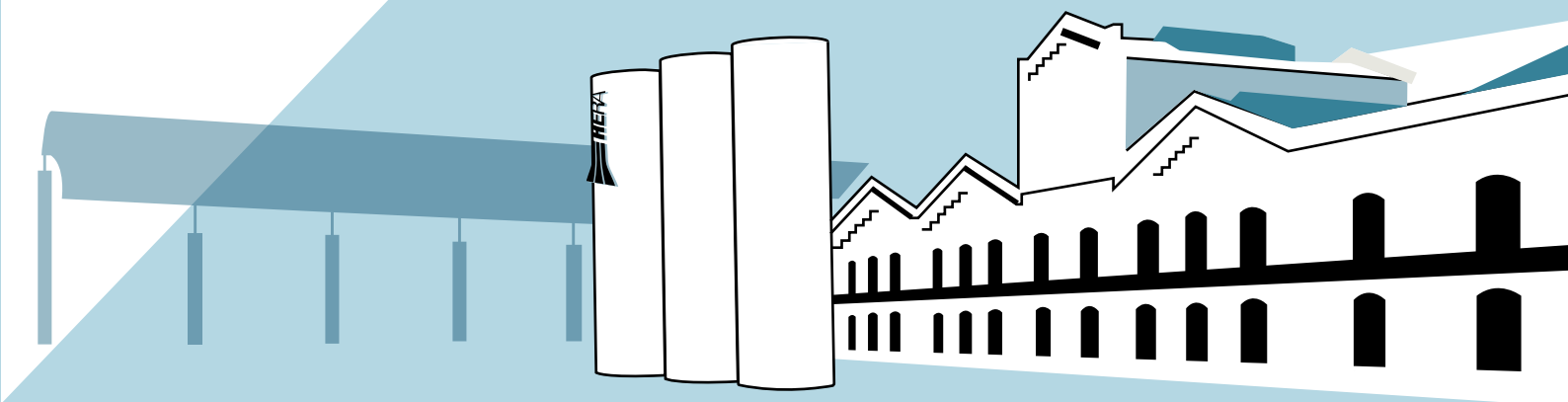


La creazione
di valore condiviso 2025

CSV/25

▲ Sintesi



Avevamo detto di fare, abbiamo fatto,
faremo: rendicontiamo obiettivi e risultati
per la sostenibilità di oggi e di domani



La creazione
di valore condiviso 2025

CSV/25

▲ Sintesi

IDENTITÀ DEL GRUPPO HERA E PRESENZA SUL TERRITORIO

Nato nel 2002 dall'aggregazione di 11 aziende municipalizzate emiliano-romagnole, prima esperienza nazionale di questo tipo, nel tempo il Gruppo Hera ha intrapreso un cammino di crescita costante ed equilibrata, incorporando altre società attive negli stessi ambiti. Quotata dal 2003, Hera dal 18 marzo 2019 è entrata a far parte del FTSE MIB, il principale indice di Borsa Italiana, che include i 40 maggiori titoli di Piazza Affari. Dal 2020 è la prima multiutility

italiana inclusa negli indici Europe e World del Dow Jones Best-in-Class. È attiva prevalentemente sui territori di Emilia-Romagna, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Marche, Toscana e Abruzzo; opera principalmente nei settori ambiente (gestione rifiuti), idrico (acquedotto, fognatura e depurazione) ed energia (distribuzione e vendita di energia elettrica, gas e servizi energia), a cui si aggiungono l'illuminazione pubblica e la telecomunicazione.

3,6

**MILIONI DI CITTADINI
SERVITI**
servizio idrico



3,3

**MILIONI DI CITTADINI
SERVITI**
distribuzione gas
o energia elettrica



2,5

MILIONI CLIENTI
vendita energia elettrica



1,9

MILIONI DI CLIENTI
vendita gas



3,2

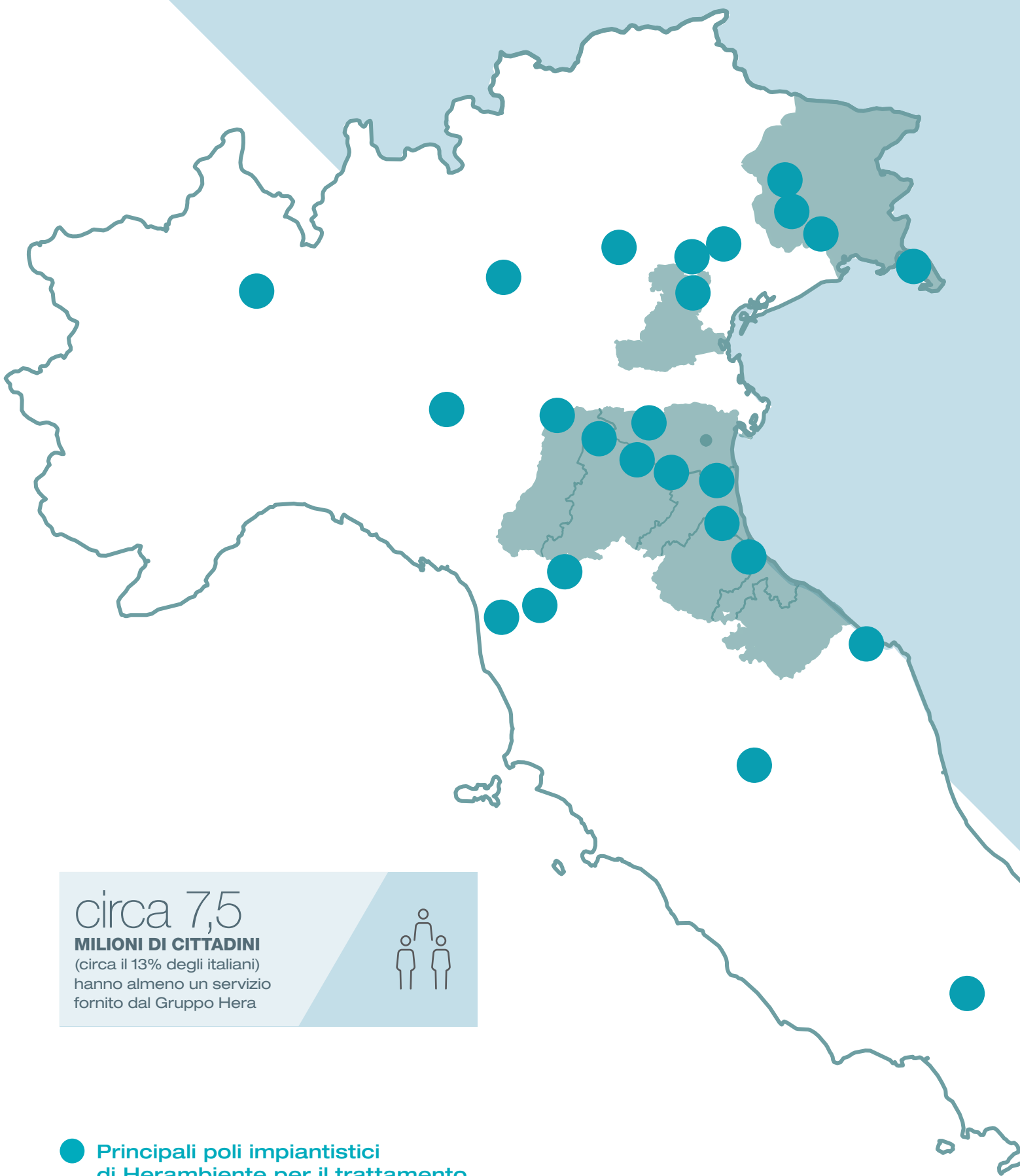
**MILIONI DI CITTADINI
SERVITI**
servizi ambientali



