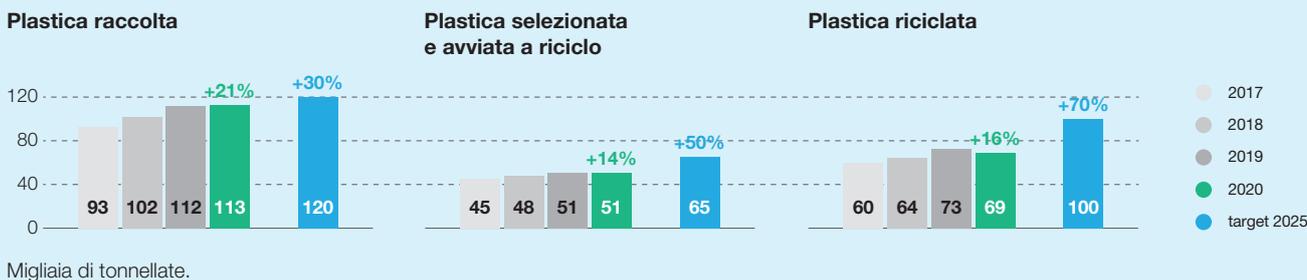


79%
DELLA PLASTICA
venduta da Aliplast è costituita da materia prima seconda derivante dai rifiuti plastici

	2018	2019	2020
Rifiuti in ingresso	84.802	90.104	84.987
Totale rifiuti in ingresso avviati a recupero di materia	77.700	80.416	74.947
<i>Materia prima seconda ricavata dai rifiuti in ingresso (New plastics economy Global Commitment)</i>	63.726	72.766	68.848
<i>Rifiuti in ingresso venduti (avvio a recupero di materia presso terzi)</i>	13.974	7.650	6.098
% Rifiuti avviati a recupero di materia su totale rifiuti trattati	91,6%	89,2%	88,2%

IMPEGNI AMBIZIOSI SULLA PLASTICA CON L'“EU PLASTIC PLEDGE” E IL “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 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 2020 è stato pubblicato il secondo progress report che mostra progressi significativi anche se gli sforzi devono essere sempre più ambiziosi. I dati del Gruppo Hera a fine 2020 mostrano un avanzamento positivo rispetto agli obiettivi, indicando che la traiettoria è quella giusta. L'unica eccezione è rappresentata dalla plastica riciclata, in lieve flessione a causa dell'emergenza sanitaria. Gli stessi obiettivi sono stati presentati nella “EU-wide pledging campaign for the uptake of recycled plastics”, la campagna promossa dalla Commissione Europea per accelerare la diffusione della plastica riciclata.



OBBIETTIVO

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Recupero chimico degli scarti in Pet

Avviare un progetto in partnership per il recupero chimico degli scarti in Pet, attualmente non riciclati meccanicamente

Siglato un accordo tra Aliplast e NextChem per lo sviluppo del riciclo di alcune plastiche rigide. In corso di definizione una nuova partnership che si prevede finalizzata nel 2021

HERA MISURA LA CIRCOLARITÀ

Nel 2019 la Fondazione Ellen MacArthur insieme ad altri partner, tra cui Hera, hanno sviluppato uno strumento digitale per la misurazione delle performance in ambito di economia circolare: **Circulytics V.1**. Lo strumento supporta la transizione di un'azienda verso l'economia circolare, utilizzando un ampio set di indicatori quali-quantitativi.

A marzo 2020, il Gruppo Hera ha effettuato attraverso Hera Luce l'invio a Circulytics V.1 ottenendo una rapporto aziendale su misura contenente la valutazione delle proprie performance di circolarità e opportunità di miglioramento. A ottobre 2020, la Fondazione ha lanciato la nuova release del tool (Circulytics V.2) per il quale nel 2021 Hera Luce prevede di effettuare una nuova submission. Hera Luce già da tempo aveva sviluppato un sistema di valutazione per misurare la circolarità degli impianti di illuminazione pubblica. Questo ha permesso di inserire parametri afferenti all'economia circolare anche nelle offerte di gara.

Nel 2017 aveva anche partecipato al Tavolo di definizione dei Criteri ambientali minimi e oggi rappresenta una best practice nel settore. Il tool di misurazione della circolarità di Hera Luce è in linea con quello sviluppato dalla Fondazione. Sempre nel 2020, il progetto di misurazione della circolarità con lo strumento di Hera Luce è stato esteso a **Hera Servizi Energia** (Hse) e **AcegasApsAmga Servizi Energetici** (Ase), e agli allacciamenti gas e acqua.

SACCHI IN PLASTICA RICICLATA CON ALIPLAST

Ha avuto grande successo il progetto sperimentale di economia circolare, avviato a fine 2019, per incrementare il riutilizzo virtuoso di plastica riciclata nella produzione dei sacchi per la raccolta differenziata dei rifiuti.

Nel corso del 2020 sono state prodotte **1.250 tonnellate di bobine di plastica riciclata** e realizzati circa **26 milioni di sacchi**. Oltre ai numeri, i risultati positivi sono stati: il miglioramento della qualità dei sacchi, l'eliminazione della fornitura da fornitori terzi (e relativi contenziosi) e un miglior servizio offerto agli utenti di Hera. Nel 2021 ci si aspetta di produrre 1.776 tonnellate di bobine (circa +42%), realizzare circa 35 milioni di sacchi in plastica riciclata (+34%) e ottimizzare ogni fase del processo produttivo per potenziare la sostenibilità economica del progetto e perfezionare gli standard di qualità dei prodotti.

Aliplast parteciperà a un progetto congiunto di innovazione il cui scopo è di migliorare l'utilizzo delle risorse, il trattamento e la trasformazione dei rifiuti derivanti da materie plastiche in applicazione a un prodotto definito, il **NexMeter v.2**. Nello specifico, si valuterà la possibilità di verificare quali componenti plastici di cui è costituito il **contatore gas NexMeter v.2** siano sostituibili con materie plastiche riciclate. Tale progetto comprende anche l'analisi delle modalità con le quali saranno eseguiti gli imballaggi dei contatori, nonché lo studio di potenziali metodologie di recupero a fine vita del contatore stesso.



95%
SCORIE RECUPERATE
da termovalorizzatori



CASE STUDY

Con Riciclandino aiutiamo l'ambiente e la scuola
> bs.gruppohera.it

La valutazione e misurazione della "circolarità" in Hera Luce
> bs.gruppohera.it

La valutazione e misurazione della "circolarità" in Hse e Ase
> bs.gruppohera.it

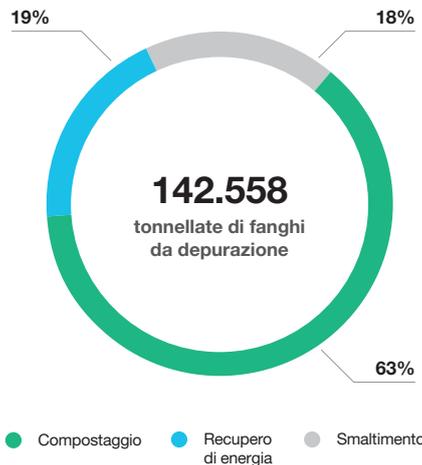
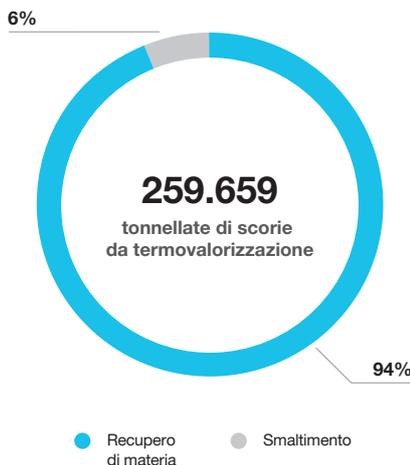
La valutazione e misurazione della "circolarità" ad allacciamenti acqua e gas
> bs.gruppohera.it

Contatori di ultima generazione realizzati con plastica riciclata
> bs.gruppohera.it

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 259.659 tonnellate di scorie, il **95% 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 62,9% ha avuto un reimpiego agronomico indiretto previo compostaggio. Inoltre, nel Triveneto si è conclusa l'installazione della serra solare che riduce del 15% il fango prodotto, mentre nel 2021 è prevista l'installazione di due essiccatori biologici.



L'IMPEGNO PER RIDURRE I CONSUMI DI ACQUA DEI CLIENTI

Il Diario dei consumi, servizio introdotto nel 2019, è stato esteso a più di **145 mila clienti** (pari al 20% del totale), per supportare la riduzione dei consumi domestici. Il progetto sperimentale 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, invece, è stato realizzato il portale "gestione acqua", che consente di monitorare le modalità di utilizzo dell'acqua e di poter valutare strategie di ottimizzazione di processo.

GESTIONE CIRCOLARE DELLA RISORSA IDRICA: -12% DI CONSUMI INTERNI

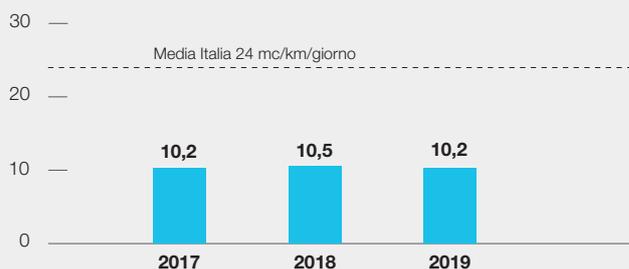
Nel 2018 è stato avviato il progetto water management. L'obiettivo fissato era di ridurre del 10% in quattro anni (rispetto al consuntivo 2017) i consumi di acqua da acquedotto civile e industriale delle unità di business maggiormente "idroesigenti" servite da Hera in Emilia-Romagna.

L'obiettivo delineato nel piano industriale prevede per il 2024 una riduzione del 17% dei volumi idrici utilizzati (rispetto al 2017) e del 25% al 2030. Nel 2020 la riduzione è stata del 12% (circa 1.352.000 metri cubi nel 2020, rispetto a 1.534.000 metri cubi nel 2017).

PERDITE IDRICHE LINEARI: MENO DELLA METÀ DELLA MEDIA NAZIONALE

Relativamente alle perdite idriche, i dati pubblicati da Arera nel 2019 mostrano una perdita di 24 mc/km/giorno in Italia e 14,1 nel territorio del nord-est (dati 2016). Il Gruppo Hera nel 2019 ha registrato una media di 10,2 mc/km/giorno nei propri territori, con performance molto positive in Emilia-Romagna e nelle Marche. Anche il dato relativo alle perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile misurato in percentuale mostra risultati migliori della media italiana, toccando il 30% contro il 43,7% in media della rete nazionale nel 2016 (fonte: Arera, Relazione annuale 2020).

Gruppo Hera (mc/km/giorno)



Mc/km/giorno	2017	2018	2019
Hera	9,1	9,4	9,1
AcegasApsAmga	30,7	28,6	28,0
Marche Multiservizi	6,5	6,6	6,4

OBIETTIVO

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Ridurre i consumi interni di acqua rispetto ai consumi 2017

Ⓔ

15%
RIDUZIONE DEI CONSUMI INTERNI di acqua al 2023

12%
RIDUZIONE DEI CONSUMI INTERNI

17%
RIDUZIONE DEI CONSUMI INTERNI di acqua al 2024 e 25% al 2030

Ridurre i consumi domestici rispetto al 2018 e diffusione del Diario dei consumi

Ⓔ

5%
RIDUZIONE DEI CONSUMI al 2023. 26% dei clienti domestici residenti con Diario dei consumi al 2021

4%
AUMENTO DEI CONSUMI DOMESTICI in conseguenza all'emergenza sanitaria. 20% dei clienti domestici residenti con Diario dei consumi

Acque reflue riutilizzabili

Ⓔ Ⓓ Ⓜ

9%
al 2023

5%
al 2020 (era 3% nel 2019)

9%
al 2024 e 15% al 2030

Riduzione perdite idriche lineari

Ⓔ Ⓓ Ⓜ

-4%
al 2024 e -10% al 2030 rispetto al 2018

Ambito territoriale obiettivi di miglioramento: Ⓔ Emilia-Romagna Ⓓ Triveneto Ⓜ Marche Multiservizi



GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA

IL CONTESTO INTERNAZIONALE



PERCHÉ È IMPORTANTE

Le crescenti pressioni di natura antropica a cui sono sottoposte le risorse idriche, sotto forma di consumi e inquinamento, stanno creando numerose vulnerabilità per la popolazione umana e per l'ambiente. Per limitarne gli effetti, è necessario gestire l'acqua in modo sostenibile, intervenendo in fase di depurazione per promuoverne il riutilizzo e il reintegro negli ecosistemi da cui è stata prelevata. Efficienza e qualità diventano fattori fondamentali, specialmente in uno scenario in cui aumentano allo stesso tempo i consumi e il numero di persone che non ha accesso a un'acqua di qualità.

75%

quota dei fiumi in buono stato ecologico in Italia (Ispra)

160

MC PRO CAPITE
prelievo di acqua per uso potabile annuale in Italia (The European House - Ambrosetti)

29%

famiglie italiane che, nel 2019, non si sono fidate a bere acqua dal rubinetto (Istat)

96%

tasso di conformità dell'acqua potabile ai parametri dettati dalla normativa Arera (Arera)

102

MILIONI DI EURO
investiti dal Mattm nel 2020 per il miglioramento della qualità dei corpi idrici in Italia (Ministero dell'Ambiente)

-17%

riduzione del consumo di bottiglie di plastica raggiungibile garantendo l'accesso a un'acqua di qualità migliore (Parlamento Europeo)

UN'ACQUA POTABILE EUROPEA

La qualità dell'acqua potabile è una priorità per l'UE, che ne regola l'utilizzo attraverso la Direttiva sulla protezione delle acque e tutela l'approvvigionamento con la **Drinking water directive**. Questa è stata approvata dal Parlamento UE a dicembre 2020, integrando un approccio al monitoraggio basato sul rischio, in linea con quello promosso dai **Water safety plans** dell'Oms, e aggiornando gli standard qualitativi con nuovi requisiti minimi in materia di igiene per i materiali che entrano in contatto con l'acqua.

ITALIA: RITARDI NELLA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

Il trattamento delle **acque reflue** è regolato a livello europeo dalla **Direttiva 91/271/CE**. In Italia alcune aree, soprattutto nel Mezzogiorno, manifestano ritardi nell'adeguamento al D.lgs. 152/2006, che prevede sistemi di reti fognarie e trattamento per gli agglomerati con più di duemila abitanti, portando la **media nazionale** di acque reflue **non depurate** a circa il **10%**. Le città metropolitane, per contro, sono un esempio virtuoso, dato che depurano in media più dell'**80%** delle **acque reflue raccolte**.

I PRIMATI INFELICI DELL'ITALIA

L'Italia è il secondo Paese che consuma più acqua potabile a livello domestico in Europa, con 87,9 mc per abitante all'anno contro una media di 50,7 mc. Nonostante la qualità generalmente buona della propria acqua potabile, l'Italia **consuma moltissima acqua in bottiglia**: con 206 litri pro capite all'anno è prima nel Vecchio Continente e **seconda nel mondo**. Inoltre, soprattutto nelle città, si fatica ancora a sfruttare a pieno il potenziale della depurazione.

Percentuale di acque reflue depurate nelle 14 città metropolitane italiane nel 2017 (fonte: Ispra)



GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA

L'IMPEGNO DI HERA
MOL CSV: 121,1 MILIONI DI EURO, 28,8% DEL TOTALE

DA DOVE PRENDIAMO L'ACQUA E COME

Con la gestione del servizio idrico, Hera è presente in 227 comuni per un bacino di utenza di oltre 3,6 milioni di abitanti.

L'acqua per le forniture idriche del Gruppo è prelevata da falde sotterranee, fonti superficiali e in misura minore da sorgenti. Il volume totale dell'acqua immessa in rete nel 2020 è di oltre 409 milioni di metri cubi, in calo rispetto al 2019 (-2,1%).

Il mix delle fonti di approvvigionamento mostra una variazione minima, con una prevalenza dell'acqua di falda (50,5%) seguita dalle acque superficiali (41,7%) e, infine, dalle sorgenti e fonti minori (7,8%).

ACQUA POTABILE GARANTITA DA 637 MILA ANALISI

Per garantire il controllo sulla qualità dell'acqua erogata i laboratori del Gruppo hanno eseguito **636.562** analisi su acque potabili nel corso del 2020. Di queste il 76% 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.



CASE STUDY

Hera, Iren, Smat e A2A insieme per migliorare il servizio idrico integrato
> bs.gruppohera.it

Un sistema intelligente per prevenire inquinamenti nelle reti fognarie
> bs.gruppohera.it

ACQUA DI RUBINETTO PARAGONABILE ALLE ACQUE MINERALI IN COMMERCIO

Anche per il 2020, i dati medi dell'acqua Hera sono confrontabili con quelli delle acque minerali in commercio e si conferma che non sono state concesse deroghe al rispetto dei limiti previsti dal D.Lgs. 31/2001. Dal 2008 i dati medi rilevati per i parametri **pH, durezza, residuo secco a 180°C, cloruro, fluoruro, sodio, nitrato, nitrito e ammonio** sono pubblicati sul sito internet del Gruppo per singolo comune e aggiornati semestralmente. Questi parametri sono ritenuti rappresentativi della qualità dell'acqua potabile distribuita e consentono un confronto con la qualità delle acque imbottigliate in commercio. Dal 2012 l'**etichetta dell'acqua di rubinetto** è presente nelle bollette di Hera e sul sito web.

	Acque minerali (min-max)	Limiti per acqua di rubinetto D.Lgs. 31/2001	Bologna	Ferrara	Forlì-Cesena	Modena	Padova	Pesaro-Urbino	Ravenna	Rimini	Trieste
pH	5,8-8,1	6,5-9,5	7,4	7,5	7,6	7,4	7,7	7,8	7,7	7,5	7,8
Durezza totale (°F)	1-88	50*	28	21	21	34	24	27	20	24	19
Residuo secco a 180° (mg/l)	22-987	1.500*	401	349	329	535	302	389	360	370	236
Sodio (mg/l)	0,3-64	200	23	21	13	56	4	23	24	22	8
Fluoruri (mg/l)	0,03-1	1,5	<0,10	<0,10	<0,10	<0,10	<0,10	0,2	<0,10	<0,10	<0,10
Nitrati (mg/l)	1-9	50	6	6	5	16	14	4	4	5	7
Cloruri (mg/l)	0-74	250	32	32	17	89	8	29	33	21	14

* Valore consigliato.

Confronto effettuato con i dati indicati nelle etichette di 17 acque minerali naturali di larga commercializzazione. I dati relativi all'acqua potabile sono valori medi delle analisi effettuate secondo le frequenze e nei punti di prelievo lungo la rete di distribuzione, come previsto dal piano di controllo e sorveglianza del ciclo idrico.

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

Hera, da sempre, prevede dei 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 saranno elementi che dovranno essere inclusi nella definizione dei **piani di gestione della sicurezza dell'acqua**.

A fine 2020, sono 23 i comuni serviti dal Gruppo per i quali è stato predisposto e inviato all'Istituto Superiore di Sanità un piano di gestione della sicurezza dell'acqua. Gli utenti in queste aree **sono il 12,8% del totale** dei comuni in cui il Gruppo Hera gestisce il servizio acquedotto. Nel 2020 sono stati inviati all'Istituto Superiore di Sanità i piani relativi a 11 zone di fornitura idrica (Modena, Ferrara, Bologna e Ravenna), in attesa di approvazione. È stata ultimata l'analisi dei rischi per altre due zone di fornitura nel modenese e per Pontelagoscuro (Fe), per i quali è previsto l'invio agli Enti nel 2021. In termini di priorità si svilupperanno i piani di gestione per le zone di fornitura più densamente popolate. Alla luce della nuova Direttiva europea 2020/2184, gli Stati membri dovranno recepire gli adeguamenti entro il 2022 ed 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.

	2018	2019	2020
Utenti finali serviti (compresi utenti indiretti) con piano di gestione della sicurezza dell'acqua (inviato a Iss)	92.423	251.086	273.907
Utenze finali servite dal gestore per il servizio acquedotto	2.144.398	2.145.266	2.145.266
% utenti serviti in aree con piano di gestione della sicurezza dell'acqua sul totale degli utenti serviti da acquedotto	4,3%	11,7%	12,8%
Numero di comuni con piano di gestione della sicurezza dell'acqua	8	10	23

OBIETTIVO

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Agglomerati urbani adeguati alla normativa sulla depurazione delle acque reflue

(E) (T) (M)

100%

AGGLOMERATI URBANI

>2.000 Ae adeguati entro il 2021. 247 agglomerati adeguati su 249 gestiti tra 200 e 2.000 Ae entro il 2022

97,6%

AGGLOMERATI URBANI

>2.000 Ae adeguati (erano 97,3% a fine 2019). 174 agglomerati adeguati su 249 gestiti tra 200 e 2.000 Ae

100%

AGGLOMERATI URBANI

>2.000 Ae adeguati entro il 2023. 247 agglomerati adeguati su 249 gestiti tra 200 e 2.000 Ae

Piano di salvaguardia della balneazione di Rimini

(E)

3

INTERVENTI CONCLUSI

entro il 2021. Dieci interventi conclusi a fine 2021 sui 14 del piano

2

INTERVENTI CONCLUSI

per un totale di nove interventi conclusi sui 14 previsti

1

ULTERIORE INTERVENTO CONCLUSO

portando così a dieci gli interventi conclusi a fine 2021 sui 14 del piano

Piani di gestione della sicurezza dell'acqua potabile

(E) (T) (M)

77%

UTENTI SERVITI

in aree con piano di gestione della sicurezza dell'acqua al 2024 (100% al 2030)

LA COPERTURA DEI SERVIZI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA

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

Nel 2020 il Gruppo Hera ha gestito il servizio di fognatura e depurazione in 227 comuni (di cui 47 con Marche Multiservizi e 16 con AcegasApsAmga), garantendo una copertura del **servizio di fognatura** dell'87,6% e dell'86,4% per quello di **depurazione** rispetto al fabbisogno del territorio (Abitanti equivalenti).

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 dal piano alla sua origine, 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**. 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 dell'abitato, intervenendo sulla mitigazione del rischio idraulico.

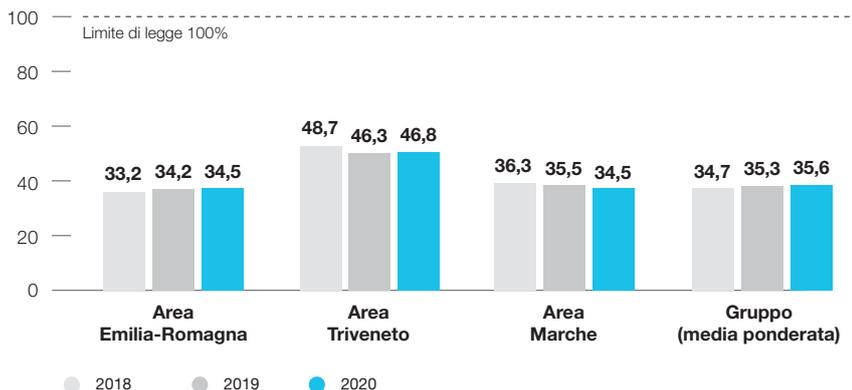
Sono nove gli interventi completati a fine 2020; diventeranno dieci nel 2021.

A tutto il 2020, si sono già liberati dai divieti di balneazione **5.584 metri di spiaggia** (pari a più del 50% del litorale cittadino). L'intervento previsto per il 2021 porterà a una considerevole riduzione del numero di aperture degli scarichi a mare Ausa e Colonnella I.



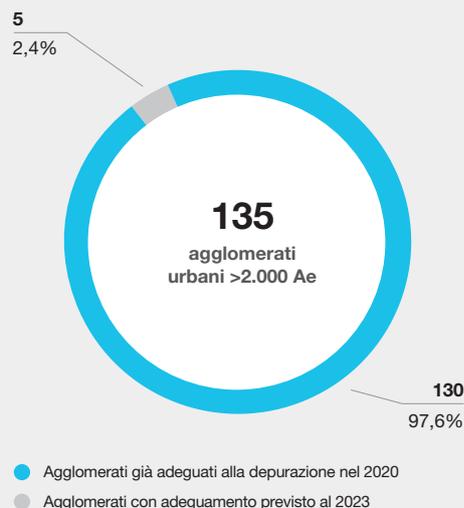
QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA RISPETTO AI LIMITI DI LEGGE

Il 99,6% delle 10.186 analisi svolte nel 2020 negli impianti di depurazione del Gruppo è conforme ai limiti di legge. L'indicatore sull'efficienza di rimozione delle principali sostanze inquinanti è pari al 25,6% rappresentando una situazione molto soddisfacente, con ottime percentuali di controlli conformi rispetto al totale dei monitoraggi.



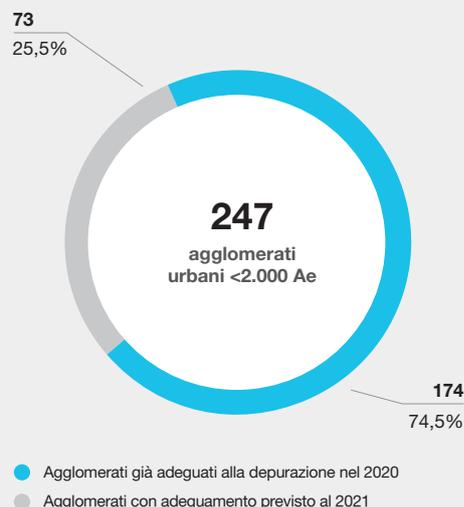
LA PRIORITÀ È ADEGUARE LA DEPURAZIONE

Gli agglomerati urbani con più di duemila abitanti equivalenti che rispettano la normativa sulla depurazione sono 130 su 135, in questi risiedono il 97,6% degli abitanti serviti (100% in Emilia-Romagna e Triveneto), ed entro il 2023 saranno il 100%. Nel 2020 sono stati completati gli interventi per il raggiungimento della conformità dell'agglomerato di Urbino, che risolvono l'infrazione comunitaria.



L'ADEGUAMENTO DEGLI AGGLOMERATI INFERIORI A DUEMILA ABITANTI

Gli agglomerati con meno di duemila abitanti equivalenti sono 249 (di cui 174 adeguati). Nel 2020 ne sono stati adeguati tre nelle province di Ferrara, Rimini e Ravenna. Nel Triveneto gli agglomerati sono 37, di cui 35 già adeguati. Al 2021 gli agglomerati adeguati saranno 247 su 249 (99,2%).





