3ª edizione
DATI 2019

Con integrazione primo semestre 2020
sulla gestione dell'emergenza Covid-19

costruire INSIEME il futuro

Cittadini e Hera, collaborazioni per creare valore

200 mila euro
erogati alle scuole del territorio grazie ai clienti che hanno aderito a Digi e Lode

119 mila
studenti coinvolti nei progetti di educazione ambientale

85 mila bollette
rateizzate a famiglie e imprese durante l'emergenza Covid-19

390 mila
download dell'app il Rifiutologo

668 mila euro
di farmaci recuperati con FarmacoAmico

635 tonnellate
di ingombranti avviate a riuso con Cambia il finale

11,6%
dei clienti ha scelto di essere carbon neutral con Hera

oltre 600 mila euro
donati ai servizi sanitari di 4 regioni e oltre 38 mila pasti a Caritas per l'emergenza Covid-19

Scopri come puoi essere protagonista insieme a noi del tuo territorio!

GRUPPO HERA

Creare valore condiviso

COSTRUIRE INSIEME IL FUTURO

Il coinvolgimento e la collaborazione di tutti…

Questo report è dedicato alle iniziative in cui la **comunità locale** – cittadini, clienti, organizzazioni – assume un **ruolo attivo**.

Azienda e comunità si mettono in gioco insieme e generano una relazione di lungo termine e **un impatto ambientale e/o sociale tangibile e misurabile**.

… sono fondamentali per raggiungere le sfide che abbiamo davanti

Queste iniziative rispondono agli obiettivi contenuti nelle principali politiche europee e nazionali, sintetizzati in tre ambiti in cui Hera crea valore condiviso: uso intelligente dell'energia, uso efficiente delle risorse e innovazione e sviluppo del territorio.

Questi tre ambiti sono correlati a 11 obiettivi dell'Agenda ONU 2030.

In particolare il Goal 17 "Partnership per gli Obiettivi" incoraggia e promuove efficaci partenariati tra soggetti pubblici, pubblico-privati e nella società civile per lo sviluppo sostenibile.

Hera insieme alle organizzazioni del territorio

FARE SQUADRA PER GLI ALTRI

Hera collabora con altre organizzazioni del territorio per realizzare iniziative in cui l'unione di diverse realtà permette di produrre benefici per la società e l'ambiente. Le associazioni e le organizzazioni giocano un ruolo da protagonista e sono fondamentali per la loro riuscita.

RAEE in carcere

Hera insieme a:

- **case circondariali, consorzi RAEE, Onlus e altri partner che si occupano di assistenza ai detenuti**

Per:

→ dare un lavoro e possibilmente contribuire alla qualificazione professionale di detenuti

CiboAmico nelle mense aziendali e nei mercati cittadini

Hera insieme a:

- **Onlus che assistono persone in condizioni di difficoltà**
- **azienda che si occupa della ristorazione nelle mense di Hera**
- **commercianti dei mercati cittadini**

Per:

→ ridurre lo spreco alimentare attraverso il recupero e il riutilizzo delle eccedenze

Iniziative di Hera per clienti e cittadini

FAVORIRE COMPORTAMENTI POSITIVI

Hera abilita clienti e cittadini mettendo a disposizione strumenti che permettono di produrre un impatto positivo su ambiente e società.
A fare la differenza sono le azioni e le scelte quotidiane di cittadini e clienti, rese possibili dagli strumenti che Hera fornisce.

app My Hera, dalla conoscenza all'azione

Hera insieme a:

- **clienti che scelgono energia elettrica rinnovabile e compensano le emissioni di CO_2 da gas metano con "Hera Impronta zero"**
- **clienti che riducono i propri consumi energetici e idrici grazie al "Diario dei consumi" e strumenti smart (Hera Thermo e Hera Contawatt)**
- **cittadini che verificano i conferimenti di rifiuti indifferenziati nei comuni con tariffa puntuale**

Per:

→ limitare le emissioni di gas serra e di altri inquinanti a beneficio dell'aria che respiriamo
→ ridurre i propri consumi di energia e di acqua e contenere la propria bolletta
→ massimizzare la raccolta differenziata nei comuni con tariffa a corrispettivo puntuale

app Rifiutologo

Hera insieme a:

- **cittadini che segnalano criticità ambientali, come un cassonetto troppo pieno o dei rifiuti abbandonati**

Per:

→ migliorare il decoro della città

Iniziative di Hera per clienti e cittadini

ESSERE CONSAPEVOLI

Hera abilita clienti e cittadini mettendo a disposizione conoscenze che consentono di acquisire nuove consapevolezze.
A fare la differenza sono le azioni e le scelte quotidiane di cittadini e clienti, maturate alla luce delle conoscenze acquisite.

