



PROFILO DI GRUPPO

GROUP PROFILE



**Le nostre scelte per il pianeta.
Per le persone. Per la prosperità.**
Our choices for the planet.
For people. For prosperity.

**Il domani è l'idea che guida ogni nostra azione.
Una visione concreta, condivisa, generativa.
Per il pianeta, per le persone, per la prosperità.**

"Tomorrow" is the idea that guides our every action.
A concrete, shared, generative vision.
Protecting the planet, people and prosperity.



SOMMARIO

CONTENTS

CHI SIAMO

ABOUT US

- 4 Noi, Hera**
We, Hera
- 6 Valori, Missione e Purpose**
Values, Mission and Purpose
- 7 Modello di business**
Business Model

COSA FACCIAMO

WHAT WE DO

- 10 Ambiente**
Environment
- 12 Acqua**
Water
- 14 Energia**
Energy

COME LO FACCIAMO

HOW WE DO IT

- 20 Innovazione**
Innovation
- 24 Circolarità**
Circularity
- 26 Decarbonizzazione**
Decarbonisation
- 28 Persone**
People

PER CHI LO FACCIAMO

WHO WE DO IT FOR

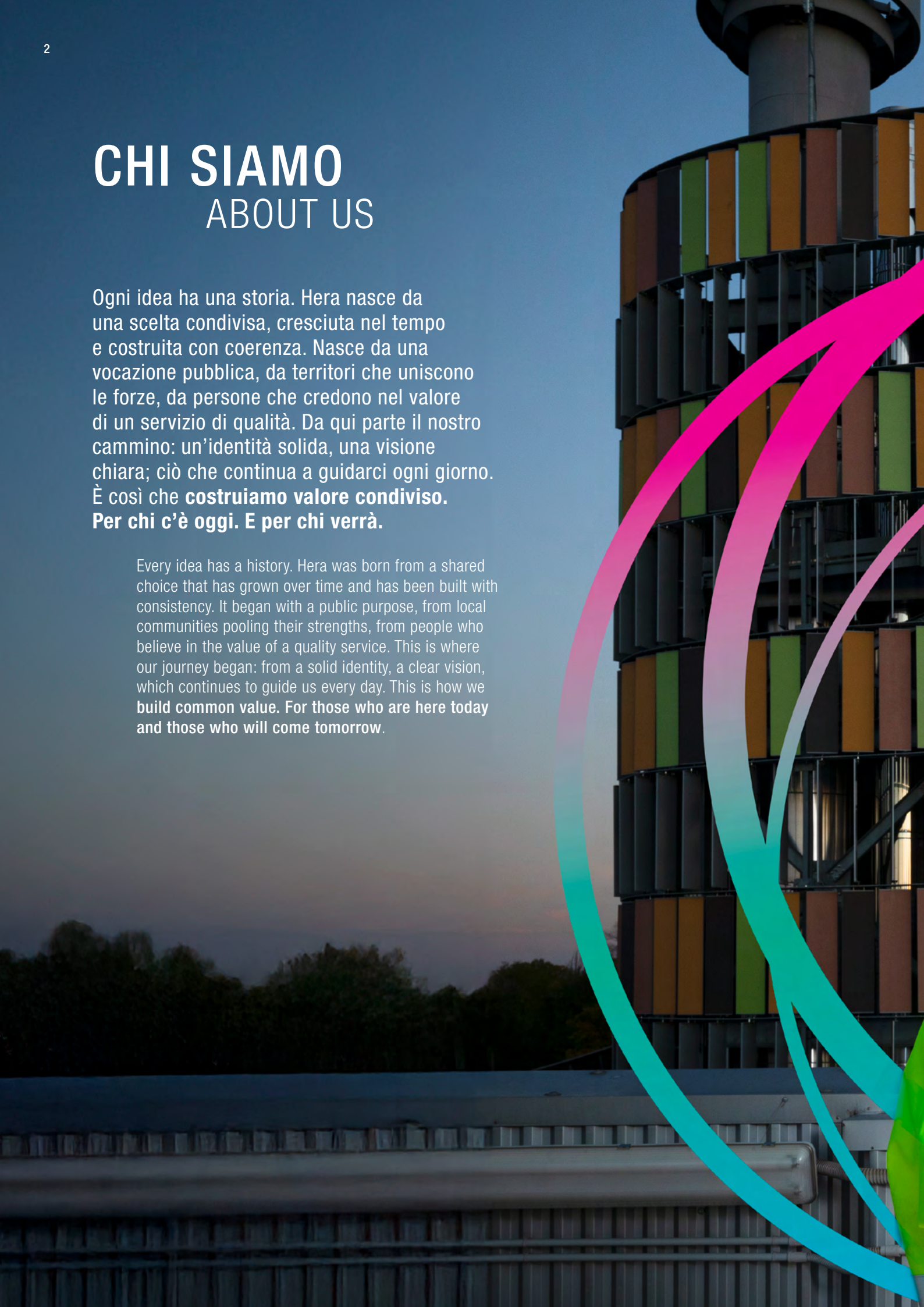
- 32 Cittadini e imprese**
Citizens and businesses
- 34 Territori**
Local communities

CHI SIAMO

ABOUT US

Ogni idea ha una storia. Hera nasce da una scelta condivisa, cresciuta nel tempo e costruita con coerenza. Nasce da una vocazione pubblica, da territori che uniscono le forze, da persone che credono nel valore di un servizio di qualità. Da qui parte il nostro cammino: un'identità solida, una visione chiara; ciò che continua a guidarci ogni giorno. È così che **costruiamo valore condiviso**. **Per chi c'è oggi. E per chi verrà.**

Every idea has a history. Hera was born from a shared choice that has grown over time and has been built with consistency. It began with a public purpose, from local communities pooling their strengths, from people who believe in the value of a quality service. This is where our journey began: from a solid identity, a clear vision, which continues to guide us every day. This is how we **build common value**. **For those who are here today and those who will come tomorrow.**





CHI SIAMO

NOI, HERA

Cresciamo e costruiamo valore.

La nostra storia inizia nel 2002, quando 11 municipalizzate emiliano-romagnole si fondono in un'unica realtà. È l'avvio di un cammino fatto di coraggio e visione, unendo esperienze diverse per creare nuovo valore e generare un cambiamento duraturo.

Da allora non ci siamo mai fermati. Abbiamo continuato a crescere in modo costante ed equilibrato, accogliendo nuove società, rafforzando il legame con i territori e ampliando il nostro raggio d'azione. Quotati alla **Borsa di Milano** dal 2003, nel 2019 siamo entrati nell'indice **FTSE MIB** e l'anno successivo – primi tra le multiutility italiane – nel **Dow Jones Sustainability Index** (DJSI).

Oggi **7,5 milioni di persone** hanno almeno un nostro servizio, il 13% della popolazione italiana, e siamo **una delle principali multiutility del Paese**, attiva, con oltre 10 mila dipendenti, in **settori essenziali (energia, ambiente, ciclo idrico e telecomunicazioni)** per la vita quotidiana delle comunità e lo sviluppo dei territori. Fortemente radicati in 5 regioni (Emilia-Romagna, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Marche, Toscana), **operiamo in tutto il Paese**.

I nostri servizi crescono con noi, guidati da un **modello di sviluppo sostenibile** che crea valore condiviso e duraturo, in linea con gli obiettivi di Unione Europea e Nazioni Unite.

1° operatore
ambiente
per rifiuti trattati



2° operatore
ciclo idrico
per volumi
di acqua erogati



3° operatore
vendita energia
per clienti serviti



ABOUT US
WE, HERA

We grow and build value.

Our history began in 2002, when 11 municipal utilities in Emilia-Romagna merged into a single company. It was the first step of a path marked by courage and vision, bringing together different experiences to generate new value and lasting change. We have never stopped since. We have been growing steadily and in a balanced way, welcoming new companies, strengthening our ties with local communities and expanding our scope of action. Hera has been listed on the **Milan Stock Exchange** since 2003, entered the **FTSE MIB** in 2019 and, the following year, became the first Italian multi-utility to join the **Dow Jones Sustainability Index** (DJSI). Today **7.5 million people** receive at least one of our services - 13% of Italy's population - and we are **among the country's leading multi-utilities**, with over 10,000 employees working in **essential sectors for daily life and local development: energy, the environment, the water cycle and telecommunications**. We are firmly rooted in five Italian regions (Emilia-Romagna, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Marche and Tuscany) and we also **operate throughout the country**.

Our services grow with us, guided by a **sustainable development model** that creates shared, long-term value, in line with the goals of the European Union and the United Nations.