TUTELA DELL'ARIA, DEL SUOLO E DELLA BIODIVERSITÀ

IL CONTESTO INTERNAZIONALE



PERCHÉ È IMPORTANTE

L'insostenibilità del percorso di crescita economica degli ultimi 50 anni ha innescato una perdita irreversibile della biodiversità intesa come varietà di geni, specie ed ecosistemi, compromettendo i benefici che essa garantisce. L'inquinamento dell'aria, del suolo e quello luminoso sono tra le cause di questa alterazione e necessitano di essere mitigati per evitare l'ulteriore impoverimento del Pianeta. Per farlo, l'UE stima che sarà necessario tutelare attraverso norme specifiche almeno un terzo della superficie terrestre e di quella marittima europea entro il 2030.

16

ETTARI AL GIORNO

la velocità con cui avanza il consumo del suolo in Italia (Ispra)

36%

degli habitat europei è in stato "cattivo" mentre solo il 15% è in stato "buono" (Eea)

58

i siti inquinati in Italia dichiarati "di interesse nazionale" (Ispra)

7%

la percentuale del consumo di suolo in Italia al 2019, quasi triplicato rispetto agli anni '50 (Ispra)

26

i capoluoghi di provincia che nel 2019 hanno superato i limiti giornalieri previsti per il PM₁₀ nell'aria (Legambiente)

**FINO A
10.550**

MILIARDI DI EURO
il costo annuo del degrado del suolo per l'UE tra il 1997 e il 2011 (Ocse)

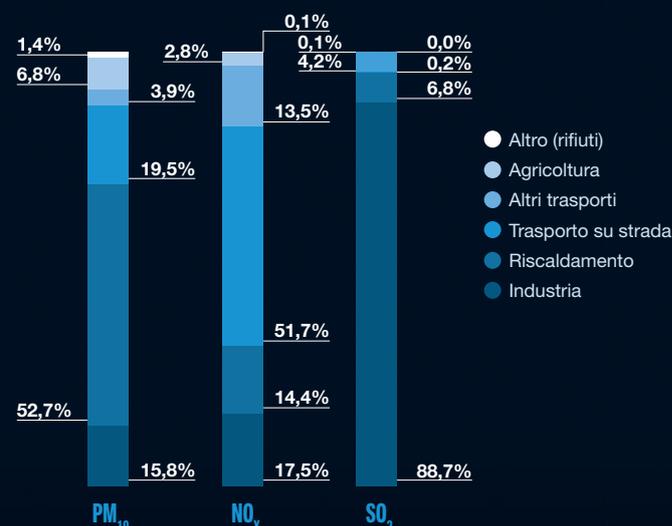
GRANDI DIFFERENZE TERRITORIALI NEL CONSUMO DI SUOLO

La **Strategia nazionale per lo sviluppo sostenibile** del 2017 ha posto come obiettivo l'azzeramento del consumo di suolo al 2050. Pur registrando un importante rallentamento negli ultimi anni, il consumo di suolo in Italia ha continuato a crescere, passando dal 2,7% degli anni Cinquanta, al 7,10% del 2019.

TROPPO INQUINAMENTO E SCARSA QUALITÀ DELL'ARIA

Nel 2013, l'Unione Europea ha adottato il pacchetto "Aria pulita", una serie di proposte volte a ridurre l'inquinamento atmosferico entro il 2030 con effetti visibili ma non del tutto soddisfacenti anche in Italia. Nonostante negli ultimi dieci anni i capoluoghi che hanno superato le soglie previste da queste norme si siano ridotti da 62 a 26, sono stati aperti due processi d'infrazione ai danni dell'Italia: nel 2018 per il superamento del limite di PM₁₀ e nel 2019 per l'NO₂.

Traffico e riscaldamento sono i principali responsabili delle emissioni PM₁₀ e NO_x (fonte: Legambiente su dati Ispra)



UN'EUROPA ATTENTA ALLA BIODIVERSITÀ

L'impatto delle attività umane sul pianeta ha portato gli scienziati a definire una nuova epoca geologica: l'antropocene. Per mitigare le conseguenze delle attività antropiche sugli ecosistemi, l'Unione Europea ha introdotto la nuova **Strategia per la biodiversità al 2030**, un caposaldo del Green Deal che pone obiettivi ambiziosi, tra cui proteggere 1/3 del suolo e dei mari europei e dimezzare l'uso dei pesticidi chimici.

TUTELA DELL'ARIA, DEL SUOLO E DELLA BIODIVERSITÀ

L'IMPEGNO DI HERA
MOL CSV: 8,2 MILIONI DI EURO, 2,0% DEL TOTALE

HERA PER LA MOBILITÀ ELETTRICA

Nel 2020 Hera ha proseguito lo sviluppo della rete infrastrutturale di **colonnine di ricarica elettrica** attraverso la posa di 61 stazioni di ricarica pubbliche, per un totale di **104 colonnine pubbliche oggi installate** nei territori serviti. L'obiettivo è di superare le 300 unità entro il 2024.

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 state vendute oltre 300 stazioni di ricarica private, per un totale di **469 unità** vendute.

Tra le soluzioni rivolte ai privati, nel 2020 è stata lanciata un'offerta che riguarda diverse tipologie di **biciclette elettriche** da città, da trekking e pieghevoli, che ha riscontrato successo immediato con **oltre 500 e-bikes ordinate in un solo semestre**.

MEZZI A MINOR IMPATTO AMBIENTALE IN HERA E NELLA CATENA DI FORNITURA

La strategia aziendale è la razionalizzazione dell'utilizzo dei mezzi, favorendo l'acquisto di quelli alimentati a carburanti di minore impatto ambientale e tecnologicamente avanzati. Nel 2020 nel Gruppo sono presenti 4.006 mezzi, di cui il **21,2% a metano, gpl o elettrici**. I mezzi di più recente immatricolazione (Euro 4, 5 e 6) sono il 90% del totale (erano l'84% nel 2019). L'impegno di Hera si ripercuote anche nei **criteri di scelta dei fornitori**, premiando quelli più virtuosi in tal senso: al 2020 il 13% dei loro mezzi è alimentato con carburante a minor impatto ambientale e l'80% è di tipo Euro 4, 5 o 6.

OBBIETTIVO

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Infrastrutture pubbliche per la mobilità elettrica nelle città

Ⓔ Ⓙ Ⓜ

270
INFRASTRUTTURE PUBBLICHE installate al 2023

104
INFRASTRUTTURE PUBBLICHE installate (61 nel corso dell'anno, erano 43 a fine 2019)

>300
INFRASTRUTTURE PUBBLICHE installate al 2024

Volumetria servita dal teleriscaldamento

Ⓔ

+13%
DELLA VOLUMETRIA servita dal teleriscaldamento al 2023 rispetto al 2018. A Ferrara attuare soluzioni impiantistiche per produrre +20% di energia geotermica al 2023 (rispetto alla media 2016-19)

+2,5%
DELLA VOLUMETRIA servita dal teleriscaldamento rispetto al 2018. A Ferrara, realizzati interventi per un migliore sfruttamento della geotermia

+13%
DELLA VOLUMETRIA servita dal teleriscaldamento al 2024 rispetto al 2019. A Bologna, proseguire la progettazione dell'intervento di interconnessione Caab/Pilastro e Sede S. Giacomo per la riduzione delle emissioni di CO₂ e NO_x

Riutilizzo di suolo in progettazione, realizzazione e potenziamento delle infrastrutture

Ⓔ

450
MILA METRI QUADRATI DI SUOLO riutilizzato tra il 2020 e il 2023 (73% del suolo totale coinvolto)

278
MILA METRI QUADRATI DI SUOLO riutilizzato (pari all'87% del suolo complessivamente utilizzato)

256
MILA METRI QUADRATI DI SUOLO riutilizzato tra il 2021 e il 2024 (66% del suolo totale coinvolto)

Ambito territoriale obiettivi di miglioramento: Ⓔ Emilia-Romagna Ⓙ Triveneto Ⓜ Marche Multiservizi

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

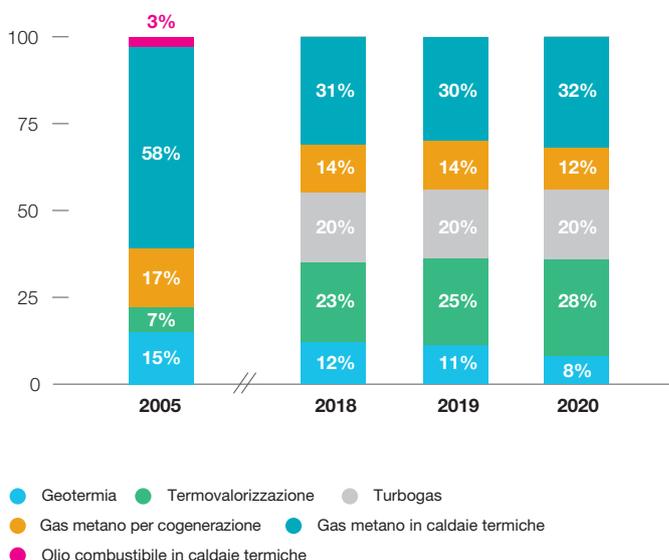
Il servizio di **teleriscaldamento** fornisce una risposta ai problemi di inquinamento dell'aria perché costituisce una forma di **produzione centralizzata ad alta efficienza**, sfruttando energia rinnovabile o energia di recupero da altri processi, per fornire ai clienti il calore necessario al riscaldamento domestico e per acqua calda sanitaria, con **bassissime emissioni di inquinanti** rispetto alle caldaie tradizionali domestiche o condominiali.

Nel 2020 grazie al teleriscaldamento sono state **risparmiate oltre 200 tonnellate di NO_x e di SO_x, circa 29 mila Tep e oltre 103 mila tonnellate di CO₂**, dati in diminuzione rispetto al 2019 a causa di un minore immesso termico e alla consistente minor produzione di energia elettrica.

Il minor immesso termico è conseguenza delle temperature invernali più miti e del minore fabbisogno durante il periodo di emergenza sanitaria, mentre la minor produzione di energia elettrica deriva da alcuni problemi tecnici e guasti accidentali che hanno subito alcune centrali di cogenerazione, e delle relative manutenzioni straordinarie necessarie.

... A BENEFICIO DELL'AMBIENTE

Tra le fonti utilizzate per il teleriscaldamento, la quota di energia termica prodotta con caldaie a gas è stata ridotta di 26 punti percentuali in 15 anni.



A IMOLA UNA CENTRALE ALL'AVANGUARDIA

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 che ha reso la città indipendente dal punto di vista energetico. Anche nel 2020, le emissioni specifiche assolute della centrale di cogenerazione si mantengono su **livelli estremamente bassi**. I dati giornalieri, monitorati in continuo, sono consultabili sul sito di Gruppo.

mg/Nmc	Valore limite nazionale	Valore limite autorizzato	2018	2019	2020
Ossido di azoto	60	14,5	10,0	9,0	8,8
Monossido di carbonio	50	9,5	2,2	2,1	2,1
Slip di ammoniaca	non previsto	2	0,45	0,38	0,25
Polveri sottili totali	non previsto	4	0,01	0,01	0,01
PM10	non previsto	1	<0,04	0,01	<0,01

I limiti alle emissioni autorizzate fanno riferimento al Decreto di pronuncia di compatibilità ambientale rilasciato dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare Dec/Das/2006/00142 del 15/02/06 (solo NO_x, CO e NH3) e all'Autorizzazione Integrata Ambientale della Provincia di Bologna del 11/04/07 prot. n. 124043 e successive modifiche intervenute. I valori corrispondono ai valori medi misurati in continuo (per le PM10 i valori corrispondono alla media delle otto analisi svolte). I valori limite nazionali corrispondono alla media oraria (a eccezione delle PM10), mentre i valori limite autorizzati corrispondono alla media giornaliera.

TERMOVALORIZZATORI: EMISSIONI AL MINIMO

Grazie a sistemi di depurazione fumi e di controllo del processo e delle emissioni, i termovalorizzatori del Gruppo Hera raggiungono elevati standard di prestazione. Anche nel 2020 le concentrazioni delle emissioni in atmosfera dei parametri monitorati in continuo sono state mediamente pari al **13,8% dei limiti di legge**, risultando **inferiori dell'86,2% rispetto al limite consentito**. 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 2020 livelli emissivi **estremamente inferiori al limite di legge** (da -96,7% a -99,3%).

Entro il 2024 è in programma l'ammodernamento dei termovalorizzatori di Padova e Trieste, che doterà i due impianti di migliori e più innovativi sistemi di depurazione fumi per ridurre ulteriormente l'impatto ambientale.

RIUTILIZZO DI SUOLO NELLE PROGETTAZIONI DI GRUPPO

Nelle proprie progettazioni il Gruppo Hera individua, fin dalle analisi preliminari, soluzioni tecniche 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 l'anno precedente, nel 2020 le opere di rete e di impianti concluse hanno previsto un **utilizzo di suolo** per oltre 320 mila mq, di cui circa l'**87%** ha riguardato suolo già occupato da infrastrutture esistenti (circa 278 mila mq).

Nel periodo 2021-2024 si stima di riutilizzare circa 256 mila mq di suolo nella progettazione di infrastrutture, ovvero il **66% del suolo totale coinvolto** da nuove progettazioni.

HERA PER LA BIODIVERSITÀ

In tema di protezione e conservazione degli habitat e delle specie selvatiche, l'UE ha emanato due dispositivi normativi (Direttiva 409/79 - "Direttiva Uccelli" e Direttiva 43/92 - "Direttiva Habitat") che hanno creato una rete ecologica coerente di spazi protetti dislocati nel territorio dell'Unione, denominata **Natura 2000**.

I due maggiori impianti di captazione della provincia di Ferrara, Pontelagoscuro e Stellata, sono situati sul fiume Po all'interno della zona di protezione speciale denominata "Fiume Po da Stellata a Mesola e Cavo napoleonico". Il depuratore a Marina di Ravenna (Ra) si colloca all'interno del sito di interesse comunitario denominato "Piallassa Piombone" e scarica i reflui depurati all'interno della zona di protezione speciale "Piallassa Baiona". A salvaguardia della biodiversità, il Gruppo Hera esegue test di tossicità acuta sugli impianti di depurazione.

278
MILA MQ DI SUOLO
RIUTILIZZATO
per opere di rete
e impianti, l'87%
del totale

-99%
DEI LIMITI PM₁₀
nella centrale
di cogenerazione
di Imola

-86%
DEI LIMITI
DI LEGGE
emissioni dei
termovalorizzatori



CASE STUDY

Più alberi in città
grazie alle stazioni
ecologiche di Hera
> bs.gruppohera.it

HERAMBIENTE: A POZZILLI AL VIA IL BIOMONITORAGGIO DELLE API

Herambiente ha avviato un progetto di **biomonitoraggio** innovativo che si affida alle api (in qualità di bioindicatori) per valutare lo stato di qualità dell'ambiente: questi insetti, particolarmente sensibili ai cambiamenti ambientali causati da agenti inquinanti, sono in grado di segnalare precocemente l'insorgere di **eventuali squilibri per la biodiversità, per l'ecosistema e per la salute umana** in generale, permettendo così di pianificare tempestivamente azioni correttive.

Nella primavera 2020 sono state installate tre arnie all'interno del perimetro dell'impianto di termovalorizzazione di Pozzilli (Is), per monitorare l'area dalla zona est della Piana di Venafro, dove, oltre al termovalorizzatore, sono presenti industrie del settore chimico, aziende sanitarie private, cantieri edili abbandonati e piccoli centri agricoli abitati. Il progetto **Capiamo** prevede due campagne di campionamento e analisi annuali sulla popolazione delle api e sui loro prodotti. I campioni raccolti dagli alveari (api, miele e cera) sono sottoposti ad analisi chimiche presso laboratori accreditati. Le informazioni ottenute permettono di conoscere e quantificare gli eventuali effetti dell'impatto delle attività dell'uomo sull'ambiente. I primi risultati ottenuti fino a ora, che saranno oggetto di ulteriori approfondimenti, mostrano uno **stato di qualità ambientale complessivamente buono**, che non evidenzia un'incidenza significativa da parte del termovalorizzatore.





IL VALORE CONDIVISO

ABILITARE LA RESILIENZA E INNOVARE



65% VALORE DELLE FORNITURE LOCALI
(740 milioni di euro nel 2020)

CLIENTI ISCRITTI
AI SERVIZI ON-LINE



28,7%

8.842 LAVORATORI

l'indotto occupazione generato
da Hera nel 2020

44% LAVORATORI

con digital proficiency
(% su totale dei lavoratori)

93 MILA STUDENTI

coinvolti in attività
di educazione ambientale



864 PERSONE SVANTAGGIATE

inserite al lavoro grazie alle forniture da
cooperative sociali per 67,1 milioni di euro



CORPORATE DIGITAL RESPONSIBILITY

avviata una nuova modalità
di rendicontazione dei progetti
di trasformazione digitale

86



MILIONI DI EURO

INVESTIMENTI

in innovazione in tre ambiti:
transizione energetica,
economia circolare
e trasformazione digitale



77%

LAVORATORI

coinvolti nello smart
working a fine 2020
(esclusi gli operai)

OBIETTIVI

RISULTATI

TARGET FUTURI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Diffusione dell'innovazione e digitalizzazione

45%

CLIENTI CON BOLLETTA ELETTRONICA

34% clienti iscritti ai servizi on-line al 2023. Promuovere nelle scuole il progetto Digi e lode

Ⓔ Ⓙ Ⓜ



34,3%

CLIENTI CON BOLLETTA ELETTRONICA

28,7% clienti iscritti ai servizi on-line nel 2020. Avviata la quarta edizione di Digi e lode



49%

CLIENTI CON BOLLETTA ELETTRONICA

44% clienti con servizi on-line al 2024. Nuova campagna di riforestazione per la digitalizzazione



INNOVAZIONE PER L'ECONOMIA CIRCOLARE E LA TRANSIZIONE ENERGETICA

proseguire con la produzione sperimentale di bioplastica e la realizzazione di un impianto prototipo power-to-gas

Ⓔ

SVILUPPATO IL PROCESSO DI RECUPERO E PURIFICAZIONE DEL BIOPOLIMERO

e avvio impianto pilota nel 2021. Ideato un impianto power-to-gas per valutare gli impatti delle richieste autorizzative (nel 2021) in seguito a nuove delibere Arera



PROSEGUIRE LA REALIZZAZIONE DI PROGETTI DI DATA ANALYTICS E INTELLIGENZA ARTIFICIALE

a supporto di economia circolare e transizione energetica. Proseguire nello sviluppo di un sistema integrato per progetti e iniziative di trasformazione digitale (Corporate digital responsibility)

Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze

CONTINUARE A PREVEDERE LA CLAUSOLA SOCIALE

a garanzia dell'occupazione negli appalti di pronto intervento reti e di servizi correlati alla gestione cliente

Ⓔ Ⓙ Ⓜ

PREVISTA LA CLAUSOLA SOCIALE

a garanzia dell'occupazione in 13 gare, tra le più rilevanti



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)

PROSEGUIRE NELL'ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE SULLA VALORIZZAZIONE DELLE DIVERSITÀ E SULL'INCLUSIONE

con eventi e iniziative formative

Ⓔ Ⓙ

ORGANIZZATI INCONTRI ON-LINE

interni ed esterni dedicati ai temi degli stereotipi di genere, dell'inclusione e del rispetto



PROSEGUIRE NELL'ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE SULLA VALORIZZAZIONE DELLE DIVERSITÀ E SULL'INCLUSIONE

con eventi e iniziative (linguaggio inclusivo e tematiche Stem)

Resilienza e adattamento

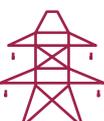
PIANO DI RESILIENZA DELLE RETI ELETTRICHE

proseguire la realizzazione a Modena di altri otto interventi nel 2020, che si aggiungono ai due realizzati nel 2019 (su un totale di 54 interventi)

Ⓔ

PIANO DI RESILIENZA DELLE RETI ELETTRICHE

proseguita la realizzazione a Modena di sette interventi realizzati, per un totale di nove interventi realizzati sui 54 previsti



RESILIENZA DELLE RETI ELETTRICHE

- realizzare nel 2021 ulteriori 13 interventi (22 km la rete adeguata, pari al 33% del piano complessivo di resilienza energia elettrica);
- realizzare nel 2021 la cabina primaria Modena Est

RESILIENZA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

- iniziative innovative di ricerca delle perdite della rete idrica;
- interventi di ottimizzazione dei prelievi, interconnessione della rete, potenziamento delle fonti;
- sviluppo di un sistema di monitoraggio e previsione della disponibilità idrica e dello stato di emergenza



Ambito territoriale obiettivi di miglioramento: Ⓔ Emilia-Romagna Ⓙ Triveneto Ⓜ Marche Multiservizi

✓ Risultato raggiunto o in linea con la programmazione - Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su bs.gruppohera.it



INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

IL CONTESTO INTERNAZIONALE



PERCHÉ È IMPORTANTE

Secondo il World Economic Forum, la digitalizzazione potrebbe contribuire all'economia globale per cento trilioni di dollari nei prossimi dieci anni. In Europa, la transizione digitale porterà al consolidamento del mercato unico digitale generando 415 miliardi di euro l'anno e oltre un milione di posti di lavoro entro il 2025. L'impatto di tale trasformazione produce cambiamenti radicali anche nel tessuto sociale e nelle istituzioni. Per questo, l'acceleratore digitale può alimentare la spinta all'innovazione delle aziende, portandole a utilizzare dati, competenze e strumenti in modo responsabile sia dal punto di vista sociale, che economico e tecnologico (Corporate digital responsibility).

25

ESIMA posizione dell'Italia tra i 28 Paesi dell'UE in materia di innovazione e digitalizzazione nel 2020 (Commissione Europea)

42%

italiani che possiedono competenze digitali di base, specchio di un paese analogico (Istat)

5.000

AL GIORNO numero di cyberattacchi rilevati a livello globale nel corso del 2020 (Corriere della Sera)

120

MILIARDI DI DOLLARI spesa delle aziende in cybersecurity a livello globale nel 2019 (Cybersecurity National Lab)

1/5

DELLE PMI in Europa è altamente digitalizzata (Commissione Europea)

7

MILIARDI DI EURO investimenti previsti dal nuovo piano nazionale Transizione 4.0 (Mise)

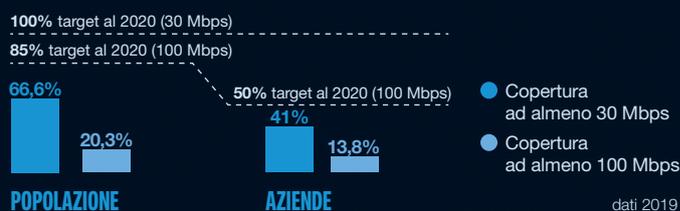
LA SFIDA DIGITALE DELLA CYBERSECURITY

La transizione digitale avrà impatti significativi sui processi aziendali, uno di questi è l'aumento dei cyber attacchi. Il Global risk report (2020), infatti, li posiziona all'ottavo posto della sua classifica dei rischi per portata degli impatti a livello globale. In questo contesto le stime di crescita, entro il 2023, della spesa in cyber sicurezza si aggirano intorno ai 250 miliardi di euro, mentre quelle relative ai danni raggiungono circa i seimila miliardi di dollari l'anno, entro la fine del 2021.

L'IMPEGNO DIGITALE ITALIANO

Nel 2019 è stato istituito il Ministero per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione, firmatario della nuova **Strategia Italia 2025** per trasformare strutturalmente il Paese in ottica innovativa e digitale. Inoltre, nel 2020, il Mise ha approvato il nuovo piano **Transizione 4.0** con l'obiettivo di rinnovare gli impegni già contenuti nell'Agenda Digitale e promuovere la partecipazione delle Pmi al processo di transizione, investendo sette miliardi di euro nell'innovazione e nella ricerca 4.0.

Le difficoltà dell'Italia nel raggiungere i target di diffusione della banda larga fissati dall'Agenda Digitale italiana (fonte: Istat e MiSE)



Indice di innovazione per i Paesi membri dell'Unione Europea (fonte: Commissione Europea)



ITALIA E INNOVAZIONE: UN "MODERATO" PASSO IN AVANTI

In materia di innovazione e di investimenti in R&S, tra i Paesi europei l'Italia si qualifica come "innovatore moderato". Tra il 2012 e il 2019, l'indice che misura il grado d'innovazione nei settori produttivi e dei servizi in Europa (Desi), è cresciuto di oltre 11 punti percentuali, spinto dall'aumento delle innovazioni tecnologiche, dalla crescita del capitale intellettuale e dalla ricerca – dimensioni in cui spicca soprattutto la competitività delle Pmi del Paese.

INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

L'IMPEGNO DI HERA
MOL CSV: 36,4 MILIONI DI EURO, 8,7% DEL TOTALE

INNOVAZIONE IN TRE AMBITI PER CREARE VALORE CONDIVISO

L'innovazione è un elemento centrale nella strategia del Gruppo. Nel corso del 2020, è stata elaborata una **nuova declinazione** del concetto d'innovazione che ha rinnovato il sistema di classificazione dei progetti in **tre ambiti**:

- **transizione energetica** per il passaggio dall'utilizzo di fonti energetiche di derivazione fossile, all'uso di fonti più efficienti e rinnovabili;
- **economia circolare** volta alla sostenibilità ambientale, alla valorizzazione della materia e alla massimizzazione del recupero di rifiuti o scarti;
- **trasformazione digitale** volta all'implementazione di nuove tecnologie per la digitaliz-

zazione, l'automazione e la flessibilità dei processi, la valorizzazione e l'utilizzo dei dati.

Nel 2020, il Gruppo Hera ha investito circa 86 milioni di euro (+10% rispetto al 2019) in innovazione e digitalizzazione.