Visite agli impianti

Hera insieme a:
- **cittadini che richiedono una visita**

Per:
→ mostrare da vicino come funzionano i nostri impianti di produzione di energia, di acqua potabile, di depurazione, di riciclo o recupero energetico dai rifiuti

app Rifiutologo, app Acquologo e Report di sostenibilità

Hera insieme a:
- **cittadini che vogliono fare bene la raccolta differenziata per massimizzare il riciclo**
- **cittadini che vogliono sapere dove va a finire la raccolta differenziata e se l'acqua di rubinetto è sicura da bere**

Per:
→ essere certi del buon esito della raccolta differenziata e dei suoi positivi impatti su ambiente, bolletta ed economia
→ adottare comportamenti di consumo più sostenibili
→ scoprire dove conferire ogni rifiuto anche scannerizzando il codice a barre

Educazione ambientale

Hera insieme a:
- **studenti e insegnanti delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie**

Per:
→ imparare insieme tutti gli aspetti di sostenibilità relativi ai nostri servizi: energia, acqua e rifiuti

Inspiring girls

Hera insieme a:
- **studenti e insegnanti delle scuole medie del territorio**

Per:
→ comprendere che non esistono professioni "per donne" e professioni "per uomini"

Hera insieme a organizzazioni, clienti e cittadini

DIVENTARE PROTAGONISTI

Hera coinvolge cittadini e clienti in iniziative che producono valore per il territorio. La loro partecipazione attiva e numerosa è indispensabile per il successo delle iniziative.

Digi e lode

Hera insieme a:
- **clienti che decidono di adottare comportamenti digitali**
- **scuole**

Per:
→ favorire la digitalizzazione
→ ridurre il consumo di carta
→ digitalizzare le scuole

Più alberi in città

Hera insieme a:
- **cittadini che utilizzano i centri di raccolta differenziata**
- **comuni**

Per:
→ incrementare il riciclo
→ aumentare le aree verdi

Riciclandino

Hera insieme a:
- **cittadini che utilizzano i centri di raccolta differenziata**
- **scuole**

Per:
→ incrementare il riciclo
→ premiare le scuole

HeraSolidale

Hera insieme a:
- **clienti di Hera Comm**

Per:
→ realizzare i progetti di solidarietà delle Onlus selezionate dai lavoratori con HeraSolidale

Cambia il finale

Hera insieme a:
- **cittadini che hanno ingombranti ancora in buono stato di cui vogliono liberarsi**
- **Onlus che gestiscono mercati del riuso**

Per:
→ ridurre la produzione di rifiuti
→ avviare al riutilizzo donando gli ingombranti in buono stato

FarmacoAmico

Hera insieme a:
- **cittadini che hanno farmaci non ancora scaduti**
- **Onlus che ne promuovono il riutilizzo**

Per:
→ ridurre lo spreco
→ sostenere Onlus che assistono persone in difficoltà grazie ai farmaci recuperati

Hera insieme al territorio e alla comunità locale

AFFRONTARE L'EMERGENZA SANITARIA E RIPARTIRE

Sicurezza delle persone e **continuità di servizi** essenziali, in una parola **resilienza,** sono state le priorità nella gestione dell'emergenza Covid-19. Il Gruppo ha messo in campo un ampio ventaglio di iniziative, all'insegna di **concretezza, sostenibilità e aiuto a chi è più in difficoltà,** continuando così a rappresentare un punto di riferimento per le comunità servite.

