

1.07 - RENDICONTAZIONE CONSOLIDATA DI SOSTENIBILITÀ

1.07.01 - Informazioni generali

Strategia e modello aziendale

Il Gruppo Hera

Hera opera in tutto il territorio nazionale ed eroga servizi pubblici regolamentati in 316 comuni distribuiti in cinque regioni italiane (Emilia-Romagna, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Marche e Toscana). La società AresGas, controllata da AcegasApsAmga, fornisce servizi di distribuzione e vendita di gas metano e vendita di energia elettrica a circa 29 mila clienti in Bulgaria. Il Gruppo è presente anche in altri paesi europei anche attraverso la controllata Aliplast con propri impianti di riciclo della plastica.

Il Gruppo Hera è una delle principali società multiutility in Italia. Fornisce servizi energetici (distribuzione e vendita di gas ed energia elettrica, teleriscaldamento, illuminazione pubblica, servizi di efficienza energetica), idrici (acquedotto, fognatura e depurazione) e ambientali (raccolta, riciclo e trattamento rifiuti, bonifiche ambientali) a cittadini e imprese. Attraverso la società Acantho, Hera fornisce anche servizi di telecomunicazione e, attraverso le società F.Ili Franchini e Wolmann, vende e installa pannelli fotovoltaici.

I punti di forza del Gruppo sono:

- il bilanciamento tra i servizi in regime di libero mercato (vendita di gas ed energia elettrica, riciclo e trattamento di rifiuti, bonifiche ambientali, servizi di telecomunicazione, vendita e installazione pannelli fotovoltaici, servizi energia) e i servizi regolamentati (distribuzione di gas ed energia elettrica, teleriscaldamento, servizi idrico integrato e raccolta, riciclo e gestione rifiuti urbani);
- il radicamento nel territorio e la forte attenzione agli aspetti di sostenibilità;
- la presenza di un azionariato diffuso con circa 23 mila azionisti.

CHI SIAMO

ESRS 2 SBM-1

	SERVIZI ENERGETICI	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	SERVIZI AMBIENTALI
Clienti	Gas: 2,0 milioni Energia elettrica: 2,6 milioni Teleriscaldamento: 13 mila	Acqua: 1,5 milioni	
Comuni serviti	Distribuzione gas: 228 Distribuzione ee: 26 Teleriscaldamento: 15 Illuminazione pubblica: 226	Acquedotto: 227 Fognatura e depurazione: 228	Raccolta rifiuti: 188
Cittadini serviti	3,3 milioni	3,6 milioni	3,2 milioni
Volumi	Gas venduto: 11,3 mld mc Energia elettrica venduta: 16,2 TWh	Acqua venduta: 285,0 mln mc	Rifiuti urbani trattati: 2,3 mln t Rifiuti trattati: 8,5 mln t

Cittadini e comuni serviti nel territorio (servizi regolamentati)

AREA TERRITORIALE	SERVIZI ENERGETICI	SERVIZI IDRICI	SERVIZI AMBIENTALI	ALMENO UN SERVIZIO
Gruppo Hera	3,3 milioni (60%), 232 comuni	3,6 milioni (67%), 228 comuni	3,2 milioni (59%), 188 comuni	4,2 milioni, (78%), 316 comuni

Numero di comuni, cittadini residenti e percentuale rispetto al totale dei residenti in provincia o nel territorio di riferimento (al 1°gen 2024, fonte Istat) in cui Hera gestisce almeno uno dei servizi energetici (distribuzione di gas, energia elettrica o teleriscaldamento), idrico (acquedotto, fognatura o depurazione) e ambientale (raccolta differenziata, indifferenziata e spazzamento).

La sostenibilità integrata nella gestione

Hera Spa adotta un modello di impresa che integra la sostenibilità e la responsabilità sociale d'impresa nella gestione della stessa, in linea con il proprio purpose, la propria missione e i valori e i principi di funzionamento contenuti nel Codice etico.

IL PURPOSE

Lo scopo di Hera ovvero perché Hera esiste:

ESRS 2 SBM-1

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).

Il purpose è stato introdotto nello statuto sociale dall'Assemblea degli Azionisti di Hera Spa il 28 aprile 2021.

LA MISSIONE

Cosa è chiamata a realizzare Hera oggi e in futuro e come intende farlo:

ESRS 2 SBM-1

Hera vuole essere la migliore multiutility italiana per i suoi 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.

Per Hera essere la migliore vuol dire rappresentare un motivo di orgoglio e di fiducia per:

- i clienti, perché ricevano, attraverso un ascolto costante, servizi di qualità all'altezza delle loro attese;
- le donne e gli uomini che lavorano nell'impresa, perché siano protagonisti dei risultati con la loro competenza, il loro coinvolgimento e la loro passione;
- gli azionisti, perché siano certi che il valore economico dell'impresa continui a essere creato, nel rispetto dei principi di responsabilità sociale;
- il territorio di riferimento, perché sia la ricchezza economica, sociale e ambientale da promuovere per un futuro sostenibile;
- i fornitori, perché siano attori della filiera del valore e partner della crescita.

I VALORI, I PRINCIPI DI FUNZIONAMENTO DELL'AZIENDA E IL CODICE ETICO

ESRS 2 SBM-1

Hera assume come propri valori etici: integrità, trasparenza, responsabilità personale, e coerenza.

Hera assume come principi di funzionamento dell'impresa: Sostenibilità e valore condiviso, qualità ed eccellenza del servizio, efficienza, innovazione e miglioramento continuo, coinvolgimento e valorizzazione: condividere conoscenze per migliorarsi e migliorare e volontà di scegliere.