86
MILIONI DI EURO

investimenti nei tre ambiti dell'innovazione: transizione energetica, economia circolare e trasformazione digitale



28,7%
CLIENTI ISCRITTI ai servizi on-line

OBIETTIVO

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Proseguire nella ricerca di innovazione per l'economia circolare e la transizione energetica

Ⓔ

Proseguire nella produzione sperimentale di bioplastica da frazioni organiche e realizzare un impianto prototipo power-to-gas

Sviluppato il processo di recupero e purificazione del biopolimero che sarà analizzato nel 2021 ai fini dell'avvio di un impianto pilota. Progettato il layout di un impianto power-to-gas

Proseguire nella ricerca di innovazione per l'economia circolare e la transizione energetica

Garantire la sicurezza informatica

Ⓔ Ⓙ Ⓜ

Attivare nuove soluzioni di prevenzione e protezione dalle intrusioni digitali. Realizzare nuove campagne di sensibilizzazione e formazione ai lavoratori

Predisposto un framework di sicurezza per il monitoraggio centralizzato dei dispositivi, formazione e-learning e simulazioni di attacchi informatici

Attivare soluzioni per il monitoraggio di sicurezza delle infrastrutture informatiche relative agli impianti industriali. Proseguire le attività di sensibilizzazione e formazione ai lavoratori

Aumentare i clienti con bolletta elettronica e iscritti ai servizi on-line

Ⓔ Ⓙ Ⓜ

45%
DEI CLIENTI

con bolletta elettronica e 34% iscritti ai servizi on-line al 2023. Promuovere la digitalizzazione anche attraverso Digi e Iode

34,3%
CLIENTI

con bolletta elettronica e 28,7% iscritti ai servizi on-line. Avviata la quarta edizione di Digi e Iode

49%
CLIENTI

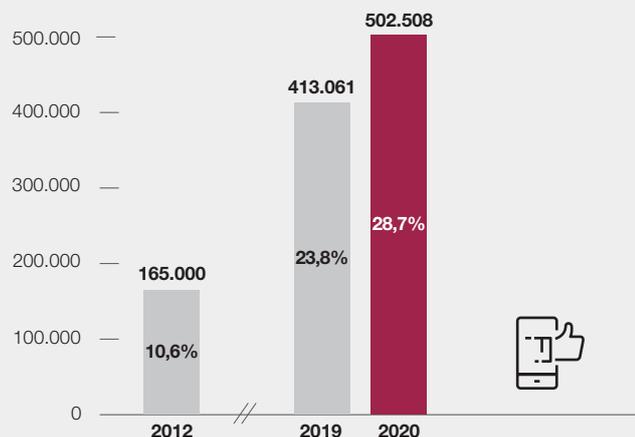
con bolletta elettronica e 44% iscritti ai servizi on-line al 2024. Promuovere la digitalizzazione della bolletta con una rinnovata campagna di riforestazione

HERA E I PROPRI CLIENTI INSIEME PER LA DIGITALIZZAZIONE

Prosegue il percorso di Hera per rendere sempre più digitali i clienti con le applicazioni per tablet e smartphone (Rifiutologo, Acquologo e MyHera), l'aggiornamento dei servizi on-line e l'attivazione di nuovi canali di contatto. Nel 2020 i servizi on-line e l'app MyHera hanno saputo assorbire il forte impatto dovuto al maggior utilizzo da parte dei clienti che ha superato i 200 mila accessi mensili.

SERVIZI ON-LINE APPREZZATI...

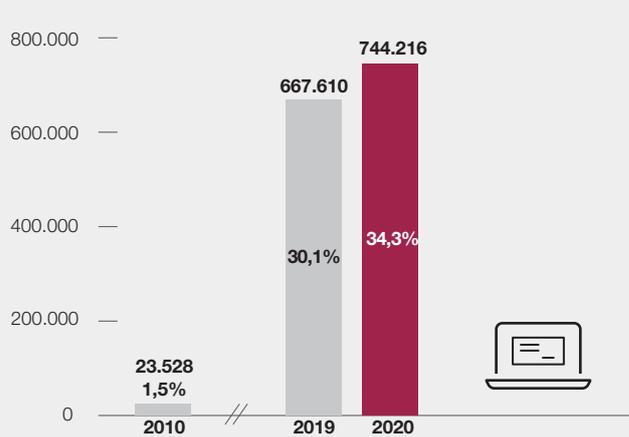
Nel 2020 il 28,7% dei clienti di Hera ha deciso di utilizzare i servizi on-line (+22% rispetto al 2019).



% sul totale dei clienti (dati riferiti a Hera Comm).

... IN CRESCITA LA BOLLETTA ELETTRONICA

Il 34,3% dei clienti riceve la bolletta via email mentre quella stampata utilizza carta 100% riciclata.



% sul totale dei clienti (dati riferiti a Hera Comm).

LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE DIGITALI DEI DIPENDENTI

Avviato nel 2017, il percorso di change management sui temi della trasformazione digitale, prosegue e si arricchisce sulle direttrici di digitalizzazione, data analytics e smart working. Il progetto **Her@futura 2020**, orientato allo sviluppo di strumenti e competenze per i dipendenti, prevede numerose iniziative tra cui webinar, partecipazione a progetti con workshop e action learning e la costituzione di una **rete di supporto alla digitalizzazione**, composta da 28 guide e oltre mille tutor.

Dalla survey Her@futura 2020 è emerso che il 44% dei lavoratori è digital proficient, inteso come in pieno possesso delle competenze soft digitali.

Il 2020 è stato anche l'anno in cui il Gruppo si è focalizzato sulla **Community data analytics** che a fine anno conta 320 iscritti occupati in 13 società del Gruppo, provenienti da 33 ambiti di business differenti.

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

In linea con gli impegni italiani inquadrati dall'Agenda Digitale italiana 2014-2020, Acantho, società del Gruppo Hera, negli ultimi 15 anni ha sviluppato una rete a banda ultra-larga in fibra ottica di circa 4.200 chilometri, offrendo servizi di telecomunicazione di nuova generazione nelle principali città del territorio dell'Emilia-Romagna e del Triveneto. Acantho porta la connettività in banda ultra-larga a 15 mila imprese, garantendo una **copertura pari al 54% delle aziende** censite con fibra. Tra i vari servizi offerti si trovano anche quelli per le smart city del territorio, come wi-fi pubblico, smart security e segnaletica digitale.

Nel 2020 sono stati avviati i progetti di potenziamento della rete (anche in corrispondenza dell'emergenza sanitaria) e Acantho ha esteso la copertura commerciale a due nuove zone in digital divide (Bologna e Forlì-Cesena).

In totale, sono **37 le zone in digital divide coperte commercialmente** da Acantho.

AUMENTARE LA RESILIENZA AGLI ATTACCHI INFORMATICI

Gli attacchi informatici di e-mail phishing nei primi sei mesi del 2020 sono aumentati del 600% in tutto il mondo. È evidente quanto questi comportino alti rischi per le persone e l'economia. Per far fronte a questi scenari, Hera ha adottato un **nuovo paradigma di cybersecurity**.

In continuità con gli anni precedenti, gli ambiti di intervento su cui il Gruppo si è concentrato sono stati la protezione dei dispositivi, degli utenti, delle identità digitali e delle infrastrutture. Sono nove le principali iniziative realizzate nel 2020 e altre quattro quelle previste nel 2021.



IL CONTRIBUTO DEL GRUPPO PER UNA TRASFORMAZIONE DIGITALE RESPONSABILE

La digitalizzazione è un fenomeno complesso che ha trasformato a una velocità esponenziale il modo in cui viviamo e lavoriamo. La sostenibilità è un elemento sempre più urgente e strategico per affrontare il futuro, in grado di influenzare le scelte di business delle imprese. Con l'obiettivo di trovare un punto di contatto forte tra questi due ambiti, nel 2020 il Gruppo ha avviato una riflessione interna sul concetto di **Corporate digital responsibility**, definita come l'insieme di pratiche e comportamenti che aiutano un'organizzazione a utilizzare i dati e le tecnologie digitali in maniera etica e responsabile secondo quattro dimensioni:

- **sociale**, assicurare la privacy dei dati, superare il digital divide e garantire salute e sicurezza attraverso le tecnologie digitali;
- **ambientale**, riciclare i prodotti tecnologici, sviluppare soluzioni digitali a sostegno della neutralità di carbonio e della rigenerazione delle risorse, e utilizzare energia carbon neutral per alimentare i servizi e le tecnologie digitali;
- **economica**, gestire gli impatti sull'occupazione e condividere con gli stakeholder i benefici derivanti dai processi di efficientamento;
- **tecnologica**, garantire la sicurezza informatica e l'uso responsabile degli strumenti tecnologici.

Il nuovo framework ha come obiettivo principale quello di rendicontare i contributi dei singoli progetti per una trasformazione digitale responsabile. A tendere, esso potrà rispondere anche a **obiettivi strategici**, fornendo un supporto per la definizione di nuovi progetti.

Principali progetti	Ambiti dell'innovazione	Dimensioni della Corporate digital responsibility
Dashboard PUNTOnet board: cruscotto per l'analisi di indicatori di sostenibilità e fornitura di servizi smart	  	  
Green Loyalty: incentivazione dei comportamenti virtuosi e diffusione di obiettivi di sostenibilità	  	  
Isole multiservizio smart per l'ottimizzazione dei servizi alla città	 	  
HergoAmbiente: sistema informatico innovativo per la gestione integrata dei servizi ambientali	 	   
HergoReti: piattaforma per la gestione dell'attività sul campo dei sistemi a rete		 
Robotic and intelligent process automation e piattaforme di intelligenza artificiale per il riconoscimento testi		  



30 progetti di trasformazione digitale rendicontati nel bilancio. Ulteriori informazioni su bs.gruppohera.it



CASE STUDY

Virtual Factory, 13 team che producono innovazione

> bs.gruppohera.it

Il Rifiutologo, una app per fare la raccolta differenziata e non solo: circa 300 mila cittadini la usano!

> bs.gruppohera.it

Con l'Acquologo tutto il servizio idrico a portata di smartphone

> bs.gruppohera.it

MyHera: i servizi di Hera in una app

> bs.gruppohera.it

Digi e lode, per servizi e scuole più digitali

> bs.gruppohera.it

Cyber guru, la nuova piattaforma sulla sicurezza informatica con videocorsi e test on-line per riconoscere le minacce del web

> bs.gruppohera.it

OBBIETTIVO

Proseguire con progetti di data analytics e intelligenza artificiale

Ⓔ Ⓙ

AVEVAMO DETTO DI FARE...

Ottimizzare la ricerca fughe gas, la raccolta rifiuti, la gestione dei depuratori e di altri impianti

ABBIAMO FATTO...

I modelli predittivi sono stati ottimizzati per la depurazione delle acque reflue, la ricerca delle fughe gas, le perdite idriche e, in via sperimentale, per la raccolta rifiuti

FAREMO...

Estendere i progetti di data analytics e intelligenza artificiale e proseguire nello sviluppo del sistema di rendicontazione in ottica Corporate digital responsibility

Ambito territoriale obiettivi di miglioramento: Ⓔ Emilia-Romagna Ⓙ Triveneto Ⓜ Marche Multiservizi



PERCHÉ È IMPORTANTE

La pandemia da Covid-19 ha innescato una contrazione dell'economia globale senza precedenti. L'aumento della pressione sui sistemi socio-economici rischia di tradursi in un aumento della povertà e delle disuguaglianze, che a loro volta minano le prospettive di crescita economica e la stabilità socio-politica dei Paesi. Di fronte a questo scenario, un monito viene lanciato da più parti, tra le quali l'Agenda ONU 2030: occorre garantire che "nessuno venga lasciato indietro" perché nel lungo periodo nessuno si salva da solo. Per questo risulta sempre più importante, soprattutto per le aziende, condividere con tutti gli stakeholder il valore creato.

4,6 MILIONI

italiani in condizione di povertà assoluta nel 2019, -0,7% rispetto all'anno precedente (Istat)

23 ESIMA

l'Italia nella classifica europea della disuguaglianza al 2019 (Oxfam)

50 MILIONI

di europei non sono riusciti a riscaldare adeguatamente la propria abitazione nel 2019 (European energy poverty observatory)

50%

delle energy company quotate in Italia analizzano e lavorano sull'impatto sulle comunità locali (Alliance for corporate transparency)

50%

dei 110 indicatori di Benessere equo e sostenibile (Bes), a livello nazionale, sono in miglioramento nel 2019 (Istat)

4,4%

famiglie italiane che dichiarano di non essere in regola con i pagamenti delle utenze nel 2018 (Istat)

LA LOTTA INEFFICACE ALLA POVERTÀ IN ITALIA

A livello europeo, le strategie di riduzione della povertà sono state poste al centro del piano decennale **Europa 2020**, che però non è riuscito a ottenere i risultati sperati: ancora oggi dieci milioni di europei sono a rischio povertà, di cui 1,3 milioni solo in Italia. Nel nostro Paese, infatti, la povertà è ancora una realtà per il 6,4% delle famiglie nel 2019, una percentuale in crescita a causa della pandemia, come testimoniano i nove mila "nuovi poveri" in più registrati da marzo 2020 a Milano.

Italia ed Europa in ritardo rispetto ai target 2020 (fonte: Eurostat)

Situazione rispetto ai target UE di riduzione della povertà	SITUAZIONE AL 2019	TARGET 2020
	-9,8 MILIONI persone a rischio rispetto al 2008	-20 MILIONI persone a rischio di povertà o esclusione sociale rispetto al 2008
Situazione rispetto ai target italiani di povertà	+306 MILA persone a rischio rispetto al 2008	-2,2 MILIONI persone a rischio di povertà o esclusione sociale rispetto al 2008

Incidenza di povertà assoluta per fascia d'età, in Italia (2018 vs 2019) (fonte: Istat)



I RITARDI NEI PAGAMENTI DELLE BOLLETTE

In un contesto in cui povertà e rischio di esclusione sociale aumentano anche a causa dell'emergenza sanitaria, tra il 2016 e il 2018 il numero di famiglie in ritardo sui pagamenti delle bollette è diminuito del 4%. Ciononostante, i nuclei famigliari in questa situazione rimangono ancora molti: oltre quattro su cento, prevalentemente concentrati nel Sud e nelle Isole, tanto che Arera ha deciso di bloccare fino a maggio 2020 le procedure di sospensione delle utenze.

POVERTÀ ENERGETICA: (RI)CONOSCERLA PER CONTRASTARLA

Povertà energetica significa non essere in grado di pagare le bollette e non avere così accesso a servizi come riscaldamento, gas e luce. Nel 2019, questa situazione ha interessato circa 50 milioni di europei, nonostante nel 2016 l'Europa si fosse attivata per arginare il fenomeno grazie alle misure contenute nel **Clean energy for all europeans**. In Italia, l'anno scorso, è stato fondato un Osservatorio apposito per monitorarne l'andamento nel Paese.

SVILUPPO ECONOMICO E INCLUSIONE SOCIALE

L'IMPEGNO DI HERA

MOL CSV: 38 MILIONI DI EURO, 9% 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 2020 gli **acquisti** da aziende del territorio sono stati pari a 740 milioni di euro (il 65% del totale). In particolare, il valore delle forniture richieste a cooperative sociali è stato di oltre 67 milioni di euro (+1% rispetto al 2019), consentendo l'inserimento lavorativo di **864 persone svantaggiate** e un conseguente beneficio per la Pubblica amministrazione che può essere stimato in oltre 3,6 milioni di euro.

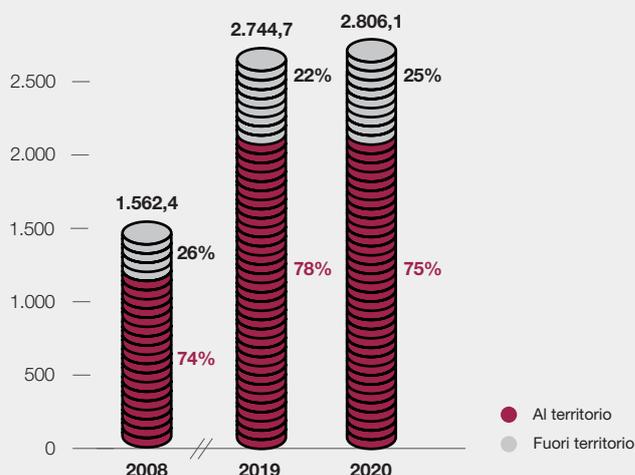
Il territorio ha beneficiato nel 2019 di oltre 506 milioni di euro di **investimenti operativi lordi**, in riduzione di 27,1 milioni di euro rispetto al 2018, e sono riferiti principalmente a interventi su impianti, reti e infrastrutture.

LE INIZIATIVE DI HERA PER L'INCLUSIONE SOCIALE

A integrazione delle misure già adottate dalle Agenzie regionali e da Arera a sostegno delle utenze deboli, Hera ha introdotto 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 2020 sono state rateizzate più di 214 mila bollette per un valore di 129,2 milioni di euro (-0,2% rispetto al 2019).

IL 75% DELLA RICCHEZZA PRODOTTA VA AL TERRITORIO

Nel 2020 sono stati distribuiti al territorio 2.117,2 milioni di euro principalmente attraverso forniture locali (34,9% del totale), risorse reinvestite nell'Azienda (28,1%) e stipendi ai lavoratori (27,0%). La parte rimanente, il 10% è distribuita alla Pubblica amministrazione, agli azionisti e alla comunità locale.



OBIETTIVO

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Supportare i clienti in difficoltà economica

Ⓔ Ⓓ Ⓜ

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

Diffuse le agevolazioni a disposizione dei clienti in difficoltà economica attraverso la guida on-line SOSstegno Hera

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

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

864
PERSONE SVANTAGGIATE
inserite al lavoro grazie alle forniture da cooperative sociali per 67 milioni di euro

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



SVILUPPO DELL'OCCUPAZIONE E DELLE NUOVE COMPETENZE

IL CONTESTO INTERNAZIONALE



PERCHÉ È IMPORTANTE

L'istruzione è un fattore abilitante per lo sviluppo di un Paese. Le economie, in particolare quelle avanzate, dipendono strettamente dalle competenze che i lavoratori sono in grado di mettere in campo. Per questo, la formazione continua (life-long learning) è una delle leve più efficaci per tutelare la competitività dei sistemi economici alla luce dei rapidi cambiamenti che contraddistinguono quest'epoca. Un ruolo centrale è giocato da chi sostiene lo sviluppo di lungo periodo delle competenze dei lavoratori, investendo nella scuola e negli istituti di formazione per promuovere la diffusione delle competenze hard e soft di volta in volta più ricercate sul mercato del lavoro.

28%

tasso dei Neet tra i 20 e i 34 anni in Italia nel 2019 (Eurostat)

54,4%

inattività giovanile nel II trimestre del 2020, in aumento di 5,6 punti rispetto allo stesso trimestre 2019 (Istat)

11%

tasso di partecipazione all'apprendimento permanente in Italia nel 2019 (Istat)

16%

divario retributivo tra una lavoratrice europea donna e un collega uomo nel 2019 (Eurostat)

20%

quota di studentesse iscritte a corsi di laurea Stem in Europa (Eige)

1,2 MILIONI

nuovi occupati previsti entro il 2050 in Europa, grazie alla trasformazione digitale (Eige)

IN ITALIA, L'OCCUPAZIONE VIAGGIA A PIÙ VELOCITÀ

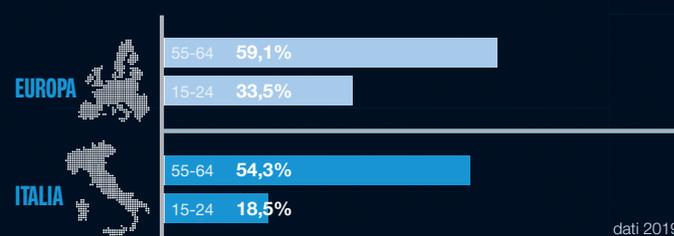
La strategia **Europa 2020** pone come obiettivi la riduzione dell'abbandono scolastico e l'incremento dei tassi di occupazione. Sul tasso di abbandono scolastico, l'Italia si era posta un obiettivo meno sfidante rispetto a quello Europeo del 10% e lo ha raggiunto già nel 2014. Tuttavia, ancora oggi, con una percentuale del 13,5%, non è allineata al target comunitario. Inoltre, nella fascia di età 15-24 anni il tasso di occupazione in Italia è del 18,5% mentre in Europa è del 33,5%.

La situazione rispetto ai target europei al 2020 per istruzione e occupazione (fonte: Eurostat)

Tasso di abbandono scolastico precoce



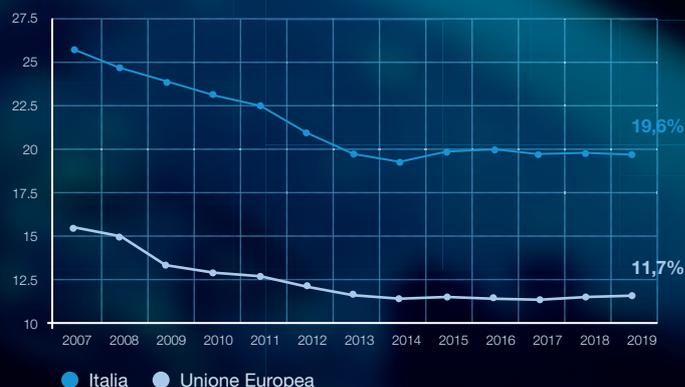
Tasso di occupazione europeo e italiano, confronto per fasce di età



OCCUPAZIONE FEMMINILE: EUROPA E ITALIA ALLA PROVA

Nel 2019 in Europa il tasso di occupazione femminile era inferiore di oltre l'11% rispetto a quello maschile, mentre in Italia il divario ha raggiunto quasi il 20%. Ciò ha spinto l'UE a rilanciare il proprio impegno, già preso con lo Strategic engagement for gender equality 2016-2019, attraverso una nuova **Gender equality strategy 2020-2025**, che pone come obiettivi anche la cessazione della violenza di genere e l'eliminazione del divario occupazionale, retributivo e pensionistico.

Il gender employment gap in Italia è superiore alla media europea (fonte: Eurostat)



SVILUPPO DELL'OCCUPAZIONE E DELLE 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 **96,6% dei lavoratori** è inquadrato con contratto a **tempo indeterminato**.

Le ricadute sociali si estendono anche all'indotto occupazionale delle forniture, con la creazione di **8.842 posti di lavoro**, prevalentemente nei territori serviti.

È proseguita l'applicazione di diverse clausole a tutela dei lavoratori negli appalti come la **clausola sociale di salvaguardia dell'occupazione** (introdotta in 13 gare nel 2020), la **clausola di limitazione della percentuale di sconto** (introdotta in 13 gare) e la **clausola di richiesta di autorizzazione per l'utilizzo di lavoratori somministrati**, mantenuta anche nel 2020 nei capitolati standard di lavori e servizi.

1.584 LE ASSUNZIONI NELL'ULTIMO TRIENNIO

Nell'ultimo triennio sono state 1.584 le assunzioni a tempo indeterminato, di cui 584 nel 2020. Le lavoratrici assunte con qualifica di dirigente, quadro e impiegato sono il 41,3% del totale. Circa il 35% degli assunti ha meno di 30 anni.

Numero	2018	2019	2020
Dirigenti	1	0	0
Quadri	2	10	7
Impiegati	238	266	286
Operai	222	261	291
Totale	463	537	584

OBIETTIVO

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Piano di apprendimento: interventi formativi per lo sviluppo di nuove competenze tecnico-professionali, manageriali, tecnologiche e a supporto dell'evoluzione del contesto e dei business gestiti

Ⓔ Ⓙ Ⓜ

Nuove competenze nel piano di apprendimento 2020: water safety management, economia circolare e decarbonizzazione, nuovi schemi certificativi, green e Esg finance, Office 365. Per le competenze digitali raggiungere il 50% di dipendenti con digital readiness entro il 2023

Sviluppate diverse iniziative formative: lavoro da remoto e Office 365, economia circolare, data analytics e nuovi applicativi aziendali, sicurezza informatica. Il 44% dei dipendenti è risultato digital proficient nella nuova survey Her@futura

Piano di apprendimento 2021 tra cui interventi formativi per decarbonizzazione, green ed Esg finance, tassonomia UE, risk management, resilienza e tolleranza allo stress, digital workplace tools. Oltre il 60% della popolazione aziendale con digital proficiency entro il 2024, 90% entro il 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)

13
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 le attività di sensibilizzazione sulla valorizzazione delle diversità e sull'inclusione. Presidiare il posizionamento nei principali indici azionari di diversity

Organizzati incontri on-line dedicati ai temi degli stereotipi di genere, dell'inclusione e del rispetto

Proseguire nella sensibilizzazione su diversità e inclusione. Consolidare il posizionamento nei principali indici azionari di diversity

LO SVILUPPO DELLE NUOVE COMPETENZE

Da alcuni anni e in modo particolare nel 2020 il Gruppo Hera ha sviluppato alcune iniziative formative per affrontare l'evoluzione verso le **nuove competenze** e la **trasformazione digitale**. Tra le principali novità già avviate o in corso figurano: contenuti formativi a supporto dell'incremento del **lavoro da remoto**; iniziative formative del programma **Her@futura**; implementazione del **Digital workplace – Office 365**; sviluppo delle competenze in ambito **data analytics** e **data visualization**; partecipazione a eventi degli **Osservatori digital innovation** del Politecnico di Milano; iniziative di **action learning** con approccio Design thinking e Lean start up (Digital lab); formazione sull'**economia circolare**; formazione per il rafforzamento delle **competenze di negoziazione**; iniziative formative sulla **sicurezza informatica** (avvio del programma Cyber guru).

LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE DIGITALI

La principale iniziativa formativa in ambito competenze digitali è il percorso **Her@futura**, orientato allo sviluppo di cultura, processi, competenze e strumenti digitali attraverso l'individuazione, l'approfondimento e la valorizzazione delle caratteristiche dei diversi ambiti della popolazione aziendale. Le iniziative previste includono pillole formative, webinar, partecipazione a progetti con workshop e sessioni applicative. Dal 2018 **oltre ottomila risorse** sono state coinvolte in almeno un'iniziativa formativa. La redemption alla survey Her@futura è stata pari al 63% registrando il **44% di digital proficiency**, intesa come pieno possesso delle competenze soft digitali.

Vengono inoltre effettuati **incontri interni tra il top management del Gruppo** al fine di aggiornare il vertice aziendale sull'avanzamento delle iniziative in corso in ambito **digitalizzazione e data analytics**. Nel corso dell'anno il team di lavoro (50 persone) si è riunito tre volte e ha monitorato l'avanzamento di 13 progetti sviluppati sia in ambito operations che in ambito gestione clienti.

L'EDUCAZIONE AMBIENTALE

Il Gruppo Hera è da sempre attento alla **promozione dell'educazione ambientale**. Sono numerose le attività e i percorsi didattici proposti nelle scuole in presenza o a distanza e che ogni anno vengono rinnovati e aggiornati nei contenuti e nella metodologia con laboratori scientifici, spettacoli, dibattiti, sfide e visite

guidate agli impianti del Gruppo.

Nel 2020 si registra il coinvolgimento di **93.053 studenti** (-22% rispetto al 2019), 1.281 scuole (-11%) e 8.039 insegnanti (-21%) diminuzioni derivanti dalle restrizioni nel periodo di emergenza sanitaria.

Il progetto di educazione ambientale, **La grande macchina del mondo**, giunto alla sua decima edizione, è un importante punto di riferimento per far crescere nei ragazzi la consapevolezza e la conoscenza sui temi ambientali e sociali più attuali. Nel 2020, nonostante il difficile contesto dell'emergenza sanitaria e il suo impatto su scuole e didattica, sono stati messi a disposizione 12 percorsi per infanzia, primaria e secondaria di primo grado appositamente riprogettati per una fruizione digitale a distanza. Anche il progetto di divulgazione scientifica rivolto alle scuole superiori, **Un pozzo di scienza**, si è evoluto nella sua forma digitale.