La protezione dei lavoratori

Hera ha attivato un piano al fine di garantire la **continuità dei servizi** avendo **cura della salute e della sicurezza dei lavoratori stessi,** accompagnandoli nell'affrontare le difficoltà connesse all'emergenza

La vicinanza ai clienti e ai cittadini

Dilazioni e rinvii di pagamento, continuità del servizio tramite call center e canali digitali, **servizi di raccolta rifiuti dedicati** ai cittadini positivi al Covid-19 o in quarantena e **sanificazioni stradali**: sono alcune delle attività di Hera offerte ai clienti e ai cittadini

Il supporto concreto ai fornitori e alle aziende locali

Supporto alle operazioni di **smobilizzo dei crediti** per favorire le piccole e medie imprese e **consegna di compost gratuito alle aziende agricole**

La continuità dell'istruzione per le future generazioni

Hera ha messo in piedi un'offerta di **aule virtuali** ricca e flessibile per portare avanti i **progetti gratuiti di educazione ambientale** e **divulgazione scientifica rivolti agli studenti**

Il sostegno alla sanità e agli enti no profit

Hera ha attivato due **iniziative di raccolta fondi e donazioni che hanno coinvolto i lavoratori e i clienti**, **integrando a sua volta con un proprio contributo**

L'alleanza con le istituzioni

Hera e **Istituto Superiore di Sanità** insieme per la **ricerca del virus** nei **reflui fognari urbani** e il conseguente **monitoraggio dell'andamento epidemico**

Per approfondire: www.gruppohera.it/covid19

INSIEME PER AFFRONTARE L'EMERGENZA SANITARIA E RIPARTIRE

Resilienza è stata ed è tuttora la parola d'ordine del Gruppo Hera per la gestione dell'emergenza, e ogni giorno si traduce in azioni concrete per garantire la **sicurezza delle persone** assicurando la **continuità a servizi essenziali**.
Il Gruppo, infatti, ha risposto e risponde all'emergenza in corso causata dal coronavirus attraverso un ampio ventaglio di iniziative, all'insegna di **concretezza, sostenibilità e aiuto a chi è più in difficoltà**.

LA PROTEZIONE DEI LAVORATORI

Attivazione del remote working per oltre **2.600 dipendenti** - pari a **oltre il 50%** degli impiegati - ed estensione della sua fruizione da un giorno alla settimana a tutti i giorni lavorativi.

Estensione delle "partenze da casa" per oltre **900 lavoratori**.

Introduzione di norme di sicurezza sanitaria per i lavoratori, tra le quali la riduzione degli spostamenti e l'eliminazione dell'utilizzo degli spogliatoi o la rivisitazione della turnistica.

Applicazione di **regole di distanziamento sociale**, in particolar modo negli spazi comuni quali le mense.

Incremento delle misure igienico-sanitarie preventive in tutte le sedi, impianti e **punti di contatto.**

Sanificazione degli ambienti e incremento delle scorte di mascherine, occhiali, tute e guanti monouso.

Polizza di copertura assicurativa a carico dell'azienda a favore dei dipendenti che risultassero contagiati dal virus, con indennità da ricovero, indennità da convalescenza e assistenza post ricovero.

Riduzione drastica di trasferte e **cancellazione di eventi interni**.

Potenziamento della **formazione in modalità e-learning e integrazione del catalogo formativo** sulle competenze digitali.

Comunicazione quotidiana verso i lavoratori.

Integrazione nel Piano di Welfare di strumenti per affrontare al meglio la crisi con video sessioni con psicologi, coach o counselor e pillole di mindfulness.

Da inizio dell'emergenza al 26 giugno **i dipendenti contagiati** sono stati **32** su un totale di oltre 9.000 persone.

LA VICINANZA AI CLIENTI E AI CITTADINI

Hera ha garantito la maggior parte delle attività sul territorio, rispondendo sempre alle necessità di pronto intervento.

Senza attendere specifici provvedimenti da parte del Governo e dell'autorità di regolazione nazionale Arera, il Gruppo Hera ha riconosciuto **a famiglie e imprese in oggettiva difficoltà** economica la possibilità di richiedere per le bollette in scadenza fino al 30 giugno 2020 il rinvio di 30 giorni o la **rateizzazione in 3 rate** nei tre mesi successivi. Sono state circa **85 mila le bollette rateizzate** nei mesi da marzo a maggio.