1st waste operator by treated volumes

2nd water cycle operator by volumes supplied

3rd energy operator in terms of number of customers

WHAT MAKES US UNIQUE /

Growth and strength

- Stable governance in line with best practices
- Uninterrupted growth trend since 2002
- Resilient multi-business model

Financial stability

- Balancing between regulated and free-market businesses
- Constant monitoring and mitigation of risk factors
- Effective financial management, keeping debt below prudent thresholds

Creating value and sustainability

- An approach aimed at creating shared value
- Transparent and growing dividend distribution policy
- Growth-focused investments directed at creating value and advancing sustainable development

GUARDA IL NOSTRO
CAMMINO TAPPA
DOPO TAPPA



FROM LOCAL MULTI-UTILITY TO NATIONAL OPERATOR

EMPLOYEES
2002: 4,232
2024: 10.241

MUNICIPALITIES SERVED
2002: 140
2024: 316

SEPARATE WASTE COLLECTION
2002: 28.2%
2024: 74.3%

INVESTMENTS
2002: 177.0 million euros
2024: 812.1 million euros

EBITDA
2002: 191.9 million euros
2024: 1,587.6 million euros

NET PROFIT
2002: 36.6 million euros
2024: 535.9 million euros

DA MULTIUTILITY LOCALE A OPERATORE NAZIONALE

LAVORATORI

2002 4.232
2024 10.241

COMUNI SERVITI

2002 140
2024 316

RACCOLTA DIFFERENZIATA

2002 28,2%
2024 74,3%

INVESTIMENTI

2002 177,0*
2024 812,1*

MARGINE OPERATIVO LORDO

2002 191,9*
2024 1.587,6*

UTILE NETTO

2002 36,6*
2024 535,9*

* milioni di euro

COSA CI RENDE UNICI /

Crescita e solidità

- Governance stabile e in linea con le best practice
- Trend di crescita ininterrotto dal 2002
- Modello multi-business resiliente

Stabilità finanziaria

- Bilanciamento tra business regolati e a libero mercato
- Presidio costante e mitigazione dei fattori di rischio
- Efficace gestione finanziaria e mantenimento dell'indebitamento al di sotto di livelli prudenziali

Creazione di valore e sostenibilità

- Approccio orientato alla creazione di valore condiviso
- Politica di distribuzione dei dividendi trasparente e in crescita
- Investimenti in crescita orientati alla creazione di valore e allo sviluppo sostenibile

VALORI, MISSIONE E PURPOSE

CREDIAMO IN QUELLO CHE FACCIAMO

Mettiamo nelle scelte quotidiane e nei progetti per il futuro la consapevolezza di **contribuire alla qualità della vita delle persone e dei territori**. Oggi e domani.

GUARDA COSA
SIGNIFICA PER NOI
IL NOSTRO LAVORO



MISSIONE /

Vogliamo essere la **migliore multiutility italiana** per i **clienti**, i **lavoratori** e gli **azionisti**, attraverso l'ulteriore sviluppo di un originale modello di impresa capace di innovazione e di forte radicamento territoriale, nel rispetto dell'ambiente.

PURPOSE /

Attuiamo un modello di impresa con l'obiettivo di creare valore nel lungo termine per gli azionisti attraverso la creazione di valore condiviso con gli stakeholder. A tal fine organizziamo e svolgiamo attività di impresa anche con la finalità di favorire l'equità sociale e di contribuire al raggiungimento della neutralità di carbonio, alla rigenerazione delle risorse e alla resilienza del sistema dei servizi gestiti, a beneficio dei clienti, dell'ecosistema territoriale di riferimento e delle generazioni future (**Hera per il Pianeta, per le Persone e per la Prosperità**).

VALORI /

Trasparenza / Sinceri e chiari verso tutti gli interlocutori

Integrità / Un Gruppo di persone corrette e leali

Responsabilità personale / Impegnati per il bene dell'azienda insieme

Coerenza / Facciamo ciò che diciamo di fare

VALUES, MISSION AND PURPOSE WE BELIEVE IN WHAT WE DO

In our daily choices and in our plans for the future, we are fully aware that we **contribute to the quality of life of individuals and local communities**, today and tomorrow.

MISSION / WHAT WE DO

We aim to be **Italy's best multi-utility** for **customers, employees and shareholders** by further developing an original business model capable of innovation and with strong local roots, while always respecting the environment.

PURPOSE / WHY WE DO IT

Our business model is aimed at creating long-term value for our shareholders through the creation of shared value with our stakeholders. For this purpose, we organise and carry out our business activities also in order to promote social equality and contribute to achieving carbon neutrality, the regeneration of resources and the resilience of the services system managed for the benefit of customers, the ecosystem of our region and future generations (**Hera for the Planet, People and Prosperity**).

VALUES / WHAT WE BELIEVE IN

Transparency / We are honest and clear with all stakeholders

Integrity / We are a group of people who act properly and fairly

Personal responsibility / We strive together for the good of the company

Consistency / We do what we say we will do

APPROFONDISCI
QUESTI TEMI



MISSIONE
E VALORI



IL NOSTRO
PURPOSE

BUSINESS MODEL WE BUILD SOLID, ROOTED AND SUSTAINABLE GROWTH

Reflecting a broad and diversified shareholder base made of public, private and institutional investors, our governance model ensures strong **local roots**, while always being able to **effectively** adapt to evolving markets and seize growth opportunities nationwide. It is a **solid, resilient model** which allowed us to multiply our size through **organic growth** and **targeted M&A**.

SHAREHOLDERS

(at 30 June 2025)

- 54.18% FLOATING
- 11.07% BOLOGNA AREA
- 7.77% MODENA AREA
- 7.33% IMOLA AREA
- 5.27% RAVENNA AREA
- 3.73% TRIESTE AREA
- 3.10% PADOVA AREA
- 2.96% UDINE AREA
- 1.87% FERRARA AREA
- 1.41% RIMINI AREA
- 1.31% FORLÌ-CESENA AREA

MODELLO DI BUSINESS

COSTRUIAMO UNA CRESCITA SOLIDA, RADICATA E SOSTENIBILE

Riflesso di una compagine azionaria ampia e diversificata che esprime soci pubblici e investitori privati e istituzionali, il nostro modello di governance garantisce un forte **radicamento territoriale** e l'**efficienza** necessaria per assecondare l'evoluzione dei mercati, cogliendo le opportunità di crescita in tutto il Paese. Un **modello solido e resiliente** grazie al quale, dalla nascita, abbiamo moltiplicato la nostra dimensione attraverso **crescita organica e operazioni mirate di M&A**.

AZIONARIATO (al 30 giugno 2025)

APPROFONDISCI
LE NOSTRE
STRATEGIE
DI CRESCITA



- 54,18% FLOTTANTE
- 11,07% AREA BOLOGNA
- 7,77% AREA MODENA
- 7,33% AREA IMOLA
- 5,27% AREA RAVENNA
- 3,73% AREA TRIESTE
- 3,10% AREA PADOVA
- 2,96% AREA UDINE
- 1,87% AREA FERRARA
- 1,41% AREA RIMINI
- 1,31% AREA FORLÌ-CESENA



COSA FACCIAMO

WHAT WE DO

Ogni giorno **affrontiamo la complessità**.
Diamo risposte a bisogni immediati,
con la forza di migliaia di azioni anche invisibili.
Dietro l'acqua che arriva, l'energia che illumina
e riscalda, le strade che restano pulite,
c'è il nostro lavoro.

**Un lavoro che non si ferma al presente:
innova, anticipa, prepara il futuro.**

We face complexity every day. We respond to
immediate needs, with the force of thousands of also
invisible actions. Our work is behind the water, light
and heating in homes, and streets that stay clean.
This work is not limited to the here and now:
it innovates, anticipates and prepares the future.



AMBIENTE

DALLA RACCOLTA AL TRATTAMENTO E RITORNO: IL CICLO VIRTUOSO DEI RIFIUTI

Gestiamo i rifiuti in modo **integrato, circolare e sostenibile**: uniamo presidio territoriale, personalizzazione del servizio, prevenzione alla fonte e valorizzazione industriale della materia. Ogni fase è parte di un'unica **strategia orientata a creare valore**.

LA RACCOLTA: SOLUZIONI PERSONALIZZATE SULLE NECESSITÀ DEI TERRITORI

Gestiamo la raccolta dei rifiuti per oltre **3,2 milioni di cittadini in 188 comuni** tra Emilia-Romagna, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Marche e Toscana, con un sistema integrato sostenibile e fortemente orientato all'economia circolare, compresa la pulizia di strade, marciapiedi, portici, aree verdi e litorali.

Operiamo **in ogni territorio, per utenze domestiche e non domestiche**, sulla base delle sue caratteristiche urbanistiche, progettando e proponendo **soluzioni personalizzate**, anche con sistemi digitali di tracciabilità dei conferimenti, in collaborazione con le Amministrazioni locali.

Promuoviamo **la prevenzione e la riduzione dei rifiuti**, favorendo il riuso, il consumo responsabile e modelli di comportamento sostenibili per cittadini, imprese e istituzioni.

Alcune città da noi servite, come Ferrara e Bologna, sono **tra le migliori in Italia per raccolta differenziata pro capite**.