Reattivi! è il titolo della sua ultima edizione, per agire e re-agire al cambiamento su tematiche riconducibili agli obiettivi dell'Agenda ONU 2030 e affrontare le sfide del futuro da protagonisti.

Successivamente alla chiusura degli istituti, il Gruppo Hera ha riprogettato **nove "science stories"** e **tre laboratori tematici** in aule virtuali, fruibili on-line sul portale Hera per le scuole, con video pillole, esperimenti e materiali di approfondimento digitali. Le visualizzazioni complessive della sezione aule virtuali sono state circa seimila.



96,6%

LAVORATORI DEL GRUPPO

con contratto a tempo indeterminato



44%

LAVORATORI

con digital proficiency



93

MILA STUDENTI

coinvolti in attività di educazione ambientale



CASE STUDY

Visite agli impianti per oltre tremila persone

> bs.gruppohera.it

DIVERSITÀ E INCLUSIONE

Hera ha ricevuto **importanti riconoscimenti** in tema di politiche di inclusione e valorizzazione delle diversità. Nel 2020 è entrata per la prima volta nell'indice globale **Bloomberg Gender-Equality Index**, e nel Diversity & Inclusion Index di Refinitiv, rispetto ai quali è risultata 12esima azienda al mondo, seconda in Italia e prima multiutility in assoluto.

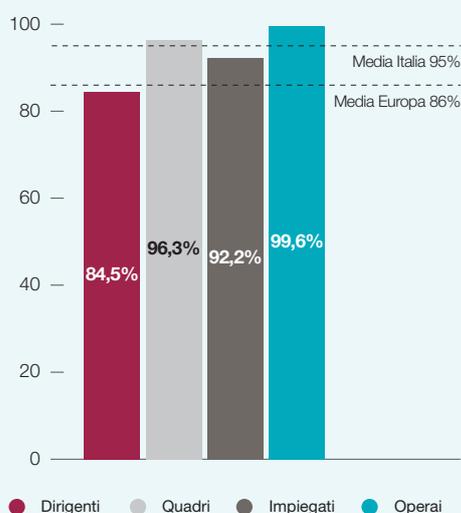
Tra le numerose attività promosse nel 2020 dal Diversity Manager e dal gruppo di lavoro dedicato a favorire lo sviluppo delle politiche di inclusione e di valorizzazione delle diversità, vanno annoverati gli incontri on-line sugli **stereotipi** che alimentano intolleranza ed esclusione, e quelli dedicati al tema del **rispetto** per la creazione di un clima aziendale inclusivo e collaborativo. Sono proseguite anche le altre iniziative di sensibilizzazione come gli eventi Chi è più diverso? (in collaborazione con le onlus partner di HeraSolidale) e Diversity@Work. Nel 2020 non è stato possibile organizzare InspirinGirls che mira a contrastare gli stereotipi di genere.



Benchmark

DIFFERENZA DI GENERE PIÙ BASSA NELLE RETRIBUZIONI

Il differenziale salariale tra uomini e donne dirigenti è pari all'84,5%, in ragione del numero di direttori donna (cinque su 40). Relativamente a quadri, impiegati e operai, il **rapporto tra la retribuzione delle donne rispetto a quella degli uomini** è rispettivamente del 96,3%, 92,2% e 99,6% ed è superiore alla media nazionale (95%) ed europea (86%) (fonte: Eurostat 2018). Occorre tenere presente che, a parità di inquadramento, l'anzianità aziendale incide sulla retribuzione.



29,9%
DONNE NEI RUOLI DI RESPONSABILITÀ

42,6% negli avanzamenti di carriera (escluso operai)



26,7%
DONNE NEL GRUPPO

superiore alla media nazionale del settore

RESPONSABILITÀ FEMMINILE IN CRESCITA

A fine 2020 l'incidenza del personale femminile tra i lavoratori a tempo indeterminato è del 26,7% a fronte di una media nazionale nel settore energetico-idrico-ambientale del 15,9% (Eurostat 2014, ultimo dato disponibile). Nell'anno sono state 71 le richieste di part time, tutte accolte e riguardanti soprattutto le lavoratrici.

%	2018	2019	2020
<i>Dirigenti</i>	19,5%	19,7%	21,7%
<i>Quadri</i>	32,4%	32,7%	32,2%
Totale dirigenti e quadri	29,6%	29,9%	29,9%
<i>Impiegati direttivi</i>	33,6%	34,2%	34,0%
Totale dirigenti e quadri e impiegati direttivi	32,3%	32,8%	32,6%
<i>Impiegati non direttivi</i>	41,9%	45,2%	45,4%
Totale impiegati	39,4%	42,1%	42,2%
<i>Operai</i>	2,9%	2,9%	2,6%
Totale personale femminile	24,7%	26,6%	26,7%



RESILIENZA E ADATTAMENTO

IL CONTESTO INTERNAZIONALE



PERCHÉ È IMPORTANTE

La resilienza consiste nella capacità intrinseca di evolversi, di modificarsi e di adattarsi tipica dei sistemi non isolati, ed è legata a doppio filo con il concetto di adattamento. Queste caratteristiche sono fondamentali per affrontare il cambiamento climatico e per adattarsi alle sue conseguenze già in atto, come lo stress idrico e l'aumento delle ondate di calore, ma anche per fronteggiare i cambiamenti repentini e gli shock del sistema socio-economico, su tutti lo scoppio di una pandemia mondiale. In questo contesto le vere protagoniste saranno le città, che rappresentano il primo avamposto in cui affrontare i grandi cambiamenti del presente e del futuro.

1.000
MILIARDI DI DOLLARI
costo del cambiamento climatico in caso di non intervento per oltre 200 delle più grandi aziende del mondo (Wef)

1.850
MILIARDI DI DOLLARI
fondi mobilitati per il rilancio dell'economia europea attraverso il Recovery Plan (Commissione Europea)

OLTRE 1,8
MILIONI
decessi a livello globale a causa del Covid-19 nel corso del 2020 (Ansa)

25%
popolazione mondiale sottoposta ogni anno a stress idrico (EU Joint Research Center)

362
MILIONI DI EURO
investiti dallo Stato italiano contro il dissesto idrogeologico nel 2020 (Consiglio dei Ministri)

-4,4%
la contrazione della crescita del Pil globale nel 2020, mentre è prevista una crescita pari al 5,2% nel 2021 (Fmi)

LE SFIDE DEL CAMBIAMENTO E COME AFFRONTARLE

Il cambiamento climatico è una sfida che non può più essere ignorata. Oggi le temperature superano già di 1°C i livelli preindustriali e il surriscaldamento non accenna a rallentare. Sviluppo economico, biodiversità e disponibilità idrica sono solo alcune delle dimensioni che ne risentiranno maggiormente se l'uomo non sarà in grado di ridurre la vulnerabilità dei sistemi socio-economici rendendoli sempre più flessibili.

EUROPA: CRESCE IL CALDO E CRESCE L'ATTENZIONE

Il surriscaldamento globale avrà impatti su tutto il territorio europeo, ma in modo disomogeneo: la regione mediterranea sarà la principale vittima delle ondate di calore. Ciò ha spinto l'Unione Europea a incentrare le politiche future sulla resilienza e l'adattamento. Entro il 2021, infatti, verrà presentata nell'ambito del **Green Deal** la nuova **strategia sull'adattamento ai cambiamenti climatici**, che ruoterà intorno a temi come la prevenzione e la preparazione ai cambiamenti climatici, la condivisione dei dati e la gestione dei rischi climatici.

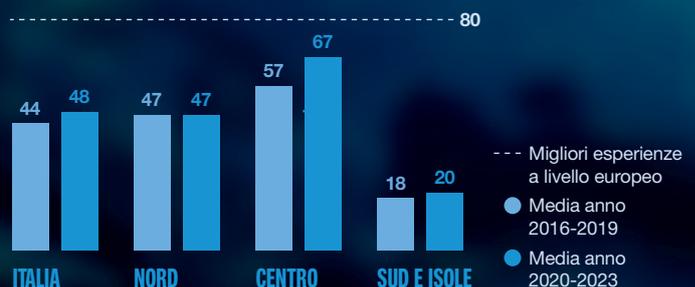
Perdite economiche in Europa nel 1980-2016 provocate da fenomeni meteorologici e altri eventi estremi legati al clima (Aea/Ce)



LA NECESSITÀ DI UNA RETE IDRICA RESILIENTE

L'Italia, pur disponendo di acqua in grande quantità, vede costantemente crescere sia il fabbisogno idrico che il rischio di desertificazione; è perciò vitale costruire una rete idrica resiliente, responsiva ai cambiamenti climatici e capace di ridurre i rischi associati. Eppure, il nostro Paese è in fondo alla classifica europea per gli investimenti nello sviluppo della rete: solo per fronteggiare siccità e alluvioni sarebbero necessari 700 milioni di euro di investimenti in più.

Gli investimenti netti sulla rete idrica sono lontani dagli 80 euro pro capite delle migliori esperienze europee (fonte: Laboratorio Ref Ricerche)



RESILIENZA E ADATTAMENTO

LA GESTIONE RESILIENTE DELL'ACQUEDOTTO E DELLE FONTI IDRICHE

Nel corso del 2020 Hera ha consolidato il proprio impegno nelle misure di **prevenzione del rischio siccità**, dando corso a progetti e azioni integrate con altri stakeholder per una migliore comprensione degli impatti del cambiamento climatico sulla disponibilità delle risorse idriche superficiali e sotterranee.

Il progetto **Climate Bologna** ha permesso l'individuazione delle disponibilità idriche del fiume Reno in relazione ai trend di temperatura e precipitazione medie reali rispetto al modello idrogeologico adottato. Nel corso del 2020 si è anche conclusa l'**analisi di sensitività sulle rotture delle condotte**, che ha permesso di approfondire lo sviluppo di algoritmi predittivi sul rischio di rottura per orientare con sempre maggiore efficacia la ricerca delle perdite e i rinnovi della rete.

Inoltre, sono state ridefinite le **Linee Guida sui materiali da utilizzare** per ridurre la propensione al rischio di rottura.

Entro il 2024 verranno introdotti **sistemi innovativi di regolazione della pressione** che renderanno ancora più resilienti le reti idriche del Gruppo Hera alle sollecitazioni ambientali: protagoniste saranno le **Smart water grid**, che permettono un controllo attivo da remoto sulla rete; inoltre, sono in fase di sperimentazione sistemi capaci di auto-apprendere e di regolare in modo ottimale la pressione del sistema.

LA RESILIENZA DELLE RETI ELETTRICHE

Il piano di lavoro sviluppato da Inrete per **incrementare la resilienza del sistema elettrico** considera come fattore di rischio la formazione di manicotti di ghiaccio e neve. Il perimetro territoriale include 12 comuni in provincia di Modena, che sono stati oggetto di un'analisi della rete di distribuzione per individuare le cabine secondarie che alimentano le **utenze maggiormente critiche** e considerano il migliore percorso di alimentazione delle stesse. Il piano è composto

da **54 interventi** che insistono su 15 linee di distribuzione di media tensione per ottimizzare le attività, ridurre il rischio di disservizio e potenziare le linee elettriche di alimentazione.

A oggi sono stati attuati gli interventi propedeutici previsti sulle cabine primarie e secondarie e il rinnovo dei primi 7,3 km di rete. Nel 2021 si prevede di **realizzare altri 13 interventi** che si aggiungono ai primi nove completati al 2020.

Inoltre, tra i vari progetti previsti tra il 2021 e il 2024 figurano anche nuove modalità operative di **ispezione** e di **gestione da remoto**. Tra questi, l'**utilizzo di droni** consentirà di effettuare un numero superiore di ispezioni preventive delle linee elettriche aeree. Gli interventi di **robotizzazione** ed **estensione del comando da remoto** delle cabine secondarie e il loro collegamento in fibra ottica permetteranno di intervenire senza l'attivazione delle squadre operative.

LA GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA

Fin dall'inizio dell'emergenza il Gruppo ha adottato un **modello di gestione della crisi** strutturato e organico, impegnandosi proattivamente ad aggiornare costantemente i piani operativi in base all'evolvere della situazione, a garantire il rispetto delle misure a sostegno dei servizi e della **sicurezza dei lavoratori**, ad assicurare un'informazione continua al personale aziendale e agli stakeholder, oltre che ad attuare tutte le azioni di contenimento per ridurre gli impatti economici e finanziari.

Il Gruppo ha saputo cogliere una serie di opportunità da questo contesto di crisi, specialmente in chiave di trasformazione digitale di servizi e processi, gestendo al tempo stesso i conseguenti rischi emergenti. Le misure adottate si sono dimostrate efficaci per limitare la diffusione del virus e garantire così la continuità dei servizi. Il Gruppo ha altresì dato continuità ai programmi di educazione ambientale nelle scuole e intrapreso iniziative a sostegno dei servizi sanitari regionali e della Caritas italiana.



SMART WATER GRID

per migliorare la resilienza dell'acquedotto



54
INTERVENTI
PIANIFICATI

per la resilienza delle reti elettriche

LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE

GOVERNANCE E CREAZIONE DI VALORE



1.378

MILIONI DI EURO

valore aggiunto
distribuito agli
stakeholder del territorio



740

MILIONI DI EURO

valore
delle forniture
da fornitori locali



2.118

MILIONI DI EURO

valore economico
distribuito al territorio
(75% del totale)



506,4

MILIONI DI EURO DI INVESTIMENTI
OPERATIVI TOTALI

+253%

RENDIMENTO TOTALE
DEL TITOLO

rispetto alla quotazione 2003



CODICE ETICO

tutti i neoassunti formati su principi
e valori attraverso l'iniziativa AlfabEtico

76%
ENERGIA
CONSUMATA



in società
**CON CERTIFICAZIONE
ISO 50001**

100%

RIFIUTI TRATTATI

in impianti con certificazione ambientale Iso 14001



OBIETTIVI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

Valore economico per gli stakeholder

1.747 MILIONI DI EURO
VALORE AGGIUNTO
agli stakeholder al 2023
(+9,3% rispetto al 2019)



2,3 MILIARDI DI EURO
DI INVESTIMENTI
realizzati tra il 2020
e il 2023



Gestione della sostenibilità e dei rischi

Dialogo con gli stakeholder

2 NUOVI HERALAB AVVIATI
IN DUE TERRITORI
nel 2020 per il dialogo
con le comunità locali.
Realizzare entro il 2020
quattro iniziative locali
coprogettate nel 2018
con i LAB di Ferrara
e Ravenna e realizzare
ulteriori iniziative
coprogettate con i LAB
di Bologna e Rimini,
avviati nel 2019



Ⓔ

RISULTATI

ABBIAMO FATTO...

1.670 MILIONI DI EURO
VALORE AGGIUNTO
agli stakeholder nel 2020



506 MILIONI DI EURO
DI INVESTIMENTI
realizzati nel 2020
(-5% rispetto al 2019)



AVVIATI I NUOVI HERALAB
di Modena e Forlì-Cesena.
Realizzate tre iniziative a Ferrara
e Ravenna. Gli incontri dei LAB
di Bologna e Rimini sono stati ripianificati
a causa dell'emergenza sanitaria
(conclusi nei primi mesi del 2021).
Le iniziative coprogettate
si completeranno entro il 2022



TARGET FUTURI

FAREMO...

1.900 MILIONI DI EURO CIRCA
VALORE AGGIUNTO
agli stakeholder al 2024
(+14% rispetto al 2020)



3,2 MILIARDI DI EURO
DI INVESTIMENTI
realizzati tra il 2020
e il 2024



PROSEGUIRE CON LA CRESCENTE ATTENZIONE ALL'ANTICIPAZIONE, MITIGAZIONE E COPERTURA DEI RISCHI

derivanti dal cambiamento climatico,
anche al fine di garantire la continuità
dei servizi



AGGIORNAMENTO DEL MODELLO HERALAB

dare continuità all'ascolto
e coinvolgimento degli stakeholder
del territorio. Realizzare entro il 2022
cinque iniziative locali di HeraLAB
a Rimini e tre iniziative a Bologna



Ambito territoriale obiettivi di miglioramento: Ⓔ Emilia-Romagna Ⓣ Triveneto Ⓜ Marche Multiservizi

✓ Risultato raggiunto o in linea con la programmazione - Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su bs.gruppohera.it

GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ E DEI RISCHI

UNA GOVERNANCE SOLIDA PER PRODURRE VALORE NEL TEMPO

Hera è una multiutility con un azionariato diversificato tra azionisti pubblici, azionisti privati istituzionali e retail. 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 autodisciplina elaborato da Borsa italiana, dotandosi di una struttura organizzativa articolata e integrata per la gestione dei rischi.

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 ha costituito la Direzione Corporate Social Responsibility. Dal 1° marzo 2019, in coerenza con il percorso evolutivo intrapreso negli ultimi anni, la Direzione Csr è stata ridenominata in **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; presidia il sistema **balanced scorecard**, redige la **rendicontazione sulla sostenibilità** e sul **valore condiviso** e propone iniziative e progetti pilota in ambito Csr/Csv; 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.



UNA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ RADICATA E CERTIFICATA

Quasi la 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 76% del totale (43% nel 2019). I rifiuti trattati in impianti del Gruppo con registrazione ambientale Emas sono l'80% del totale. Il 100% dei rifiuti è stato trattato in impianti con certificazione ambientale Iso 14001.

Certificazione	Numero società	% di lavoratori
Iso 9001 – Qualità	26	98%
Iso 14001 – Ambiente	17	86%
Iso 45001 – Salute e sicurezza	17	86%
Iso 50001 – Energia	9	72%
Sa 8000 – Responsabilità sociale	4	23%

IL NUOVO ALFABETICO SI EVOLVE TRA CONFERME E NOVITÀ

Avviato nel 2008 e rivolto a tutti i neoassunti del Gruppo a tempo indeterminato, AlfabEtico è un intervento formativo sotto forma di gioco che ha l'obiettivo di far conoscere il Codice etico tra i lavoratori e di promuovere comportamenti positivi orientandoli verso un agire corretto e consapevole. Nel 2020 è stato avviato un percorso per la sua riprogettazione che ha tenuto conto sia delle importanti discontinuità offerte dalla quinta edizione del Codice etico, sia dei cambiamenti del contesto esterno tra cui quelli collegati all'emergenza sanitaria. L'obiettivo è stato quello di **rafforzarne ancora di più l'efficacia** garantendo gli **elementi di distintività** dell'intervento formativo. Il gioco a squadre in aula si è infatti trasformato in un gioco virtuale della durata di 2,5 ore dinamico, interattivo e arricchito di nuovi contenuti. Le prime edizioni rinnovate sono partite nell'autunno 2020, ottenendo un gradimento medio di 4,7 punti (su una scala da uno a cinque) e proseguiranno per tutto il 2021 grazie al contributo di sette facilitatori interni, che hanno deciso di dare la loro disponibilità per diventare **formatori di AlfabEtico**. Attraverso questa nuova modalità sono state formate 337 persone nel 2020.



76%
ENERGIA
CONSUMATA
IN SOCIETÀ
con certificazione
Iso 50001



100%
RIFIUTI TRATTATI
IN IMPIANTI
con certificazione
ambientale Iso 14001



CODICE ETICO
tutti i neoassunti
formati su principi
e valori attraverso
l'iniziativa AlfabEtico



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, definendo un approccio integrato volto a preservare l'efficacia, la redditività e la sostenibilità della gestione lungo l'intera catena del valore. 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 approvi 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.

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 delle frodi sotto qualsiasi forma, ribadita sia nel **Codice etico**, sia nel **Modello per la prevenzione della corruzione**. 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 97,1% dei dipendenti del Gruppo.

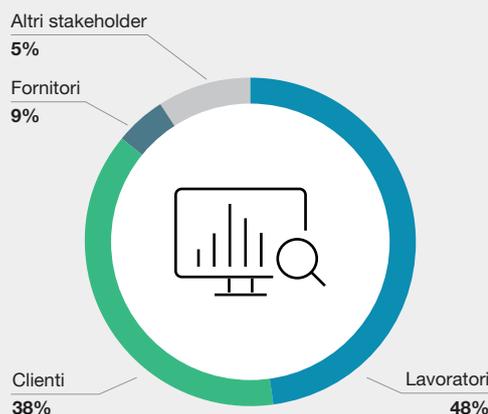
L'ATTIVITÀ DEL COMITATO ETICO E SOSTENIBILITÀ

Il Comitato etico e sostenibilità, rinnovato il 13 maggio 2020, 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. In ambito sostenibilità il Comitato ha definito un piano di lavoro e tre ambiti di azione per il prossimo triennio: ridisegnare il percorso di formazione ai dipendenti sul Codice etico 5.0, aggiornare il framework e il Reporting creating shared value e monitorare il recepimento delle raccomandazioni del Task force on Climate-related financial disclosures sul cambiamento climatico.

Nel rispetto del piano di lavoro condiviso il Comitato ha discusso il progetto di bilancio di sostenibilità e ne ha esaminato i principali contenuti in via preventiva rispetto al Consiglio di Amministrazione, ha approfondito le attività in ambito Diversity Management di Gruppo e i report tematici di sostenibilità, si è confrontato sullo scenario di sostenibilità e di rendicontazione, ha visionato la sintesi dei suggerimenti contenuti nella Management Letter redatta dalla società di revisione Audirevi, e ha approfondito il processo di aggiornamento del nuovo framework Csv e i relativi impatti sul bilancio di sostenibilità.

Il Comitato etico e sostenibilità di Hera è composto da quattro membri di cui 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 2020 il Comitato si è riunito sei volte e sono pervenute **17 segnalazioni**: cinque da **clienti**, quattro da **cittadini**, tre da **lavoratori**, tre da **fornitori** e due da **pubbliche amministrazioni**. In tutto sono state 255 le segnalazioni esaminate dal Comitato etico e sostenibilità dal 2008.

LE SEGNALAZIONI AL COMITATO ETICO E SOSTENIBILITÀ (2008-2020)



VALORE ECONOMICO PER GLI STAKEHOLDER

LA PRODUZIONE E LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

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).

Nel 2020 il **valore aggiunto lordo generato per gli stakeholder** è stato di 1.669,9 milioni di euro, con una diminuzione di 64,6 milioni di euro rispetto al 2019 (-3,7%) prevalentemente riconducibile alla minor quota reinvestita nell'Azienda (ammortamenti e utile d'esercizio non distribuito). Il 35,6% dell'importo è stato **reinvestito all'interno dell'Azienda**: questa quota diminuisce del 10,7% rispetto al 2019 e comprende 138,9 milioni di utile di esercizio che non sono stati distribuiti agli azionisti e 455,5 milioni di ammortamenti degli investimenti effettuati; la diminuzione è determinata dalla riduzione dell'utile netto di esercizio rispetto allo scorso anno per effetto di special item straordinari presenti nel 2019 legati all'acquisizione di Ascopiave. La quota di valore aggiunto destinata alla **Pubblica amministrazione** è pari a 190,7 milioni di euro (-5,1% rispetto al 2019). Le **imposte e tasse** sono state pari a 131,0 milioni di euro (il 7,8% del totale del valore aggiunto distribuito) in diminuzione dell'8,9% rispetto allo scorso anno. Infine, una somma pari a 3,3 milioni di euro è stata destinata alle **liberalità** (1,1 milioni) e alle **sponsorizzazioni** (2,2 milioni).

Considerando anche i 1.136,1 milioni di euro delle **forniture** commissionate nel 2020, il valore economico totale distribuito agli stakeholder è pari a 2.806,1 milioni di euro.



572,7 MILIONI DI EURO DISTRIBUITI AI LAVORATORI

La quota di valore aggiunto distribuita ai lavoratori aumenta di 12,3 milioni di euro rispetto al 2019, per effetto di variazioni di perimetro societario e per gli incrementi retributivi previsti dai contratti nazionali di lavoro.

	2018	2019	2020
Lavoratori	551,4	560,4	572,7
Azionisti	163,6	165,2	183,9
Azienda	518,3	665,5	594,4
Finanziatori/Istituti bancari	106,6	139,4	124,9
Pubblica amministrazione	198,2	201,0	190,7
Comunità locale	2,7	3,0	3,3
Valore aggiunto globale lordo	1.540,8	1.734,5	1.669,9



1,7
MILIARDI DI EURO
il valore aggiunto distribuito agli stakeholder



2,8
MILIARDI DI EURO
valore economico totale per gli stakeholder



1,1
MILIARDI DI EURO
delle forniture commissionate nel 2020

GLI INVESTIMENTI CRESCONO

Gli investimenti netti crescono di 19,3 milioni di euro nel 2020 e raggiungono quota 528,5 (+3,8%) con una sostanziale conferma delle principali aree di intervento (gas, energia elettrica, ciclo idrico integrato e ambientale).

GLI INVESTIMENTI “A VALORE CONDIVISO”

Nel 2020, il 55% degli investimenti totali effettuati dal Gruppo Hera (297,4 milioni di euro) è stato destinato allo sviluppo del valore condiviso.

I principali investimenti hanno riguardato la diffusione di tecnologie innovative legate alla transizione energetica, all’economia circolare e alla trasformazione digitale (circa 86,0 milioni di euro), gli interventi di manutenzione e bonifica delle reti di distribuzione del servizio acquedotto (circa 62,8 milioni di euro) e gli interventi di adeguamento del comparto fognario e depurativo al fine di garantire più elevati standard di qualità delle risorse idriche sia in ambito urbano che rurale (circa 51,7 milioni di euro).

86,1

milioni di euro
abilitare la resilienza e innovare

28,0

milioni di euro
perseguire la neutralità di carbonio

297,4

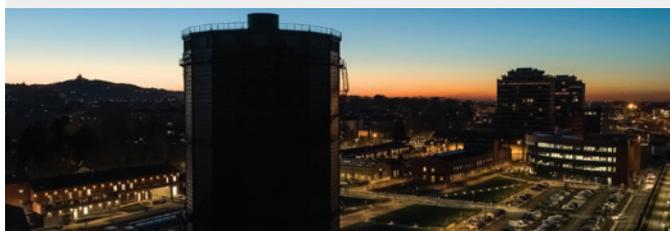
milioni di euro
Investimenti Csv

183,3

milioni di euro
rigenerare le risorse e chiudere il cerchio

VALORE AGGIUNTO GLOBALE DISTRIBUITO

Il valore aggiunto complessivo diminuisce di 64,6 milioni di euro (-3,7%) principalmente per la riduzione della quota reinvestita nell’Azienda (ammortamenti e utile non distribuito). A finanziatori e istituti bancari è stata distribuita una quota di 124,9 milioni di euro (il 7,5% del totale e -10,4% rispetto al 2019). La quota agli azionisti è aumentata di 18,7 milioni di euro (+11,3%) ed è pari all’11% del totale; si compone di 163,8 milioni di euro relativi a dividendi distribuiti ai soci di Hera Spa (in aumento rispetto al 2019) e di 20,1 milioni per la quota di utile di competenza degli azionisti di minoranza delle società controllate. Infine, alla Pubblica amministrazione sono stati distribuiti 190,7 milioni di euro in diminuzione del 5,1% rispetto allo scorso anno.