La missione, i valori e i principi di funzionamento dell'Azienda sono stati elaborati coinvolgendo tutti i lavoratori del Gruppo Hera e sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione (Cda) di Hera Spa. Sono presenti, e declinati per esteso, sul sito web del Gruppo, sull'intranet aziendale e nel Codice etico adottato dal 2007 da tutte le società controllate e oggetto di revisione triennale con il coinvolgimento dei lavoratori. La sesta edizione del Codice etico è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione nel 2023.

Il Codice etico esprime impegni e responsabilità che chi lavora in Hera si assume nel condurre ogni attività aziendale. Ha l'obiettivo di indirizzare i comportamenti individuali e la gestione delle attività secondo il purpose, la missione, i valori etici e i principi di funzionamento definiti per costruire una positiva reputazione societaria, attraverso comportamenti inequivocabili e la soddisfazione delle esigenze degli stakeholder.

LA SOSTENIBILITÀ INTEGRATA NELLA STRATEGIA

ESRS 2 SBM-1

Per la descrizione della strategia, del modello aziendale e della catena del valore si rimanda alla Relazione sulla gestione.

Con riferimento all'approccio del Gruppo Hera al valore condiviso si riportano nella figura seguente gli ambiti di creazione di valore condiviso (driver e aree d'impatto) e gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030 d'interesse per Hera.

Gli ambiti di creazione di valore condiviso per Hera (framework Csv): i driver del cambiamento, le aree di impatto e gli obiettivi dell'agenda Onu 2030 di interesse per Hera



I sette SDGs prioritari per il Gruppo Hera sono obiettivi più direttamente correlati alle attività di business e sui quali il Gruppo ha un impatto diretto: goal 6, acqua pulita e servizi igienico sanitari; goal 7, energia pulita e accessibile; goal 9, imprese, innovazione e infrastrutture; goal 11, città e comunità sostenibili; goal 12, consumo e produzione responsabili; goal 13, lotta contro il cambiamento climatico e goal 17, partnership per gli obiettivi. Il goal 17 rientra tra i prioritari essendo le partnership indispensabili per potere raggiungere gli importanti obiettivi di sostenibilità prefissati.

Gli altri quattro SDGs importanti per il Gruppo Hera sono obiettivi su cui il Gruppo ha un impatto indiretto grazie a processi interni (es. gestione delle risorse umane) o alle attività di business (es. tutela delle utenze deboli): goal 4, istruzione di qualità; goal 5, parità di genere; goal 8, lavoro dignitoso e crescita economica e goal 14, vita sott'acqua.

I sistemi di gestione si fondano su una serie di requisiti utili a migliorare la gestione dei processi aziendali per incrementare la qualità del servizio offerto al cliente finale, le prestazioni ambientali, energetiche e di sostenibilità, nonché per tutelare la salute e sicurezza delle proprie persone e dei fornitori e partner nello svolgimento delle attività lavorative. L'elevata diffusione nelle aziende del Gruppo dei sistemi di gestione certificati è descritta di seguito.

**SISTEMI DI
GESTIONE
CERTIFICATI**

Sistemi di gestione certificati presenti nelle società del Gruppo (2024)

SISTEMA DI GESTIONE	NUMERO SOCIETÀ	% LAVORATORI
ISO 9001 – Qualità	29	99%
ISO 14001 – Ambiente	24	88%
ISO 45001 - Salute e sicurezza	23	87%
ISO 50001 – Energia	11	68%
UNI/PDR 125:2022 – Parità di genere	11	78%
SA 8000 - Responsabilità sociale	4	21%

Escludendo le società di vendita (Hera Comm e controllate, Hera Trading) dal calcolo della percentuale di lavoratori con certificazione ambientale (ISO 14001), il valore risulta pari a 99,7%.

La percentuale di energia consumata in società del Gruppo in possesso della certificazione energetica ISO 50001 è pari al 96% del totale, sostanzialmente stabile rispetto al 2023.

Oltre ai sistemi di gestione appena riportati e puntualmente indicati in tabella, le società del Gruppo possiedono le seguenti certificazioni:

- ISO 37001 (sistema di gestione per la prevenzione della corruzione): Hera Spa, ACR Reggiani, Marche Multiservizi Spa;
- Uni 11352 (società che forniscono servizi energetici - EscoSCO): Hera Spa, Hera Servizi Energia Spa, Hera Luce Srl, Marche Multiservizi Spa;

- ISO 17025 (accreditamento laboratori): Heratech Srl, Herambiente Servizi Industriali Srl, Marche Multiservizi Spa, Recycla Spa;
- ISO 27001, ISO 27017 e ISO 27018 (gruppo di norme che costituiscono il sistema di gestione per la sicurezza dei dati), ISO 27701 (certificazione in ambito privacy), Tia-942 Rated 3 (standard internazionale che valuta configurazione e manutenzione degli aspetti salienti dei data center) e Csp (Cloud service provider presso l'Agenzia per la cybersicurezza nazionale): Acantho Spa. AresGas EAD ha solo la ISO 27001;
- AFNOR (sistema di gestione dei progetti in ambito economia circolare): Hera Spa, Hera Luce Srl, AcegasApsAmga Spa, Hera Servizi Energia Spa;
- ISO 22000 (sistema di gestione per la sicurezza alimentare), ISO 28000 (sistema di gestione della sicurezza della catena di fornitura), RecyClass (Riciclabilità dei packaging e contenuto di riciclato dei film in LDPE e delle lastre in PET): Aliplast Spa;
- CPR (Certificazione materiali da costruzione – aggregati): Herambiente Servizi Industriali Srl;
- PdR 88:2020 (certificazione contenuto di riciclato e/o recuperato e/o sottoprodotto presente negli aggregati): Herambiente Servizi Industriali Srl;
- F-GAS (Imprese autorizzate a operare sui gas fluoruranti a effetto serra): Hera Servizi Energia Spa;
- Bilancio Materico (Disciplinare privato di proprietà di MATREC per la realizzazione di un sistema di gestione per l'implementazione di bilanci materici): Hera Servizi Energia Spa, Hera Luce Srl;
- Biometano (certificazione basata sul Sistema nazionale certificazione sostenibilità biocarburanti e bioliquidi): Herambiente Spa, Biorg Srl;
- PdR 74:2019 Bim (Building information modeling; una metodologia di gestione dei progetti di opere): Heratech Srl.

