



2023 BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

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

INTRODUZIONE

STRATEGIA SOSTENIBILE E VALORE CONDIVISO

776,0
MILIONI DI EURO

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



558,4
MILIONI DI EURO

INVESTIMENTI

a valore condiviso,
il 69% del totale.
72% investimenti Csv
tra il 2023 e il 2027



92%

**INVESTIMENTI ALLINEATI
ALLA TASSONOMIA UE**
sugli ammissibili. Sono pari
a 453,5 milioni di euro



HERA

CODICE ETICO PURPOSE DRIVEN

ispirato allo Scopo aziendale inserito
nello Statuto dal 2021



SCIENCE-BASED TARGET VALIDATI

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



NEW PLASTICS ECONOMY GLOBAL COMMITMENT DELLA FONDAZIONE ELLEN MACARTHUR

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



DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX

Hera per il quarto anno consecutivo negli indici
World ed Europe



NON SOLO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

I NOSTRI REPORT TEMATICI

 www.gruppohera.it/report

(dati 2022)

SULLE TRACCE DEI RIFIUTI

PER DARE VALORE ALLA
RACCOLTA DIFFERENZIATA



89%

RACCOLTA DIFFERENZIATA
RECUPERATA



142

IMPIANTI DI RECUPERO
DESTINATARI DELLA RACCOLTA
DIFFERENZIATA

IN BUONE ACQUE

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



99,9%

ANALISI CONFORMI ALLA LEGGE



477

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

VEDI ANCHE...



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

 bs.gruppohera.it

HIGHLIGHT 2023

LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO...

PERSEGUIRE LA NEUTRALITÀ DI CARBONIO



-14%

EMISSIONI DI GAS SERRA VS 2019 CON METODOLOGIA SBTi

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



8,5 MLN MC

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

100%

ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE per alimentare i consumi interni



RIGENERARE LE RISORSE E CHIUDERE IL CERCHIO



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



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



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

ABILITARE LA RESILIENZA E INNOVARE



148,2 MILIONI DI EURO

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

9,7

MILA IMPIANTI TELECONTROLLATI (+8% rispetto al 2022)



340

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



...CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

GOVERNANCE E CREAZIONE DI VALORE

2.310
MILIONI DI EURO
valore economico
distribuito agli
stakeholder del territorio



815,8
MILIONI DI EURO
gli investimenti
operativi lordi totali



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



CLIENTI

73/100
SODDISFAZIONE
DEI CLIENTI



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



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



PERSONE

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



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



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



FORNITORI

87%
VALORE DELLE GARE PUBBLICHE
con offerta economicamente più vantaggiosa



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



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





LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO

PERSEGUIRE LA NEUTRALITÀ DI CARBONIO



100% ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE
per alimentare i consumi interni

-7,6% CONSUMI DI ENERGIA
rispetto al 2013



1.130

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

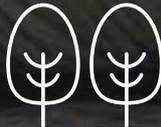
43% ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE
venduta a mercato libero



36%

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

1,9 MILIONI DI TONNELLATE
di gas serra evitate



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

-14%

EMISSIONI DI GAS SERRA VS 2019 CON METODOLOGIA DI CALCOLO SBTi

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



OBIETTIVI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

Promozione dell'efficienza energetica

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

Transizione energetica e rinnovabili

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



BIOMETANO E IDROGENO

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



SVILUPPO FOTOVOLTAICO

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



Mitigazione dei cambiamenti climatici

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



RISULTATI

ABBIAMO FATTO...

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



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



BIOMETANO E IDROGENO

8,5 milioni di mc la produzione di biometano nel 2023. Proseguite le iniziative di sviluppo idrogeno verde:

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



SVILUPPO FOTOVOLTAICO

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



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



TARGET FUTURI

FAREMO...

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

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



GAS RINNOVABILI

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

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



SVILUPPO FOTOVOLTAICO

- al 2027:
- 152 MW la potenza fotovoltaica installata in siti Hera e in altre aree (discariche esaurite, impianti ciclo idrico, parchi agrivoltaici, Energy Park, ecc...);
 - 150 MW la potenza fotovoltaica degli impianti venduti e con lo sviluppo delle comunità energetiche