OBIETTIVO

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Valore aggiunto agli stakeholder

1.747

MILIONI DI EURO
al 2023 (+9,3% rispetto al 2019)

1.669,9

MILIONI DI EURO
(-3,7% rispetto al 2019)

1.900

MILIONI DI EURO
al 2024 (+14% rispetto al 2020)

Investimenti realizzati

2,3

MILIARDI DI EURO
nel periodo 2020-23

506

MILIONI DI EURO
nel 2020

3,2

MILIARDI DI EURO
nel periodo 2020-2024

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.



73/100
INDICE
di soddisfazione
dei clienti

Stakeholder	Principali iniziative di dialogo e consultazione
Lavoratori	“Facciamo il punto” video on-line con Presidente esecutivo e Amministratore Delegato (2.800 lavoratori che lo hanno visualizzato), Heureka (94 idee presentate dai lavoratori nella piattaforma per l'innovazione), Indagine di clima (oltre settemila dipendenti coinvolti nell'indagine di clima 2019 con un'adesione dell'80%).
Clienti	Indagine sulla soddisfazione dei clienti residenziali svolta con frequenza annuale (9.200 interviste), conciliazione (474 richieste), canale di contatto diretto con le associazioni dei consumatori (425 pratiche gestite), incontri con associazioni (sei incontri, 33 rappresentanti coinvolti).
Azionisti	Attività di investor relations, strumenti interattivi di analisi del titolo e dei risultati aziendali.
Fornitori	Incontri annuali con i rappresentanti del mondo della cooperazione sociale per il monitoraggio degli inserimenti lavorativi.
Pubblica amministrazione	Attività degli area manager (oltre 3.700 relazioni presidiate con gli stakeholder locali).
Comunità locale	Due HeraLAB attivi (cinque incontri con 24 rappresentanti), visite agli impianti (oltre tremila visitatori tra visite in presenza e virtuali), iniziative di educazione ambientale (oltre 90 mila studenti partecipanti).
Ambiente e generazioni future	Iniziative per promuovere il risparmio di energia e acqua, l'uso dell'acqua di rete e sostenere la raccolta differenziata.



121
INCONTRI
di HeraLAB realizzati
dal 2013 (pari a oltre
2.500 ore di ascolto)

OBIETTIVO

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Continuare gli incontri degli HeraLAB nei territori di riferimento



Due nuovi HeraLAB avviati in due territori nel 2020 per il dialogo con le comunità locali. Realizzare entro il 2020 le rimanenti quattro iniziative locali coprogettate nel 2018 con i LAB di Ferrara e Ravenna (otto concluse nel corso del 2019) e realizzare le ulteriori iniziative coprogettate con i LAB di Bologna e Rimini, avviati nel 2019

Avviati i nuovi Hera LAB di Modena e Forlì-Cesena. Realizzate tre delle rimanenti quattro iniziative a Ferrara e Ravenna. Gli incontri di coprogettazione dei LAB di Bologna e Rimini sono stati ripianificati a causa dell'emergenza sanitaria e si sono conclusi nei primi mesi del 2021: la realizzazione delle iniziative coprogettate si completerà entro il 2022

Dare continuità all'ascolto e coinvolgimento degli stakeholder del territorio con l'aggiornamento del modello di HeraLAB. Realizzare entro il 2022 le cinque iniziative locali di HeraLAB sul territorio di Rimini e 3 iniziative sul territorio di Bologna

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 2020, nonostante il difficile contesto. 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 2020 sono stati avviati due nuovi HeraLAB a **Modena** e a **Forlì-Cesena**, composti da 12 componenti ciascuno. I rappresentanti del LAB di Modena si sono riuniti due volte in presenza e una in videoconferenza. Anche il LAB di Forlì-Cesena si è incontrato due volte, chiedendo all'Azienda di rinviare il terzo incontro in videoconferenza. Al 31 dicembre 2020 sommando le due edizioni del progetto HeraLAB, sono stati realizzati complessivamente **113 incontri** (pari a oltre 2.500 ore di ascolto); nel 2020 e nei primi mesi del 2021 si sono svolti tre incontri per il LAB di Modena, due per quello di Forlì-Cesena e uno ciascuno a Bologna e Ferrara.

La comunità dei componenti di HeraLAB è salita così a **116 membri**. Pur nel ritardo conseguente all'emergenza sanitaria, i progetti proposti a Hera sono 78, 55 dei quali già realizzati. Nel 2020 si sono conclusi 11 dei 12 progetti pianificati dai LAB di Ravenna e Ferrara, mentre a Rimini è stata anticipata la realizzazione di una delle sei iniziative previste.

L'edizione di HeraLAB anche nel 2020 ha previsto un gettone di presenza pari a 150 euro per componente e per 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 2020, sono stati devoluti in questo modo 97.750 euro a 23 enti pubblici ed enti non profit dei territori.

IN AUMENTO I GIÀ ALTI LIVELLI DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Dal 2005 la qualità dei servizi erogati è valutata con indagini annuali sulla soddisfazione dei clienti residenziali. Nel 2020 l'indice di soddisfazione è stabile a 73 punti su 100 (come nel 2019), superando la soglia di elevata soddisfazione. Cresce la soddisfazione per i servizi forniti a 78/100 (era 76/100 nel 2019). I canali di contatto, sportelli, call center, servizi on-line e app, hanno ricevuto valutazioni superiori a 80 punti su 100.

Ics (da 0 a 100)	2018	2019	2020
Indice di soddisfazione complessivo dei servizi (Ics Servizi)	75	76	78
Indice di soddisfazione complessivo (Ics)	71	73	73
Soddisfazione globale	74	75	76
Soddisfazione rispetto alle aspettative	70	72	72
Soddisfazione rispetto all'ideale	69	71	71

La valutazione dei risultati dell'indice di customer satisfaction (Ics) avviene con scale numeriche, divise in livelli di soddisfazione: sotto i 50 punti su 100, l'insufficienza; fino a 60/100, soddisfazione minimale; tra 60/100 e 70/100, buon livello di soddisfazione; oltre i 70 punti su 100, elevata soddisfazione.

IL DIALOGO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Dal 2011 è attivo il portale web dedicato alle associazioni dei consumatori che nel 2020 ha registrato **26.593 visitatori** e un totale di **75.635 pagine visualizzate**, il 30% in più rispetto all'anno precedente.

Nel 2020 sono state 425 le pratiche gestite attraverso il canale dedicato alle associazioni di consumatori (erano 797 nel 2019), il 99,7% delle quali si sono risolte positivamente; il tempo medio di risoluzione della pratica è di 1,4 giorni lavorativi.

Anche nel 2020 Hera ha organizzato incontri dedicati ai referenti delle associazioni dei consumatori che, a causa dell'emergenza sanitaria, si sono svolti una sola volta, nel mese di ottobre e in modalità on-line. In totale, si sono tenute sei riunioni che hanno coinvolto **33 rappresentanti delle principali associazioni dei consumatori** operanti sul territorio.

Il Gruppo Hera inoltre supporta più di **80 associazioni di categoria** offrendo loro servizi innovativi e condizioni di fornitura vantaggiose.

L'INDICE DI CLIMA INTERNO

L'indagine si svolge con cadenza biennale; l'ultima si è svolta nel 2019 e ha visto la partecipazione di oltre l'80% della popolazione aziendale con il superamento del target di soddisfazione che si è attestato a 68 su 100.

Nel 2020 sono state messe in campo le **azioni di miglioramento** definite a valle dell'indagine, sia quelle valide per tutto il Gruppo Hera, sia specifiche di ogni struttura e società.

Con l'arrivo dell'emergenza sanitaria alcune delle azioni previste hanno trovato immediata applicazione nel primo semestre dell'anno. Tra queste:

- la creazione dello spazio informativo **Insieme per l'emergenza** (poi evoluto in Insieme per ripartire), contenente tutte le news e le informazioni relative all'evoluzione della situazione sanitaria, le azioni messe in campo dall'Azienda e le indicazioni sui comportamenti da tenere sia nelle sedi lavorative che in altre sedi utilizzate (smart working);
- la definizione delle modalità di fruizione del **lavoro da remoto** con creazione di contenuti formativi specifici per rendere efficaci le attività a distanza;
- la messa a disposizione di **strumenti aggiuntivi tecnologici** per lavorare anche a distanza (dotazione di pc portatili, rete virtuale privata, Microsoft Teams);
- l'arricchimento dei servizi welfare aggiuntivi (supporto psicologico per il lavoratore e la sua famiglia, servizi per la crescita personale);
- la creazione di contenuti formativi ad hoc e la disponibilità di corsi on-line realizzati da partner esterni.

Nel corso del 2020 sono stati lanciati progetti innovativi tesi a rilevare la soddisfazione e migliorare il coinvolgimento dei dipendenti. Ad agosto del 2021 sarà avviata la **nuova indagine di clima**.

AZIONISTI E FINANZIATORI

CREARE VALORE CON RISULTATI ECONOMICI IN CRESCITA

Negli ultimi 18 anni, il Gruppo Hera ha garantito una crescita costante, fino al 40%, 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, solidità della governance, favorita da una compagine sociale che si è mantenuta equilibrata nel tempo tra componente pubblica e privata.

Al 31 dicembre 2020 il **patto di sindacato soci pubblici** deteneva il 46% delle azioni, mentre il resto era flottante. La quota pubblica saliva al 49,1% considerando anche la quota di flottante detenuta dai soci pubblici.

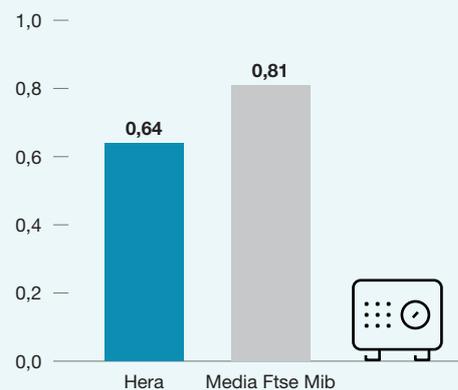
Il titolo Hera ha chiuso il 2020 con un prezzo ufficiale di 2,990 euro (era 3,909 euro a fine 2019), dopo aver toccato il massimo storico di 4,494 euro (febbraio 2020). Allo scoppio dell'emergenza sanitaria tutte le borse mondiali hanno repentinamente aggiornato i loro valori con pesanti e generalizzati ribassi. Il titolo Hera ha mostrato anche in queste condizioni l'usuale resilienza, sovraperformando sia il mercato italiano che la media delle local utility. Nell'ultimo trimestre del 2020 l'andamento del titolo si è nuovamente allineato a quello del settore, con una performance che, tuttavia, rimane positiva nel biennio.

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 come Industry Leader.

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.

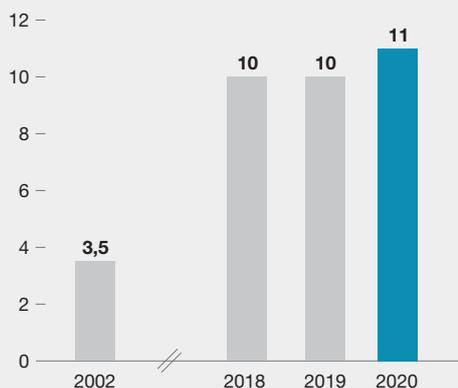


Fonte: Refinitiv.

PIÙ VALORE PER GLI AZIONISTI

Dalla sua quotazione, il Gruppo Hera ha garantito un costante e crescente flusso di dividendi, rafforzando il trend storico di creazione di valore per gli azionisti.

Nel 2020 il dividendo di competenza è pari a 11 centesimi ed è prevista una crescita fino a 12,5 centesimi per azione al 2024, in rialzo del 25% rispetto all'ultimo dividendo distribuito.



+253,4% IL RITORNO DELLA QUOTAZIONE PER L'AZIONISTA

Anche in condizioni avverse del contesto, Hera continua a essere un titolo che dà sicurezza nel ritorno complessivo dell'investimento azionario che a fine 2020 è pari al +253,4%: un valore che è rimasto sempre positivo nei periodi caratterizzati da una notevole volatilità sui mercati finanziari.

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 RATING ESG SUL TITOLO HERA

Società	Rating	Commento
Dow Jones Sustainability Index	87 Industry leader	Hera ha conseguito un punteggio complessivo di 87/100, un risultato che la posiziona come migliore multiutility a livello globale
Ftse4Good	Inclusione nell'indice (in or out)	A giugno 2020 il titolo di Hera è entrato nel Ftse4Good Index Series, serie di indici etici concepiti da Ftse Russell per raccogliere le migliori aziende che, nel mondo, si impegnano attivamente per uno sviluppo sostenibile
Cdp	A-	Rating migliorato rispetto al 2019 (era B)
Sustainalytics	79 Outperformer	Rating migliorato di +4 punti rispetto al 2019, con inclusione nella classe delle società Outperformer
Msci	A	Rating invariato rispetto al 2019, con outperformance nella valutazione sull'impronta di carbonio
Integrated Governance Index	6° posto / 1° posto finanza green	Nel 2020 Hera prima classificata nell'area di indagine sull'integrazione degli Esg nella finanza dell'Azienda e sesta nella classifica globale
Refinitiv Global Diversity & Inclusion Index	12° posto	Nel 2020 dodicesimo posto globale (in miglioramento di 2 posizioni rispetto al 2019 e prima multiutility global) nella classifica stilata da Refinitiv sulla promozione della diversità, inclusione e sviluppo delle persone
Bloomberg Gender Equality Index	93,9%	Rating superiore alla media del settore utility (92,73%) per Hera nell'indice 2020

FINANZA ETICA: IL TITOLO HERA IN 20 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).

L'organizzazione di questi indici considera che le società con una gestione sostenibile dal punto di vista ambientale, dei rapporti con gli stakeholder e della corporate governance ottengano risultati nel lungo periodo significativamente superiori rispetto ai competitor.

Stoxx



Ecpi



Refinitiv



Dow Jones Sustainability Index



Bloomberg



Ftse Russel



HERA MIGLIORE MULTIUTILITY NEL DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX

Nel 2020 Hera ha ricevuto uno straordinario riconoscimento internazionale: dopo un'approfondita valutazione su 28 criteri suddivisi in 141 domande attinenti alle dimensioni ambientale, sociale e della governance, S&P Global ha eletto **Hera migliore multiutility a livello mondiale**, assegnandole la medaglia d'oro della sostenibilità e inserendola negli indici **Dow Jones Sustainability Index World e Europe**, i due più prestigiosi indici mondiali seguiti dagli investitori sostenibili. S&P Global ha inoltre premiato il netto miglioramento del rating, risultato in crescita di ben 19 punti, conferendole l'appellativo di "Industry mover". Hera inoltre ha battuto ogni record, venendo inclusa nei due indici sopracitati dopo soli due anni di valutazioni, mentre mediamente le società appartenenti al paniere hanno impiegato circa 8,5 anni. Hera c'è riuscita perché ha inserito la sostenibilità al centro della sua strategia sin dalla nascita, nel 2002, e ciò le ha fornito un vantaggio competitivo per sfruttare le opportunità di mercato offerte dallo scenario, consentendo al Gruppo di svolgere un ruolo da leader nel campo dell'economia circolare e della neutralità carbonica, raggiungendo così in anticipo gli obiettivi definiti dalle Nazioni Unite e dalle istituzioni europee.

LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE

QUALITÀ, COSTO E SICUREZZA DEL SERVIZIO PER I CLIENTI



73/100 SODDISFAZIONE
DEI CLIENTI 

-27% DELLA MEDIA ITALIANA
il costo di igiene urbana per
le utenze non domestiche

 **33**
SECONDI **TEMPO MEDIO DI RISPOSTA**
alle chiamate dei clienti
residenziali ai call center
del Gruppo

 **-18%** DELLA MEDIA ITALIANA
il costo del servizio
ambientale per le famiglie

 **48%** **QUOTA COMPETENZA
HERA NELLE BOLLETTE**
il restante è composto da materia
prima (22%), imposte e oneri (30%)

 **20** **MILA CONTATORI
NEXMETER INSTALLATI**
a Ferrara, Modena e Udine.
Più sicurezza e meno
dispersioni di gas metano

97,8% **CHIAMATE
AL PRONTO INTERVENTO GAS** 
con arrivo entro 60 minuti
(obbligo di servizio: 90%)

99,6% **RISPETTO DEGLI STANDARD
DI QUALITÀ**
fissati dall'Autorità
per quattro servizi

OBIETTIVI

RISULTATI

TARGET FUTURI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Qualità del servizio

82%

CONTATORI ELETTRONICI GAS installati a fine 2023
 (E T M)



64,7%

CONTATORI ELETTRONICI GAS installati a fine 2020 (erano il 43,1% a fine 2019)



88%

CONTATORI ENERGIA ELETTRICA di nuova generazione installati a fine 2024



GARANTIRE IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE

relativi ai servizi gas, energia elettrica, acqua e teleriscaldamento in linea con il 2019

(E T M)

99,6% **CASI CON STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE**

rispettato nel 2020, in linea con il 2019



GARANTIRE IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE

relativi ai servizi gas, energia elettrica, acqua e teleriscaldamento in linea con il 2020

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

(E T M)



97,8% **ARRIVO NEL LUOGO DI CHIAMATA**

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



PRONTO INTERVENTO GAS

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



OLTRE 40

MILA CONTATORI NEXMETER installati a fine 2020
 (E T M)



CIRCA 20

MILA CONTATORI NEXMETER installati a Ferrara, Modena e Udine a fine 2020

OLTRE 300

MILA CONTATORI NEXMETER installati a fine 2024



Relazioni con i clienti

10

MINUTI IL TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI e 30 secondi il **tempo medio di attesa al call center** (target 2020)

(E T M)



5,4

MINUTI IL TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI nel 2020, 33 secondi il **tempo medio di attesa al call center**



10

MINUTI IL TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI e 30 secondi il **tempo medio di attesa al call center**



Ambito territoriale obiettivi di miglioramento: (E) Emilia-Romagna (T) Triveneto (M) Marche Multiservizi

✓ Risultato raggiunto o in linea con la programmazione - Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su bs.gruppohera.it

CLIENTI

CLIENTI ENERGY ANCORA IN CRESCITA

Anche nel 2020 il Gruppo Hera ha registrato un incremento del numero complessivo dei clienti. Il risultato conferma l'efficacia della strategia di crescita adottata, anche a fronte degli eventi legati all'emergenza sanitaria registrati nel 2020. L'attività commerciale supportata da un portafoglio di **offerte e servizi in continuo arricchimento**, unita agli ottimi risultati ottenuti nelle gare di ultima istanza gas, hanno consentito al Gruppo Hera di continuare a crescere sia nel settore gas che in quello elettrico: **la base clienti energy è cresciuta di oltre 70 mila unità nel 2020.**

LA CONDOTTA COMMERCIALE

La strategia commerciale di Hera Comm prevede, per la vendita dei servizi energetici ai clienti, sia famiglie sia aziende, l'utilizzo di partner commerciali che operano su differenti canali. Nel 2020 sono stati potenziati i **controlli di qualità** a garanzia della correttezza dell'operato della rete di vendita, proprio perché la vicinanza e la tutela del cliente rimangono fattori fondamentali per Hera Comm. Il miglioramento continuo dei **processi commerciali** ha prodotto risultati importanti in termini di reclami per contratti non richiesti che sono scesi a sei nel 2020, rispetto ai 39 del 2019, a fronte di 376 mila contratti stipulati fuori dai locali commerciali. Tutti i reclami per contratti non richiesti sono stati accolti, applicando le misure ripristinatorie nel 100% dei casi.

LE POLITICHE COMMERCIALI

Anche nel 2020 l'attenzione alla sostenibilità ambientale e sociale ha guidato le politiche commerciali di Hera Comm: è stata ampliata a tutte le offerte la **completa compensazione** delle emissioni di anidride carbonica derivanti dal consumo di gas metano e incrementata la gamma dei prodotti con soluzioni sostenibili. L'attività si è sviluppata attraverso tutti i canali di contatto con una forte attenzione a quelli **digitali**, in grado di assorbire le richieste di assistenza dei clienti nel periodo di lockdown. Il **portafoglio offerte** per i mercati massivi mantiene il duplice orientamento tra prezzo fisso e prezzo variabile, con la possibilità di diminuire l'impronta di carbonio dei clienti grazie a offerte dedicate **100% green**, arricchite con nuovi strumenti a supporto di efficienza energetica e mobilità sostenibile. Il cliente può infatti scegliere **offerte a prezzo fisso** (Hera Impronta Zero e Welcome Hera) o **a prezzo variabile** (Prezzo Netto), tutte comprensive del Pacchetto Natura che prevede la riduzione di consumo di carta, la compensazione delle emissioni di CO₂ in atmosfera, ed energia elettrica da fonti rinnovabili; **offerte dedicate a particolari categorie di clienti**, (Hera Bebè, Simply Hera e Hera Età Più) e una ricca gamma di soluzioni sostenibili per l'**efficienza energetica** (Hera Led e Hera No Problem). Nel 2020 sono state lanciate **Hera Caldaia** e **Hera Scaldacqua**, le offerte di vendita e installazione di caldaie a condensazione con accesso alle detrazioni fiscali e di scaldabagni ad alta efficienza. Infine, è stata lanciata l'offerta sulla mobilità elettrica **Hera E-bike**.



2,1
MILIONI
di clienti gas



1,5
MILIONI
di clienti del servizio idrico integrato



1,3
MILIONI
di clienti serviti per l'energia elettrica

NEL 2020



376 MILA
nuovi contratti firmati



6 RECLAMI
pervenuti (0,002%)



6 MISURE
di ripristino adottate sui reclami

AUMENTANO ANCORA I CLIENTI

Nelle forniture di gas sono circa 27 mila i nuovi clienti gas (+1,3% rispetto al 2019), mentre in quelle di energia elettrica sono circa 45 mila (+3,5%).

Migliaia	2018	2019	2020
Clienti gas	1.462,5	2.049,5	2.076,2
Clienti energia elettrica	1.068,7	1.288,8	1.333,6
Clienti teleriscaldamento	12,2	12,4	12,6
Clienti servizio idrico integrato	1.463,5	1.467,8	1.470,8
Servizi di igiene urbana	3.136,0	3.204,0	3.209,0

QUALITÀ DEL SERVIZIO

LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Per valutare la qualità dei servizi al cliente si utilizzano standard specifici e generali che prevedono indennizzi automatici in caso di loro inosservanza.

Nel servizio idrico, nei territori di Bologna e Modena già dal 2018 Hera ha introdotto 32 standard migliorativi rispetto a quanto previsto a livello nazionale. Dal 1° gennaio 2019 è in vigore la **Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati** in tutti i comuni dell'Emilia-Romagna dove Hera gestisce il servizio di igiene ambientale.



RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ AL 99,6%

Nel 2020 nel 99,6% dei casi il Gruppo ha effettuato le prestazioni richieste dai clienti nei tempi previsti da Arera. A parità di perimetro societario, questa percentuale è cresciuta di quasi quattro punti percentuali rispetto al 2008 (95,8%). Nei servizi gas di AcegasApsAmga e Marche Multiservizi gli standard sono prossimi al pieno rispetto (rispettivamente 99,9% e 99,8%).

	2019	2020	Numero prestazioni (2020)
Gas	99,6%	99,7%	3.672.501
Energia elettrica	98,1%	98,4%	51.728
Servizio idrico integrato	98,2%	98,9%	182.700
Teleriscaldamento	95,6%	91,7%	918
Totale	99,5%	99,6%	3.907.847

I CONTATORI ELETTRONICI E LE INIZIATIVE PER RIDURRE LE BOLLETTE STIMATE

In linea con gli obiettivi che si era posto, nel 2020 il Gruppo Hera è arrivato a installare **oltre un milione di nuovi contatori gas elettronici**, pari al 64,7% del totale. Se si considerano anche i contatori elettronici del servizio energia elettrica (oltre 465 mila, il 98,2% del totale) tale percentuale sale al 72,1%.

Inoltre, si prevede di installare oltre 80 mila nuovi contatori NexMeter dotati di tecnologie avanzate a garanzia della sicurezza del servizio gas, a Ferrara, Modena e Udine nel 2021.

Continuano anche le iniziative per ridurre il numero di bollette con consumi stimati. Il Gruppo Hera applica piani di lettura dei contatori per il servizio gas e idrico migliorativi rispetto alle frequenze definite dall'Autorità. Infine, nel 2021, proseguirà lo sviluppo di offerte evolute basate sulle effettive curve di consumo dei clienti, grazie a un nuovo modello di fatturazione improntato su automazione e gestione integrata dei controlli.

OBIETTIVO

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Contatori elettronici installati

Ⓔ Ⓙ Ⓜ

82%
nel 2023

40
MILA CONTATORI
NexMeter
nel 2020

64,7% **20**
MILA CONTATORI
NexMeter

88% **300**
MILA CONTATORI
NexMeter
nel 2024

Rispetto degli standard di qualità commerciale relativi ai servizi gas, energia elettrica, acqua e teleriscaldamento

Ⓔ Ⓙ Ⓜ

Garantire il rispetto degli standard di qualità commerciale, in linea con il 2019

99,6%
DEI CASI
con standard di qualità commerciale rispettato, in linea con il 2019 (99,5%)

Garantire il rispetto degli standard di qualità commerciale, in linea con il 2020

COSTO DEI SERVIZI

COM'È CAMBIATA LA SPESA?

Il Gruppo Hera gestisce **servizi in concessione** e **servizi a libero mercato**. Per i primi (servizio idrico integrato, igiene urbana, distribuzione di gas ed energia elettrica), le **tariffe** applicate da Hera sono **regolate dalle Autorità di controllo**, mentre per i servizi a libero mercato (smaltimento rifiuti speciali, vendita di gas ed energia elettrica) le tariffe sono liberamente determinate. Arera definisce e aggiorna trimestralmente i prezzi per le tariffe di vendita ai clienti che non hanno aderito a un'offerta a libero mercato per le forniture di energia elettrica e per i clienti domestici del servizio gas che godono delle condizioni economiche di tutela.