I nostri numeri

Raccolta

3,2 milioni
di cittadini serviti

188 comuni
in cui gestiamo
i servizi ambientali

74,3%
raccolta differenziata

165
stazioni ecologiche

ENVIRONMENT

FROM COLLECTION TO PROCESSING AND BACK: THE VIRTUOUS CIRCLE OF WASTE

We manage waste in an **integrated, circular and sustainable** way, uniting a strong local presence, tailored services, prevention at source and industrial-scale recovery of materials. Every stage forms part of a **single strategy aimed at creating value**.

WASTE COLLECTION: CUSTOMISED SOLUTIONS FOR LOCAL NEEDS

We manage waste collection for over **3.2 million citizens** in **188 municipalities** across Emilia-Romagna, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Marche and Tuscany with an integrated, sustainable waste management system strongly focused on the circular economy, including street cleaning for roads, pavements, porticoes, green areas and coastlines.

We operate **in every local area, serving both households and non-household users**, taking account of each area's urban characteristics. We design and deliver **customised solutions**, including digital systems for tracking waste disposal, in partnership with local authorities.

We promote **waste prevention and reduction**, encouraging reuse, responsible consumption and sustainable behaviour among citizens, businesses and institutions.

Some of the cities we serve (e.g. Ferrara and Bologna) are **among the best in Italy for separate waste collection per capita**.

Our numbers

Waste collection

3.2 million citizens served
188 municipalities for waste management
74.3% separate waste collection
165 ecological stations

SCOPRI DI PIÙ
SULLA NOSTRA
AREA AMBIENTE



LA VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI URBANI E INDUSTRIALI

THE ENHANCEMENT OF URBAN AND INDUSTRIAL WASTE

With about a hundred certified plants and over 8 million tonnes treated every year (of which over 1.5 million tons of industrial waste was sold), we are the **leading Italian operator in waste treatment**, thanks to the expertise of over **2,000 operators** and a **dedicated sales network**.

Through the numerous companies of our subsidiary **Herambiente**, we manage all types of waste, municipal and special – dangerous and non-hazardous – both from municipal collection and from industrial and production processes. We also offer companies dedicated, increasingly efficient and tailored solutions, and we are a leader in the remediation sector, with a view to circular recovery, also for large oil&gas groups.

Each stage is designed to **close the loop** – from collection to recovery as secondary raw materials or as energy, the latter being already enough to cover the annual needs of around 300,000 households.

Our numbers

Waste treatment

97 certified plants
over 8 million t/year of treated waste
over 900 GWh of energy produced
20,700 t/year of greenhouse gas emissions avoided thanks to biofuels produced from waste in our plants in Sant'Agata Bolognese and Spilamberto

New energy for mobility from organic waste

Every year we transform over 167 thousand tonnes of organic and green waste into **biomethane and compost**, thanks to the Sant'Agata Bolognese plant – the first in Italy created by a multi-utility – and the Spilamberto plant, developed in collaboration with Inalca.

With cutting-edge technologies we valorise separate waste collection and agri-food waste by producing over **10 million cubic metres of biomethane**, a **100% renewable fuel**, equal to more than 14,000 tonnes of oil equivalent, and **we avoid the emission of almost 21,000 tonnes of CO₂**.

Used cooking oils are collected separately and are also **transformed into biofuel** to power our fleet. In 2024 we recovered more than 4,500 tonnes, avoiding the emission of more than 12,700 tonnes of greenhouse gases.

That is how we close the loop: we produce new energy from what we discard.

Con un **centinaio di impianti certificati** e **oltre 8 milioni di tonnellate trattate ogni anno** (di cui 1,5 milioni di rifiuti industriali commercializzati), siamo il **primo operatore italiano nel trattamento dei rifiuti**, anche grazie alle competenze di oltre **2.000 operatori** e di una **rete commerciale dedicata**.

Attraverso le numerose società della controllata **Herambiente**, gestiamo ogni tipologia di rifiuto, urbano e speciale – pericoloso e non – proveniente sia dalla raccolta urbana sia dai pro-

cessi industriali e produttivi. Offriamo inoltre alle imprese soluzioni dedicate, sempre più efficienti e su misura, e siamo leader nel settore delle bonifiche, in ottica di recupero circolare, anche per grandi gruppi dell'oil&gas.

Ogni fase del nostro processo è pensata per **chiudere il cerchio**: dalla raccolta alla valorizzazione sotto forma di materia riutilizzabile o di energia, quest'ultima sufficiente – oggi – a coprire i consumi annui di circa 300 mila famiglie.

I nostri numeri

Trattamento rifiuti

97 impianti certificati

oltre **8** milioni t/anno di rifiuti trattati

oltre **900** GWh energia prodotta

20.700 t/anno di gas serra evitate grazie ai biocarburanti prodotti dai rifiuti nei nostri impianti di Sant'Agata Bolognese e Spilamberto



Dai rifiuti organici nuova energia per la mobilità

Ogni anno trasformiamo oltre 167 mila tonnellate di rifiuti organici e verde in **biometano e compost**, grazie agli impianti di Sant'Agata Bolognese (Bo) – il primo in Italia realizzato da una multi-utility – e di Spilamberto (Mo), sviluppato in collaborazione con Inalca.

Con tecnologie all'avanguardia valorizziamo la raccolta differenziata e gli scarti agroalimentari producendo oltre **10 milioni di metri cubi di biometano, combustibile 100% rinnovabile**, pari a più di 14 mila tonnellate equivalenti

di petrolio, **ed evitiamo l'emissione di quasi 21 mila tonnellate di CO₂**.

Anche gli **oli vegetali esausti**, raccolti in modo differenziato, vengono **trasformati in biocarburante** per alimentare i nostri mezzi. Nel 2024 ne abbiamo recuperati più di 4.500 tonnellate, evitando l'emissione di oltre 12.700 tonnellate di gas serra.

Così chiudiamo il cerchio: da ciò che scartiamo, nasce nuova energia.



ACQUA

DALLA NATURA ALLA NATURA: LA NOSTRA GESTIONE DEL CICLO IDRICO

Siamo tra i **principali operatori italiani** nella gestione del **ciclo idrico integrato**. Un lavoro quotidiano su una risorsa essenziale, che affrontiamo con responsabilità. Lungo la filiera, lavoriamo per garantire **qualità e continuità di servizio, tutela della risorsa e trasparenza nei controlli**. Investiamo in tecnologie all'avanguardia, per ridurre le perdite di rete, monitorare gli impianti da remoto e promuovere un uso sostenibile dell'acqua. Oggi l'85% della nostra rete idrica è gestito con manutenzione predittiva e abbiamo l'obiettivo di salire al 99% entro il 2028. Attraverso l'automazione, il telecontrollo, l'analisi in tempo reale e la distrettualizzazione garantiamo una gestione ottimale degli interventi, qualità del servizio in ogni fase del ciclo e riduzione delle perdite idriche.

SCOPRI DI PIÙ SULLA
GESTIONE DEL CICLO
IDRICO INTEGRATO



I nostri numeri

3,6 milioni di cittadini serviti

228 comuni serviti

285 milioni di metri cubi di acqua fornita

54.600 km di reti acquedotto e fognature

oltre **900** impianti di potabilizzazione e depurazione

3.000 controlli di laboratorio al giorno insieme a Romagna Acque - Società delle Fonti e alle Asl locali

WATER

FROM NATURE BACK TO NATURE: OUR MANAGEMENT OF THE WATER CYCLE

We are among the **leading Italian operators** in the management of the **integrated water cycle**. Water is an essential resource that we manage with responsibility every day. Throughout the supply chain, we work to guarantee **quality and continuity of service, protection of resources and transparency in controls**. We invest in cutting-edge technologies to reduce network leaks, monitor systems remotely and promote sustainable use of resources. Today 85% of our water network is managed with predictive maintenance and we aim to reach 99% by 2028. Through automation, remote control, real-time analysis and the subdivision of the network into districts, we ensure timely interventions, service quality at every stage and lower water losses.

Our numbers

3.6 million citizens served

228 municipalities served

285 million m³ of water supplied

54,600 km of water and sewerage networks over **900** drinking water and wastewater treatment plants

3,000 laboratory tests per day together with Romagna Acque - Società delle Fonti and Local Health Authorities

COSA SIGNIFICA GESTIRE IL CICLO IDRICO?

Captazione

dell'acqua da fiumi, sorgenti e falde

Potabilizzazione

e trattamento per garantire la qualità

Distribuzione

tramite oltre 35.000 km di rete idrica

Fognatura

per la raccolta delle acque reflue
con oltre 19.000 km di rete

Depurazione

con impianti avanzati prima della restituzione
all'ambiente

Innovazione e automazione

per ridurre le perdite e migliorare l'efficienza

Qualità e sicurezza

con oltre 1 milione di analisi l'anno

Trasparenza

con report pubblici e dati analitici accessibili a
tutti sulla qualità dell'acqua, anche in bolletta

WHAT DOES IT MEAN TO MANAGE THE WATER CYCLE?