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



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



LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO

RIGENERARE LE RISORSE E CHIUDERE IL CERCHIO



rifiuti urbani raccolti
e smaltiti in discarica

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



-21,5%

CONSUMI INTERNI
DI ACQUA
rispetto al 2017



10%

ACQUE REFLUE
RIUTILIZZABILI
E RIUTILIZZATE
14% al 2027

8,1

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

84,6

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



52%

RIFIUTI
INDUSTRIALI
avviati a recupero di
materia o energia



61%

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



148

SITI CON BONIFICHE
AMBIENTALI
concluse o in corso

-86,4%

RISPETTO AI LIMITI DI LEGGE
nelle emissioni dei termovalorizzatori.
-98% dei limiti PM₁₀ nella centrale di
cogenerazione a Imola

OBIETTIVI

RISULTATI

TARGET FUTURI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Transizione verso un'economia circolare

77%

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



72,2%

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



78%

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



+102%

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



+42%

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



+122%

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



-22%

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



-21,5%

CONSUMI INTERNI DI ACQUA
nel 2023 rispetto ai consumi del 2017 grazie a iniziative specifiche di risparmio idrico



-24%

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



Gestione sostenibile della risorsa idrica

90%

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

66%

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



91%

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

Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità

>80%

SUOLO RIUTILIZZATO
tra 2018 e 2026 nella realizzazione di infrastrutture



76%

SUOLO RIUTILIZZATO
tra 2018 e 2023 nella realizzazione di infrastrutture



>70%

SUOLO RIUTILIZZATO
tra 2018 e 2027 nella realizzazione di infrastrutture



>5

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

2,1

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



>5

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

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



LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO

ABILITARE LA RESILIENZA E INNOVARE



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



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



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



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

1.766 PERSONE ASSUNTE
a tempo indeterminato
nel triennio 2021-2023



10 SENSORI GAS
per il monitoraggio di eventi
franosì (130 nel 2027)



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

OBIETTIVI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

Diffusione dell'innovazione e digitalizzazione

43%

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



INNOVATION PROMOTER E CORPORATE DIGITAL RESPONSIBILITY

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

Sviluppo dell'occupazione e nuove competenze

65%

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

CONTINUARE A PREVEDERE LA CLAUSOLA SOCIALE

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

Resilienza e adattamento

55 KM

RETE ELETTRICA ADEGUATA
al 2023 (pari all'81% del Piano complessivo di resilienza energia elettrica a Modena)

MITIGAZIONE RISCHIO SICCIÀ

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

RISULTATI

ABBIAMO FATTO...

40%

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



INNOVATION PROMOTER E CORPORATE DIGITAL RESPONSIBILITY

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



56%

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



22

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



55 KM

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



MITIGAZIONE RISCHIO SICCIÀ

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



TARGET FUTURI

FAREMO...

45%

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



SVILUPPO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

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

75%

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

CONTINUARE A PREVEDERE LA CLAUSOLA SOCIALE

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

67,5 KM

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

RESILIENZA DEL SERVIZIO IDRICO

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

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

CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

GOVERNANCE E CREAZIONE DI VALORE



NUOVO SUSTAINABILITY-LINKED BOND 2023

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



CODICE ETICO PURPOSE-DRIVEN

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

2.310 MILIONI DI EURO

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



72%

VALORE DELLE FORNITURE LOCALI

(1,4 miliardi di euro)



57%
DEL DEBITO FINANZIATO
CON STRUMENTI ESG

+281%

RENDIMENTO TOTALE
DEL TITOLO
rispetto alla quotazione 2003

100%



RIFIUTI TRATTATI
in impianti con certificazione
ambientale ISO 14001

98%
ENERGIA
CONSUMATA



in società
CON CERTIFICAZIONE
ISO 50001

OBIETTIVI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

Valore economico per gli stakeholder

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



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



Gestione della sostenibilità e dei rischi / Azionisti e finanziatori

TASSONOMIA UE

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

DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

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

Dialogo con gli stakeholder

AVVIO TERZA EDIZIONE HERALAB

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



RISULTATI

ABBIAMO FATTO...

2.037 MILIONI DI EURO IL VALORE AGGIUNTO agli stakeholder nel 2023



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



TASSONOMIA UE

55% investimenti operativi lordi al 2023 in attività ammissibili allineate (54% nel 2022)



DIFFUSIONE CODICE ETICO

590 lavoratori formati attraverso il percorso di formazione AlfabEtico



HERALAB

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



TARGET FUTURI

FAREMO...