L'analisi di lungo periodo (2006-2020) indica che le bollette di gas, energia elettrica, servizio idrico e rifiuti hanno registrato, nel territorio dell'Emilia-Romagna servito da Hera, un incremento medio annuo inferiore a quello medio italiano: +1,4% rispetto al +2,8% rilevato a livello nazionale (fonte: Istat). Il vantaggio per i



clienti Hera risulta ancor più marcato nei servizi ambientali, nei quali la quota di competenza di Hera è cresciuta annualmente dello 0,8% (1,4 euro rispetto ai tre euro di incremento complessivo della spesa).



-87
EURO IN BOLLETTA
per i quattro servizi Hera nel 2020 rispetto al 2019



-18%
COSTO DEI SERVIZI AMBIENTALI
rispetto alla media italiana (famiglie)



-27%
COSTO DEI SERVIZI AMBIENTALI
rispetto alla media italiana (altri clienti)



48%
DELLA SPESA IN BOLLETTA
di competenza Hera

BOLLETTA: NEL 2020 -5,7% RISPETTO AL 2019

Nel 2020 ogni famiglia ha speso in media complessivamente 1.433 euro per i servizi forniti da Hera: il **5,7% in meno** rispetto all'anno precedente, corrispondente a circa 87 euro. A fronte di una riduzione del costo della materia prima (-94 euro) conseguente all'andamento del prezzo dei prodotti petroliferi, si registra invece un aumento relativo a imposte, tasse e oneri, pari a circa 22 euro.

Nel 2020 la parte delle quattro bollette di competenza di Hera sale leggermente e raggiunge il 48% della spesa totale, mentre era il 47% nel 2019.

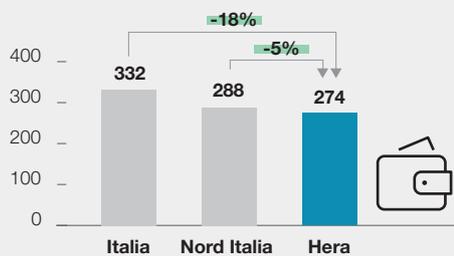
Euro	2019	2020	Var. 2020/2019	Var. % 2020/2019
Gas	658,43	596,67	-61,75	-9,4%
Energia elettrica	380,52	363,61	-16,91	-4,4%
Servizio idrico	237,88	228,60	-9,28	-3,9%
Rifiuti	242,73	243,85	1,13	0,5%
Totale	1.519,54	1.432,73	-86,81	-5,7%
<i>di cui di competenza Hera</i>	<i>709,29</i>	<i>695,53</i>	<i>-13,77</i>	<i>-1,9%</i>
<i>di cui quota materia prima e generazione</i>	<i>402,61</i>	<i>308,22</i>	<i>-94,39</i>	<i>-23,4%</i>
<i>di cui imposte, tasse, oneri di sistema e altri oneri</i>	<i>407,36</i>	<i>428,98</i>	<i>21,62</i>	<i>5,4%</i>

Bolletta di un cliente residenziale con consumi medi registrati nel 2020: 778 mc di gas, 1.908 kWh di energia elettrica e 106 mc di acqua. Per il servizio rifiuti è stata considerata una famiglia di tre persone in un'abitazione di 80 mq.

SERVIZI AMBIENTALI, CON HERA RISPARMIANO FAMIGLIE E IMPRESE

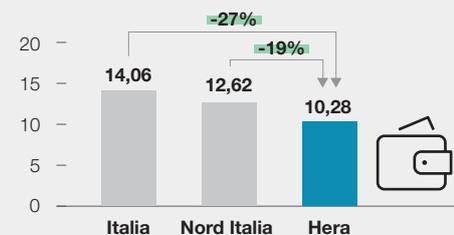
Anche nel 2020, Hera ha costi più bassi della media italiana sia per clienti domestici (famiglie) sia non domestici (ristoranti, alberghi, industria alimentare, supermercati). Inoltre, Bologna si conferma tra le città con il costo più basso, con un livello inferiore del 16% rispetto alla media dei capoluoghi di provincia considerati (fonte: Cittadinanzattiva). Al risparmio contribuisce la migliore e più elevata assimilazione dei rifiuti delle imprese agli urbani, che consente di ripartire i costi fissi su di un quantitativo di rifiuti maggiore.

Spesa media annua per una famiglia (euro)



Dati 2020, tre persone in 100 mq.
Fonte: Cittadinanzattiva.

Spesa media annua per quattro tipologie di utenze non domestiche (euro/mq)

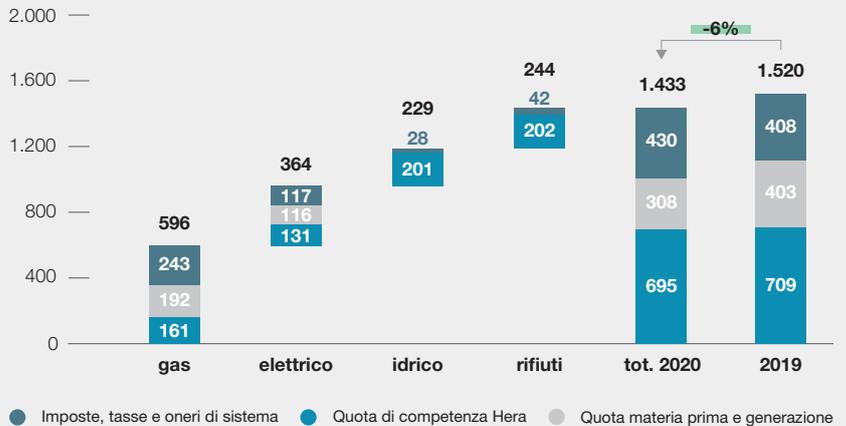


Dati 2020.
Fonte: Hera da elaborazioni siti internet comunali.



1.433 EURO LA SPESA ANNUA, MENO DELLA METÀ DI COMPETENZA HERA

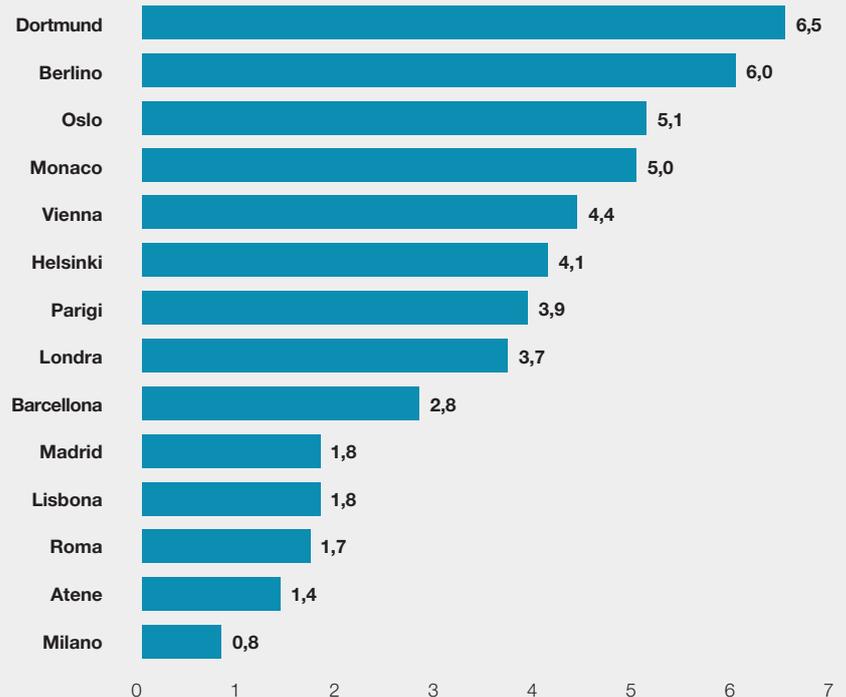
Il 48% della spesa complessiva, pari a 695 euro (era il 47% nel 2019), è riconducibile a componenti della bolletta di competenza Hera. La quota è diminuita nel 2020 di circa 14 euro, così suddivisi: +1 euro per il gas, -7 euro per l'energia elettrica, -11 euro per il servizio idrico e +3 euro per i rifiuti.



IL COSTO DELL'ACQUA POTABILE: CITTÀ EUROPEE E ITALIANE A CONFRONTO

The European House-Ambrosetti ha svolto nel 2018 una ricerca sulle tariffe dell'acqua in alcuni paesi europei. In Italia il suo costo si attesta a 1,87 euro per metro cubo contro i 3,67 della Francia, il doppio, e i 4,98 della Germania, poco meno del triplo. Squilibri ancora più alti se si guarda ai dati relativi alle singole città: ad esempio a Roma il costo è di 1,7 euro a metro cubo, mentre a Berlino raggiunge i 6 euro. Nel territorio Hera, nel 2020 il costo medio è stato di 2,1 euro per metro cubo.

Livello delle tariffe per l'acqua potabile in alcune città europee (euro per metro cubo)



Fonte: The European House-Ambrosetti: Libro bianco valore acqua per l'Italia 2020.

SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS

Il Gruppo Hera gestisce il servizio di distribuzione gas con l'obiettivo di garantire elevati livelli di sicurezza e di continuità del servizio.

Dal 2019 sulla rete gas è stato avviato il **sistema di programmazione e gestione della ricerca fughe programmata** che utilizza algoritmi di intelligenza artificiale per ottimizzare percorrenze, tempi di ispezione ed efficacia.

A fronte di una quantità di rete ispezionata nel 2020 in Emilia-Romagna superiore del 12% circa rispetto al 2019, il numero delle dispersioni rilevate è diminuito di circa l'11% (è passato da 144 a 115 ogni mille km di rete ispezionata) mantenendosi comunque a un livello superiore a quello del 2018 e dimostrando l'efficacia dell'utilizzo degli algoritmi di intelligenza artificiale introdotti nel 2019. Nel 2020 sull'intera rete di distribuzione gas del Gruppo si sono registrate **33 dispersioni**

su segnalazione di terzi ogni mille chilometri di rete, contro le 31 nel 2019. Di converso le dispersioni registrate sulla rete di distribuzione del Gruppo individuate mediante attività di ispezione sono state **98 nel 2020**, ogni mille chilometri di rete, contro le 105 nel 2019. Nel 2020 è iniziata la sostituzione dei tratti di rete di distribuzione gas non conformi alle indicazioni della Delibera 569/2019 di Arera; sono stati sostituiti circa nove chilometri di rete in Emilia-Romagna e le sostituzioni proseguiranno fino al 2025.



96,2%
RISPOSTE
pronto intervento
gas entro 120 secondi



INTELLIGENZA ARTIFICIALE
per ridurre
le fughe di gas



234
MILA CHIAMATE
al pronto intervento
del servizio idrico
gestite

ISPEZIONI DELLA RETE GAS SUPERIORI AGLI STANDARD RICHIESTI

Nel 2020 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 la rete ispezionata in alta e media pressione è circa il 55% e quella in bassa pressione l'82% del totale.

	2018	2019	2020
Rete in alta e media pressione ispezionata sul totale (obbligo di servizio 100% in tre anni)	60,5%	62,4%	54,9%
Rete in bassa pressione ispezionata sul totale (obbligo di servizio 100% in quattro anni)	78,9%	85,0%	81,9%
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate a seguito di ispezione per km di rete ispezionata	0,071	0,105	0,098
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate su segnalazione di terzi per km di rete	0,035	0,031	0,033

OBIETTIVO

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Pronto intervento gas

(E) (T) (M)

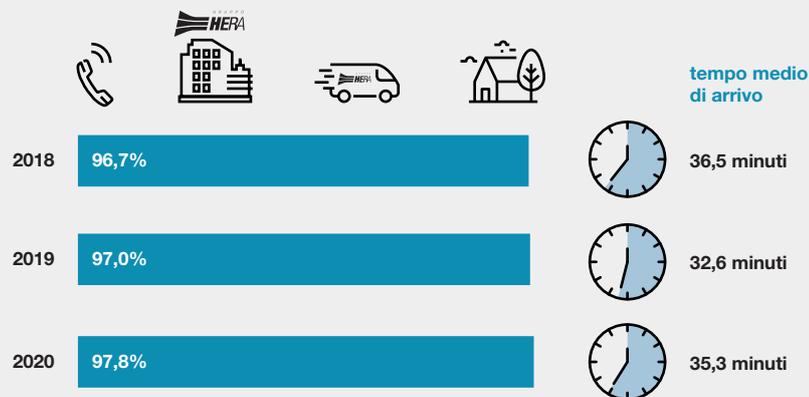
Mantenere a un livello superiore agli obblighi Arera la percentuale di chiamate con risposta entro i 120 secondi e con arrivo entro i 60 minuti

97,8%
ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA
entro 60 minuti
(a fronte di un obbligo di servizio del 90%)

Pronto intervento gas: mantenere a un livello superiore agli obblighi Arera la percentuale di chiamate con risposta entro i 120 secondi e con arrivo entro i 60 minuti

PRONTO INTERVENTO GAS: TEMPI DI ARRIVO BEN AL DI SOPRA DELL'OBBLIGO DI SERVIZIO

Le chiamate con tempo di arrivo sul posto entro 60 minuti si attestano al 97,8% del totale (a fronte di un obbligo di servizio Arera pari al 90%). Inrete per questo indicatore ha registrato un 97,7%, mentre AcegasApsAmga il 99,3% e Marche Multiservizi il 94,7%.



LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO

Il dato 2020 conferma il buon livello della continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica attestandosi, per tutti gli indicatori di riferimento, su valori migliori dei livelli tendenziali e/o obiettivo fissati da Arera, a eccezione del dato relativo ai minuti di interruzione per cliente in alta e media concentrazione (rispettivamente 15,19 e 18,13 rispetto a un livello tendenziale 2020 di 14,26 e 17,17).

UN CENTRO DI TELECONTROLLO ALL'AVANGUARDIA

Il polo di telecontrollo di Forlì è il cuore di tutta la rete impiantistica del Gruppo: idrica, fognaria, gas e teleriscaldamento. La struttura, unica in Italia, consente di **monitorare in tempo reale** il funzionamento di questo sistema complesso, protetto da cinque livelli di sicurezza, predisposto per intervenire a distanza in caso di anomalie e attivare il servizio di pronto intervento sull'intero territorio.

NEXMETER: IL CONTATORE 4.0 CON FUNZIONI AVANZATE DI SICUREZZA

Il nuovo contatore gas 4.0, progettato e sviluppato dal Gruppo Hera, permette la **rilevazione in tempo reale dei consumi** e offre anche **funzioni avanzate di sicurezza**. NexMeter monitora in tempo reale le condizioni di pressione e portata dell'impianto di fornitura e di rete, segnalando immediatamente eventuali anomalie o irregolarità (piccole perdite e grandi fughe) e interrompendo la fornitura, per mettere subito in sicurezza il sistema. Dopo il ripristino NexMeter può eseguire un test di funzionamento dell'impianto per una pronta ripresa del servizio. Inoltre, grazie alla capacità di intercettare le scosse sismiche in tempo reale, i nuovi contatori sono in grado all'occorrenza di sospendere l'erogazione per garantire una maggiore sicurezza. Nexmeter è realizzato in materiali contenenti **plastica riciclata** ed è già predisposto per "clean gas" come il **biometano**. Nel corso del 2020 sono state effettuate **20 mila installazioni** nei territori di Ferrara, Modena e Udine, con un obiettivo totale di 300 mila installazioni entro il 2024 grazie alle quali si stima un risparmio di **3.500 tonnellate annue di gas serra**.

Il call center tecnico dispone di numeri verdi di pronto intervento distinti per singolo servizio (gas, idrico e teleriscaldamento) e ha gestito nel 2020 circa 340 mila chiamate (318 mila nel 2019).

Nel corso dell'ultimo anno, l'**indagine di customer satisfaction**, realizzata al termine delle conversazioni con operatore di sala, ha mostrato una soddisfazione complessiva che, nel 90% delle survey, mostra un livello di gradimento "molto soddisfatto" o superiore.

Nel 2020 è continuato il percorso evolutivo di sviluppo del call center tecnico, finalizzato al miglioramento delle performance e della qualità dei servizi erogati.

PERFORMANCE DEL CALL CENTER TECNICO AL DI SOPRA DELL'OBBLIGO DI SERVIZIO

Per far fronte all'emergenza sanitaria, fin dal mese di marzo 2020 il call center tecnico è stato completamente riorganizzato con varie misure (decentramento logistico, nuova infrastruttura customer relationship management, ecc.) con la finalità prioritaria di **assicurare la continuità del servizio**. Il pronto intervento gas ha garantito anche nel 2020 una risposta entro 120 secondi al 96,2% delle chiamate rispetto al 90% stabilito dall'Autorità. Anche per il servizio idrico le performance si mantengono superiori rispetto a quanto richiesto.

	2018	2019	2020
Pronto intervento gas (n. chiamate)	104.579	100.006	105.895
% di chiamate con risposte o abbandonate entro 120 secondi (percentuale minima richiesta da Arera pari al 90%)	97,4%	97,4%	96,2%
Pronto intervento servizio idrico (n. chiamate)	234.782	217.950	234.469
% di chiamate con risposte o abbandonate entro 120 secondi (livello generale 90%)	94,7%	95,0%	92,5%

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'emergenza sanitaria ha modificato sensibilmente l'utilizzo dei canali di contatto da parte dei clienti che hanno preferito il call center e i canali digitali agli sportelli fisici.

Nel 2020 sono stati sviluppati **nuovi metodi di pagamento digitali** ed è stata ultimata la revisione della **chat di assistenza**. Contestualmente, grazie a un modello di gestione flessibile, il Gruppo ha ampliato il numero di consulenti dedicati alla chat, riuscendo a far fronte al numero di contatti richiesti che sono costantemente aumentati durante tutto il 2020.

In crescita i download dell'app MyHera: **415 mila**, +30% rispetto al 2019.

Nel 2020, l'assetto del call center è stato radicalmente modificato, con la remotizzazione di oltre il 90% delle postazioni operatore in sole tre settimane, dando un esempio importante di partnership tra le strutture aziendali di Hera e i fornitori. Questa reattività ha permesso di tutelare il personale dei call center e garantire una continuità di servizio.

L'attività di promozione commerciale viene svolta da agenzie di vendita con sede in Italia e di proprietà italiana, che si avvalgono di unità operative prevalentemente dislocate sul territorio nazionale. Considerando anche il call center tecnico situato a Forlì, nel 2020 il **98,2% delle chiamate è stato gestito dall'Italia**.



**OLTRE
415
MILA**
download della app
MyHera



**33
SECONDI**
tempo medio
di attesa al call center
residenziale



98,2%
DELLE CHIAMATE
al call center
commerciale è stato
gestito dall'Italia

OBBIETTIVO

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Tempi medi di attesa contenuti agli sportelli e al call center

Ⓔ Ⓙ Ⓜ

10
MINUTI

il tempo medio di attesa agli sportelli e 30 secondi il tempo medio di attesa al call center

5,4
MINUTI

il tempo medio di attesa agli sportelli e 33 secondi il tempo medio di attesa al call center

10
MINUTI

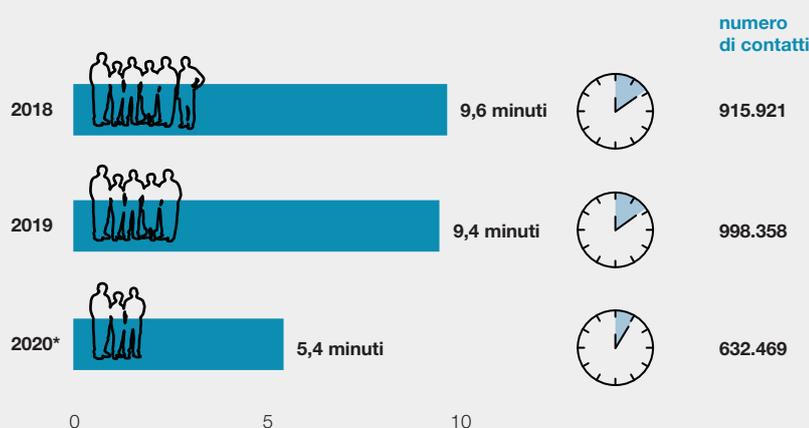
il tempo medio di attesa agli sportelli e 30 secondi il tempo medio di attesa al call center

SCENDE A 5 MINUTI L'ATTESA MEDIA AGLI SPORTELLI

Nel 2020 gli afflussi allo sportello sono diminuiti del 37% circa, principalmente a causa della minore propensione dei clienti a recarsi allo sportello vista l'emergenza sanitaria.

Gli **indicatori di qualità sono migliorati**: la soddisfazione è passata da 88,7 punti nel 2019 a 89,4 nel 2020, il tempo medio si è ridotto da 9,4 minuti nel 2019 a 5,4 minuti nel 2020 e la percentuale di attesa oltre i 40 minuti dei clienti è scesa dal 2,2% allo 0,6%.

Gli sportelli sono rimasti aperti e sono stati dotati di tutte le misure di prevenzione e tutela previste dalla normativa. Questo ha garantito il servizio a circa 632 mila clienti. Anche i 124 sportelli (di cui 118 presenti sui territori serviti da Hera e dalle sue controllate) hanno contribuito al processo di dematerializzazione dei contratti e delle fatture, ampliando l'utilizzo della firma grafometrica su tablet e proponendo ai clienti il passaggio alla bolletta elettronica.



* Nel 2020 sono esclusi i dati relativi alla società Ascopiave Energia.

LA CONCILIAZIONE PER RISOLVERE I CONTENZIOSI

Lo strumento della **conciliazione** è sempre più spesso utilizzato per risolvere contenziosi senza ricorrere alla giustizia ordinaria. Per il Gruppo Hera la percentuale di successo si attesta attorno all'82%. Si rileva tuttavia nel 2020 una tendenza all'allungamento dei tempi di conclusione, che passano dai 53 giorni del 2019 a 59. La situazione sanitaria della primavera 2020 ha sicuramente influenzato l'andamento delle conciliazioni, non tanto nello svolgimento degli incontri, che già si tenevano in remoto, quanto nell'inevitabile ritardo accusato dalle fasi di verifica in loco delle posizioni, laddove si rendeva necessario un sopralluogo.

Nel 2020 sono pervenute complessivamente 474 richieste di conciliazione, di cui 208 relative al servizio gas, 127 all'energia elettrica, 38 a entrambi i settori e 101 al servizio idrico. Nel corso dell'anno se ne sono concluse 439: 344 con un accordo conciliativo, 78 (il 18%) senza conciliazione, sei sono state chiuse per inammissibilità, dieci per rinuncia alla richiesta e una per mancata adesione.

Nel 2020 inoltre sono state ricevute 37 richieste di **conciliazione paritetica**, 24 per il servizio idrico, tre per l'energia elettrica e dieci per il gas. Ne sono state concluse 18, di cui 11 con un accordo e sette con un mancato accordo, mentre sette sono ancora in trattazione.

CONFERMATA LA QUALITÀ DEI CALL CENTER

Il 2020 rileva una sostanziale tenuta degli indicatori di qualità per il **call center famiglie**, nonostante il forte impatto generato dall'aumento del 24% delle chiamate gestite dagli operatori causato dall'emergenza sanitaria.

Aumenta di sei secondi il tempo medio di attesa, anche a seguito dell'ingresso di nuove società commerciali nel perimetro societario del Gruppo.

Per il **call center business** l'indicatore di soddisfazione migliora di oltre un punto portandosi da 84,4 a 85,6 con un calo di 1,2 punti percentuali dei clienti insoddisfatti (da 10% a 8,8%).

Le chiamate che hanno ricevuto una risposta da parte dell'operatore sono il 94,7% del totale per le famiglie e il 95,6% per le aziende.

	2018	2019	2020
Tempo medio di attesa al call center per clienti residenziali (secondi)	36	27	33
Percentuale di chiamate andate a buon fine per clienti residenziali (%)	95,6%	95,9%	94,7%
Numero di contatti al call center per clienti residenziali (migliaia)	4.496	4.859	6.026
Tempo medio di attesa al call center per clienti business (secondi)	31	24	25
Percentuale di chiamate andate a buon fine per clienti business (%)	95,5%	96,0%	95,6%
Numero di contatti al call center per clienti business (migliaia)	379	348	370

LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE

PERSONE



14,2



**INDICE DI FREQUENZA
DEGLI INFORTUNI**
(era 17,6 nel 2019)



26,0 ORE

**DI FORMAZIONE PRO
CAPITE**
(erano 28,6 nel 2019)

96,6%

**LAVORATORI
A TEMPO
INDETERMINATO**



1.584

PERSONE ASSUNTE
a tempo indeterminato
nel triennio 2018-2020



29,9% DONNE NEI RUOLI DI RESPONSABILITÀ
42,6% NEGLI AVANZAMENTI DI CARRIERA
(escluso operai)

35%

DELLA RETRIBUZIONE
variabile di dirigenti e quadri
è collegato a obiettivi
di sostenibilità, 23% alla
creazione di valore condiviso

4,5

MILIONI DI EURO

utilizzati dai lavoratori con Hextra, il piano di
welfare con un'adesione del 99,2% dei dipendenti

**HERA
TOP
EMPLOYERS**

dodicesimo anno
di certificazione tra le
migliori realtà lavorative
a livello internazionale



OBIETTIVI

RISULTATI

TARGET FUTURI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Lavoratori

HERASOLIDALE

lanciare la quarta edizione nel 2020 per supportare il raggiungimento degli obiettivi di onlus e organizzazioni partner attraverso le donazioni dei dipendenti e dei clienti

Ⓔ Ⓓ Ⓜ

HERASOLIDALE

lanciata a luglio 2020: 83 mila euro donati nel 2020 alle sette onlus e organizzazioni partner della quarta edizione di HeraSolidale 2020-2022



HERASOLIDALE

continuare a promuovere la quarta edizione di HeraSolidale nel 2021 per il raggiungimento degli obiettivi delle sette organizzazioni partner attraverso le donazioni dei dipendenti, dei clienti e dell'Azienda

Gestione delle competenze e formazione

24,7

ORE PRO CAPITE DI FORMAZIONE nel 2020

Ⓔ Ⓓ Ⓜ



26

ORE PRO CAPITE DI FORMAZIONE erogate nel 2020



22,5

ORE PRO CAPITE DI FORMAZIONE

nel 2021. Implementare MyAcademy, la nuova piattaforma di formazione on-line che consentirà a tutti i lavoratori di personalizzare la propria esperienza di apprendimento



Welfare

CONTINUARE A SVILUPPARE HEXTRA

valorizzando le opportunità; integrando i servizi di istruzione e sostegno alle famiglie; rafforzando ulteriormente la proposta in ambito salute e benessere

Ⓔ Ⓓ Ⓜ

HEXTRA

è ulteriormente stato sviluppato per offrire iniziative, servizi gratuiti, convenzioni on-demand, aumentare il senso di vicinanza durante il periodo di emergenza sanitaria e incidere positivamente sul benessere psicologico, fisico e finanziario dei lavoratori



HEXTRA

Promuovere il nuovo portale di welfare ulteriormente adattato agli interessi e utilizzi di ciascun lavoratore al fine di migliorare ulteriormente le opportunità fornite anche grazie alla creazione di una app di Hextra appositamente dedicata. Includere in Hextra un nuovo piano di benessere psicologico, fisico e finanziario

Salute e sicurezza

-4%

RIDUZIONE DELL'INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

superiori ai tre giorni nel 2020 (16,3) rispetto alla media 2015-2019 e avviare il progetto Cultura della sicurezza per promuoverla a tutti i livelli aziendali

Ⓔ Ⓓ Ⓜ



12,6

L'INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

superiori ai tre giorni nel 2020 (-26% rispetto alla media 2015-2019). Avviato il progetto formativo Cultura della sicurezza



10,6

L'INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

Ulteriore riduzione dell'indice di frequenza degli infortuni (10,6 al 2024). Proseguire con le iniziative formative e di sensibilizzazione sulla Cultura della sicurezza. Estendere gradualmente l'uso dell'app Uomo a terra nelle BU che presentano il rischio lavoro in solitaria



Ambito territoriale obiettivi di miglioramento: Ⓔ Emilia-Romagna Ⓓ Triveneto Ⓜ Marche Multiservizi

✓ Risultato raggiunto o in linea con la programmazione - Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su bs.gruppohera.it

LAVORATORI

LA PIANIFICAZIONE STRATEGICA DI RUOLI E COMPETENZE

Le cinque leve strategiche di piano industriale muovono l'azione della Direzione Centrale Personale e Organizzazione per costruire un contesto aziendale di supporto alla strategia di business. I rapidi cambiamenti che intervengono nel contesto competitivo, nella tecnologia e nel quadro normativo regolamentare richiedono alle organizzazioni capacità di adattamento e di risposta sempre più veloci. La diffusione dell'**agilità** è un obiettivo che accomuna diversi ambiti di intervento e che si estende anche al rapporto con l'ecosistema. In questo contesto è proseguito l'**approccio al processo di pianificazione della forza lavoro** con l'obiettivo di identificare e colmare i gap tra situazione attuale e futura, definendo qualità, quantità, tempistiche e collocazione della forza lavoro.