A fine 2024 sono complessivamente 37 i siti con registrazione EMAS, questi comprendono tutti i principali impianti di trattamento rifiuti del Gruppo. I nuovi obiettivi prevedono il mantenimento delle registrazioni attuali e l'eventuale implementazione per impianti strategici di nuova acquisizione. Ad oggi tutti i siti attivi del Gruppo Herambiente sono certificati ISO 14001; ne consegue che il 100% dei rifiuti trattati dal Gruppo è stato trattato in impianti con certificazione ISO 14001.

Nel 2024 le società del Gruppo Hera hanno mantenuto o rinnovato la validità di tutti i certificati ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001, SA 8000 in essere. Nel 2024 l'Organismo di certificazione ha condotto le proprie attività di verifica dei vari schemi certificativi, per circa 510 giornate/auditor complessive, evidenziando il sostanziale rispetto dei requisiti delle norme di riferimento e proponendo a Hera spunti di miglioramento che consentono di evolvere costantemente i propri sistemi di gestione.

DICHIARAZIONI DI IMPEGNO PUBBLICO

Il Gruppo Hera ha sottoscritto le seguenti dichiarazioni di impegno rilevanti per la sostenibilità:

- Carta per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro (promossa da Ministero del Lavoro e Ministero delle Pari Opportunità, Fondazione Sodalitas, Impronta Etica, Aidaf, Aidda e Ucid) (2009);
- Manifesto Valore D, per l'occupazione femminile (2017);
- Women's Empowerment Principles (WEPs) di UN Global Compact e UN Women (2017);
- New Plastics Economy Global Commitment della Fondazione Ellen MacArthur (2018);
- Patto di Utilitalia per l'inclusione in azienda (2019);
- UN CEO Water Mandate (2019);
- Guida per i CEO ai diritti umani del Wbcsd (2021);
- CO2alizione Italia, impegno formale a raggiungere la neutralità climatica (2022);
- Manifesto Insieme per contrastare la povertà energetica promosso da Banco dell'energia (2021);
- Manifesto Imprese per le Persone e la Società promosso da UN Global Compact Network Italia (2023).

Il Gruppo Hera aderisce al UN Global Compact programma di promozione della sostenibilità di rilevanza internazionale ed è membro fondatore della Fondazione Global Compact Network Italia.

La Governance

Gli organi sociali che formano il sistema di governance di Hera sono il Consiglio di Amministrazione, il Collegio sindacale, il Comitato esecutivo, il Comitato per la remunerazione, il Comitato controllo e rischi, il Comitato etico e sostenibilità.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo che detiene i più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società, senza limitazioni, con facoltà di compiere tutti gli atti ritenuti necessari od opportuni per il conseguimento degli scopi sociali, esclusi solo quelli che, per legge o da statuto, sono riservati alla competenza dell'Assemblea dei Soci.

L'organo amministrativo definisce altresì il sistema di governo societario più funzionale allo svolgimento dell'attività d'impresa e al perseguimento delle sue strategie e promuove, nelle forme più opportune, il dialogo con gli azionisti e gli altri stakeholder rilevanti per la Società. Inoltre, il Consiglio di Amministrazione ha il compito di guidare la Società definendone le strategie, anche per il Gruppo di riferimento, in coerenza con il perseguimento del successo sostenibile e monitorandone l'attuazione.

L'Assemblea degli Azionisti del 27 aprile 2023 ha nominato un Consiglio di Amministrazione, composto da 15 membri, in carica per tre esercizi, quindi fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2025.

Degli attuali 15 membri, 13 (pari a circa l'87%) ricoprono un ruolo non esecutivo: 11 sono amministratori indipendenti (il 73% del totale) e due sono amministratori non indipendenti.

Hanno un ruolo esecutivo solo il Presidente Esecutivo e l'Amministratore Delegato. Tra gli attuali 15 amministratori, tre hanno un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, sei hanno un'età compresa tra 51 e 60 anni e sei hanno più di 60 anni, esprimendo complessivamente un'età media di circa 59 anni.

Hera adotta criteri di diversità, incluso quello di genere, nella composizione dell'organo amministrativo, assicurando che i membri siano dotati delle competenze e professionalità necessarie. Infatti, tra i 15 amministratori attuali, sei appartengono al genere meno rappresentato, in conformità alla normativa vigente. Dal 2020, infatti, è incrementata almeno al 40% (dal precedente 33%) la presenza del genere meno rappresentato all'interno del Consiglio di Amministrazione, sono quindi sei le donne e nove gli uomini.

Si segnala che il Consiglio di Amministrazione di Hera non prevede la presenza di un rappresentante dei dipendenti della Società.