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



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



TASSONOMIA UE

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

DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

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

HERALAB

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



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

CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

CLIENTI

GRUPPO
HERA

servizio clienti

73/100 SODDISFAZIONE DEI CLIENTI



154

MILIONI DI EURO

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



-21%

DELLA MEDIA ITALIANA

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



250

MILA CONTATORI NEXMETER INSTALLATI

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

204

MILA CONTATORI 2G INSTALLATI

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

96,5%

CHIAMATE AL PRONTO INTERVENTO GAS

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



99,6%

RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE

fissati dall'Autorità per quattro servizi

OBIETTIVI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

Qualità del servizio

81% **CONTATORI ENERGIA ELETTRICA** di seconda generazione installati a fine 2026, di cui il 50% in plastica riciclata



86% **CONTATORI ELETTRONICI GAS** installati e teleletti a fine 2026

GARANTIRE IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE

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

Sicurezza e continuità del servizio

PRONTO INTERVENTO GAS

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



OLTRE 300 MILA **CONTATORI GAS NEXMETER** installati a fine 2026, di cui 100 mila in plastica riciclata



Relazioni con i clienti

≤10 **MINUTI IL TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI** e 80 secondi il tempo medio di attesa al call center



RISULTATI

ABBIAMO FATTO...

42% **CONTATORI ENERGIA ELETTRICA** di seconda generazione installati a fine 2023 (erano il 6% al 2022), di cui il 31% in plastica riciclata



88% **CONTATORI ELETTRONICI GAS** installati e teleletti a fine 2023 (erano il 77% al 2022)



99,6% **RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE** in linea con il 2022



96,5% **ARRIVO NEL LUOGO DI CHIAMATA** entro 60 minuti (a fronte di un obbligo di servizio del 90%)



250 MILA **CONTATORI GAS NEXMETER** installati a fine 2023 (erano 180 mila nel 2022)



12 **MINUTI IL TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI** nel 2023 e 59 secondi il tempo medio di attesa al call center



TARGET FUTURI

FAREMO...

91% **CONTATORI ENERGIA ELETTRICA** di seconda generazione installati a fine 2027, di cui il 60% in plastica riciclata



95% **CONTATORI ELETTRONICI GAS** installati e teleletti a fine 2027

GARANTIRE IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE

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

PRONTO INTERVENTO GAS

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



OLTRE 310 MILA **CONTATORI GAS NEXMETER** installati a fine 2027



≤10 **MINUTI IL TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI** e 80 secondi il tempo medio di attesa al call center



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

CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

PERSONE



10,2

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



31,5

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

95,4%

**LAVORATORI
A TEMPO
INDETERMINATO**



81% LAVORATORI

in società con certificazione
per la parità di genere
UNI/PdR 125:2022



33% DONNE NEI RUOLI DI RESPONSABILITÀ

41% NEGLI AVANZAMENTI DI CARRIERA
(escluso operai)

40%

DELLA RETRIBUZIONE

variabile di dirigenti e quadri
è collegato a obiettivi
di sostenibilità, 24% alla
creazione di valore condiviso

6

MILIONI DI EURO

utilizzati dai lavoratori con Hextra,
il piano di welfare aziendale



70/100

**SODDISFAZIONE
DEI LAVORATORI**

da indagine di clima interno

OBIETTIVI

RISULTATI

TARGET FUTURI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Lavoratori

HERASOLIDALE

avviare la quinta edizione (2023-2025) coinvolgendo i lavoratori nell'individuazione delle organizzazioni no-profit e nel supporto alla realizzazione dei progetti di solidarietà

58

MILA EURO DONATI

alle cinque organizzazioni partner nel 2023 per la quinta edizione di HeraSolidale

HERASOLIDALE

continuare a promuovere la quinta edizione di HeraSolidale (2023-2026) per il raggiungimento degli obiettivi delle cinque organizzazioni partner attraverso le donazioni dei dipendenti e dell'azienda



Gestione delle competenze e formazione/Sviluppo delle persone

25

ORE MEDIE PRO CAPITE DI FORMAZIONE

nel 2023. Sviluppare competenze diffuse sulle filiere reti, energia, ambiente e sulla transizione energetica/economia circolare. Proseguire con l'iniziativa che permette ai dipendenti di dedicare una giornata di lavoro al proprio sviluppo professionale



31,5

ORE MEDIE PRO CAPITE DI FORMAZIONE

erogate nel 2023. Arricchita l'offerta formativa per sviluppare competenze diffuse sulle filiere reti, energia, ambiente e sulla transizione energetica/economia circolare e rinnovata la possibilità per i dipendenti di dedicare una giornata di lavoro al proprio sviluppo professionale



≥26

ORE MEDIE PRO CAPITE DI FORMAZIONE

al 2027. Dare continuità allo sviluppo di competenze diffuse sulle filiere reti, energia, ambiente e sulla transizione energetica/economia circolare. Proseguire con l'iniziativa che permette ai dipendenti di dedicare una giornata di lavoro al proprio sviluppo professionale