- **Water harvesting** from rivers, springs and aquifers
- **Purification** and treatment to ensure quality
- **Distribution** via more than 35,000 km of water network
- **Sewer** for wastewater collection with over 19,000 km of network
- **Purification** with advanced plants before returning water to the environment
- **Innovation and automation** to reduce losses and improve efficiency
- **Quality and safety** with over 1 million analyses per year
- **Transparency** with public reports and analytical data accessible to everyone on water quality - also shown on the bill

Every drop has a future

Different experiences, one vision: we recover the value of water after use and return it to the environment or to agriculture. Because every drop counts.

In **Rimini** we are developing Italy's largest sewerage remediation project: the **Seawater Protection Plan**. Its goal is to eliminate discharges into the sea, protect the quality of coastal waters and avoid bans on swimming, while ensuring the security of water supply in the city.

In **Trieste**, the **Servola wastewater treatment plant** allows to intelligently regulate the abatement of nutrients in wastewater, by monitoring sea conditions and the needs of the marine flora and fauna.

We also make treated wastewater available for reuse in irrigation or in our facilities and by other companies. In 2024, **43.7 million cubic metres of treated wastewater were reused** - 11.9% of the total amount - and we aim to reach 14.4% by 2028.



Ogni goccia ha un futuro

Esperienze diverse, un'unica visione: valorizzare l'acqua anche dopo l'uso, restituendola all'ambiente o alla produzione agricola. Perché ogni goccia conta.

A **Rimini** lavoriamo al più grande intervento di risanamento fognario mai realizzato in Italia: il **Piano per la salvaguardia della balneazione**. L'obiettivo è eliminare gli scarichi a mare, tutelare la qualità delle acque costiere ed evitare i divieti alla balneazione, garantendo al contempo la sicurezza idraulica della città.

A **Trieste**, invece, il **depuratore di Servola** è in grado di regolare in modo intelligente l'abbattimento dei nutrienti nei reflui, sulla base del monitoraggio dello stato del mare e dei bisogni di flora e fauna marine.

Rendiamo inoltre riutilizzabile l'acqua depurata per fini irrigui, per l'utilizzo nei nostri impianti o presso altre aziende. Nel 2024 sono stati **riutilizzati 43,7 milioni di metri cubi di acque reflue**, pari all'11,9% del totale, e puntiamo a raggiungere il 14,4% entro il 2028.



ENERGIA

L'ENERGIA IN TUTTE
LE SUE FORME

Competenze, tecnologie, infrastrutture e visione: ogni giorno ci prendiamo cura dell'energia mettendo al centro innovazione, sostenibilità e i bisogni dei nostri clienti. Gestiamo reti di distribuzione del **gas** e dell'**energia elettrica**, servizi di **teleriscaldamento**, acquistiamo e vendiamo energia, realizziamo interventi per migliorare l'**efficienza energetica** e gestiamo l'**illuminazione pubblica**. Il nostro obiettivo è garantire servizi affidabili, flessibili e pronti a rispondere alle sfide della transizione energetica.

INFRASTRUTTURE
ENERGETICHE
SICURE,
INTELLIGENTI
E SOSTENIBILI

Gestiamo **infrastrutture strategiche**, essenziali per portare energia, calore e luce nelle case, negli uffici, negli spazi pubblici e nelle imprese. Con **Inrete Distribuzione Energia**, **AcegasApsAmga** e **Marche Multiservizi** distribuiamo gas in Emilia-Romagna, Triveneto e nella provincia di Pesaro-Urbino; energia elettrica in 26 comuni nelle province di Modena, Bologna, Ravenna, Gorizia e Trieste; e il servizio di teleriscaldamento in alcuni comuni dell'Emilia-Romagna e del Veneto. Investiamo in sicurezza, digitalizzazione ed efficienza per **garantire la continuità del servizio**, **ridurre l'impatto ambientale** e rendere le reti sempre più intelligenti e adatte alle nuove fonti di energia rinnovabile.

I nostri numeri

Gas

20.700

km di rete

1,5 milioni

clienti serviti

2,3 miliardi

di metri cubi gas distribuiti

Reti elettriche

13.000

km di rete

630.000

abitanti raggiunti

2.700

GWh distribuiti

Teleriscaldamento

287

km di rete

13.000

clienti serviti

2 milioni di metri cubi
volumetria allacciata

ENERGY

ENERGY IN ALL ITS FORMS

Skills, technologies, infrastructure and vision: every day we take care of energy by focusing on innovation, sustainability and the needs of our customers. We manage **gas** and **electricity** distribution networks, **district heating services**, we buy and sell energy, deliver **energy efficiency projects** and manage **public lighting**. Our goal is to provide reliable, flexible services ready for the energy transition.

SAFE, SMART AND SUSTAINABLE
ENERGY INFRASTRUCTURE

We manage **strategic infrastructure** that is essential for bringing energy, heat and light into homes, offices, public spaces and businesses. With **Inrete Distribuzione Energia**, **AcegasApsAmga** e **Marche Multiservizi** we distribute gas in Emilia-Romagna, the Triveneto and in the province of Pesaro-Urbino, electricity in 26 municipalities in the provinces of Modena, Bologna, Ravenna, Gorizia and Trieste and district heating in some municipalities of Emilia-Romagna and Veneto. We invest in security, digitalisation and efficiency **to ensure continuity of service**, **reduce our environmental impact** and make our networks increasingly intelligent and suitable for new sources of renewable energy.

Our numbers

Gas

20,700 km of network

1.5 million customers served

2.3 billion m³ of gas distributed

Power grids

13,000 km of grid

630,000 residents reached

2,700 GWh distributed

District heating

287 km of network

13,000 customers served

2 million cubic metres of connected volume

Hydrogen and biomethane: with NexMeter the future is already here

For us, innovation is a concrete driver of transformation. This is exemplified by **NexMeter**, our **next-generation gas meter**, designed to increase **safety, efficiency and sustainability**.

Equipped with sensors, algorithms and ultrasonic technology, it constantly monitors pressure, detects any gas leaks and reacts to seismic events by shutting off the flow and securing the system. The new meter helps to reduce consumption, lower costs and protect the environment. Its latest version is made with recycled materials and is **ready to distribution biomethane and hydrogen**.

Through our approach to technological evolution, we have already turned the future of energy into reality: in 2022 we launched the first Italian trial for the use of hydrogen mixed with methane in an urban network in Castelfranco Emilia (Modena).

Smart grid: a network that knows how to adapt

More and more people are producing energy from renewable sources and feeding it directly into the grid. This evolution requires infrastructure that can react in real time, manage variable flows and ensure continuity under all conditions, amid the growing electrification of consumption. We have long been preparing for this scenario, with investments in **infrastructure automation and smart grids - intelligent networks** designed to anticipate faults, integrate renewable sources and communicate digitally with users.

This is how we are shaping a more flexible and responsive electricity grid, closer to the needs of our time.



Idrogeno e biometano: con NexMeter il futuro energetico è già realtà

L'innovazione per noi è un motore concreto di trasformazione. Ne è una dimostrazione **NexMeter**, il nostro **contatore gas di nuova generazione**, progettato per aumentare **sicurezza, efficienza e sostenibilità**. Dotato di sensori, algoritmi e tecnologia a ultrasuoni, NexMeter monitora costantemente la pressione, rileva eventuali fughe di gas e interviene anche in caso di scosse sismiche, sospendendo l'erogazione e mettendo in sicurezza l'impianto.

Il nuovo contatore aiuta a contenere i consumi, ridurre i costi e tutelare

l'ambiente. La sua ultima versione è realizzata con materiali riciclati ed è **già pronta per la distribuzione di biometano e idrogeno**.

Il nostro approccio all'evoluzione tecnologica ci ha portato a realizzare già il futuro energetico: dal 2022 a **Castelfranco Emilia (Mo)** abbiamo avviato la **prima sperimentazione italiana** di utilizzo dell'**idrogeno miscelato al metano** in una rete urbana.



Smart grid: la rete che sa adattarsi

Sempre più persone producono energia da fonti rinnovabili e la immettono direttamente in rete. Un'evoluzione del sistema energetico che rende necessarie infrastrutture capaci di reagire in tempo reale, gestire flussi variabili e garantire continuità in ogni condizione, anche a fronte di una crescente elettrificazione dei consumi.

Ci stiamo preparando da tempo a questo scenario, con investimenti sull'au-

tomazione delle infrastrutture e nelle **smart grid: reti elettriche intelligenti**, progettate per anticipare i guasti, integrare le rinnovabili e dialogare digitalmente con gli utenti.

Così diamo forma a una rete elettrica più flessibile, reattiva e vicina ai bisogni del nostro tempo.

ENERGIA PER FAMIGLIE, IMPRESE E COMUNITÀ

Con le società della nostra controllata **Hera Comm** vendiamo energia elettrica e gas in tutta Italia, a famiglie, imprese e Pubbliche amministrazioni, unendo competenza commerciale e servizi su misura, vicini ai clienti in ogni fase.

Proponiamo soluzioni per il **risparmio energetico** e la **produzione da fonti rinnovabili**.

Per rispondere meglio alle esigenze dei clienti abbiamo ampliato i **canali di**

contatto: dagli sportelli fisici, in costante crescita, ai servizi digitali più evoluti.