LAVORO STABILE PER PIÙ DI NOVEMILA PERSONE

Il 2020 ha confermato il percorso di consolidamento dell'assetto organizzativo e societario del Gruppo: al 31 dicembre i lavoratori con contratto a tempo indeterminato sono 9.011, quelli a tempo determinato sono 180. Nel 2020 sono state assunte a tempo indeterminato 584 persone, di cui 286 impiegati (a fronte di 238 uscite) e 291 operai (a fronte di 278 uscite).

Numero	2019	2020
<i>Dirigenti</i>	156	155
<i>Quadri</i>	565	570
<i>Impiegati</i>	4.929	5.005
<i>Operai</i>	3.332	3.281
Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	8.982	9.011
<i>Lavoratori a tempo determinato</i>	96	140
<i>Contratti di formazione e lavoro e di inserimento, apprendisti</i>	1	1
Lavoratori dipendenti a tempo determinato	97	141
<i>Contratti di somministrazione lavoro</i>	92	39
Totale	9.171	9.191

IL PROCESSO DI SELEZIONE E ONBOARDING

Per migliorare le proprie competenze Hera punta sull'**attrattività** e sulla **qualità della selezione**. Da tempo le leve su cui poggiano questi processi, e con cui è stato affrontato anche un anno complesso come il 2020, sono **digitalizzazione, semplificazione, agilità e people analytics**. Il **92% delle selezioni avviene con strumenti interni** (solo l'8% attraverso società esterne). Il canale principale utilizzato è la **pagina carriera del sito internet** (34%), seguita da **canali social** (7%) e **portali del lavoro** (5%). Le selezioni hanno contribuito a un significativo **ricambio generazionale** della popolazione aziendale (l'età media dei neo-assunti è 33 anni), all'aumento della **presenza femminile** (43% delle assunzioni esclusi gli operai) e dei **laureati** (73% esclusi gli operai). Rispetto alle **aree di inserimento**, la maggior parte delle selezioni sono state registrate nell'ambito Operations (37%), in particolare nella filiera dei rifiuti, seguita dal settore idrico.

GRAZIE A HERASOLIDALE SONO STATI RACCOLTI 83 MILA EURO A FAVORE DI SETTE ORGANIZZAZIONI

Nel 2020 è partita la quarta edizione di Herasolidale, progetto che proseguirà fino a dicembre 2022 attraverso il quale i lavoratori, l'Azienda e i clienti sostengono organizzazioni impegnate in progetti ambientali e di solidarietà. I dipendenti del Gruppo hanno scelto, votando, cinque delle 15 organizzazioni selezionate dall'Azienda secondo criteri di **notorietà e trasparenza** e in base al contributo dato agli **obiettivi dell'Agenda ONU 2030** e all'**agire in ambiti di intervento afferenti ai servizi Hera** (criterio accessorio). Una novità è stata l'individuazione di **due onlus che trattano temi legati alla sostenibilità ambientale**, che si aggiungono alle cinque votate dai lavoratori, per un totale di **sette organizzazioni**. A partire da luglio 2020, in soli cinque mesi di progetto, sono stati raccolti circa 83 mila euro, di cui 23 mila devoluti dai dipendenti tramite il prelievo in busta paga e Hextra, e circa 60 mila donati dai clienti, Hera Comm ed Hera Comm Marche. Nel pieno dell'emergenza sanitaria, il Gruppo Hera ha deciso anche di sostenere concretamente i territori in cui opera attraverso una donazione di 550 mila euro **a favore dei servizi sanitari** di Emilia-Romagna, Veneto, Friuli-Venezia Giulia e Marche. L'iniziativa è stata estesa anche ai lavoratori, che hanno potuto aderire attraverso un'**edizione straordinaria di HeraSolidale**, donando 65 mila euro.

OBBIETTIVO

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

HeraSolidale
 (E) (T) (M)

Lanciare la quarta edizione nel 2020

83
MILA EURO DONATI
 alle sette organizzazioni con la quarta edizione lanciata a luglio 2020

Continuare a promuovere nel 2021 la quarta edizione di HeraSolidale

WELFARE

UN SISTEMA DI WELFARE PER RISPONDERE AI BISOGNI DEI LAVORATORI

Nel 2020 è proseguita l'esperienza di **Hextra**, il sistema del Gruppo Hera per rispondere ai bisogni dei lavoratori e aumentarne il benessere individuale e familiare sotto il profilo economico e sociale. A ciascun dipendente è stata assegnata la quota welfare flessibile di 385 euro e la possibilità di convertire parte del proprio premio di risultato erogato nel 2020 in un'ulteriore quota di welfare. Nel 2020, Hextra ha registrato **8.894 iscritti**, pari al 99,2% della popolazione potenziale, con oltre **4,5 milioni di euro** fruiti dai dipendenti.



4,5 MILIONI DI EURO utilizzati dai lavoratori con Hextra, il piano di welfare con un'adesione del 99,2% dei dipendenti



77% DEI DIPENDENTI a tempo indeterminato in smart working (escluso operai)

PROGETTO SMART WORKING SEMPRE PIU' ESTESO

Dopo l'avvio pilota nel 2017 con 370 lavoratori, il progetto smart working in Hera è stato progressivamente esteso fino a coinvolgere oltre 1.500 persone nel 2019. L'esperienza maturata ha consentito di poter gestire in modo **resiliente** la situazione emergenziale nel 2020, andando a rafforzare ulteriormente gli strumenti a disposizione dei lavoratori per garantire la vicinanza alle persone. Da metà 2020 sono circa **quattromila i dipendenti** coinvolti in maniera stabile, portando la percentuale dei lavoratori in smart working 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, tecnologie**. Proseguirà l'investimento dell'Azienda sulle competenze determinanti per rendere efficace questa modalità di lavoro, con l'obiettivo di dare continuità alla **misurazione dei benefici collettivi e individuali**, alla **valorizzazione di nuove opportunità** e alla **creazione di condizioni** per aumentare congiuntamente **produttività e benessere**.

SOSTENIBILITÀ ANCHE NELLE SEDI DEL GRUPPO HERA

Anche nel 2020, nell'ambito dei progetti di efficienza e qualità di Hera, sono proseguiti gli interventi per garantire all'interno delle proprie sedi la transizione verso un'economia circolare sempre più sostenibile. In ambito **sostenibilità e gestione efficiente delle risorse**, in collaborazione con la società HeraLuce, è stato ultimato il progetto di **riqualificazione energetica mediante illuminazione a Led delle aree esterne** delle principali sedi aziendali, che ha portato a un risparmio complessivo di oltre 130 tonnellate equivalenti di petrolio all'anno (pari a due anni di consumo di energia elettrica per 130 famiglie tipo). Nel 2020 è stato anche avviato un progetto pluriennale per un **uso consapevole delle risorse idriche**, in particolare per il recupero dell'acqua piovana per i servizi igienici e, in collaborazione con la società Uniflotte, per la riduzione dell'acqua utilizzata negli interventi di lavaggio dei mezzi. Grazie a questo progetto è previsto per il 2021 un risparmio di circa 3.800 mc all'anno rispetto al 2020, con un obiettivo di riduzione dei consumi dell'acqua nel 2030 pari a circa 22 mila mc rispetto al 2017.

OBIETTIVO	AVEVAMO DETTO DI FARE...	ABBIAMO FATTO...	FAREMO...
Sistema di welfare Hextra	Continuare a sviluppare Hextra valorizzando nuove opportunità	HEXTRA è stato ulteriormente sviluppato	Continuare a promuovere Hextra, creare una app dedicata e includere un nuovo piano di benessere psicologico, fisico e finanziario
Smart working	50% DEI LAVORATORI coinvolti nel 2023 (esclusi gli operai)	77% DEI LAVORATORI coinvolti a fine 2020 (esclusi gli operai)	

GESTIONE DELLE COMPETENZE, FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE

LE INIZIATIVE DI FORMAZIONE

In seguito alle limitazioni per l'emergenza sanitaria, si è rafforzato il percorso di **riprogettazione delle iniziative in modalità digitale**. Il 2020 è stato infatti un anno di **resilienza** e **transizione formativa**, con l'ulteriore diffusione dell'**apprendimento continuo** e una **crescita costante della formazione a distanza**, che ha superato quota **50%** sul totale. Nel Gruppo, le ore di formazione complessivamente erogate sono state 235.854 (26 ore di formazione medie pro capite). I principali argomenti trattati hanno riguardato **formazione manageriale** (25.271 ore), **sistemi informativi** (41.420 ore), **tecnico-operativa** (76.746 ore), **qualità, sicurezza, ambiente, responsabilità sociale Sa 8000** (82.959 ore), **valori etici e cultura d'impresa** (4.995 ore). L'accelerazione del 2020 ha permesso l'organizzazione dell'iniziativa **Una giornata di formazione a distanza** che garantisce la possibilità per ogni dipendente di dedicare una giornata lavorativa alla fruizione dei contenuti formativi on-line resi disponibili.

Benchmark

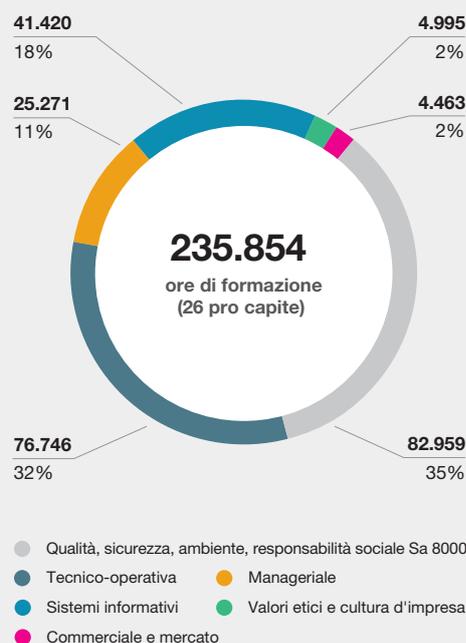
FORMAZIONE HERA AL TOP TRA LE AZIENDE UTILITY

Hera, con 28,6 ore di formazione pro capite nel 2019, si colloca al primo posto tra le sei principali multiutility italiane considerate in un'analisi di Utilitatis che confronta le ore pro capite di formazione erogate ai lavoratori. Il valore di Hera per il 2020 è di 26 ore.



ATTIVITÀ FORMATIVE PER IL 95% DEI LAVORATORI

Nel 2020 sono state erogate circa 236 mila ore di formazione (-3,4% rispetto al 2019). Il 95% dei lavoratori è stato coinvolto in almeno un evento di formazione.



OBIETTIVO

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Formazione dei dipendenti

24,7
ORE DI FORMAZIONE pro capite nel 2020

26
ORE DI FORMAZIONE pro capite

Implementare MyAcademy: la nuova piattaforma di formazione on-line per tutti i dipendenti. Previste 22,5 ore di formazione pro capite nel 2021

Progetto mobilità interna

30%
DI LAVORATORI che cambiano ruolo o struttura organizzativa in un anno al 2023 (escluso gli operai)

26%
DEI LAVORATORI hanno cambiato ruolo o struttura organizzativa (escluso gli operai)

OLTRE 400 LAVORATORI hanno usufruito dei percorsi di mobilità interna

RETRIBUZIONI MEDIE SUPERIORI AI MINIMI CONTRATTUALI

Gli stipendi medi Hera sono **superiori al minimo contrattuale nazionale**: +56% per i quadri, +86% per gli impiegati e +90% per gli operai. Anche il salario minimo applicato è superiore del 5% per i quadri, dell'11% per gli impiegati e del 21% per gli operai rispetto a quanto previsto dal contratto di lavoro nazionale. Queste differenze sono direttamente correlate al livello anagrafico medio della popolazione aziendale, all'anzianità aziendale e alle politiche orientate a favorire la crescita professionale interna. Lo stipendio medio di un dirigente è però inferiore del 6,9% rispetto alla media di mercato degli stipendi dirigenziali.

LO SVILUPPO DELLE PERSONE

Il processo di sviluppo coinvolge oltre cinquemila persone su tutto il perimetro aziendale, operai esclusi. L'elemento distintivo è il **dialogo sulle performance**, scambio a due vie tra responsabili e collaboratori fondato sulla chiarezza, trasparenza e cultura dell'ascolto. A valle del dialogo vengono impostate le **azioni di sviluppo individuali** sulla base di iniziative attentamente progettate, elaborate e successivamente monitorate e aggiornate.



5.200
LAVORATORI

coinvolti nel processo di sviluppo



35%
DELLA
RETRIBUZIONE

variabile di dirigenti e quadri è collegato a obiettivi di sostenibilità



23%
DELLA
RETRIBUZIONE

variabile di dirigenti e quadri è collegata a obiettivi di creazione di valore condiviso

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 2020 il 35% della retribuzione variabile dei dirigenti e quadri del Gruppo è associata a progetti-obiettivo di sostenibilità (miglioramento della qualità, dell'impatto ambientale, dell'immagine, coinvolgimento del personale, sviluppo professionale, dialogo con gli stakeholder), con un peso dei **progetti-obiettivo di sostenibilità orientati alla creazione di valore condiviso pari al 23%**.

Nel 2020 i dirigenti e quadri coinvolti in progetti-obiettivo Csv e di sostenibilità sono 482, pari al 69% del totale.

LA REMUNERAZIONE E GLI INCENTIVI

Tutti i lavoratori del Gruppo sono inquadrati in contratti collettivi nazionali di lavoro. La politica di remunerazione persegue l'obiettivo prioritario della **creazione di valore sostenibile** nel medio-lungo periodo, attraverso il consolidamento del legame tra retribuzione e performance individuali e di Gruppo.

Nel 2020 il premio medio lordo è stato pari a 1.939 euro pro capite.



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. **Prevenire e ridurre al minimo i rischi** in questi ambiti è uno degli impegni della politica di Hera che si ispira ai valori per lo sviluppo sostenibile espressi nell'Agenda ONU 2030.

L'andamento infortunistico del 2020 è in miglioramento, rispetto al 2019, sia per numero complessivo di eventi (-11%) sia per l'indice di frequenza degli infortuni che scende, anche in questo caso con una riduzione dell'11%, a 12,6, con l'obiettivo di arrivare a 10,6 al 2024 (escluso gli infortuni inferiori ai tre giorni).

Nel corso del 2020, sono state individuate 124 azioni correttive per il miglioramento delle misure di prevenzione e protezione degli infortuni.

Il trend di lungo periodo premia le tante iniziative messe in atto dal Gruppo in questi anni, nonostante il 2020 sia stato fortemente influenzato dall'emergenza sanitaria.

Anche il progetto Hera cardioprotetta si è consolidato nel corso del 2020, con la collocazione di un nuovo defibrillatore esterno automatico nella sede operativa di Sasso Marconi (Bo), che fa salire così a 29 il numero complessivo di quelli installati in Azienda.

Infine, è stato avviato il progetto **Uomo a terra**: attraverso una app si può allertare la centrale di telecontrollo di Forlì nel caso in cui un lavoratore in solitaria si trovi in condizione di emergenza e/o nel caso in cui lo stesso abbia un malore e cada a terra. Nel 2021 è prevista l'estensione del progetto ad altre business unit che presentano il rischio di lavoro in solitaria.

Benchmark

HERA REGISTRA MENO INFORTUNI RISPETTO ALLE ALTRE UTILITY

Hera, con un indice di 14,1 nel 2019, si colloca al secondo posto tra le sei principali multiutility italiane considerate in un'analisi di Utilitatis che confronta l'indice di frequenza per gli infortuni con meno di tre giorni di assenza. Il valore di Hera per il 2020 è di 12,6.



14,2
INDICE
di frequenza
degli infortuni



373%
IL RAPPORTO
tra mancati infortuni
segnalati e infortuni
accaduti



-11%
INDICE
di frequenza
degli infortuni
superiori ai tre giorni
rispetto al 2019

OBIETTIVO

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Riduzione dell'indice di frequenza degli infortuni

Ⓔ Ⓓ Ⓜ

-4%

RIDUZIONE DELL'INDICE DI FREQUENZA

degli infortuni superiori ai tre giorni nel 2020 (16,3) rispetto alla media 2015-2019 (≤ 15 nel 2023)

12,6

INDICE DI FREQUENZA

degli infortuni superiori ai tre giorni nel 2020 (-26% rispetto alla media degli anni 2015-2019)

10,6

INDICE DI FREQUENZA

degli infortuni al 2024

Promuovere la cultura della salute e sicurezza

Ⓔ Ⓓ Ⓜ

Avviare il progetto Cultura della sicurezza per promuoverla a tutti i livelli aziendali

Avviato il progetto formativo Cultura della sicurezza

Proseguire con le iniziative sulla Cultura della sicurezza. Estendere l'uso dell'app Uomo a terra

INDICI DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI PER GLI OPERAI

Gli indici infortunistici sono più elevati per i lavoratori con qualifica di operaio, maggiormente esposti al rischio di infortunio per la natura delle attività svolte. Tra questi, i servizi ambientali nel 2020 hanno l'indice di frequenza più elevato rispetto agli altri servizi (45,4) anche se in miglioramento rispetto al 2019 (-4,4%).

	2018	2019	2020
Totale	29,2	28,6	35,2
<i>di cui servizi a rete</i>	26,4	18,0	27,5
<i>di cui servizi ambientali</i>	43,3	47,5	45,4

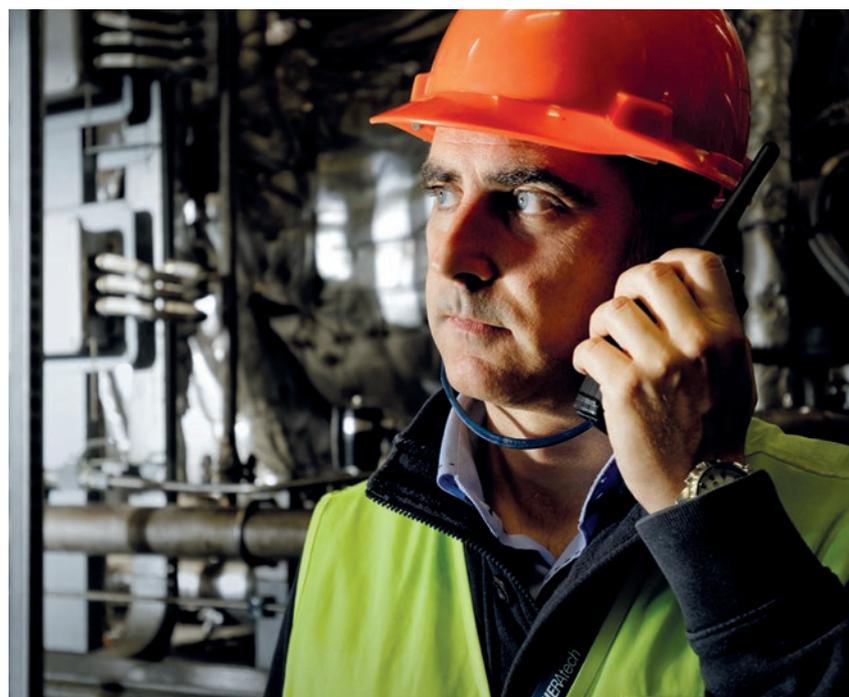
I dati fanno riferimento a Hera Spa, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi. Sono stati considerati gli infortuni superiori ai 3 giorni.

FREQUENZA DEGLI INFORTUNI, INDICE A -26% RISPETTO ALLA MEDIA DEGLI ANNI 2015-2019

L'andamento dell'indice di frequenza degli infortuni è in costante miglioramento nell'ultimo triennio, mentre l'indice di gravità è peggiorato nel 2020 a causa di due incidenti mortali che hanno coinvolto rispettivamente un lavoratore di Hera Spa dell'area di Bologna alla guida di un mezzo della raccolta del servizio rifiuti, e un lavoratore di AcegasApsAmga dell'area di Padova coinvolto in un incidente all'interno di un cantiere del servizio idrico integrato.

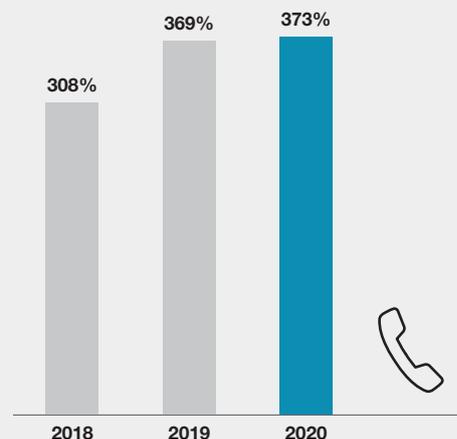
	2018	2019	2020
Indice di frequenza	18,4	17,6	14,2
Indice di gravità	0,5	0,4	1,5
Indice di incidenza	3,0	2,9	2,3
Numero di infortuni	260	257	206

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.
L'indice di incidenza è pari al numero di infortuni diviso per il numero di lavoratori per 100.
Sono compresi anche gli infortuni inferiori ai tre giorni lavorativi.



L'IMPORTANZA DI SEGNALARE I MANCATI INFORTUNI

Nel 2020, il rapporto fra mancati infortuni segnalati e infortuni verificatisi, per il perimetro di rendicontazione del Gruppo Hera, è stato pari al 373%. L'indicatore presenta un trend in costante ascesa nel tempo. Nel risultato complessivo di Gruppo si segnalano i risultati raggiunti da Hera Spa (240%), AcegasApsAmga Spa (558%) e dalle società del Gruppo Herambiente (1.067%); in Marche Multiservizi questo rapporto è pari al 25%.



LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE

FORNITORI



FORNITURE
DA AZIENDE
CERTIFICATE

39%

Sa 8000

57%

Iso 45001

66%

Iso 14001/Emas

85,8%

VALORE DELLE GARE PUBBLICHE
con offerta economicamente
più vantaggiosa



MONITORAGGIO
CONDIZIONI DI LAVORO:

svolti 20 audit presso i fornitori, di
cui 4 nelle sedi e 16 nei cantieri Hera

63,9%

AFFIDAMENTI TOTALI

con il criterio dell'offerta
economicamente più vantaggiosa

41/100

PUNTEGGIO MEDIO

assegnato alla sostenibilità
nella selezione dei fornitori
(affidamenti totali)



21

FORNITORI

invitati in media alle gare
negoziate: competizione aperta
e trasparente

APPALTI RESPONSABILI

clausola di salvaguardia dell'occupazione in 13 gare
(confermate clausole di limitazione percentuale di
ribasso e autorizzazione al lavoro somministrato)

79%

VALORE DELLE FORNITURE

con monitoraggio degli indici
infortunistici (indice di frequenza: 22,3;
indice di gravità: 0,52)

OBIETTIVI

RISULTATI

TARGET FUTURI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Fornitori

MONITORAGGIO DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA DEI FORNITORI

nei confronti dei propri lavoratori: raccogliere ulteriori 40 questionari di valutazione ed effettuare 20 audit presso i fornitori (sedi e cantieri) nel 2020

Ⓔ Ⓙ Ⓜ



Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori

CONTINUARE AD ASSEGNARE UN PUNTEGGIO RILEVANTE AGLI ASPETTI DI SOSTENIBILITÀ

ambientale e sociale nelle gare effettuate con l'offerta economicamente più vantaggiosa

Ⓔ Ⓙ Ⓜ



PROSEGUIRE NEL VALORIZZARE I SISTEMI DI GESTIONE QUALITÀ, SICUREZZA, AMBIENTE

e responsabilità sociale nella scelta dei fornitori

Ⓔ Ⓙ Ⓜ



Gestione dei contratti

75%

VALORE DELLE FORNITURE

di servizi e lavori nel 2020 con monitoraggio degli infortuni sul lavoro

Ⓔ Ⓙ Ⓜ



MONITORAGGIO DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA DEI FORNITORI

nei confronti dei propri lavoratori: raccolti più di 50 questionari di valutazione ed effettuati 20 audit presso i fornitori (sedi e cantieri) nel 2020



41/100

PUNTEGGIO MEDIO

riservato agli aspetti di sostenibilità nelle gare effettuate nel 2020 con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa



PROSEGUITA NEL 2020 LA VALORIZZAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI:

87,6% del valore delle forniture da fornitori con Iso 9001, 65,7% Iso 14001/Emas, 56,8% Iso 45001, 39,4% Sa 8000



79%

VALORE DELLE FORNITURE

di servizi e lavori con monitoraggio degli infortuni sul lavoro nel 2020



MONITORAGGIO DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA DEI FORNITORI

nei confronti dei propri lavoratori: effettuare almeno 30 audit presso i fornitori (sedi e cantieri) nel 2021



CONTINUARE AD ASSEGNARE UN PUNTEGGIO RILEVANTE AGLI ASPETTI DI SOSTENIBILITÀ

ambientale e sociale nelle gare effettuate con l'offerta economicamente più vantaggiosa



PROSEGUIRE NEL VALORIZZARE I SISTEMI DI GESTIONE QUALITÀ, SICUREZZA, AMBIENTE

e responsabilità sociale nella scelta dei fornitori



75%

VALORE DELLE FORNITURE

di servizi e lavori nel 2021 con monitoraggio degli infortuni sul lavoro



Ambito territoriale obiettivi di miglioramento: Ⓔ Emilia-Romagna Ⓙ Triveneto Ⓜ Marche Multiservizi

✓ Risultato raggiunto o in linea con la programmazione - Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su bs.gruppohera.it

FORNITORI

La presenza di un **unico elenco di fornitori qualificati** per tutto il Gruppo rappresenta un'**opportunità in termini di crescita** per i fornitori stessi, in quanto viene garantita loro la possibilità di ampliare i propri rapporti commerciali.