≥50%

MOBILITÀ INTERNA

i fabbisogni coperti con la mobilità interna

41%

MOBILITÀ INTERNA

i fabbisogni coperti con la mobilità interna

≥40%

MOBILITÀ INTERNA

i fabbisogni coperti con la mobilità interna

Salute e sicurezza

10,5

L'INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

al 2026 e <10 al 2030. Proseguire con le iniziative formative e di sensibilizzazione sulla Cultura della sicurezza. Estendere gradualmente l'uso dell'app Uomo a terra nelle attività di lavoro in solitaria



10,2

L'INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

nel 2023. Proseguita l'iniziativa Cultura della sicurezza. Completate le iniziative previste di sensibilizzazione ai temi della salute e sicurezza. Iniziata la sperimentazione dell'uso dell'app "uomo a terra" e proseguito il suo affinamento



<10

L'INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

al 2030. Proseguire con le iniziative formative e di sensibilizzazione sulla Cultura della sicurezza



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

CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

FORNITORI

FORNITURE
DA AZIENDE
CERTIFICATE

31%

SA 8000

51%

ISO 45001

57%

ISO 14001/EMAS

87%

VALORE DELLE GARE PUBBLICHE
con offerta economicamente
più vantaggiosa



MONITORAGGIO
CONDIZIONI DI LAVORO

svolti 41 audit presso i fornitori, di cui
10 nelle sedi e 31 nei cantieri Hera

66%

AFFIDAMENTI TOTALI

con il criterio dell'offerta
economicamente più vantaggiosa

NUOVO SISTEMA DI QUALIFICA
FORNITORI

con monitoraggio del livello di "maturità Esg"



OLTRE
22

FORNITORI

invitati in media alle gare
negoziate: competizione aperta
e trasparente

39/100

PUNTEGGIO MEDIO

assegnato alla sostenibilità
nel totale degli affidamenti
con offerta economicamente
più vantaggiosa

10,5%

VALORE
DEGLI AFFIDAMENTI

con criteri di circolarità nel 2023

OBIETTIVI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

Fornitori

MONITORAGGIO DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA DEI FORNITORI

nei confronti dei propri lavoratori: effettuare oltre 30 audit presso i fornitori (sedi e cantieri) nel 2023



Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori

~35/100

PUNTEGGIO MEDIO assegnato ad aspetti di sostenibilità ambientale e sociale negli affidamenti effettuati con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa



AVVIARE IL MONITORAGGIO DELL'INDICE DI MATURITÀ ESG

dei fornitori con il lancio del nuovo portale di e-procurement, attraverso un questionario dedicato in fase di qualifica del fornitore



Gestione dei contratti

ANALIZZARE TUTTI GLI EVENTI INFORTUNISTICI comunicati da fornitori di servizi e lavori. Rendicontare i relativi indici infortunistici



RISULTATI

ABBIAMO FATTO...

MONITORAGGIO DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA DEI FORNITORI

nei confronti dei propri lavoratori: raccolti più di 40 questionari di valutazione ed effettuati 41 audit presso i fornitori (sedi e cantieri) nel 2023



39/100

PUNTEGGIO MEDIO riservato agli aspetti di sostenibilità negli affidamenti effettuati nel 2023 con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa



INDICE DI MATURITÀ ESG

avviato il monitoraggio dell'indice di "maturità Esg" dei fornitori attraverso questionario dedicato in fase di qualificazione su Hera_Pro. Nel secondo semestre registrato un tasso di risposta del 50% con oltre 2 mila fornitori mappati



22,3

INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI dei fornitori: 252 eventi infortunistici comunicati nel 2023



TARGET FUTURI

FAREMO...

MONITORAGGIO DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA DEI FORNITORI

nei confronti dei propri lavoratori: nel 2024 continuare ad effettuare in modo sistematico audit presso i fornitori (sedi e cantieri) ritenuti più critici.



~40/100

PUNTEGGIO MEDIO assegnato ad aspetti di sostenibilità ambientale e sociale negli affidamenti effettuati con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa



CAPACITY BUILDING

lancio di un programma di capacity building per incentivare il miglioramento della "maturità Esg" dei fornitori oltre che delle capacità tecnico-realizzative e qualitative



ANALIZZARE TUTTI GLI EVENTI INFORTUNISTICI comunicati da fornitori di servizi e lavori. Rendicontare i relativi indici infortunistici



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

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