94

IMPIANTI
di trattamento rifiuti
per l'economia circolare
in Italia e in Europa





circa 7,5
MILIONI DI CITTADINI
 (circa il 13% degli italiani)
 hanno almeno un servizio
 fornito dal Gruppo Hera



● **Principali poli impiantistici
 di Herambiente per il trattamento
 dei rifiuti**

Il posizionamento del Gruppo in Italia



1° OPERATORE AMBIENTE

per rifiuti trattati (7,6 milioni di tonnellate)

2° OPERATORE NEL CICLO IDRICO

per volumi di acqua erogata (285,8 milioni di metri cubi)

3° OPERATORE NELLA VENDITA DI ENERGIA

per clienti energy serviti (4,4 milioni)

3° OPERATORE NELLA DISTRIBUZIONE GAS

per volumi erogati (2,3 miliardi di metri cubi)

5° OPERATORE NELLA DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

per volumi erogati (2,7 mila GWh)

5° OPERATORE NELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA

in 229 comuni (661 mila punti luce)



STRATEGIA SOSTENIBILE E VALORE CONDIVISO



Una pluralità di servizi essenziali e un modello di impresa finalizzato a creare valore nel lungo termine per i propri azionisti attraverso la creazione

di valore condiviso. Il purpose aziendale è entrato nello statuto ed è il punto di riferimento per la strategia e la rendicontazione di sostenibilità.

Il purpose aziendale è il riferimento per definire le linee guida alla strategia del Gruppo Hera. Sono cinque i riferimenti strategici che caratterizzano il percorso di sviluppo per generare valore per gli azionisti e creare valore condiviso: profittabilità e sostenibilità finanziaria; resilienza rispetto ai sempre più frequenti e intensi fenomeni esogeni; neutrali-

tà carbonica; rigenerazione delle risorse; equità sociale e prosperità. Il perseguimento di questi riferimenti strategici fa leva sul supporto offerto dall'innovazione e dalla digitalizzazione. La sostenibilità pervade quindi la strategia del Gruppo Hera e una rendicontazione di sostenibilità fondata sul purpose aziendale ne supporta il perseguimento.



IL VALORE CONDIVISO

Il nostro approccio alla sostenibilità: la creazione di VALORE CONDIVISO

Dal 2016 il nostro approccio all'integrazione della responsabilità sociale d'impresa e della sostenibilità nella strategia e nella gestione dell'azienda si è arricchito della prospettiva della creazione di valore condiviso.

Creare valore condiviso significa generare margini per l'impresa, e quindi remunerare gli azionisti, producendo contestualmente **benefici sociali e ambientali che rispondono agli obiettivi dell'Agenda globale**. Per Agenda globale intendiamo l'insieme delle priorità delle politiche mondiali, europee, nazionali e regionali; tra queste spiccano gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030. Il Gruppo Hera crea valore condiviso con attività di business che mirano a:

- perseguire la **neutralità di carbonio**;
- **rigenerare le risorse** e chiudere il cerchio;
- abilitare la **resilienza** e **innovare**.

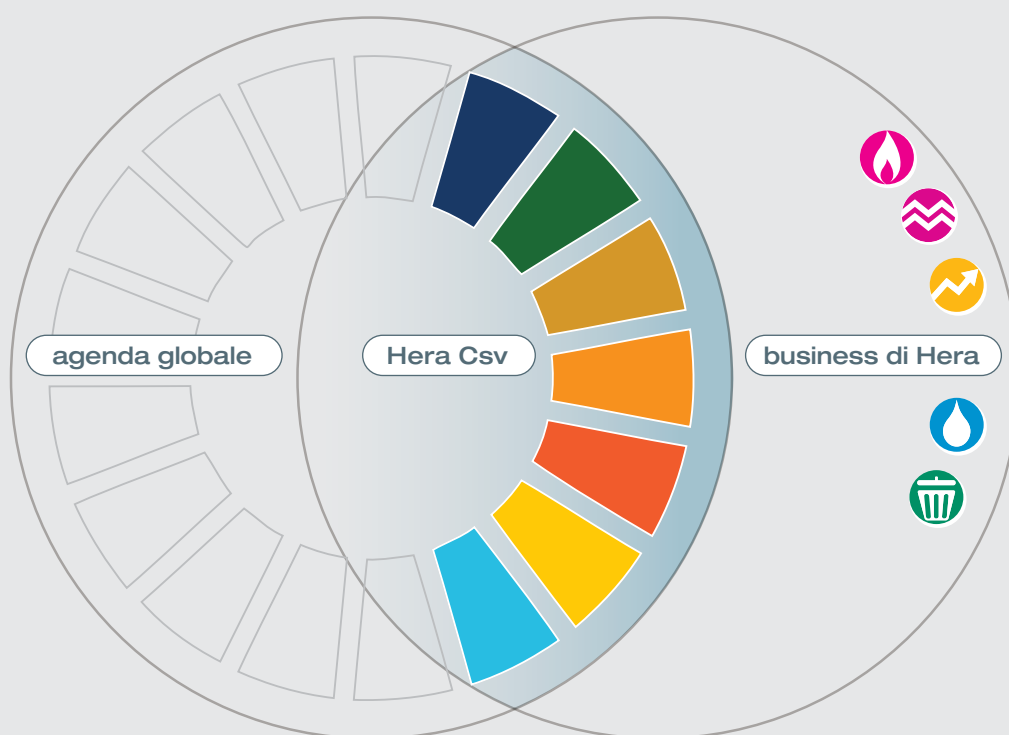
Hera ha da sempre integrato la responsabilità sociale di impresa e la sostenibilità nella propria strategia e gestione aziendale. Ciò significa considerare le aspettative e le preoccupazioni degli stakeholder e ridurre al minimo gli impatti negativi aumentando quelli positivi sull'ambiente e sulle persone. La creazione di valore condiviso rappresenta un'importante evoluzione di questo approccio, diventandone parte integrante ed emergendo come

Il purpose nello statuto

Ad aprile 2021, l'Assemblea dei Soci ha approvato l'introduzione del concetto di scopo, ovvero del perché Hera esiste, nello statuto. Il nuovo paragrafo introdotto nell'art. 3 Durata e Scopo recita così: La Società attua un modello di impresa con l'**obiettivo di creare valore nel lungo termine per i propri azionisti attraverso la creazione di valore condiviso con i propri stakeholder**. A tal fine la Società organizza e svolge 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).

tratto fondante dell'identità di Hera e del suo scopo. Per questo motivo nel 2021 **il concetto di corporate purpose è stato introdotto nello statuto**. Una scelta strategica per formalizzare, al più alto livello possibile, l'impegno della società per una gestione responsabile e orientata al lungo periodo, rispondendo alle priorità dell'Agenda globale e in generale alle priorità sociali e ambientali delle comunità in cui opera.