Il Consiglio di Amministrazione, supportato dall'attività istruttoria del Comitato controllo e rischi e del Comitato Rischi, ha la responsabilità di approvare le linee guida per l'individuazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei rischi ai quali il Gruppo è esposto, attraverso l'approvazione della Group risk management policy e delle successive modifiche.

Ai sensi del Regolamento sul funzionamento del Consiglio di Amministrazione, i Comitati interni della Società (composti per la maggioranza da membri dell'organo amministrativo), nello svolgimento di attività istruttorie per conto del Consiglio di Amministrazione, possono avvalersi di consulenti esterni e disporre di risorse finanziarie adeguate per l'adempimento dei propri compiti, inclusa l'attività in ambito sostenibilità.

I membri del Consiglio di Amministrazione possiedono comprovate professionalità nel settore, in materia finanziaria, economica, legale e nell'ambito di tematiche di sostenibilità, sociali e ambientali, nonché Ict.

Infatti, tra i 15 membri del Consiglio di Amministrazione, sono presenti: 11 componenti esperti del settore in cui opera la Società, sette componenti con comprovate competenze in materia di sostenibilità, sei componenti esperti in gestione dei rischi e nove esperti in ambito finanziario.

Tale insieme di esperienze, competenze e formazione culturale dei membri del Consiglio di Amministrazione garantisce alla società l'apporto di significativi contributi nell'ambito dei distinti processi decisionali, anche per quel che riguarda la sostenibilità. In particolare, nel background consolidato dei consiglieri, rientrano le seguenti competenze in materia di sostenibilità:

- consulenza strategica e specializzata in infrastrutture e tecnologie in un'ottica di sostenibilità ambientale, sociale ed economico-finanziaria e con un forte orientamento verso i principi Esg per la crescita sociale dell'impresa;
- attività didattica in materia di ingegneria civile e ambientale, industriale e del territorio, sviluppo sostenibile e cambiamenti climatici;
- esperienza in diversi progetti di ricerca e pubblicazioni in materia di sostenibilità;
- esperienza in comitati tecnico-scientifici per la valutazione di impatti ambientali e la salvaguardia del mare, nonché pubblicazioni scientifiche nel settore ambientale (protezione dell'ambiente, inquinamento marino e difesa dell'ecosistema);
- attività didattica in materia di analisi strategiche, Esg e valutazioni finanziarie, business ethics e corporate social responsibility, sustainability strategy, nonché esperienza in ricerca su sostenibilità e valore;
- attività didattica in materia di economia e management dell'innovazione e della sostenibilità, nonché economia dell'ambiente.

Per quel che riguarda l'esperienza dei membri dell'organo amministrativo relativa ai business e ai territori presidiati dal Gruppo, nell'esercizio 2024 sono state organizzate specifiche sessioni di approfondimento e visite agli impianti del Gruppo Hera al fine di garantire l'acquisizione da parte del Consiglio di Amministrazione (nonché del Collegio sindacale) di un'adeguata conoscenza delle tematiche riguardanti la sostenibilità; tali tematiche sono state analizzate anche in seno ad alcune riunioni del Consiglio.

In particolare:

- nella seduta del 26 giugno 2024, il Consiglio di Amministrazione ha condiviso gli impegni del Gruppo Hera a raggiungere emissioni Net Zero al 2050; in pari data, si è tenuta una sessione di approfondimento dedicata alla

strategia e ai processi di Human Resource del Gruppo Hera con evidenza, fra l'altro, degli aspetti di sostenibilità e valore condiviso, in linea con il purpose aziendale e in risposta alle sfide del contesto esterno;

- nella seduta del 31 luglio 2024 il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di approvare il Piano di transizione climatica del Gruppo Hera;
- nella seduta del 16 ottobre 2024: i membri del Consiglio di Amministrazione - che ricoprono anche ruoli in vari Comitati (esecutivo, remunerazioni, controllo e rischi, etico e sostenibilità) - e il Collegio sindacale hanno preso parte a una specifica attività di formazione – tenuta dalla società di consulenza PricewaterhouseCoopers - per l'aggiornamento delle competenze rispetto alla CSRD (Corporate sustainability reporting directive), Direttiva (UE) 2022/2464, con specifico riferimento al decreto di recepimento italiano (D.Lgs 2024/125). Tale formazione ha avuto un focus mirato sul ruolo della governance nelle questioni di sostenibilità e relative responsabilità, offrendo ai membri del Consiglio e del Collegio le competenze necessarie per adeguarsi alle nuove normative europee e nazionali; in pari data, si è tenuta una sessione di approfondimento dedicata all'approccio di Hera alla sostenibilità e al business, con focus sulla strategia Creating shared value (Csv);
- in data 18 dicembre 2024 si è tenuta una sessione di approfondimento dedicata al processo di procurement di Hera, con focus, fra l'altro, sulla centralità dei criteri Esg lungo l'intera supply chain.

Inoltre, per il prossimo esercizio sono già state programmate ulteriori sessioni di formazione e sviluppo delle competenze, volte a garantire un aggiornamento continuo in relazione al monitoraggio e gestione di impatti, rischi e opportunità rilevanti per Hera.