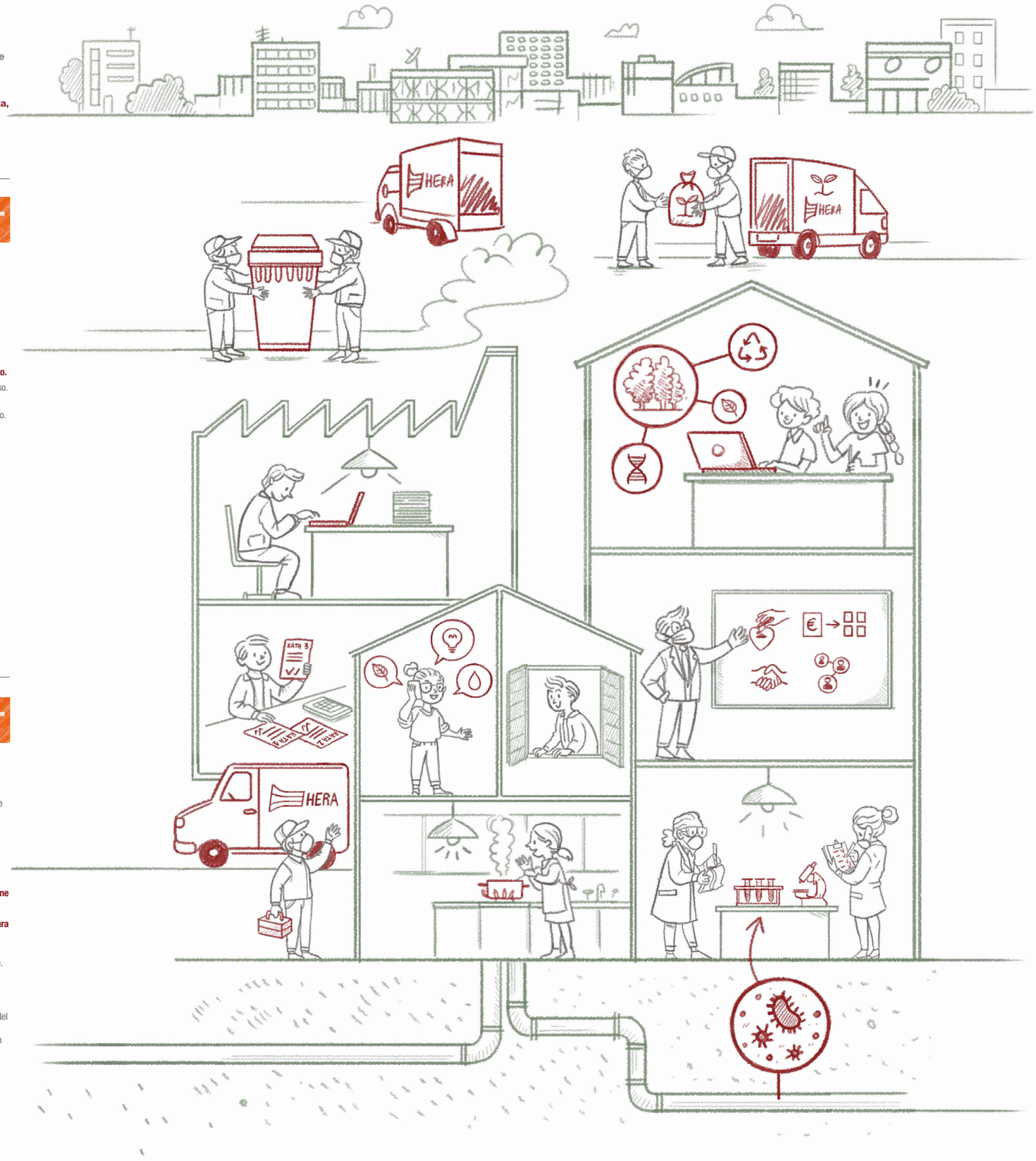
Hera non applicherà alcun interesse passivo per il ritardato pagamento. Inoltre hanno potuto richiedere la **rateizzazione fino a 6 rate**:

- → i clienti che al momento dell'arrivo della bolletta erano **disoccupati** o in **cassa integrazione**
- → i **lavoratori autonomi** beneficiari di misure di sostegno al reddito
- → le **attività** che al momento della richiesta erano **destinatarie di provvedimenti di chiusura** legati all'emergenza

Nei comuni in cui Hera gestisce la tariffa corrispettivo puntuale per i rifiuti, il Gruppo per tutte le utenze non domestiche **ha rinviato la prima rata** del 2020 senza applicare alcun interesse passivo.

Sempre disponibili il **call center**, i **servizi online** e le **app** gratuite del Gruppo che, anche a fronte della chiusura cautelare degli sportelli, consentono di effettuare le principali pratiche.