Lo statuto così aggiornato – in linea con il nuovo Codice di corporate governance di Borsa Italiana e le best practice a livello di disciplina europea – permette al Gruppo Hera di ribadire con forza l'impegno per la **transizione energetica** e l'**economia circolare** attraverso l'innovazione e la digitalizzazione, nonché per la promozione dell'**equità sociale**. Come emerge dall'infografica sottostante, Hera potrà aumentare il valore condiviso generato (Hera Csv), agendo sulla sovrapposizione tra le attività di business e le priorità dell'Agenda globale.



Il margine operativo lordo e gli investimenti a VALORE CONDIVISO

810,9 mln/euro
INVESTIMENTI CSV
 il 78% degli investimenti totali

Hera misura dal 2016 la creazione di valore condiviso attraverso il margine operativo lordo a valore condiviso (Mol Csv) ovvero la quota parte del margine operativo lordo derivante dalle attività di business che generano benefici sociali e ambientali nei tre ambiti di creazione di valore condiviso definiti nel proprio framework Csv. Nel 2025 il 60% del Mol totale è stato a valore condiviso (con l'obiettivo di arrivare al 68% nel 2029): 915,6 milioni di euro, il 7% in più rispetto al 2024. Il Mol a valore condiviso è l'indicatore più importante per misurare la sostenibilità nel Gruppo e viene sottoposto alla verifica di una società di revisione esterna.

Oltre al Mol Csv, vengono quantificati anche gli investimenti del Gruppo Hera che creano valore condiviso e nel 2025 sono stati il 78% del totale degli investimenti, 810,9 milioni di euro, collegati ai tre driver Csv: **Abilitare la resilienza e innovare** 484,3 milioni, **Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio** 434,6 milioni, **Perseguire la neutralità di carbonio** 203,0 milioni*. I principali investimenti hanno riguardato interventi di manutenzione e resilienza delle reti, gestione del servizio idrico integrato, diffusione di tecnologie innovative legate a transizione energetica e trasformazione digitale, progetti di transizione verso un'economia circolare.

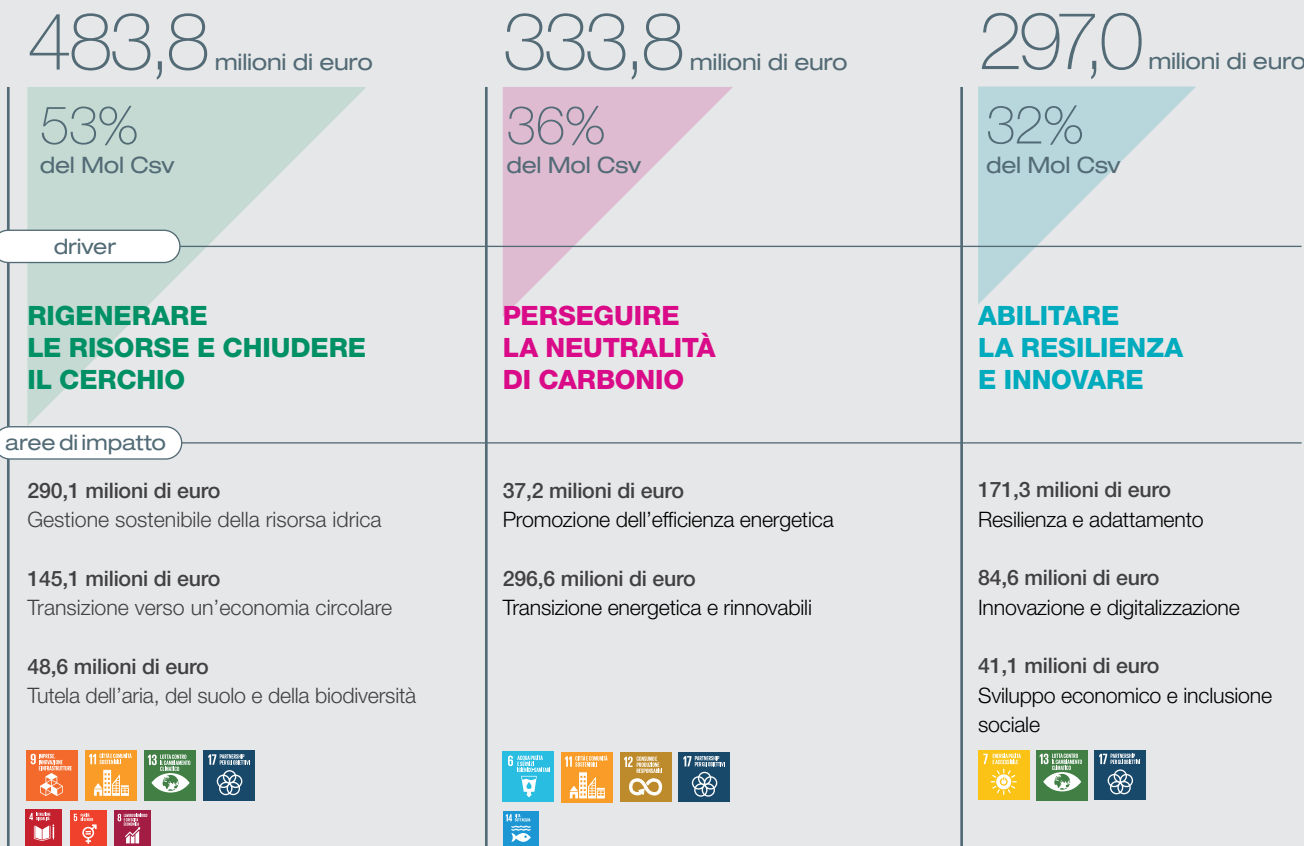
MOL A VALORE CONDIVISO (MOL CSV)*



Il framework Csv si compone di tre driver del cambiamento e nove aree di impatto a loro volta collegate agli 11 obiettivi dell'Agenda ONU a cui il Gruppo contribuisce. Di questi, sette sono prioritari per il Gruppo Hera perché più direttamente correlati alle attività di business e sui quali ha un impatto diretto. Gli altri quattro invece sono obiettivi su cui il Gruppo ha un impatto indiretto.

*Il totale del Mol e degli investimenti Csv non corrisponde alla somma del Mol e degli investimenti dei singoli driver, a causa di attività riconducibili a più driver.