Relativamente alla governance di sostenibilità si segnala infine che:

- la Direzione Centrale Strategia, Regolazione ed Enti locali, in staff al Presidente Esecutivo (anche Presidente del Consiglio di Amministrazione), è responsabile, fra l'altro, della definizione delle Linee guida strategiche per il Gruppo, anche declinandole in obiettivi economici e di investimento, garantendo l'integrazione complessiva delle principali iniziative con i riferimenti strategici di Gruppo, tra cui quelli inerenti agli impegni presi nel Piano di transizione climatica del Gruppo Hera. Il Presidente Esecutivo presiede anche il Comitato esecutivo;
- la Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità, in staff all'Amministratore Delegato, ha la responsabilità di proporre e definire, a livello di Gruppo, le Linee guida aziendali relative alla responsabilità sociale d'impresa e alla creazione di valore condiviso, nonché le politiche in materia di rendicontazione e di accountability sul valore condiviso e sulla sostenibilità, raccordando tutti gli interlocutori aziendali coinvolti su tali tematiche. Ha anche il compito di coordinare il processo di definizione delle balanced scorecard collegato al sistema di incentivazione. Inoltre, il responsabile della Direzione è anche componente del Comitato etico e sostenibilità del Gruppo.

COLLEGIO SINDACALE

ESRS 2 GOV-1 ESRS 2 GOV-2

Il Collegio sindacale è l'organo che vigila sulla corretta amministrazione, valutando l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dagli amministratori e la cui composizione è regolata dall'art. 26 dello Statuto.

Il Collegio sindacale di Hera si compone di 5 membri, 3 effettivi e 2 supplenti, dotati dei requisiti di onorabilità e professionalità previsti dalla normativa.

I componenti del Collegio sindacale hanno un'età media di circa 53 anni: un componente ha un'età compresa tra i 40 e i 50 anni e due componenti hanno un'età compresa tra i 50 anni e i 60 anni.

La nomina del Collegio sindacale è avvenuta nel corso dell'Assemblea dei Soci del 27 aprile 2023, in seguito alla presentazione di tre liste, una di maggioranza e due di minoranza, che hanno garantito anche una composizione dell'organo in conformità alle disposizioni normative in materia di equilibrio di genere (tre membri appartenenti al genere meno rappresentato su un totale di cinque componenti), e quindi con una quota pari al 60% riservata alle donne.

Il Collegio sindacale così nominato rimarrà in carica per tre esercizi, quindi fino all'approvazione del Bilancio relativo all'esercizio 2025.

Le competenze/conoscenze dei componenti effettivi del Collegio sindacale includono in particolare:

- processi di gestione e organizzazione aziendale, governo societario e internal audit;
- sistemi di controllo interno e delle metodologie di gestione dei rischi;
- disciplina della revisione legale;
- competenze tecniche in ambito giuridico nonché in tema amministrativo, contabile, fiscale;
- competenze in tema di sostenibilità, nonché di finanza e funzionamento dei mercati finanziari;
- competenze in politiche di remunerazione;
- conoscenza del settore concernente l'attività di investimento e di gestione di partecipazioni.

Per quel che riguarda l'esperienza, relativa ai business e ai territori presidiati dal Gruppo, dei componenti effettivi del Collegio sindacale si riferisce quanto segue.

Alcuni componenti effettivi del Collegio sindacale hanno partecipato, nell'esercizio 2024, a specifiche sessioni di approfondimento e visite agli impianti del Gruppo Hera organizzate al fine di garantire l'acquisizione da parte del Consiglio di Amministrazione nonché del Collegio sindacale di un'adeguata conoscenza delle tematiche riguardanti la sostenibilità; tali tematiche sono state analizzate in seno ad alcune riunioni del Consiglio di Amministrazione, alle

quali i componenti effettivi del Collegio sindacale hanno partecipato così come riportato nel paragrafo Consiglio di Amministrazione.

Il Collegio sindacale, nell'ambito delle proprie attività di autovalutazione, si è espresso positivamente con riferimento, in particolare, al funzionamento, alla sua composizione e alle caratteristiche dei suoi componenti afferenti ai requisiti di eleggibilità, indipendenza, onorabilità e professionalità stabiliti dalla vigente normativa, anche in funzione delle materie e dei settori di attività connessi o inerenti all'attività delle società, garantendo, in tal modo, l'indipendenza e la professionalità della sua funzione in ossequio al principio VIII del Codice di Corporate governance.

Per quel che riguarda le questioni di sostenibilità, il Collegio sindacale verifica che la Rendicontazione consolidata di sostenibilità (nel prosieguo Rendicontazione di sostenibilità) venga redatta e pubblicata in conformità alle previsioni normative di riferimento, nonché l'adeguatezza del sistema organizzativo, amministrativo, di rendicontazione e controllo adottato, al fine di consentire una corretta e completa rappresentazione nella Rendicontazione di sostenibilità dell'attività svolta, dei risultati e degli impatti relativi a temi non finanziari.

L'art 23.3 dello Statuto dispone che il Consiglio di Amministrazione possa nominare un Comitato esecutivo, stabilendone composizione e poteri.

Tale organo ha il compito di esprimere un parere preventivo, rispetto alla presentazione al Consiglio di Amministrazione, su temi particolarmente rilevanti, anche in ambito sostenibilità:

- definizione annuale del piano industriale del Gruppo;
- definizione del budget;
- definizione del progetto di bilancio d'esercizio;
- proposte di nomina dei dirigenti responsabili di ciascuna area funzionale.

Inoltre, al Comitato esecutivo competono i seguenti poteri, il cui esercizio è riconducibile all'ambito sostenibilità:

- deliberare in ordine a contratti e convenzioni inerenti all'oggetto sociale di valore superiore a due milioni di euro per ogni singolo contratto;
- deliberare in ordine all'indizione di gare d'appalto e/o stipula, modifica o risoluzione di contratti per investimenti (i) di importo superiore a 20 milioni di euro per ogni singola operazione (per lavori, servizi e forniture occorrenti per la trasformazione e manutenzione di immobili e impianti) e (ii) di importo superiore a 10 milioni di euro per ogni singola operazione (per acquisti e alienazioni di arredi, attrezzature, macchinari e beni mobili).