La qualità e competitività delle nostre forniture energetiche è garantita dal lavoro di **Hera Trading**, attraverso efficienti politiche di approvvigionamento energetico ed elevate competenze nel settore dei mercati all'ingrosso nazionali ed europei.

ENERGY FOR HOUSEHOLDS, BUSINESSES AND COMMUNITIES

Through the companies owned by our subsidiary **Hera Comm** we sell electricity and gas throughout Italy to households, businesses and public administrations, combining commercial expertise with bespoke services and staying close to customers at every stage.

We offer **energy saving solutions** and **production from renewable sources**.

To better respond to customer needs, we have expanded our **contact channels**: from physical branches, which are constantly growing, to the most advanced digital services.

The quality and competitiveness of our energy supplies is guaranteed by the work of **Hera Trading**, through efficient energy procurement policies and excellent skills in the sector of national and European wholesale markets.

Our numbers

4.6 million energy customers

11.3 billion/m³ of gas sold

16.2 TWh of electricity sold

38 seconds average waiting time at the residential call centre

9 minutes average waiting time at desks

248 customer desks throughout Italy

I nostri numeri

4,6 milioni clienti energy

11,3 miliardi
di metri cubi gas venduto

16,2 TWh
energia elettrica venduta

38 secondi attesa media
call center residenziale

9 minuti attesa media
agli sportelli

248
sportelli clienti in tutta Italia

SCOPRI DI PIÙ
SULL'ENERGIA E I
SERVIZI ENERGETICI



Tailor-made services to reduce consumption, emissions and costs

With **Hera Servizi Energia** we deliver turn-key projects for condominiums, businesses and public administrations, combining efficiency and the use of renewable sources.

In **condominiums** we work on surfaces and on thermal and electrical systems, introducing renewable solutions and allowing to save over 50% on consumption.

In the **industrial sector** we build and manage energy production units — from photovoltaic to cogeneration and trigeneration plants, up to high-efficiency thermal power plants.

For the **public administration**, we propose projects to produce electricity and thermal energy, from photovoltaic to solar systems, from condensing boilers to heat pumps, as well as seismic retrofitting and building insulation, with savings of up to 74%.

With **Hera Luce** we also support municipalities with public lighting. We are among Italy's leading operators in this field, providing lighting services to over 200 municipalities through more than 640,000 lighting points, 83% of which already have consumption optimisation systems in place. Technological innovation is essential in our management system: LED lamps and integrated services aim to reduce consumption, while ensuring a fast response in terms of repairing and maintenance interventions. Remote management and control turn lighting points into smart infrastructure, remotely operated and capable of delivering services and transmitting data.



Servizi su misura per ridurre consumi, emissioni e costi

Con **Hera Servizi Energia** realizziamo interventi chiavi in mano dedicati a condomini, imprese e Pubblica amministrazione, integrando efficienza e fonti rinnovabili.

Nei **condomini** operiamo sia sulle superfici sia sugli impianti termici ed elettrici, introducendo anche soluzioni da fonti rinnovabili e consentendo risparmi che possono superare il 50% dei consumi.

Nel **settore industriale** ci occupiamo della realizzazione e gestione di unità di produzione energetica, dal fotovoltaico alla cogenerazione e trigenerazione, fino alle centrali termiche ad alta efficienza.

Nella **Pubblica amministrazione** proponiamo interventi per la produzione di energia elettrica e termica, dal fotovoltaico agli impianti solari, dalle caldaie a condensazione alle pompe di calore,

fino alla riqualificazione sismica e all'isolamento degli edifici, con risparmi che possono arrivare al 74%.

Con **Hera Luce** ci rivolgiamo alle Amministrazioni comunali anche per l'**illuminazione pubblica**. Siamo fra i primi operatori nazionali in questo ambito, illuminando oltre 200 comuni attraverso più di 640 mila punti luce, l'83% dei quali è in funzione con sistemi di ottimizzazione dei consumi. L'innovazione tecnologica è una caratteristica dominante della nostra gestione: illuminazione a led e servizi integrati puntano a ridurre i consumi, garantendo al tempo stesso tempestività negli interventi di riparazione e manutenzione. Telegestione e telecontrollo, inoltre, trasformano i punti luce in elementi infrastrutturali intelligenti, controllabili da remoto e capaci di fornire servizi e raccogliere/trasmettere informazioni.

COME LO FACCIAMO

HOW WE DO IT

Riduciamo la complessità, unendo visione e concretezza. Mettiamo in relazione infrastrutture essenziali, tecnologie avanzate e competenze per dare forma a **servizi che migliorano la vita quotidiana** e rafforzano la fiducia delle comunità. Così trasformiamo il cambiamento in valore condiviso: offriamo alle persone occasioni di crescita e ai territori nuove opportunità di sviluppo, rendendoli più sicuri, resilienti e sostenibili.

We reduce complexity by combining vision and pragmatism. We connect essential infrastructure, advanced technologies and skills to shape **services that improve everyday life** and build community trust. This is how we turn change into shared value: we offer individuals a chance to grow, allowing communities to explore new avenues for development, making them safer, more resilient and more sustainable.



INNOVAZIONE

INNOVATORI
PER NATURA

Attraverso l'**innovazione** affrontiamo le sfide come opportunità, con un approccio aperto e collaborativo che coinvolge persone, territori, imprese e centri di ricerca. Lo facciamo in ogni area di business per migliorare la qualità della vita, **rafforzare la resilienza** delle comunità e **accelerare la transizione ambientale e digitale**. Con **Heratech** progettiamo e costruiamo impianti e reti per noi e i nostri clienti, con un know how riconosciuto a livello internazionale e un cuore tecnologico che batte al ritmo di innovazione, sostenibilità e una forte attenzione al recupero del suolo. Grazie a tecnologie come **intelligenza artificiale, analisi avanzata dei dati e reti intelligenti** miglioriamo in maniera costante l'efficienza, la sicurezza e la sostenibilità dei servizi. È così che trasformiamo la complessità in semplicità e la tecnologia in fiducia.

INNOVATION
INNOVATORS BY NATURE

Through **innovation**, we address challenges as opportunities, with an open and collaborative approach that involves individuals, communities, companies and research centres. We do this in every area of business to improve quality of life, **strengthen community resilience** and **accelerate the environmental and digital transition**.

With **Heratech** we design and build plants and networks for ourselves and our customers, with internationally recognised know-how and a technological heart that beats to the rhythm of innovation, sustainability and a strong focus on soil recovery.

Thanks to technologies such as **artificial intelligence, advanced data analysis** and **intelligent networks**, we are constantly improving the efficiency, security and sustainability of services.

This is how we turn complexity into simplicity and technology into trust.

INNOVATION THAT ENABLES
RESILIENCE AND DEVELOPMENT

For us, innovation is an enabling factor in the **environmental** and **digital transition**, across all business areas. We allocate increasing investments **in the development of our workers' skills** and introduce new **artificial intelligence** solutions to digitalise operational processes and anticipate change.

Resilience also depends on **infrastructure**: to guarantee the highest quality and continuity, even in the face of the climate emergency, we have **upgraded networks and plants**, bringing, in Emilia-Romagna and Triveneto, predictive maintenance to 100% and subdividing 53% of the water network into districts.

SCOPRI DI PIÙ SU
COSA INTENDIAMO
PER INNOVAZIONE



INNOVAZIONE CHE ABILITA RESILIENZA E SVILUPPO

L'innovazione per noi è un fattore abilitante della **transizione ambientale** e **digitale**, trasversale a tutte le aree di business. Destiniamo investimenti crescenti **nello sviluppo delle competenze dei nostri lavoratori** e introduciamo nuove soluzioni di **intelligenza artificiale** per digitalizzare i processi operativi, lavorando per anticipare i cambiamenti.

La **resilienza** passa anche dalle **infrastrutture**: per garantire la massima qualità e continuità dei servizi, anche a fronte dell'emergenza climatica, abbiamo **potenziato reti e impianti**, portato, in Emilia-Romagna e Triveneto, al 100% la manutenzione predittiva e al 53% la distrettualizzazione della rete idrica.





Remote control and laboratories: excellence that makes the difference

The remote control centres and laboratories are among the best outcomes of our approach to innovation.

Unique in Italy and among Europe's leading facilities, the **Remote Control Centre in Forlì** manages in real time over 74,000 km of networks and about 10,800 plants in the water, gas and district heating sector, monitoring more than 870,000 points and collecting 47 million data points every day. It also coordinates emergency calls - including those relating to public lighting and traffic-light services - supports charging points for e-mobility and remotely controls smart bins for waste collection. Alongside it, the upgraded **Remote Control Centre in Modena** manages more than 13,000 km of electricity grids across 26 municipalities.

Our **laboratory system** guarantees top safety and quality standards. With internationally certified methods, we oversee each phase of the water cycle and control the entire waste treatment chain. We carry out over 1.5 million analyses every year at our facilities in Ravenna, Sasso Marconi and Trieste. Our skills and technologies are also available to external customers, both public and private, with specialist activities such as fertiliser testing or asbestos analysis.