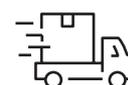
Le principali **attività esternalizzate** dal Gruppo Hera in ambito servizi ambientali riguardano la raccolta dei rifiuti meccanizzata, il servizio di raccolta dei rifiuti porta a porta, lo spazzamento e il lavaggio strade (manuale o meccanizzato), il lavaggio dei cassonetti stradali e la conduzione 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 le attività di servizi al contatore (letture, chiusure, aperture, ecc.). Inoltre, sono oggetto di esternalizzazione le attività di facility management, call center commerciale e recapiti.



5.602
FORNITORI
iscritti in anagrafica



1,1
MILIARDI
di euro di forniture
commissionate



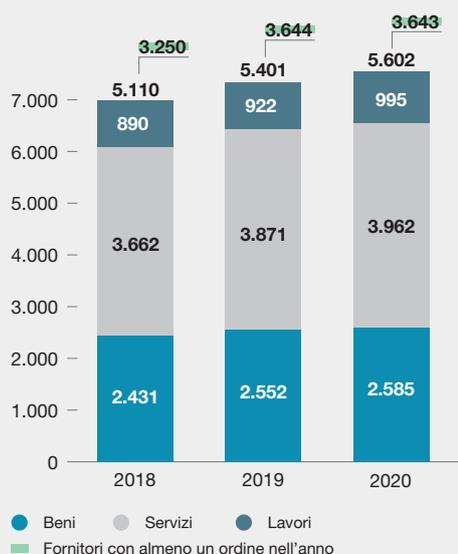
39%
FORNITURE
da fornitori con
certificazione Sa 8000



**MONITORAGGIO
CONDIZIONI
DI LAVORO**
svolti 20 audit presso
i fornitori, di cui 4
nelle sedi e 16
nei cantieri Hera

OLTRE CINQUEMILA FORNITORI QUALIFICATI

Le aziende fornitrici inserite in anagrafica sono **5.602**. Il 71% del totale è qualificato per forniture di servizi e oltre il 65% (3.643 fornitori) ha avuto almeno un contratto attivo nel 2020.



Il grafico indica il numero di fornitori inseriti nelle varie classi merceologiche. Alcuni fornitori sono presenti in più di una classe e, di conseguenza, la somma delle singole voci non corrisponde al numero complessivo dei fornitori. I dati 2018 non comprendono Marche Multiservizi.

IL PIANO DI MONITORAGGIO DEI FORNITORI CON UN FOCUS SULLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Nel 2020 sono stati raccolti **più di 50 questionari di valutazione Responsabilità sociale d'impresa** da fornitori ritenuti critici per attività e importo contrattuale.

Un ente terzo ha eseguito **quattro audit** presso le sedi dei fornitori: in diversi casi si sono rese necessarie azioni di controllo specifiche per verificare l'effettivo avvio dei percorsi di miglioramento concordati e l'attivazione delle azioni correttive. Sono state compiute **16 ulteriori verifiche** direttamente nei cantieri del Gruppo Hera congiuntamente alla Direzione Qualità, Sicurezza e Ambiente.

Queste attività di monitoraggio integrano le verifiche periodiche dei referenti aziendali di contratto, anche in merito alla corretta gestione di subappalti/subcontratti, qualora presenti.



OBBIETTIVO

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Monitoraggio della responsabilità sociale d'impresa dei fornitori



40
QUESTIONARI
di valutazione

20
AUDIT
presso
i fornitori
nel 2020

50
QUESTIONARI
di valutazione
raccolti

20
AUDIT
presso
i fornitori

30
AUDIT
presso i fornitori
(sedi e cantieri) nel 2021

GESTIONE DEI CONTRATTI



APPALTI RESPONSABILI

13 gare con clausola di salvaguardia dell'occupazione

La **Linea Guida in materia di approvvigionamenti**, in coerenza con il Codice etico del Gruppo e 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 e s.m.i.).

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) sono state modificate le condizioni generali di contratto nei procedimenti di gara.

I **tempi di pagamento medi contrattuali** si sono ridotti progressivamente attestandosi a fine 2020 a **59 giorni** (erano 65 nel 2019 e 79 nel 2018), coerentemente allo standard contrattuale che definisce tempi di pagamento medi di 60 giorni per il Gruppo Hera.



LA GESTIONE DEI CONTRATTI DI SUBAPPALTO

La procedura introdotta è stata **ulteriormente consolidata** nel 2020 e vede la piena adesione anche da parte di AcegasApsAmga, non ancora di Marche Multiservizi.

Sono stati ulteriormente perfezionati gli adempimenti necessari al **monitoraggio dell'attività delle imprese subappaltatrici/subcontraenti in cantiere** (check-list di monitoraggio fornitori) insieme agli obblighi per consentire una rendicontazione amministrativa mensile agevole e corretta, comprensiva della verifica puntuale di pagamenti ai dipendenti utilizzati nell'esecuzione delle subcontraenze.

Nel 2020 sono stati **subappaltati** quasi **46 milioni** di euro, pari al 5,3% dell'importo di lavori e servizi esternalizzati dal Gruppo, mentre gli importi rendicontati per i subcontratti gestiti risultano pari a poco più di 15 milioni di euro (1,8%).

IL MONITORAGGIO DEGLI INFORTUNI DEI FORNITORI

Nel 2020 **hanno risposto all'indagine di monitoraggio degli infortuni** 1.666 fornitori (erano 1.352 nel 2019) per un totale di 650 milioni di euro di valore dei contratti (561 milioni nel 2019), pari al **79%** del valore delle forniture coinvolte.

Complessivamente sono stati monitorati **288 infortuni**; l'elaborazione dei dati ha evidenziato un indice di frequenza medio pari a 22,3 e un indice di gravità pari a 0,52 entrambi in diminuzione rispetto all'anno precedente (i valori 2019 erano 27,9 e 0,66). I dati relativi alle **categorie merceologiche** evidenziano i seguenti indici: per la categoria lavori ("opere generali") l'indice di frequenza è 15,0 e l'indice di gravità è 0,56 (nel 2019 erano 14,7 e 0,52), mentre per la categoria servizi ambientali l'indice di frequenza è di 34,8 e l'indice di gravità 0,84 (nel 2019 erano 43,0 e 0,95).

57%
FORNITURE da fornitori con certificazione Iso 45001



79%
VALORE DELLE FORNITURE con monitoraggio degli indici infortunistici

OBIETTIVO	AVEVAMO DETTO DI FARE...	ABBIAMO FATTO...	FAREMO...
<p>Valore delle forniture di servizi e lavori con monitoraggio degli infortuni sul lavoro</p> <p>(E) (T) (M)</p>	<p>75% nel 2020</p>	<p>79%</p>	<p>75% nel 2021</p>
<p>Forniture con sistemi di gestione qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale</p> <p>(E) (T) (M)</p>	<p>Proseguire nel valorizzare i sistemi di gestione qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale nella scelta dei fornitori</p>	<p>87,6% VALORE DELLE FORNITURE da fornitori con Iso 9001, 65,7% Iso 14001 / Emas, 56,8% Iso 45001, 39,4% Sa 8000</p>	<p>Proseguire nel valorizzare i sistemi di gestione qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale nella scelta dei fornitori</p>

Ambito territoriale obiettivi di miglioramento: (E) Emilia-Romagna (T) Triveneto (M) Marche Multiservizi

QUALIFICAZIONE, SELEZIONE E VALUTAZIONE DEI FORNITORI

Il sistema di qualificazione e valutazione dei fornitori permette di verificare i requisiti di qualità tecnica, economica e organizzativa, il rispetto delle norme ambientali, di sicurezza e di responsabilità sociale d'impresa, nonché l'accettazione del Codice etico del Gruppo.

Dal 2012 il portale di vendor management e-procurement è il modello di auto-registrazione e qualificazione dei fornitori. Nel 2020 il Gruppo Hera ha negoziato su tale sistema il 98% dei volumi totali. Nel 2018 è stato avviato il nuovo portale di qualificazione fornitori, con lo scopo di semplificare il processo di qualifica, l'aggiornamento dei dati e la fruibilità delle informazioni; a fine 2020 il 95% del parco fornitori si è riqualificato con il nuovo portale. Nel 2020 Marche Multiservizi ha concluso il percorso di adozione della piattaforma di qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori di Gruppo e il 99% dei fornitori storici si è qualificato sul nuovo portale.

Il sistema automatico e tracciabile di rotazione negli inviti alle gare a trattativa privata, attivo dal 2017, è garanzia di trasparenza del processo di selezione, e nel 2019 è stato integrato con il nuovo portale di qualificazione fornitori per recepire anche la volontà di quest'ultimi di operare solo in determinate aree geografiche. Si segnala che nelle gare a trattativa privata il Gruppo Hera ha invitato mediamente oltre 21 fornitori per ciascuna di esse.

Il controllo dei fornitori avviene attraverso le verifiche da parte dei referenti aziendali di contratto (a loro volta sottoposti ad audit interni) e con visite ispettive da parte di soggetti terzi certificati presso le sedi delle aziende. I monitoraggi si svolgono con apposite checklist al momento del ricevimento dei beni o nel corso dell'esecuzione dei servizi e dei lavori. Nel 2020 sono state rilevate 572 non conformità (-18% rispetto al 2019). Del totale, 453 sono state chiuse al 31 dicembre 2020. Il 77% delle non conformità si è rivelato essere di tipo grave o molto grave, in aumento rispetto all'anno precedente (71% nel 2019).



66%
FORNITURE
da fornitori
con certificazione
ambientale Iso 14001



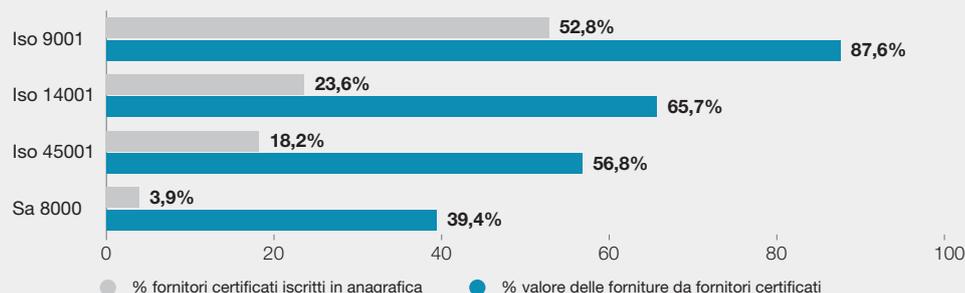
21
FORNITORI INVITATI
in media alle gare
a trattativa privata.
Con rotazione
automatica
e tracciabile



85,8%
VALORE DELLE
GARE PUBBLICHE
con offerta
economicamente
più vantaggiosa

PIÙ VALORE ALLE FORNITURE CERTIFICATE

La percentuale del valore degli affidamenti 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 nelle gare effettuate con l'offerta economicamente più vantaggiosa (E) (T) (M)

AVEVAMO DETTO DI FARE...

Continuare ad assegnare un punteggio rilevante agli aspetti di sostenibilità ambientale e sociale nelle gare effettuate con l'offerta economicamente più vantaggiosa

ABBIAMO FATTO...

41/100
PUNTEGGIO MEDIO
assegnato alla sostenibilità nelle gare effettuate

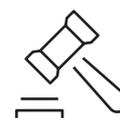
FAREMO...

Continuare ad assegnare un punteggio rilevante agli aspetti di sostenibilità ambientale e sociale nelle gare effettuate con l'offerta economicamente più vantaggiosa

LE GARE AGGIUDICATE CON IL CRITERIO DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIU VANTAGGIOSA

La **Linea Guida sugli approvvigionamenti** del Gruppo Hera privilegia dal 2008 il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa per la valutazione delle offerte, 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.

Nel triennio 2018-2020 l'incidenza di questo metodo ha rappresentato in media oltre l'86% del valore totale dei bandi di gara a evidenza pubblica emessi dal Gruppo. In particolare, nel 2020 sono stati pubblicati 72 bandi di gara pubblica, per un importo complessivo a base d'asta di 688,4 milioni di euro: di questi, 44 bandi, per un valore di 591 milioni pari all'85,8% del totale, hanno previsto il metodo di aggiudicazione secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Il valore dei bandi di gara ad evidenza pubblica è aumentato di circa l'11% rispetto al 2019, mentre il punteggio medio assegnato ad aspetti di sostenibilità è stato di 41,7 (+20% rispetto al 2019).



63,9%
AFFIDAMENTI TOTALI
con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa



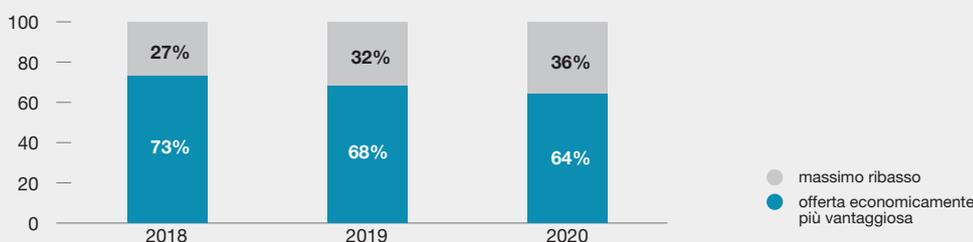
40,6
PUNTI ALLA SOSTENIBILITÀ
negli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa



9%
VALORE AFFIDAMENTI
con criteri di circolarità

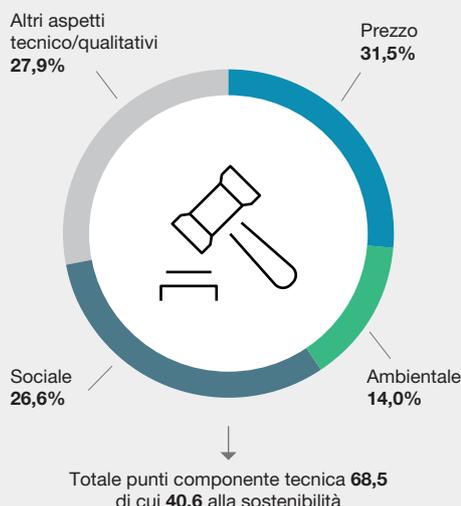
L'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIU VANTAGGIOSA È IL CRITERIO PREVALENTE

Nel 2020 il 63,9% degli affidamenti ha previsto il metodo di aggiudicazione con l'offerta economicamente più vantaggiosa.



41/100 PUNTI PER LA SOSTENIBILITÀ NEGLI AFFIDAMENTI

Il 93,6% del valore degli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa nel 2020 è stato assegnato secondo criteri di valutazione ambientali e/o sociali (era il 91,4% nel 2019). Il 12,5% del valore di tali affidamenti (circa 83 milioni di euro) è coerente con i principi dell'economia circolare (5,7% nel 2019).



L'ECONOMIA CIRCOLARE NELLA CATENA DI FORNITURA

Nel 2019 il Gruppo Hera ha attivato un progetto per rivedere i suoi modelli di acquisto in coerenza con i **principi dell'economia circolare**. Nella prima fase (seguendo il modello "Resolve" proposto dalla Fondazione Ellen MacArthur) sono state analizzate le tipologie di beni e servizi acquistati e per ognuna è stato definito l'attuale livello di maturità della "circolarità" nella selezione dei fornitori e il potenziale futuro. La seconda fase, iniziata nel 2020, aveva l'obiettivo di **definire le Linee Guida per gli approvvigionamenti circolari** ed estendere la rendicontazione alle gare con aggiudicazione al massimo ribasso. Queste raccomandazioni, definite nel 2020 sfruttando i risultati di un gruppo di lavoro coordinato dalla Fondazione Global Compact Italia, prevedono quattro principi cardine: eco-efficienza, dematerializzazione, rinnovabilità e riciclabilità. Considerando sia le gare ad offerta economicamente più vantaggiosa sia le gare al massimo ribasso, il **9% del valore** delle gare assegnate nel 2020 è relativo a criteri di circolarità. Nel 2021 la terza fase del progetto **estenderà a tutti gli acquisti del Gruppo la metodologia** di rendicontazione della circolarità nelle gare a minor prezzo.

GUIDA METODOLOGICA AL BILANCIO

UNO STRUMENTO FONDAMENTALE DI GESTIONE, RENDICONTAZIONE E DIALOGO

Il bilancio di sostenibilità del Gruppo Hera, nelle sue diverse versioni, è uno strumento sia di rendicontazione e compliance normativa sia di comunicazione e dialogo. La presente versione rappresenta una sintesi della **Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario** (Dnf), redatta ai sensi degli articoli 3 e 4 del D.Lgs. 254/2016. Quest'ultima, pubblicata e approvata dal Cda contestualmente al bilancio di esercizio e disponibile anche on-line, è lo strumento primario di gestione e di rendicontazione delle attività e dei risultati in ambito economico, ambientale e sociale. La Dnf è stata oggetto di un esame limitato ("limited assurance engagement") da parte di Audirevi Spa.

GLI STANDARD UTILIZZATI

I contenuti della Dnf sono stati predisposti seguendo i **GRI Sustainability Reporting Standards** secondo l'opzione "In accordance" – Core e, per il prospetto del valore aggiunto, secondo lo **"Standard GBS 2013 – Principi di redazione del bilancio sociale"** predisposto dal Gruppo di studio per il bilancio sociale (GBS). Nel 2020 Hera ha ulteriormente proseguito il percorso di allineamento alle raccomandazioni della Task force on Climate-related financial disclosures (Tcfd), pubblicate nel 2017 dal Financial Stability Board, e alle Linee Guida dell'Unione Europea sulla comunicazione delle informazioni relative al clima. Questo bilancio riporta i risultati del processo di adesione e allineamento a tali documenti.

Inoltre, a fronte degli impegni sottoscritti dal Gruppo in relazione al **Global Compact**, la Dnf rappresenta la "communication on progress" annuale che viene inviata a tale istituzione.

IL PROCESSO DI RENDICONTAZIONE

Il bilancio di sostenibilità è stato redatto in conformità a una procedura interna che ne descrive le fasi di approvazione e diffusione.

Gli obiettivi futuri sono stati definiti in base agli strumenti di pianificazione e controllo del Gruppo: piano industriale 2020-2024, budget 2021, balanced scorecard 2021.

LA DEFINIZIONE DEI CONTENUTI

La rendicontazione viene annualmente preceduta dall'analisi e identificazione delle tematiche materiali per il Gruppo Hera e per i suoi stakeholder.

Il processo prevede l'analisi di documenti interni ed esterni su: piano industriale, analisi dei rischi, scenario del valore condiviso, novità normative, lavori degli HeraLAB, rassegna stampa, presenza nei social media, indagini sulla soddisfazione dei clienti e sul clima interno.

I temi ritenuti rilevanti dall'analisi di materialità sono:

- transizione verso un'economia circolare;
- resilienza e adattamento;
- promozione dell'efficienza energetica e diffusione delle energie rinnovabili;
- innovazione, digitalizzazione, data analytics, intelligenza artificiale, cybersecurity;
- gestione sostenibile della risorsa idrica;
- salute e sicurezza sul lavoro;
- qualità dell'aria e del suolo;
- riduzione delle emissioni di gas serra (cambiamento climatico);
- integrazione del cambiamento climatico nella governance, nella strategia e nell'analisi dei rischi;
- sicurezza e continuità del servizio fornito al cliente;
- impatti ambientali degli impianti di trattamento rifiuti;
- sviluppo locale del territorio, impatti economici indiretti e inclusione sociale;
- qualità, costi del servizio di raccolta rifiuti e decoro urbano;
- formazione e sviluppo professionale, retribuzione e incentivi;
- rispetto delle normative ambientali e sociali;
- valore economico per gli stakeholder;
- gestione della catena di fornitura;
- diversità;
- qualità e consumo dell'acqua di rete;
- relazione commerciale con clienti tramite sportelli, call center e web;
- attività relative ad anticorruzione.

IL COMITATO DI MANAGEMENT REVIEW E IL GRUPPO DI LAVORO

Il bilancio di sostenibilità è stato redatto dalla Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità di Hera Spa.

Il processo di impostazione dei lavori, supervisione e approvazione è stato svolto dal Comitato di Management Review, composto da Presidente Esecutivo, Amministratore Delegato e 16 Direttori del Gruppo.

Si ringraziano le 209 persone che sono state coinvolte a vario titolo nella redazione di questo bilancio.

INDICE ANALITICO

A		H		Stabilità del lavoro	59
Acantho	54	HeraLAB	71	Standard di qualità	77
Agenda ONU al 2030	9, 15	HeraSolidale	86	Stipendi	89
Agevolazioni tariffarie	57	Hextra	87		
Alplast	39			T	
Anticorruzione	67	I		Tariffa ambientale puntuale	33
Antifrode	67	Illuminazione pubblica	20	Tassa rifiuti	79
Appalti responsabili	59	Inclusione sociale	57	Telecontrollo	81
Assunzioni	59	Indicatori chiave di sostenibilità	12	Teleriscaldamento	48
		Indici etici	73	Termovalorizzatori	48
B		Indotto occupazionale	59		
Balanced scorecard	89	Infortuni (indici)	90	V	
Biometano	24	Infortuni fornitori (indici)	95	Valore aggiunto	69
Bolletta elettronica	54	Innovazione	53	Valore condiviso	14
Bollette rateizzate	57	Investimenti	69	Valore del titolo azionario	72
Bollette	78	Ispezioni sulla rete gas	80	Valore economico distribuito	57
C		M		W	
Call center	83	Mancati infortuni (near miss)	91	Welfare (piano di)	87
Cambiamento climatico	26-29	Mobilità elettrica	47		
CiboAmico	35	Mol "a valore condiviso"	15		
Clausola sociale	59				
Clima interno (indagine di)	71	N			
Cogenerazione industriale	20	Nuove competenze	60		
Comitato etico e sostenibilità	67				
Condotta commerciale	76	O			
Contatori elettronici	77	Offerta economicamente più vantaggiosa	97		
Contratti non richiesti	76	Offerte innovative di Hera Comm	21, 76		
Controllo dei fornitori	96				
Cooperative sociali	57				
		P			
D		Perdite di rete idrica	41		
Depurazione	45	Persone svantaggiate	57		
Dialogo con gli stakeholder	70-71	Piano di miglioramento energetico	20		
Digitalizzazione	54, 55	Piano di salvaguardia della balneazione di Rimini	45		
Dispersioni della rete gas	80	Politiche commerciali	76		
Diversità	61	Premio di risultato	89		
		Pronto intervento gas	81		
E					
Economia circolare	33-41	Q			
Efficienza energetica	20	Qualità dell'acqua di rubinetto	43		
Emissioni di gas serra	28				
Emissioni evitate	29	R			
Emissioni in atmosfera	28, 48	Raccolta differenziata	34		
Energia elettrica prodotta	23	Resilienza e adattamento	63		
Energia rinnovabile	24	Risk management	67		
Energia termica prodotta	23	Risorse idriche	43		
		Riutilizzo di suolo	49		
F					
FarmacoAmico	35	S			
Finanza etica	73	Salute e sicurezza	90		
Fonti rinnovabili	23	Selezione dei fornitori	96		
Formazione e sviluppo	88	Selezione rifiuti	38		
Forniture locali	57	Servizi on-line	54		
		Sistemi di gestione certificati	66		
G		Smaltimento rifiuti urbani	35		
Gare pubbliche	97	Smart working	87		
Gestione dei rischi	67	Soddisfazione dei clienti (indagine di)	71		
Global Reporting Initiative (GRI)	98	Sportelli	83		
Governo dell'Azienda	66				
Gruppo di studio per il bilancio sociale (Gbs)	98				

Per tutte le informazioni su questo bilancio e per la versione completa navigabile e in pdf consulta [bs.gruppohera.it](https://www.bs.gruppohera.it)

Progetto: Koan multimedia

Stampa: Grafiche MDM srl

Soggetti ritratti nelle fotografie di apertura dei capitoli:

Capitolo 1: Sede centrale del Gruppo Hera, Bologna

Capitolo 2: Intervento di efficientamento energetico dell'illuminazione pubblica a Led effettuato da Hera Luce

Capitolo 3: Granuli R-PP di plastica riciclata da Aliplast

Capitolo 4: Dettaglio belvedere piazzale Kennedy, intervento integrato al piano di salvaguardia della balneazione ottimizzato, Rimini

Capitolo 5: Piazza Giacomo Matteotti, Udine

Fotografie: Ippolito Alfieri, Gianni Antoniali, Francesco Bernardi, Giovanni Bortolani, Alessandro Gaja, Massimo Gennari, Mauro Monti, Paolo Panzera, Filippo Pincolini, Matteo Scala, archivio Gruppo Hera, archivio AcegasApsAmga.

Responsabilità progetto editoriale:

Direzione Centrale Relazioni Esterne Hera Spa

Giuseppe Gagliano, Cecilia Bondioli, Elena Marchetti

Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità Hera Spa

Filippo Bocchi, Gianluca Principato

La versione completa del bilancio di sostenibilità 2020, disponibile al sito 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 e la "communication on progress" prevista dal Global Compact.

Hera supporta le seguenti associazioni o programmi per la promozione della sostenibilità e dell'economia circolare:



The CEO Water Mandate



Per la realizzazione di questo bilancio sono state utilizzate carta Shiro Echo, riciclata al 100% e certificata FSC®, e fotografie digitali.

Le emissioni di gas serra relative alla realizzazione di questo bilancio sono state neutralizzate con un progetto di riforestazione nel parco del Delta del Po in Emilia-Romagna.



Finito di stampare nel mese di aprile 2021.

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

Cap. Soc. i.v. € 1.489.538.745,00
C.F. / Reg. Imp. 04245520376
Gruppo Iva "Gruppo Hera" P. IVA 03819031208