Il Comitato ha inoltre un ruolo decisionale su materie aventi implicazioni economico-finanziarie di importi superiori rispetto ai limiti previsti per il Presidente Esecutivo e per l'Amministratore Delegato, ma che non risultano strategicamente rilevanti se paragonati alle grandezze economico-finanziarie del Gruppo.

Il Comitato esecutivo è composto da quattro membri: Presidente, Vice Presidente e altri due componenti di cui uno è l'Amministratore Delegato e l'altro è un consigliere.

I componenti del Comitato esecutivo hanno un'età media di circa 58 anni: tre componenti hanno un'età compresa tra i 50 anni e i 60 anni e un componente ha un'età compresa tra i 60 e i 70 anni.

Per quanto riguarda la composizione del Comitato esecutivo, attualmente la presenza femminile è pari al 25% dei membri dello stesso.

I membri del Comitato esecutivo possiedono comprovate professionalità nel settore, in materia finanziaria, economica, legale e nell'ambito di tematiche di sostenibilità, sociali e ambientali.

Infatti, tra i quattro membri del Comitato esecutivo, sono presenti: tre componenti esperti del settore in cui opera la Società, due componenti con comprovate competenze in materia di sostenibilità, due componenti esperti in gestione dei rischi e due esperti in ambito finanziario.

Tale mix di esperienze, competenze e formazione culturale dei membri del Comitato esecutivo garantisce alla Società l'apporto di significativi contributi nell'ambito dei distinti processi decisionali, anche per quel che riguarda la sostenibilità. In particolare, nel background consolidato dei membri, rientrano le seguenti competenze in materia di sostenibilità:

- consulenza strategica e specializzata in infrastrutture e tecnologie in un'ottica di sostenibilità ambientale, sociale ed economico-finanziaria e con un forte orientamento verso i principi Esg per la crescita sociale dell'impresa;
- esperienza in comitati tecnico-scientifici per la valutazione di impatti ambientali e la salvaguardia del mare, nonché pubblicazioni scientifiche nel settore ambientale (protezione dell'ambiente, inquinamento marino e difesa dell'ecosistema).

Per quel che riguarda l'esperienza, relativa ai business e ai territori presidiati dal Gruppo, dei membri del Comitato esecutivo (tutti componenti anche del Consiglio di Amministrazione) si riferisce quanto segue.

La maggioranza dei membri del Comitato esecutivo ha partecipato, nell'esercizio 2024, a specifiche sessioni di approfondimento e visite agli impianti del Gruppo Hera organizzate al fine di garantire l'acquisizione da parte del Consiglio di Amministrazione (nonché del Collegio Sindacale) di un'adeguata conoscenza delle tematiche riguardanti la sostenibilità; tali tematiche sono state analizzate in seno ad alcune riunioni del Consiglio di Amministrazione, alle quali i membri del Comitato esecutivo hanno partecipato in qualità di consiglieri dell'organo di amministrazione. Ai

COMITATO
ESECUATIVO

ESRS 2 GOV-1
ESRS 2 GOV-2

sensi del Regolamento sul funzionamento del Consiglio di Amministrazione - i Comitati interni della Società (e dunque compreso il Comitato esecutivo), nello svolgimento di attività istruttorie per conto del Consiglio di Amministrazione, possono avvalersi di consulenti esterni e disporre di risorse finanziarie adeguate per l'adempimento dei propri compiti (inclusa l'attività in ambito sostenibilità).

COMITATO REMUNERAZIONI

ESRS 2 GOV-1
ESRS 2 GOV-2

Il Comitato remunerazioni ha il compito di formulare proposte al Consiglio di Amministrazione per la remunerazione del Presidente Esecutivo, del Vice Presidente, dell'Amministratore Delegato, nonché, sulla base delle informazioni fornite dal Presidente Esecutivo, per l'adozione di criteri generali di remunerazione dei dirigenti. Il Comitato, inoltre, valuta periodicamente l'adeguatezza, la coerenza complessiva e la concreta applicazione della politica generale adottata per la remunerazione degli amministratori esecutivi.

Nello svolgimento delle sue funzioni, il Comitato remunerazioni ha la possibilità di accedere alle informazioni e alle funzioni aziendali necessarie per lo svolgimento dei suoi compiti, inclusa l'attività in ambito di sostenibilità, avvalendosi all'occorrenza di un consulente esterno indipendente.

Ai lavori del Comitato possono partecipare, su espresso invito del Presidente del Comitato, fra l'altro, il Presidente del Consiglio di Amministrazione e l'Amministratore Delegato.

Il Comitato remunerazioni è presieduto dal Vice Presidente e altri tre consiglieri non esecutivi e indipendenti.

I componenti del Comitato remunerazioni hanno un'età media di circa 57 anni: due componenti hanno un'età compresa tra i 45 e i 55 anni e due componenti hanno un'età superiore ai 60 anni.

In riferimento alla composizione del Comitato remunerazioni, attualmente la presenza femminile è pari al 50% dei componenti dello stesso.

I membri del Comitato remunerazioni possiedono comprovate professionalità nel settore, in materia finanziaria, economica, legale e nell'ambito di tematiche di sostenibilità, sociali e ambientali, nonché Ict.

Infatti, tra i quattro membri del Comitato remunerazioni, sono presenti: due componenti esperti del settore in cui opera la Società, un componente con comprovate competenze in materia di sostenibilità e Ict, due componenti esperti in gestione dei rischi e quattro esperti in ambito finanziario.