Telecontrollo e laboratori: eccellenze che fanno la differenza

I poli di telecontrollo e i laboratori sono tra le eccellenze espresse dal nostro approccio all'innovazione.

Caso unico in Italia e tra le principali realtà europee, il polo di **telecontrollo di Forlì** gestisce in tempo reale oltre 74 mila km di reti e circa 10.800 impianti dei settori idrico, gas e teleriscaldamento, monitorando più di 870 mila punti e raccogliendo ogni giorno 47 milioni di dati. Tra i suoi compiti rientra anche il coordinamento delle chiamate di pronto intervento - incluse quelle relative ai servizi di illuminazione pubblica e semaforica -, il supporto necessario alle colonnine di ricarica per la mobilità elettrica e il telecontrollo dei contenitori smart per la raccolta dei rifiuti.

Al suo fianco, il polo di **telecontrollo di Modena**, rinnovato di recente, gestisce oltre 13 mila km di reti elettriche in 26 comuni.

Il nostro **sistema di laboratori** è garanzia del rispetto dei più alti standard di sicurezza e qualità. Con metodiche certificate a livello internazionale, presidiamo ogni fase del ciclo idrico e controlliamo l'intera filiera del trattamento dei rifiuti. Ogni anno realizziamo oltre 1,5 milioni di analisi nelle sedi dei laboratori di Ravenna, Sasso Marconi e Trieste. Le nostre competenze e tecnologie sono disponibili anche per clienti esterni, pubblici e privati, con attività specialistiche come la verifica dei fertilizzanti o le analisi sull'amianto.

WE CONNECT PEOPLE, COMPANIES, LOCAL AREAS AND THE FUTURE

Herabit is our **digital company** operating in the telecommunications sector with an integrated approach that combines connectivity, cloud services, data centres and smart city solutions.

Thanks to our **proprietary ultra-broadband fibre network** and the collaboration with the main national and international operators, we have a widespread presence in the area, particularly in Emilia-Romagna and in North-Eastern Italy.

We help companies, public administrations and citizens to build a safer and more interconnected digital future, providing **tailored services** with the solidity of a large group and the flexibility of a technological partner close to local communities.

With Herabit, we look to the future with the same spirit that guides all our activities, to innovate, create value and make the areas where we operate increasingly competitive and sustainable.

METTIAMO IN COMUNICAZIONE PERSONE, AZIENDE, TERRITORI E FUTURO

Herabit è la nostra **digital company**, attiva nel settore delle telecomunicazioni con un approccio integrato che unisce connettività, cloud, data center e soluzioni per le smart city.

Grazie alla **rete proprietaria in fibra ottica ultra broadband** e alla collaborazione con i principali operatori nazionali e internazionali, abbiamo una presenza capillare sul territorio, particolarmente consolidata in Emilia-Romagna e nel Nord-Est.

Aiutiamo imprese, Pubbliche amministrazioni e cittadini a costruire un futuro digitale più sicuro e interconnesso, fornendo **servizi su misura** con la solidità di un grande gruppo e la flessibilità di un partner tecnologico vicino ai territori.

Con Herabit guardiamo al futuro con lo stesso spirito che guida tutte le nostre attività: innovare, creare valore e rendere i territori in cui operiamo sempre più competitivi e sostenibili.

CIRCOLARITÀ

RIGENERARE LE RISORSE E CHIUDERE IL CERCHIO

Il domani è ogni giorno, in ciò che facciamo quotidianamente. Rispondiamo alle esigenze di persone e territori con soluzioni efficaci nel tempo, pensate per **ridurre gli sprechi** e **usare con responsabilità le risorse naturali**.

La **visione circolare** che abbiamo del nostro lavoro prende forma in ogni ambito, nel recupero delle acque, nella valorizzazione dei rifiuti, nella rigenerazione del suolo. Chiudere il cerchio significa restituire valore all'ambiente e generare nuove possibilità per tutti. Oggi e in futuro.

I nostri numeri

61%

tasso di riciclo
dei rifiuti urbani
(obiettivo UE del 60%
al 2030 già raggiunto)

2,2%

solo il
i rifiuti urbani in discarica
(obiettivo UE meno
del 10% al 2035 già
raggiunto)

11,9%

acqua reflua riutilizzata
a scopi irrigui
(14,4% al 2028)

CIRCULARITY REGENERATING RESOURCES AND CLOSING THE LOOP

The future is now, in what we do day in and day out. We respond to the needs of people and local communities with solutions designed to last, to **reduce waste** and **use natural resources responsibly**.

Our **circular vision** takes shape in every fields, in water reuse, waste valorisation and land regeneration. Closing the loop means giving value back to the environment and generating new possibilities for everyone, today and in the future.

Our numbers

61% municipal waste recycling rate
(EU 2030 target of 60% already achieved)
only **2.2%** of municipal waste to landfill
(EU 2035 target of under 10% already achieved)

11.9% wastewater reused for irrigation
purposes (14.4% by 2028)

The strength of regeneration at the service of companies

We aim to be a partner to companies, offering services and expertise to speed their transition to a more sustainable economy.

The **circular economy** is central to our subsidiary **Aliplast**, Italy's **first** player to **achieve full integration across the entire plastics life cycle**.

We bring this commitment into niche sectors as well. In **Modena** we are completing one of Europe's most innovative plants for **recycling rigid plastics** - among the hardest materials to treat. Here, an advanced regeneration process raises polymer quality to a level comparable with virgin material, reducing dependence on fossil sources and increasing sustainability in some of the most impactful production sectors. The entire facility is powered by electricity self-produced by the nearby waste-to-energy plant, thus completing an integrated circular model.

In **Imola (Bo)**, with the **FIB3R** plant, we regenerate **high-performance carbon fibre** to achieve the same lightness and strength as the virgin material, creating a fully traceable supply chain that guarantees transparency and quality.



La forza della rigenerazione al servizio delle imprese

Vogliamo essere partner delle imprese, offrendo servizi e competenze per accelerare la loro transizione verso un'economia più sostenibile.

L'**economia circolare** è al centro dell'attività della nostra controllata **Aliplast**, la **prima** realtà in Italia ad **avere raggiunto la piena integrazione lungo tutto il ciclo di vita della plastica**.

Un impegno che portiamo anche in settori di nicchia. A **Modena** stiamo completando uno degli impianti più innovativi d'Europa per il **riciclo delle plastiche rigide**, tra i materiali più difficili da trattare. Qui un processo avanzato di rigenerazione eleva la qualità

del polimero fino a renderlo comparabile alla materia vergine, riducendo la dipendenza da fonti fossili e aumentando la sostenibilità di alcuni dei settori produttivi più impattanti. L'intero comparto è alimentato con energia elettrica autoprodotta dal vicino termovalorizzatore, a completamento di un modello di circolarità integrata.

A **Imola (Bo)**, con l'impianto **FIB3R**, rigeneriamo la **fibra di carbonio ad alte prestazioni**, con le stesse caratteristiche di leggerezza e resistenza della materia vergine, dando vita a una filiera completamente tracciata che garantisce trasparenza e qualità.

DECARBONIZZAZIONE

VERSO UN FUTURO A EMISSIONI ZERO: IL NOSTRO PERCORSO

Il cambiamento climatico è una sfida globale a cui non possiamo sottrarci.

Da sempre la decarbonizzazione è al centro delle nostre strategie industriali. Un cammino pienamente delineato nel nostro **Piano di transizione climatica**, pensato per raggiungere il **NetZero nel 2050**. Con questo obiettivo fissato, lavoriamo su tutti i fronti: riduciamo consumi e impronta delle nostre attività, sosteniamo cittadini e imprese nella **transizione energetica** e **investiamo in rinnovabili e tecnologie** per abbattere e catturare le emissioni residue.

I nostri numeri

-32%

obiettivo di riduzione delle emissioni gas serra al 2028 (NetZero al 2050)

100%

energia elettrica rinnovabile per i consumi interni

49%

energia elettrica rinnovabile venduta a mercato libero (58% al 2028)

DECARBONISATION

TOWARDS A ZERO-EMISSION FUTURE: OUR PATHWAY

Climate change is a global challenge we cannot escape.

Decarbonisation has always been at the heart of our industrial strategies and for several years we have also involved stakeholders in our process. Our pathway is fully outlined in our **Climate Transition Plan**, designed to reach **NetZero by 2050**.

With this goal in mind, we work on all fronts: we reduce consumption and the footprint of our activities, we support citizens and businesses in the **energy transition** and **we invest in renewable sources and technologies** to reduce and capture residual emissions.

Our numbers

-32% greenhouse gas emissions reduction target by 2028 (NetZero by 2050)

100% renewable electricity for internal consumption

49% renewable electricity sold on the free market (58% by 2028)

A PATHWAY BUILT ON TANGIBLE ACTIONS

For us, **decarbonisation** is a commitment that translates into actions and projects that are constantly evolving. Alongside the production of over 10 million cubic metres of **biomethane** per year from our bio-waste treatment plants, we invest heavily in **photovoltaic plants** and **green hydrogen**. By 2028 we will reach **300 MW of installed photovoltaic capacity** through agrivoltaic plants (with the largest energy parks in Bologna and Faenza) and installations on our own sites and at customers' premises, including the creation of renewable-energy communities.