Driver e aree di impatto del valore condiviso



INDICATORI CHIAVE DEL VALORE CONDIVISO

**CREAZIONE DI
VALORE CONDIVISO**



**Mol a valore
condiviso**

**PERSEGUIRE
LA NEUTRALITÀ
DI CARBONIO**



**Transizione
energetica
e rinnovabili**



**Mitigazione
dei cambiamenti
climatici**

**RIGENERARE
LE RISORSE
E CHIUDERE
IL CERCHIO**



**Transizione verso
un'economia
circolare**



**Gestione
sostenibile della
risorsa idrica**

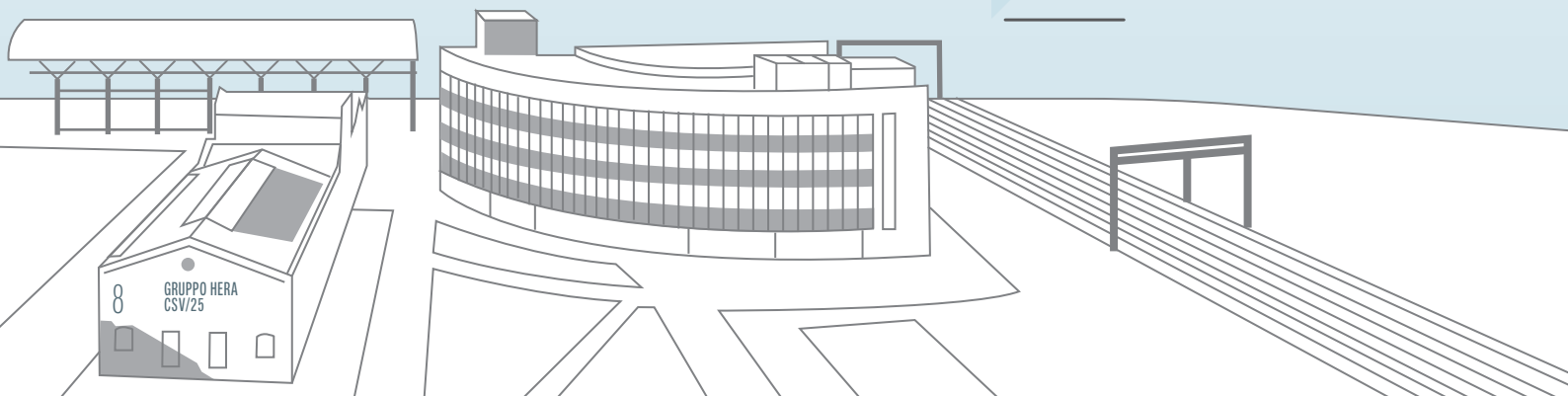
**ABILITARE
LA RESILIENZA
E INNOVARE**



**Sviluppo
di occupazione
e di nuove
competenze**



**Resilienza
e adattamento**



2024

2025

2029

Mol a valore condiviso (% su totale)	54%	60%	68%
Energia elettrica rinnovabile venduta a clienti a mercato libero (% sui volumi venduti totali a mercato libero)	49,1%	52,5%	58%
Gas rinnovabili prodotti (GWh)	95,4	101,2	147
Capacità fotovoltaica installata (di proprietà e venduta) (MW)	44,1	71,5	370
Emissioni gas serra con metodologia di calcolo SBTi* (variazione % rispetto al 2019)	-14%	-18%	-35%
Raccolta differenziata (%)	74,3%	75,8%	78%
Plastica riciclata da Aliplast (variazione % rispetto al 2017)	+41%	+63%	+145%
Perdite idriche (perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile) (mc/km di rete/giorno)	8,4	7,8	7,4
Consumi idrici di Gruppo (variazione % rispetto al 2017) **	-25,5%	-27,9%	-26,5%
Dipendenti con competenze per la transizione digitale (% su totale)	63%	70%	85%
Dipendenti con competenze per la transizione energetica (% su totale)	46%	51%	58%
Dipendenti con competenze per la transizione ambientale (% su totale)	47%	54%	58%
Hosting Capacity (MW)	1.581	1.584	2.044
Rete acquedotto con manutenzione predittiva (% sul totale)	85%	86%	99%

* I dati a consuntivo di Scopo 3 relativi alla vendita di gas metano non considerano gli aumenti transitori dei volumi collegati ai servizi di ultima istanza del gas.

** Dato riferito ai consumi di acqua da acquedotto civile e industriale delle unità di business del Gruppo maggiormente idroesigenti servite da Hera Spa in Emilia-Romagna. Target previsto nel piano industriale 2025-29 e definito sulla base del consuntivo 2024.





avevamo detto di fare...



Promozione dell'efficienza energetica

-10% CONSUMI ENERGETICI

di Gruppo al 2028, rispetto al 2013



Transizione energetica e rinnovabili

OLTRE 300 MW POTENZA FOTOVOLTAICA

installata al 2028 (di proprietà e venduta, come energy park e impianti agrivoltaici), di cui 177 MW in siti Hera

58% ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE

venduta a mercato libero al 2028

147 GWh GAS RINNOVABILI

prodotti entro il 2028: 12 milioni di metri cubi di biometano e 770 tonnellate di idrogeno verde



Mitigazione dei cambiamenti climatici

-32% EMISSIONI DI GAS SERRA

al 2028 con metodo SBTi rispetto al 2019 grazie alle iniziative di decarbonizzazione interne e a favore dei clienti. Circa 90% la riduzione al 2050, anche con la rimozione di tutte quelle residue, per raggiungere il Net Zero

PERSEGUIRE LA NEUTRALITÀ DI CARBONIO

L'ambiente come patrimonio da conservare e proteggere è al centro della nostra strategia orientata alla creazione di valore condiviso.

Per questo abbiamo elaborato il piano di transizione climatica, che traccia il percorso per raggiungere emissioni nette zero entro il 2050, con tappa intermedia al 2030. Il nostro obiettivo prevede una riduzione intorno al 90% delle nostre emissioni e di quelle dei clienti e la rimozione di quelle residue, agendo su tre livelli: diminuire i nostri consumi (continuando ad alimentarli



con energia elettrica 100% rinnovabile) e l'impronta delle nostre attività; offrire soluzioni per accompagnare i nostri clienti nella transizione energetica; continuare a investire nelle energie rinnovabili. Azioni che non solo riducono le emissioni prodotte, ma evitano di produrne di nuove, coniugando sviluppo economico e mitigazione dei cambiamenti climatici.

abbiamo fatto...

-8,8% CONSUMI ENERGETICI

di Gruppo al 2025 (-8% al 2024), rispetto al 2013, grazie agli interventi effettuati

71,5 MW POTENZA FOTOVOLTAICA INSTALLATA

di proprietà o venduta al 2025 (era 44,1 MW al 2024)

52,5% ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE

venduta a mercato libero nel 2025 (era il 49,1% nel 2024)

101 GWh GAS RINNOVABILI

prodotti nel 2025 grazie ai 10,7 milioni di metri cubi di biometano da rifiuti organici (erano rispettivamente 95,4 GWh e 10,1 milioni di metri cubi al 2024). Proseguiti i lavori per la realizzazione dell'impianto power-to-methane al depuratore di Bologna Corticella e avviata la realizzazione degli impianti di produzione di idrogeno verde di Modena e Trieste

-18% EMISSIONI DI GAS SERRA

al 2025, rispetto al 2019. Pubblicato nel 2024 il Piano di transizione climatica a 1,5 °C con l'impegno Net Zero del Gruppo Hera

faremo...