Tale mix di esperienze, competenze e formazione culturale dei membri del Comitato remunerazioni garantisce alla Società l'apporto di significativi contributi nell'ambito dei distinti processi decisionali, anche per quel che riguarda la sostenibilità.

Per quel che riguarda l'esperienza, relativa ai business e ai territori presidiati dal Gruppo, dei membri del Comitato remunerazioni (tutti componenti anche del Consiglio di Amministrazione) si riferisce quanto segue.

Alcuni membri del Comitato remunerazioni hanno partecipato, nell'esercizio 2024, a specifiche sessioni di approfondimento e visite agli impianti del Gruppo Hera organizzate al fine di garantire l'acquisizione di un'adeguata conoscenza delle tematiche riguardanti la sostenibilità; tali tematiche sono state analizzate in seno ad alcune riunioni del Consiglio di Amministrazione, alle quali i membri del Comitato remunerazioni hanno partecipato in qualità di Consiglieri dell'organo di amministrazione.

Il Comitato, oltre ad assistere il Consiglio di Amministrazione in materia di remunerazione con funzioni istruttorie, consultive, propositive e di monitoraggio, ha, fra l'altro, il compito di elaborare la politica di remunerazione, definita tenendo conto delle pratiche diffuse nei settori di riferimento e per società di analoghe dimensioni, nonché orientata al perseguimento del successo sostenibile della Società. Inoltre, il Comitato presenta proposte o esprime pareri sulla remunerazione degli amministratori esecutivi e degli amministratori che ricoprono particolari cariche, fissando anche gli obiettivi di performance correlati alla componente variabile della loro remunerazione, inclusi quelli legati alle questioni di sostenibilità. Per maggiori informazioni sui sistemi di incentivazione collegati a questioni di sostenibilità per i membri degli organi di governo, si rimanda al paragrafo dedicato.

COMITATO CONTROLLO E RISCHI

In ottemperanza alle raccomandazioni 33 e 35 del Codice di Corporate governance, il Comitato controllo e rischi è l'organismo consiliare istituito per supportare con adeguata attività istruttoria le decisioni e le valutazioni del Consiglio di Amministrazione relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, inclusi quelli derivanti dal cambiamento climatico e in materia di sostenibilità.

Il Comitato, in particolare, esamina il contenuto dell'informazione periodica finanziaria e non finanziaria e ne valuta l'idoneità a rappresentare correttamente il modello di business, le strategie di Hera, l'impatto della sua attività e le performance perseguite.

Il Comitato può accedere alle informazioni e alle funzioni aziendali necessarie allo svolgimento dei propri compiti (inclusa l'attività in ambito sostenibilità), può disporre di risorse finanziarie e può avvalersi - a spese della Società - di consulenti esterni, nei limiti del budget autonomo di spesa approvato dal Consiglio di Amministrazione.

In conformità alla Raccomandazione 35 del Codice di Corporate governance, il Comitato controllo e rischi è presieduto da un amministratore indipendente, che possiede un'adeguata conoscenza ed esperienza in materia contabile e finanziaria o di gestione dei rischi, e composto da soli amministratori non esecutivi, in maggioranza indipendenti.

Il Comitato per le operazioni con parti correlate, la cui composizione coincide con il Comitato controllo e rischi, ha il compito di garantire, tramite il rilascio di specifico parere, la correttezza sostanziale dell'operatività con parti correlate.

Il Comitato controllo e rischi è composto da quattro membri, di cui tre indipendenti e non esecutivi e un membro non indipendente e non esecutivo.

ESRS 2 GOV-1
ESRS 2 GOV-2

Per quanto riguarda la composizione del Comitato controllo e rischi, attualmente la presenza femminile è pari al 25% dei componenti il Comitato.

I componenti del Comitato controllo e rischi hanno un'età media di circa 49 anni.

I membri del Comitato controllo e rischi possiedono comprovate professionalità nel settore, in materia finanziaria, economica, legale e nell'ambito di tematiche di sostenibilità, sociali e ambientali.

Infatti, tra i quattro membri del Comitato controllo e rischi, sono presenti: un componente esperto del settore in cui opera la Società, due componenti con comprovate competenze in materia di sostenibilità, due componenti esperti in gestione dei rischi e tre esperti in ambito finanziario.

Tale mix di esperienze, competenze e formazione culturale dei membri del Comitato controllo e rischi garantisce alla Società l'apporto di significativi contributi nell'ambito dei distinti processi decisionali, anche per quel che riguarda la sostenibilità.

In particolare, nel background consolidato rientrano le seguenti competenze in materia di sostenibilità: attività didattica in materia di economia e management dell'innovazione e della sostenibilità, nonché economia dell'ambiente.

Per quel che riguarda l'esperienza, relativa ai business e ai territori presidiati dal Gruppo, dei membri del Comitato controllo e rischi (tutti componenti anche del Consiglio di Amministrazione) si riferisce quanto segue.

La maggioranza dei membri del Comitato controllo e rischi ha partecipato, nell'esercizio 2024, a specifiche sessioni di approfondimento e visite agli impianti del Gruppo Hera organizzate al fine di garantire l'acquisizione da parte del Consiglio di Amministrazione (nonché del Collegio Sindacale) di un'adeguata conoscenza delle tematiche riguardanti la sostenibilità; tali tematiche sono state analizzate in seno ad alcune riunioni del Consiglio di Amministrazione, alle quali i membri del Comitato controllo e rischi hanno partecipato in qualità di Consiglieri dell'organo di amministrazione.