In **Modena** and **Trieste**, in collaboration with qualified partners, we are converting disused industrial areas to create two **hydrogen valleys** capable of producing up to 770 tonnes of green hydrogen per year.

UN PERCORSO FATTO DI AZIONI CONCRETE

Per noi la **decarbonizzazione** è un impegno che si traduce in azioni e progetti in continua evoluzione. Accanto alla produzione degli oltre 10 milioni di metri cubi all'anno di **biometano** dai nostri impianti di trattamento dei rifiuti organici, investiamo con decisione su **fotovoltaico** e **idrogeno verde**. Entro il 2028 raggiungeremo **300 MW di capacità fotovoltaica installata**, attraverso impianti agrivoltaici (a Bologna e Faenza i più importanti energy park) e installazioni su siti di nostra proprietà e presso i clienti, anche per la realizzazione di comunità energetiche rinnovabili.

A **Modena** e a **Trieste**, in collaborazione con partner qualificati, stiamo riconvertendo aree industriali dismesse per creare due **hydrogen valley** capaci di produrre fino a 770 tonnellate di idrogeno verde l'anno.



PERSONE

CRESCITA, INNOVAZIONE, BENESSERE: IL VALORE DELLE PERSONE CHE GENERANO VALORE

Crediamo nello **sviluppo delle persone**, come motore di crescita e fonte di valore. È un impegno quotidiano alla valorizzazione delle **competenze** e dell'unicità di ciascuno, resa possibile da un **ambiente di lavoro** stimolante e **inclusivo**. Così rendiamo protagoniste le persone e costruiamo relazioni di reciproca fiducia, promuovendo una **cultura aziendale** che coniuga **formazione, crescita** individuale e collettiva, **welfare** a 360° e **sostenibilità**. Una visione guidata dal nostro purpose e attuata con la convinzione che il benessere delle persone sia la leva per generare valore duraturo per ogni stakeholder.

PEOPLE

GROWTH, INNOVATION, WELL-BEING: THE VALUE OF PEOPLE WHO GENERATE VALUE

We believe in the **development of people** as an engine of growth and a source of value. This is a daily commitment to enhancing the **skills** and uniqueness of each of our employees, and it is made possible through a stimulating and **inclusive work environment**. This is how we empower people and build relationships based on mutual trust, shaping a **corporate culture** that combines **training**, individual and collective **growth**, **360° welfare** and **sustainability**. A vision guided by our purpose and implemented with the belief that people's well-being is the key to generating lasting value for every stakeholder.

Our numbers

over **10,000** employees
96.5% on permanent contracts
33.8% leadership roles (executives and middle managers) held by women
28.3% of the company's workforce is female
30 hours of average training per capita (above industry average)
20 million euros paid to employees with Hextra, our integrated and flexible company welfare system
9.02 accident frequency index, 57% lower than the average of the main Italian utilities

SCOPRI DI PIÙ SU
COSA SIGNIFICA
ENTRARE NELLA
NOSTRA SQUADRA



I nostri numeri

oltre **10** mila
dipendenti

96,5%
a tempo indeterminato

33,8%
ruoli di responsabilità
(dirigenti e quadri)
ricoperti da donne

28,3%
personale femminile
sul totale

30 ore
di formazione media
annua pro capite
(al di sopra della media
di settore)

20 milioni di euro
erogati ai dipendenti
con Hextra, il nostro
sistema integrato e
flessibile di welfare
aziendale

9,02 indice
di frequenza infortuni,
inferiore del 57% alla
media delle principali
utilities italiane



HerAcademy: competenze e innovazione

HerAcademy: skills and innovation

Since 2011, **HerAcademy** has been our corporate university, created to develop skills and disseminate the values that guide us, in dialogue with universities, schools and businesses.

In 2022, we inaugurated the **Ferrara Training Centre**, where learning and hands-on practice come together in safe, technologically advanced environments for the gas, electricity and water sectors.

From 2025, the journey has been enriched by the new **Bologna Training Centre**: welcoming, flexible spaces, a modular auditorium, and state-of-the-art digital equipment to foster an open ecosystem that combines collaboration, creativity and continuous learning.

Dal 2011 **HerAcademy** è la nostra corporate university, nata per sviluppare competenze e diffondere i valori che ci guidano, in dialogo con università, scuole e imprese.

Nel 2022 abbiamo inaugurato il **Training Center di Ferrara**, dove formazione e pratica si incontrano in ambienti sicuri e tecnologicamente avanzati per i settori gas, elettricità e acqua.

Dal 2025 il percorso si è arricchito con il nuovo **Training Center di Bologna**: spazi accoglienti e flessibili, un auditorium modulare e dotazioni digitali all'avanguardia per creare un ecosistema aperto, capace di coniugare collaborazione, creatività e apprendimento continuo.

PER CHI LO FACCIAMO

WHO WE DO IT FOR

Nasciamo dall'incontro, e nell'incontro quotidiano con le persone e con i territori troviamo senso. Non ci limitiamo a fornire servizi essenziali: **costruiamo relazioni, ascoltiamo bisogni, restituiamo valore.** Ogni giorno condividiamo con cittadini, imprese e comunità locali necessità e sfide e sappiamo che la fiducia si conquista con la qualità, la vicinanza e l'impegno comune. È in questo dialogo continuo che trasformiamo energia, acqua e ambiente in opportunità di crescita, benessere e sviluppo sostenibile.

We are shaped and nurtured by our relationships with people and places. Beyond essential services, **we build trust: we listen, we respond and we return value.** Every day we face needs and challenges as we support citizens, businesses and communities, knowing that trust grows through quality, proximity and shared commitment. This ongoing dialogue turns energy, water and environmental services into opportunities for growth, well-being and sustainable development.



CITTADINI E IMPRESE

QUALITÀ, INNOVAZIONE E PARTECIPAZIONE

Consideriamo i **cittadini** e le **imprese** come partner del percorso di cambiamento. Offriamo qualità, sicurezza e tecnologie all'avanguardia, ma anche occasioni per dare forma a una **strategia condivisa**: informiamo con **trasparenza** e ascoltiamo attraverso un **dialogo continuo**.



COSA
OFFRIAMO,
OLTRE I
SERVIZI?

Qualità e sicurezza

servizi efficienti, continuità e pronto intervento 24/24

Innovazione e semplicità

contatori smart, canali digitali intuitivi

Ascolto e trasparenza

monitoraggio continuo della soddisfazione dei clienti, tutele aggiuntive e dialogo con le associazioni

Etica commerciale

capillarità degli sportelli clienti, rete di vendita qualificata

Sostenibilità

offerte e soluzioni per ridurre consumi ed emissioni

CITIZENS AND BUSINESSES QUALITY, INNOVATION AND PARTICIPATION

We consider **citizens** and **businesses** as partners on the path of change. We offer quality, safety and cutting-edge technologies, as well as opportunities to help shape a **shared strategy**. We provide **transparent** information and engage in an **ongoing dialogue** with our stakeholders.

WHAT DO WE OFFER BEYOND OUR SERVICES?

Quality and safety

efficient services, continuity and 24/7 emergency response

Innovation and simplicity

smart meters, user-friendly digital channels

Dialogue and transparency

continuous monitoring of customer satisfaction, additional safeguards and dialogue with associations

Business ethics

a widespread network of customer desks and a qualified sales force

Sustainability

offers and solutions to reduce consumption and emissions

CLOSER SERVICES, SHORTER WAITING TIMES, CLEAR INFORMATION

Managing your supplies must be simple, fast and secure. For this reason, in addition to the call centre and customer desks, we make free and always accessible digital tools available to our customers:

- **Online Services** and the **My Hera app** allow you to view and pay bills, submit meter readings and monitor consumption in real time, 24/7
- the **"Il Rifiutologo"** app helps you sort every type of waste and send reports
- the **"L'Acquologo"** app allows you to check tap water quality, submit a meter reading and receive useful updates.



SERVIZI PIÙ VICINI, TEMPI RIDOTTI, INFORMAZIONI CHIARE

Gestire le proprie forniture deve essere semplice, veloce e sicuro. Per questo, oltre al call center e agli sportelli fisici, mettiamo a disposizione dei nostri clienti strumenti digitali gratuiti e sempre accessibili:

- **Servizi Online e app My Hera** - per effettuare operazioni 24 ore su 24, 7 giorni su 7, come consultare e pagare le bollette, inviare l'autolettura e tenere sotto controllo i consumi in tempo reale
- **Il Rifiutologo** - per capire come differenziare ogni rifiuto e inviare segnalazioni
- **L'Acquologo** - per conoscere la qualità dell'acqua del rubinetto, fare l'autolettura e ricevere aggiornamenti utili.