-10,3% CONSUMI ENERGETICI

di Gruppo al 2029, rispetto al 2013

370 MW POTENZA FOTOVOLTAICA

installata al 2029 (di proprietà e venduta, come energy park e impianti agrivoltaici), di cui 200 MW in siti Hera

58% ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE

venduta a mercato libero al 2029

147 GWh GAS RINNOVABILI

prodotti all'anno al 2029: 12,3 milioni di metri cubi di biometano e 622 tonnellate di idrogeno verde

-35% EMISSIONI DI GAS SERRA

al 2029 con metodo SBTi rispetto al 2019 grazie alle iniziative di decarbonizzazione interne e a favore dei clienti



avevamo detto di fare...



Transizione verso un'economia circolare

78% RACCOLTA DIFFERENZIATA

al 2028 anche grazie al coinvolgimento di cittadini e imprese

+165% PLASTICA RICICLATA

da Aliplast al 2028 (rispetto al 2017). Nel 2026: avviare l'impianto per il recupero delle plastiche rigide a Modena; realizzare una seconda linea all'impianto per il riciclo delle fibre di carbonio a Imola e un impianto per il riciclo di LDPE (polietilene a bassa densità)

-26,2% CONSUMI INTERNI DI ACQUA

al 2028 rispetto ai consumi 2017

14,4% ACQUE REFLUE RIUTILIZZABILI/RIUTILIZZATE

al 2028



Gestione sostenibile della risorsa idrica

-10% PERDITE IDRICHE LINEARI

al 2028 rispetto al 2024



Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità

>35% MEZZI ELETTRICI

o compatibili con biocarburante (HVO - Hydrotreated Vegetable Oil) nella flotta aziendale al 2028

RIGENERARE LE RISORSE E CHIUDERE IL CERCHIO

Essere il motore della transizione verso un'economia circolare fa parte del nostro purpose.

Guardiamo al futuro dei nostri stakeholder, puntando su recupero e rigenerazione a 360°. Sui rifiuti urbani abbiamo già superato gli obiettivi di riciclo fissati dall'Unione europea destinando alla discarica una quota residuale del raccolto, ma non solo: oltre la metà di quelli industriali viene recuperata sotto forma di materia ed energia. Lo facciamo con attenzione alla qualità dell'aria, anche



grazie a impianti con emissioni molto inferiori ai limiti di legge. Rigeneriamo il suolo, bonificandolo e riutilizzandolo per le nostre nuove strutture impiantistiche, e siamo impegnati a ridurre i nostri consumi di acqua e a promuovere il riuso e la rigenerazione delle acque reflue, in un'azione circolare che mira a contenere l'estrazione di nuove risorse dall'ambiente.

abbiamo fatto...

76% RACCOLTA DIFFERENZIATA

nel 2025 (79% Hera, 58% AcegasApsAmga, 73% Marche Multiservizi), in crescita rispetto al 74% del 2024

+63% PLASTICA RICICLATA

da Aliplast nel 2025 (rispetto al 2017; era +41% nel 2024). Completato a Modena l'impianto per il riciclo delle plastiche rigide; in funzione a Imola la prima linea per recupero fibra di carbonio; in costruzione a Novara un nuovo comparto per aumentare la capacità di riciclo di LDPE

-27,9% CONSUMI INTERNI DI ACQUA

nel 2025 rispetto ai consumi del 2017 (era -25,5% nel 2024) grazie a iniziative specifiche di risparmio idrico

12% ACQUE REFLUE RIUTILIZZABILI/ RIUTILIZZATE

nel 2025 (in linea con 2024)

7,8 PERDITE IDRICHE LINEARI

mc/km di rete/giorno nel 2025
(-8% rispetto al 2024)
(24 mc/km/gg la media italiana al 2024)

31,4% MEZZI ELETTRICI

o compatibili con biocarburante (HVO - Hydrotreated Vegetable Oil) nella flotta aziendale al 2025 (era il 23,4% nel 2024)

faremo...

78% RACCOLTA DIFFERENZIATA

al 2029 anche grazie al coinvolgimento di cittadini e imprese

+145% PLASTICA RICICLATA

da Aliplast al 2029 (rispetto al 2017). Avviare nel 2026 l'impianto per il recupero delle plastiche rigide a Modena; avviare nel 2026 una seconda linea a Imola e nel 2027 un impianto per il riciclo di LDPE (polietilene a bassa densità) a Novara

-26,5% CONSUMI INTERNI DI ACQUA

al 2029 rispetto ai consumi 2017*

14,5% ACQUE REFLUE RIUTILIZZABILI/ RIUTILIZZATE

al 2029

-12% PERDITE IDRICHE LINEARI

al 2029 rispetto al 2024

39% MEZZI ELETTRICI

o compatibili con biocarburante (HVO - Hydrotreated Vegetable Oil) nella flotta aziendale al 2029

* Target previsto nel piano industriale 2025-29 e definito sulla base del consuntivo 2024.



avevamo detto di fare...



Diffusione dell'innovazione e digitalizzazione

INTELLIGENZA ARTIFICIALE

sviluppare ulteriori soluzioni di IA generativa grazie all'impiego di funzionalità in diversi processi di business



Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze. Sviluppo economico e inclusione sociale

80% DIPENDENTI CON COMPETENZE

per la transizione digitale. 56% della popolazione aziendale con competenze per la transizione energetica e ambientale al 2028. 62% con competenze in ambito intelligenza artificiale entro il 2025

RATEIZZAZIONI E AGEVOLAZIONI

continuare a garantire le rateizzazioni e rinnovare i protocolli per prevenire le sospensioni delle forniture



Resilienza e adattamento

67,5 KM RETE ELETTRICA ADEGUATA

al 2025 (pari al 100% del Piano complessivo di resilienza energia elettrica in provincia di Modena). 12,3 km di rete rafforzati a Bologna e Modena nel 2025

RESILIENZA DEL SERVIZIO IDRICO

99% della rete sottoposta a manutenzione predittiva e 89% della rete distrettualizzata al 2028 a livello di Gruppo

ABILITARE LA RESILIENZA E INNOVARE

Abilitare la resilienza significa per noi contribuire allo sviluppo sostenibile delle comunità e dei territori serviti e fronteggiare le sfide che abbiamo davanti, prima tra tutte quella del cambiamento climatico.

Ogni anno generiamo valore economico che viene distribuito prevalentemente agli stakeholder locali e sosteniamo i clienti in difficoltà economica con rateizzazioni e altre iniziative. Investiamo da sempre anche in un'occupazione stabile e di qualità con una forte attenzione alla



catena di fornitura, consapevoli del nostro impatto significativo in termini di indotto occupazionale. L'innovazione è un fattore abilitante della transizione ambientale e digitale ed è per questo che investiamo in nuove tecnologie e nello sviluppo delle competenze necessarie.

abbiamo fatto...