Effettuati interventi mirati di **sanificazione stradale** in accordo con le Amministrazioni Comunali e servizi dedicati di **raccolta dei rifiuti** prodotti dai **cittadini positivi al Covid-19 o in quarantena**. Nel caso del porta a porta è stata data la possibilità di richiedere un ritiro straordinario aggiuntivo. Per i soggetti in isolamento indicati dai comuni, è stato attivato un servizio di ritiro presso il domicilio, con fornitori specializzati.



IL SUPPORTO AI FORNITORI E ALLE AZIENDE LOCALI

I fornitori sono stati invitati ad attenersi alle stesse **misure di tutela** dei dipendenti che il Gruppo Hera ha adottato per i propri lavoratori.

Disponibilità ad **accettare lo smobilizzo dei crediti** verso i fornitori, fornendo il supporto necessario per le operazioni di factoring e contribuendo, in questo modo, ad arginare la crisi di liquidità dovuta all'emergenza.

12 mila tonnellate di compost regalate da Herambiente (nel corso della prima settimana a chi ne ha fatto richiesta) alle aziende agricole del territorio.

LA CONTINUITÀ DELL'ISTRUZIONE PER LE FUTURE GENERAZIONI

Trasformazione **in modalità digitale** delle attività di educazione già pianificate quest'anno per le classi.

È stata definita un'offerta di **aule virtuali** ricca e flessibile che ha previsto modalità di fruizione e piattaforme diverse, nell'ottica della **didattica a distanza** e in linea con le indicazioni del MIUR.

IL SOSTEGNO ALLA SANITÀ E A CARITAS ITALIANA

Hera ha attivato diverse iniziative di raccolta fondi e donazioni:

Insieme ai lavoratori: con **HeraSolidale** – **Insieme per superare l'emergenza** i dipendenti hanno supportato i **Servizi sanitari regionali** dei territori in cui Hera è presente con i propri servizi (Emilia-Romagna, Veneto, Friuli Venezia Giulia e Marche), attraverso un contributo tratto dalla busta paga o la quota di welfare. Sono stati raccolti oltre **64 mila euro** ai quali si aggiungono i **550 mila euro** donati da Hera.

Insieme ai clienti: **Insieme per... Caritas Italiana** con l'obiettivo di offrire pasti a chi ha più bisogno. Hera ha donato 2 euro alla Caritas Italiana a fronte di ogni nuova attivazione del servizio di spedizione della bolletta in formato elettronico. In due mesi e mezzo **oltre 38 mila i pasti donati**.

L'ALLEANZA CON LE ISTITUZIONI

Il Gruppo è stato coinvolto nel progetto sperimentale avviato dall'**Istituto Superiore di Sanità** relativo alla **rilevazione della presenza del Covid-19 nei reflui fognari urbani**, per ricercare e misurare le concentrazioni di virus nei campioni raccolti, con l'obiettivo di consentire monitoraggi in grado di dare indicazioni sull'andamento epidemico.

Hera ha messo gratuitamente le proprie competenze a disposizione della **Protezione Civile dell'Emilia-Romagna** per lo **sviluppo di due software** finalizzati alla gestione delle giacenze e alla distribuzione dei dispositivi di protezione individuale, in particolare **guanti e mascherine**.

LA COMUNICAZIONE COSTANTE VERSO LA COMUNITÀ LOCALE

La comunicazione con il territorio e i suoi stakeholder è garantita dai comunicati stampa, i social network e da una sezione del sito internet appositamente dedicata, www.gruppohera.it/covid19.

Scopri 16 iniziative per costruire insieme il futuro su:
www.gruppohera.it/report • bs.gruppohera.it

Hera è sui social

GRUPPO HERA

Hera S.p.A.
Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4
40127 Bologna
tel. +39 051.28.71.11
fax. +39 051.28.75.25
www.gruppohera.it

Scopri di più su
www.gruppohera.it/report
bs.gruppohera.it

Le emissioni di gas serra relative alla realizzazione di questo report sono state neutralizzate con un progetto di riforestazione nel Parco del Delta del Po in Emilia-Romagna.

AzzeroCO2®
Pubblicazione compensata tramite un progetto di forestazione in Italia
2020 | UKU-34-VLR

Per la realizzazione di questo report abbiamo usato carta Shiro Echo, 100% riciclata.

Finito di stampare nel mese di Luglio 2020.

Design: housatonic.eu