Diario dei consumi

Consumption Journal

With the Consumption Journal we provide a **free digital report** that helps customers monitor their use of electricity, gas and water, raising awareness and promoting a more sustainable behaviour.

Developed with the Politecnico di Milano, the report shows our customers a **clear overview of consumption in the billing period**, a comparison with the previous year and the environmental impact in terms of CO₂ emissions. By comparing with similar users, you can also see whether - and by how much - you can reduce consumption, with practical and personalised tips on how to save and avoid waste.

The report is emailed after each bill is issued and is always available in the Online Services personal area and in the My Hera app. For business customers with high water use, we have created the "Water management" portal, which allows them to monitor water use and consider process optimisation strategies.

Con il Diario dei consumi offriamo ai nostri clienti un **report digitale gratuito** che li aiuta a monitorare l'uso di energia elettrica, gas e acqua, favorendo comportamenti più consapevoli e sostenibili.

Sviluppato insieme al Politecnico di Milano, questo strumento fornisce una **panoramica chiara dei consumi nel periodo di riferimento**, lo storico rispetto all'anno precedente e l'indicazione dell'impatto ambientale in termini di CO₂. Dal confronto con utenze simili è

possibile capire se e quanto si possano ridurre i consumi, attraverso consigli pratici personalizzati per risparmiare e limitare gli sprechi.

Il report viene inviato via e-mail dopo ogni bolletta ed è sempre disponibile nell'area personale dei Servizi Online Hera e sull'app My Hera. Per i clienti business idroesigenti è stato invece realizzato il portale "gestione acqua", che consente di monitorare le modalità di utilizzo dell'acqua e di valutare strategie di ottimizzazione di processo.

I TERRITORI

RADICI PROFONDE, SGUARDO AL FUTURO

Le nostre radici affondano nei territori

in cui lavoriamo. Qui costruiamo, ogni giorno, uno sviluppo che dura nel tempo, insieme ad amministrazioni pubbliche, scuole, università, imprese, associazioni e cittadini.

Migliorare la **qualità della vita**, **proteggere l'ambiente** e sostenere la **crescita economica** e sociale è l'impegno che, dalla nostra fondazione, continuiamo a condividere con le comunità, grazie a un modello aperto capace di estendersi nel tempo integrando nuove realtà e ad un governo saldo dell'impresa garantito da **oltre 200 soci pubblici** di cui 110 Comuni riuniti in un patto di sindacato. Offriamo servizi essenziali e sosteniamo iniziative culturali e di solidarietà, restituendo ai territori il valore generato dal nostro lavoro.

I nostri numeri

856 milioni di euro
MOL a valore condiviso
(+10% vs 2023), pari al 54%
del MOL totale

2,2 miliardi di euro
valore economico distribuito
agli stakeholder dei territori
(il 66% del totale)

oltre **100** mila studenti
e **7.600**
insegnanti coinvolti in progetti
di educazione ambientale

127
incontri HeraLAB dal 2013, con
160
rappresentanti delle comunità
locali coinvolti

LOCAL COMMUNITIES DEEP ROOTS AND A VIEW TO THE FUTURE

Our roots run deep in the local areas where we work. We build long-lasting development every day together with local authorities, schools and universities, businesses, associations and citizens.

Improving **quality of life**, **protecting the environment** and supporting **economic and social growth** has been our shared commitment since the beginning - enabled by an open model that has gradually brought new entities on board and by robust corporate governance, with **over 200 public shareholders** including 110 municipalities joined by a shareholders' agreement. We provide essential services and support cultural and community initiatives, returning to local areas the value that our work generates.

Our numbers

€856 million shared-value EBITDA (+10% compared to 2023), equal to 54% of total **€2.2** billion in economic value distributed to stakeholders in local areas (66% of the total) over **100,000** students and **7,600** teachers involved in environmental education projects
127 HeraLAB meetings since 2013, with **160** representatives of local communities involved

NETWORKS THAT CREATE VALUE ACROSS LOCAL AREAS

For more than twenty years, we have brought environmental education into schools, with a culture of sustainability reaching the youngest generations and, through them, families and communities. We take this commitment concrete by fostering projects across our local areas: with **Cambia il finale** we have given new life to over 1,300 tonnes of bulky items suitable for reuse; with **CiboAmico** we have donated more than 17,000 meals from our company canteens and with **FarmacoAmico** we have recovered 80,000 packs of in-date medicines. We also promote **urban reforestation** together with institutions, employees, customers and citizens. More than providing services, we are united by a shared commitment that creates environmental, social and educational value designed to last, with measurable impacts.

HeraLAB fosters dialogue with local communities

HeraLABs are multi-stakeholder Local Advisory Boards set up in the areas where we operate. They are real laboratories of participation for local communities, where institutions, associations, companies, the third sector and citizens sit at the same table. Here, dialogue is structured and methodical: we assess needs and priorities and convert them into projects with set timelines, responsibilities and measurable results. HeraLAB provides a platform for **joint planning and shared responsibility** with the communities we serve. Solidarity is also part of the model: participation in HeraLAB is free, but the members' commitment is acknowledged with a small attendance allowance, donated in full to community solidarity projects. Since the programme began, €134,200 have been allocated to 26 public and non-profit organisations. HeraLAB is a place where community voices are heard, plans are made and action is taken together.

FARE RETE PER GENERARE VALORE NEI TERRITORI

Da oltre 20 anni portiamo l'educazione ambientale nelle scuole, perché la cultura della sostenibilità coinvolga i più giovani e raggiunga famiglie e comunità. Nei territori la rendiamo evidente con gesti concreti: con **Cambia il finale** abbiamo dato nuova vita a oltre 1.300 tonnellate di ingombranti riutilizzabili, con **CiboAmico** donato più di 17.000 pasti provenienti dalle nostre mense aziendali e con **FarmacoAmico** recuperato 80.000 confezioni di farmaci non scaduti. Promuoviamo anche **riforestazioni urbane** insieme a istituzioni, dipendenti, clienti e cittadini. Non solo servizi, ma un impegno condiviso che genera valore ambientale, sociale ed educativo destinato a durare nel tempo.



HeraLAB per dialogare con le comunità locali

Gli **HeraLAB** (Local Advisory Board) sono consigli multi-stakeholder che attiviamo nelle aree in cui operiamo: veri laboratori per il territorio dove istituzioni, associazioni, imprese, mondo del terzo settore e cittadini siedono allo stesso tavolo. Qui l'ascolto strutturato diventa metodo: raccogliamo bisogni e priorità, così che le idee si traducano in progetti con tempi, responsabilità e risultati misurabili. HeraLAB è un percorso continuativo di corresponsabilità e **programmazione partecipata** con i territori.

C'è poi una dimensione di **solidarietà**: la partecipazione agli HeraLAB è gratuita, ma riconosciamo l'impegno dei membri con un gettone di presenza che viene interamente devoluto a progetti di utilità sociale. Dall'avvio del programma, sono stati destinati 134.200 euro a 26 enti pubblici e no-profit del territorio.

CREDITI

Progetto editoriale:

Giuseppe Gagliano, Direttore Centrale
Comunicazione e Relazioni Esterne Hera Spa
Cecilia Bondioli, Responsabile Rapporti
con i media ed editoria
Elena Marchetti, Rapporti con i media
ed editoria

Consulenza editoriale: Cristina Sagliocco

Design: Message S.p.A. Società Benefit

Stampa: Grafiche MDM

Fotografie: Ippolito Alfieri, Alessandro
Fiocchi, Alessandro Gaja, Paolo Panzera,
Archivio fotografico Hera

Hera aderisce alle seguenti associazioni
e programmi per la promozione della
responsabilità sociale d'impresa e
dell'economia circolare



The CEO Water Mandate



Tutti i numeri fanno riferimento al 2024
se non diversamente indicato.

Ci trovi anche su



Per la realizzazione di questa pubblicazione
è stata usata carta Lecta GardaMatt Art.

Finito di stampare nel mese di ottobre 2025.

CREDITS

Editorial project:

Giuseppe Gagliano, Group Director
of Communications and External Relations
at Hera Spa
Cecilia Bondioli, Head of Media Relations
Elena Marchetti, Media Relations

Editorial consultancy: Cristina Sagliocco

Design: Message S.p.A. Società Benefit

Printing: Grafiche MDM

Photographs: Ippolito Alfieri,
Alessandro Fiocchi, Alessandro Gaja,
Paolo Panzera, Archivio fotografico Hera

Hera joins the following associations and
programs for the promotion of Corporate
Social Responsibility and circular
economy: The CEO Water Mandate,
Circular Economy Network, Italian Circular
Economy Network, Impronta Etica,
Alleanza per l'Economia Circolare
and Valore D.

All figures refer to 2024 unless otherwise
stated.

You can also find us on Instagram,
Linkedin, X, YouTube

Lecta GardaMatt Art paper has been used
for this publication.

Printed in October 2025.



Hera Spa

Viale C. Berti Pichat 2/4

40127 Bologna

Tel: +39 051.28.71.11

www.gruppohera.it