INTELLIGENZA ARTIFICIALE

nel 2025 avviati cinque progetti pilota; esteso l'utilizzo di Microsoft Copilot a una quota di popolazione aziendale sempre maggiore (duemila dipendenti), per favorire l'utilizzo di strumenti di IA nel lavoro quotidiano

70% DIPENDENTI CON COMPETENZE DIGITALI

nel 2025. Il 51% e il 54% della popolazione aziendale hanno raggiunto rispettivamente competenze per la transizione energetica e ambientale

RATEIZZAZIONI E AGEVOLAZIONI

187 milioni di euro le bollette rateizzate (+4% rispetto al 2024) e 164 Comuni con protocolli d'intesa attivi (erano 143 nel 2024) per prevenire le sospensioni delle forniture

69,1 KM RETE ELETTRICA ADEGUATA

al 2025, pari al 103% del Piano complessivo di resilienza energia elettrica in provincia di Modena. 5,8 km di rete potenziati a Bologna e Modena nel 2025

RESILIENZA DEL SERVIZIO IDRICO

86,2% della rete sottoposta a manutenzione predittiva e 68,6% della rete distrettualizzata al 2025

faremo...

INTELLIGENZA ARTIFICIALE

consolidamento del modello operativo di gestione dei progetti di AI generativa, sviluppo delle soluzioni prioritarie e monitoraggio di quelle adottate e degli strumenti di produttività individuale (Co-pilot)

85% DIPENDENTI CON COMPETENZE

per la transizione digitale. 58% della popolazione aziendale con competenze per la transizione energetica e ambientale al 2029

RATEIZZAZIONI E AGEVOLAZIONI

continuare a garantire le rateizzazioni, rinnovare i protocolli con i Comuni per prevenire le sospensioni delle forniture e proporre dei nuovi

RESILIENZA RETE ELETTRICA ED ELETTRIFICAZIONE

12,3 km di rete rafforzata a Bologna e Modena al 2026, 1.774 cabine robotizzate al 2029 (+16% rispetto al 2025), 2.044 hosting capacity al 2029 (+29% rispetto al 2025)

RESILIENZA DEL SERVIZIO IDRICO

99% della rete sottoposta a manutenzione predittiva e 82% della rete distrettualizzata al 2029



avevamo detto di fare...



Valore per gli stakeholder

TASSONOMIA UE

57% investimenti operativi lordi 2024-2028 in attività ammissibili (96% allineati su ammissibili)

2,2 MILIARDI DI EURO

il valore economico medio annuo distribuito agli stakeholder del territorio nel quinquennio 2024-2028



Governance e condotta d'impresa

DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

dare continuità alla formazione dei neoassunti con AlfabEtico, attraverso il coinvolgimento dei lavoratori in qualità di formatori: 900 lavoratori formati entro i primi mesi del 2026



Dialogo con gli stakeholder

HERALAB

dare continuità all'ascolto e al coinvolgimento degli stakeholder sul tema della neutralità carbonica. Avviare nel 2025 HeraLAB in due territori

GOVERNANCE E VALORE PER GLI STAKEHOLDER

Siamo una multiutility con un azionariato ampiamente diversificato e un forte radicamento nel territorio in cui operiamo.

Abbiamo una governance solida, pensata per generare valore nel tempo per i nostri azionisti attraverso la creazione di valore condiviso. Il dialogo con i nostri stakeholder fa parte del nostro DNA e si esplicita in numerose iniziative consolidate. Tra queste si collocano HeraLAB, un consiglio locale multistakeholder con cui affrontare le tematiche prioritarie per i territori, e gli incontri periodici con gli enti locali per recepirne le istanze; i progetti di

educazione ambientale nelle scuole, per promuovere la sostenibilità; le indagini sulla soddisfazione di lavoratori e clienti volte a migliorare il clima interno e la qualità dei servizi. La relazione con gli investitori e i finanziatori è indirizzata a promuovere la sostenibilità, come dimostrato dalla presenza del titolo Hera in numerosi indici di borsa Esg, tra cui il Dow Jones Best-in-Class Index, e l'emissione periodica di green bond.

abbiamo fatto...

TASSONOMIA UE

67% investimenti operativi lordi nel 2025 in attività ammissibili (95% allineati su ammissibili)

2,1 MILIARDI DI EURO

il valore economico distribuito agli stakeholder del territorio nel 2025 (65% del totale)

DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

proseguito nel 2025 il percorso formativo AlfabEtico rivolto a tutti i neoassunti a tempo indeterminato. 405 lavoratori formati nel 2025

HERALAB

confermato il proprio focus sulla neutralità carbonica, attraverso la conclusione delle attività progettuali del LAB di Ravenna e lo svolgimento del LAB di Forlì-Cesena

faremo...

TASSONOMIA UE

2,9 miliardi di euro di investimenti lordi 2025-29 allineati (pari al 95% degli ammissibili)

2,3 MILIARDI DI EURO

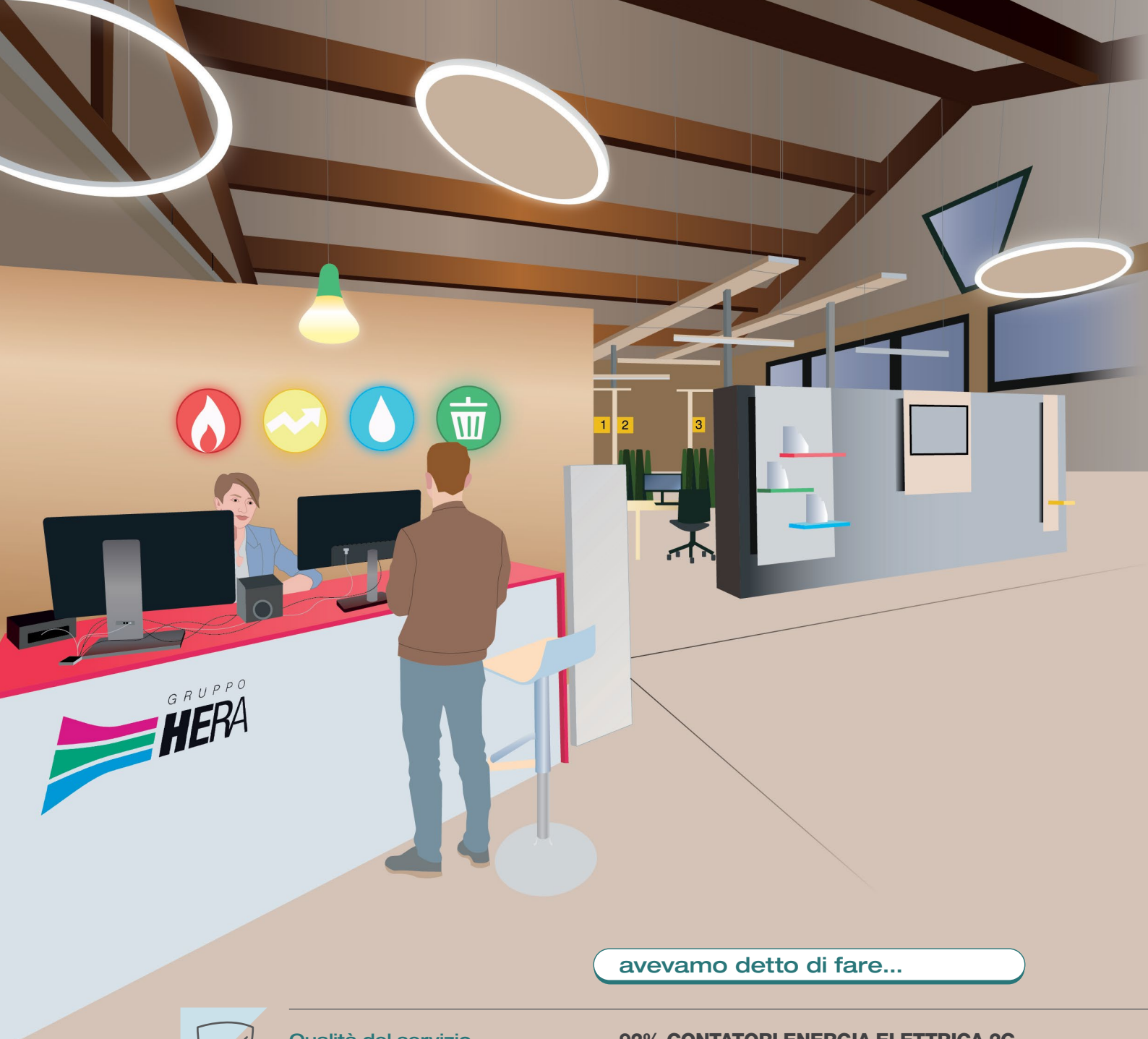
il valore economico medio annuo distribuito agli stakeholder del territorio nel quinquennio 2025-2029

DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

dare continuità alla formazione dei neoassunti con AlfabEtico, attraverso il coinvolgimento dei lavoratori in qualità di formatori e rinnovando il format in occasione del sesto aggiornamento del Codice etico

HERALAB

nel 2026 avviare il progetto Educazione all'uso razionale dell'energia (HeraLAB Ravenna) e valutare fattibilità del progetto Verso la comunità termica (HeraLAB Forlì-Cesena); progettare quarta edizione di HeraLAB per rispondere meglio alle esigenze dei territori e rafforzare il suo ruolo come spazio di confronto e networking



avevamo detto di fare...



Qualità del servizio

92% CONTATORI ENERGIA ELETTRICA 2G
installati al 2028

97% CONTATORI GAS ELETTRONICI
installati e teleletti a fine 2028. 523 mila contatori NexMeter installati a fine 2028, il 31% del totale

642 MILA CONTATORI IDRICI SMART
installati al 2028, il 40% del totale



Sicurezza e continuità del servizio

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



Relazioni con i clienti

12 MINUTI TEMPO MEDIO DI ATTESA
agli sportelli e 95% le chiamate al call center andate a buon fine nel 2025

CLIENTI



I clienti sono attori chiave del cambiamento ed è anche insieme a loro che creiamo valore condiviso.

I nostri servizi mirano al pieno rispetto degli standard di qualità commerciale, coinvolgono oltre 7,5 milioni di cittadini e sono offerti nell'ambito di un modello di impresa sostenibile che persegue obiettivi di crescita, promuovendo l'equità sociale, la rigenerazione delle risorse e la transizione verso la neutralità di carbonio.

Questo si traduce anche nell'adozione di principi di economia circolare e tecnologie innovative a garanzia della qualità, continuità e sicurezza dei servizi, sia per le imprese che per le famiglie, con l'obiettivo finale di migliorare continuamente le prestazioni aziendali a beneficio dei nostri clienti.

abbiamo fatto...

86% CONTATORI ENERGIA ELETTRICA 2G
installati a fine 2025 (erano il 74% al 2024)

94% CONTATORI GAS ELETTRONICI
installati e teleletti a fine 2025 (erano l'89% al 2024).
262 mila contatori Nexmeter installati a fine 2025, il 16% del totale (erano 290 mila al 2024)

256 MILA CONTATORI IDRICI SMART
installati al 2025, il 15,8% del totale (erano 89 mila al 2024)

96,2% ARRIVO NEL LUOGO DI CHIAMATA
entro 60 minuti, a fronte di un obbligo di servizio del 90%

8 MINUTI TEMPO MEDIO DI ATTESA
agli sportelli (erano 9 minuti nel 2024) e 94,5%
le chiamate a buon fine nel 2025

faremo...

91% CONTATORI ENERGIA ELETTRICA 2G
installati al 2029

98% CONTATORI GAS ELETTRONICI
installati e teleletti a fine 2029. 479 mila contatori
NexMeter installati a fine 2029, il 29% del totale

538 MILA CONTATORI IDRICI SMART
installati al 2029, il 33% del totale

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

10 MINUTI TEMPO MEDIO DI ATTESA
agli sportelli e 95% le chiamate al call center
andate a buon fine nel 2026



avevamo detto di fare...



Lavoratori

HEXTRA

proseguire l'impegno del Gruppo per sviluppare nuove iniziative di welfare dedicate al benessere individuale dei lavoratori



Gestione delle competenze e formazione/ Sviluppo delle persone

27 ORE MEDIE PRO CAPITE DI FORMAZIONE

nel 2028 per attuare il Piano di apprendimento finalizzato a potenziare competenze diversificate

≥40% MOBILITÀ INTERNA

i fabbisogni coperti con la mobilità interna nel 2025

LINGUAGGIO INCLUSIVO

realizzare quattro eventi destinati a tutti i lavoratori nel 2025. Attuare il piano strategico nell'ambito del percorso di certificazione sulla parità di genere



Salute e sicurezza

≤10 L'INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

al 2028. Proseguire con le iniziative formative e di sensibilizzazione sulla Cultura della sicurezza anche attraverso nuove forme di comunicazione e formazione. Programmare e realizzare ulteriori eventi di sensibilizzazione

PERSONE

Ogni persona che lavora con noi è protagonista della crescita e partecipa alla creazione di valore condiviso.

Puntiamo sulle persone e ne sosteniamo lo sviluppo professionale e personale, in un percorso che vede tra i capisaldi l'inclusione, la parità di genere e l'attenzione alla sostenibilità. Le più importanti società del Gruppo sono certificate per la parità di genere; in costante crescita le donne che ricoprono ruoli di responsabilità; a tutti i livelli, la parte variabile delle retribuzioni è

collegata a obiettivi di sostenibilità e di creazione di valore condiviso. Proprio con lo scopo di unire prosperità economica, benessere collettivo e tutela del nostro pianeta è nato anche il Patto del Buon Lavoro, un documento programmatico sviluppato con le Organizzazioni Sindacali di riferimento che declina impegni concreti per vincere insieme questa sfida.

abbiamo fatto...

