

comunicato stampa
Bologna, 17 luglio 2025

Gruppo Hera: confermata l'eccellenza della qualità del servizio idrico

Gli esiti del meccanismo incentivante per il servizio idrico integrato per il biennio 2022-2023, recentemente pubblicati da Arera, vedono la multiutility posizionata ai primi posti della graduatoria per la qualità tecnica con ottimi risultati per la qualità contrattuale. Secondo operatore nazionale nel settore, il Gruppo Hera dal 2018 è stabilmente ai primi posti della graduatoria, grazie ai significativi investimenti realizzati negli anni per migliorare efficienza e resilienza delle proprie infrastrutture.

Il Gruppo Hera si riconferma anche per le annualità 2022-2023 ai primi posti a livello nazionale per la qualità tecnica del servizio idrico: lo stabilisce la classifica dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (Arera) recentemente pubblicata, che premia il raggiungimento di elevati standard di efficienza delle infrastrutture e i livelli di servizio e che conferma la presenza della multiutility in posizioni di eccellenza per il terzo biennio consecutivo, ovvero da quando è stata istituita la classifica, con l'area di Ferrara che si è posizionata al secondo posto.

I significativi risultati raggiunti sui vari territori, dall'Emilia-Romagna al Triveneto fino alle Marche, confermano il Gruppo Hera tra gli operatori più virtuosi e premiano i progetti di miglioramento e gli investimenti effettuati negli anni sul servizio idrico integrato: oltre 1 miliardo di euro negli ultimi cinque anni con una ulteriore accelerazione nei prossimi anni. Sono 1,5 miliardi, infatti, le risorse pianificate per il quinquennio 2024-2028, finalizzate principalmente ad aumentare efficienza e resilienza di reti e impianti per fronteggiare i sempre più frequenti e intensi fenomeni meteorologici estremi.

Tra i principali punti di forza della multiutility rientra proprio la capacità di coniugare le leve tipiche di un grande operatore industriale, quali l'importante mole di investimenti e l'utilizzo di tecnologie innovative, con il forte radicamento territoriale e il costante dialogo con le Istituzioni locali, che contraddistinguono, appunto, il Gruppo sin dalla nascita. L'obiettivo dichiarato è quello di favorire lo sviluppo di territori sempre più vivibili per i cittadini, più competitivi per le aziende e più resilienti per affrontare le sfide del cambiamento climatico.

26 le premialità totali conseguite dal Gruppo Hera per la qualità tecnica

Arera, sulla base delle valutazioni svolte, ha riconosciuto al Gruppo Hera 26 premialità complessive per i risultati di qualità tecnica raggiunti: un risultato particolarmente significativo perché riguarda tutti i nove ambiti territoriali gestiti attraverso le società Hera S.p.A., AcegasApsAmga e Marche Multiservizi.

In merito alla continuità del servizio, oltre che alla gestione avanzata e ambientalmente sostenibile dei fanghi di depurazione, si sono distinti tutti i territori gestiti. Molto rilevanti sono i risultati conseguiti riguardo alla riduzione delle perdite idriche a Bologna, Ferrara e Ravenna, mentre il territorio di Modena e il Triveneto sono stati premiati anche per la qualità dell'acqua depurata, con particolare riferimento alla città di Trieste. AcegasApsAmga ha infatti ottenuto una doppia premialità sul parametro che misura le prestazioni nella depurazione delle acque reflue urbane: una per il raggiungimento degli obiettivi previsti nel biennio 2022-2023 e una seconda, ancora più significativa, per il miglioramento percentuale più alto a livello nazionale rispetto al biennio precedente. Un riconoscimento che valorizza il profondo percorso di trasformazione del sistema depurativo di Trieste, grazie all'impianto di Servola, simbolo concreto di innovazione tecnologica, sostenibilità operativa e visione ambientale.

Sei indicatori per valutare la qualità tecnica del servizio

Riguardo al biennio 2022-2023, Arera ha misurato per le valutazioni della qualità tecnica (ovvero degli standard e delle prestazioni tecniche da rispettare al fine di garantire un servizio di qualità ed efficiente) sei indicatori, per ciascuno dei quali ha individuato obiettivi annuali di mantenimento o di miglioramento: le perdite delle reti d'acquedotto, le interruzioni del servizio, la qualità dell'acqua potabile, l'efficienza del servizio di fognatura, lo smaltimento dei fanghi di depurazione, la qualità delle acque reflue depurate. L'obiettivo è quello di garantire un servizio efficiente, adeguato alle esigenze del consumo umano e con il minimo impatto ambientale.

Ottimi risultati per la qualità del servizio al cliente,

Non solo qualità tecnica: anche riguardo agli obiettivi di qualità contrattuale che monitorano l'avvio, la gestione e la cessazione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio, il Gruppo Hera infatti ha dimostrato la capacità di mantenere nel tempo livelli qualitativi più che ottimi.

In tutti i territori gestiti, Arera ha riconosciuto al Gruppo Hera eccellenti risultati di qualità contrattuale, premiando le performance nella gestione del rapporto con gli utenti: un ulteriore segnale di affidabilità, che rafforza il legame tra efficienza operativa e attenzione al territorio.