HEXTRA

proseguito l'impegno del Gruppo per il benessere dei dipendenti e avviato un percorso strutturato di educazione finanziaria

30 ORE MEDIE PRO CAPITE DI FORMAZIONE

erogate nel 2025

42,6% MOBILITÀ INTERNA

i fabbisogni coperti con la mobilità interna nel 2025

LINGUAGGIO INCLUSIVO

realizzato nel 2025 un ciclo di quattro incontri di sensibilizzazione rivolto a tutti i lavoratori per stimolare una riflessione consapevole sul ruolo delle parole nella costruzione di ambienti di lavoro più inclusivi

9,8 L'INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

nel 2025 (9,5 nel 2024). Nel 2025 completate le iniziative previste di sensibilizzazione su salute e sicurezza, anche con attività di confronto e di gamification; promossi eventi dedicati ai dirigenti

faremo...

HEXTRA

proseguire l'impegno del Gruppo per sviluppare nuove iniziative di welfare dedicate al benessere individuale dei lavoratori, all'educazione finanziaria e alla prevenzione

27 ORE MEDIE PRO CAPITE DI FORMAZIONE

nel 2029 per attuare il Piano di apprendimento finalizzato a potenziare competenze diversificate

42% MOBILITÀ INTERNA

i fabbisogni coperti con la mobilità interna nel 2026

LINGUAGGIO INCLUSIVO

proseguire nel 2026 il percorso di sensibilizzazione e formazione sulla violenza di genere: due nuovi corsi sulla piattaforma MyAcademy; iniziative su neurodiversità, longevity e multiculturalità; aggiornamento del documento sul linguaggio inclusivo e incontri dedicati

9,3 L'INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

al 2029. Adottare ulteriori iniziative formative e di sensibilizzazione sulla Cultura della sicurezza anche con l'utilizzo della realtà virtuale, aumentandone coinvolgimento ed efficacia



avevamo detto di fare...



Fornitori

MONITORAGGIO DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA DEI FORNITORI

nei confronti dei loro lavoratori: continuare a effettuare in modo sistematico audit/visite ispettive presso i fornitori (sedi e cantieri) ritenuti più critici



Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori

PUNTEGGIO MEDIO RILEVANTE

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

CAPACITY BUILDING

incentivare il miglioramento della maturità Esg dei fornitori al 2028, oltre che delle loro capacità tecnico-realizzative e qualitative, attraverso la promozione di Hera_Pro Empower e della Supplier sustainability school

ELABORARE UN CODICE DI CONDOTTA

per i fornitori nel 2025, attraverso il loro diretto coinvolgimento, stimolando la consapevolezza e la crescita sui temi di sostenibilità



Gestione dei contratti

ANALIZZARE TUTTI GLI EVENTI INFORTUNISTICI

comunicati da fornitori di servizi e lavori. Rendicontare i relativi indici infortunistici

FORNITORI

La collaborazione con i fornitori è un elemento strategico per la creazione di valore condiviso, sostenuto dal Patto di sostenibilità definito con un gruppo rappresentativo di loro.

Selezioniamo i fornitori tenendo conto del loro profilo di sostenibilità, grazie a un sistema di qualifica che monitora il loro livello di maturità Esg. Privilegiamo la selezione dei fornitori attraverso il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, integrando valutazioni ambientali e sociali a quelle economiche, supportandoli nella

crescita e nel miglioramento delle loro performance di sostenibilità. Con il Patto di sostenibilità li incoraggiamo ad adottare buone pratiche (nice to have) e andare oltre i requisiti obbligatori (must have) per rafforzare il contributo della filiera al raggiungimento dei nostri obiettivi di sostenibilità.

abbiamo fatto...

MONITORAGGIO DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA DEI FORNITORI

nei confronti dei propri lavoratori: effettuati 53 audit/visite ispettive presso fornitori (sedi e cantieri) nel 2025

32/100 PUNTEGGIO MEDIO

riservato alla sostenibilità negli affidamenti con il criterio della migliore offerta tecnico-economica nel 2025

CAPACITY BUILDING

promossi i programmi di capacity building: Hera_Pro Empower con 27 convenzioni attive per supportare la crescita dei 76 fornitori aderenti; Supplier sustainability school con 20 seminari e oltre 500 fornitori coinvolti

CODICE DI CONDOTTA

pubblicato il Codice di condotta dei fornitori per una crescita etica e sostenibile della catena del valore. L'adesione al Codice è necessaria per collaborare con il Gruppo Hera

15,2 INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

dei fornitori di servizi e lavori (era 16,6 nel 2024)

faremo...

MONITORAGGIO DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA DEI FORNITORI

nei confronti dei propri lavoratori: nel 2026 continuare ad effettuare in modo sistematico audit/visite ispettive presso i fornitori (sedi e cantieri) ritenuti più critici

PUNTEGGIO MEDIO RILEVANTE

assegnato agli aspetti di sostenibilità ambientale e sociale negli affidamenti effettuati con il criterio della migliore offerta tecnico-economica

CAPACITY BUILDING

incentivare il miglioramento della maturità Esg dei fornitori, oltre che delle loro capacità tecnico-realizzative e qualitative, attraverso la promozione di Hera_Pro Empower e della Supplier sustainability school

CODICE DI CONDOTTA

aggiornare questionario Esg di qualifica e relativo rating e valorizzare ulteriormente le buone pratiche promosse dal Codice di condotta

ANALIZZARE TUTTI GLI EVENTI INFORTUNISTICI

comunicati da fornitori di servizi e lavori. Rendicontare i relativi indici infortunistici

Progetto: Koan multimedia

Responsabilità progetto editoriale:

Direzione Centrale Comunicazione e Relazioni Esterne Hera Spa

Giuseppe Gagliano, Cecilia Bondioli, Elena Marchetti

Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità Hera Spa

Filippo Bocchi, Karin Bartolotti, Alessandro Dal Grande, Andrea De Crescenzo,

Pasquale De Gaetano, Gianluca Principato, Gaëlle Ridolfi, Erika Vignoli

Consulenza editoriale: Cristina Sagliocco

Soggetti ritratti nelle illustrazioni di apertura dei capitoli:

Capitolo 1: Sede centrale del Gruppo Hera, Bologna

Capitolo 2: Impianto fotovoltaico presso biodigestore, Rimini

Capitolo 3: Impianto FIB3R, Imola (Bo)

Capitolo 4: Cabina primaria, Modena

Capitolo 5: Palazzo Podestà, Bologna

Capitolo 6: Sportello clienti Hera

Capitolo 7: Heracademy, Bologna

Capitolo 8: Cantiere Hera

Stampa: Grafiche Gemma Srl

Per la realizzazione di questo documento è stata utilizzata carta Favini Shiro Echo, riciclata al 100% e certificata FSC®. Le emissioni di gas serra relative alla stampa di questo report sono state compensate con crediti Gold Standard.

Finito di stampare nel mese di aprile 2026

Hera Spa

Sede legale: Viale C. Berti Pichat 2/4 - 40127 Bologna
tel.: +39.051.28.71.11 fax: +39.051.28.75.25

www.gruppohera.it

Cap. Soc. i.v. € 1.489.538.745,00

C.F. / Reg. Imp. 04245520376

Gruppo Iva "Gruppo Hera" P. IVA 03819031208