Come definito all'interno del Codice etico, tutte le attribuzioni in tema di promozione della diffusione e dell'attuazione del Codice etico sono riservate al Consiglio di Amministrazione, che nomina un apposito Comitato con il compito di:

- ricevere segnalazioni di possibili comportamenti non conformi al Codice etico e valutare la apertura o meno di una indagine; sulla base dell'esito delle indagini, il Comitato può emettere una dichiarazione di violazione o di non violazione del Codice etico;
- monitorare l'attuazione delle politiche di sostenibilità;
- formulare, su richiesta del Consiglio di Amministrazione, un parere su specifiche questioni in materia di sostenibilità;
- esaminare le procedure aziendali in tema sociale e ambientale;
- esaminare in via preventiva il rapporto di sostenibilità da sottoporre al Consiglio di Amministrazione.

COMITATO ETICO
E SOSTENIBILITÀ

ESRS 2 GOV-1
ESRS 2 GOV-2

Il Comitato etico e sostenibilità elabora e sottopone semestralmente al Consiglio di Amministrazione un rapporto di sintesi delle attività svolte.

Per quanto riguarda le competenze in ambito sostenibilità, il Comitato è composto da un membro esterno esperto in materia di responsabilità sociale e sostenibilità come stabilito dal Codice etico. Gli attuali consiglieri indipendenti sono esperti di settore, con competenze in gestione dei rischi, finanza, Ict e Esg. Inoltre, successivamente alla nomina di un nuovo Comitato, viene previsto un momento di induction dedicato ai temi della sostenibilità e del valore condiviso. In base alle necessità che emergono nel corso delle sedute, il Comitato invita le direzioni esperte e competenti sulle tematiche esaminate.

Il Comitato etico e sostenibilità è composto da quattro membri: due consiglieri indipendenti e non esecutivi, il Direttore Valore Condiviso e Sostenibilità e un componente esterno esperto in materia di responsabilità sociale e sostenibilità. I componenti del Comitato sono per il 50% donne e hanno un'età media di 51 anni: due componenti hanno un'età compresa tra i 40 e i 50 anni e due componenti hanno un'età superiore ai 50 anni.

Nel 2024 sono pervenute al Comitato etico e sostenibilità sei segnalazioni: quattro da lavoratori e due da clienti. Le tematiche segnalate dai lavoratori sono state: gestione del tempo lavorativo, diligenza ed efficienza nell'utilizzo delle risorse aziendali, attenzione alle risorse ambientali, attenzione alla sfera privata e relazione tra colleghi. Le tematiche segnalate dai clienti hanno invece riguardato: informazione e comunicazione, qualità, continuità e sicurezza del servizio. Il Comitato non ha riscontrato violazioni dei principi del Codice etico, tra cui quelli previsti dal questionario Standard & Poor's per il Dow Jones Sustainability Index: corruzione, discriminazioni e molestie, dati sulla privacy dei clienti, conflitto di interesse, riciclaggio di denaro e insider trading. Il Comitato ha promosso buone pratiche all'interno dell'Azienda, ha facilitato il dialogo tra segnalante e Azienda e ha suggerito possibili azioni di miglioramento su attività e processi.

Inoltre, si specifica che le segnalazioni vengono gestite tutelando la riservatezza dell'identità del segnalante, che dovrà essere informato che notizie e testimonianze rese potranno, dietro consenso, non rimanere riservate ai fini dello svolgimento delle indagini.

Nel rispetto del piano di lavoro condiviso, nel corso del 2024, il Comitato ha esaminato:

- il progetto di bilancio di sostenibilità;
- i principali contenuti in via preventiva rispetto al Consiglio di Amministrazione.

Inoltre, ha condiviso e approfondito:

- gli aggiornamenti sul progetto Corporate sustainability reporting directive (CSRD);
- gli aggiornamenti sul progetto Net Zero;
- i risultati relativi all'inclusione di Hera nei Dow Jones Sustainability Indices;
- le attività formative in ambito sostenibilità incluse quelle relative alla diffusione del Codice etico;
- la gestione di agenzie di vendita partner di Hera Comm.

Inoltre, come ogni anno, si è tenuto l'incontro annuale con l'Organismo di vigilanza volto a realizzare un confronto sulle tematiche comuni per una efficace e reciproca collaborazione. Si segnala infine che, nella prima seduta del 2025, il Comitato ha condiviso le ricadute sulla rendicontazione dell'analisi di doppia rilevanza e i principali contenuti di questa Rendicontazione di sostenibilità.

ENTERPRISE RISK MANAGEMENT

ESRS 2 GOV-1 ESRS 2 GOV-2

Hera adotta una struttura organizzativa che gestisce in maniera appropriata e consapevole l'esposizione e la propensione al rischio derivante dal proprio business, definendo un approccio integrato volto a preservare l'efficacia, la redditività e la sostenibilità della gestione lungo l'intera catena del valore.

Il Vertice aziendale ha un ruolo fondamentale in questo processo ed è chiamato a esplicitare la visione di medio-lungo periodo del profilo di rischio desiderato per il Gruppo definendo gli ambiti di rischio entro i quali il Gruppo intende muoversi.

La propensione al rischio di Gruppo viene gestita attraverso tre pilastri fondamentali che sono:

- la costituzione di un sistema di governance che attraverso la definizione di ruoli e responsabilità approvi i limiti di rischio e la policy di risk management;
- lo sviluppo di una metodologia per misurare l'esposizione al rischio rispetto alle quali vengono stabiliti i limiti di rischio;
- l'implementazione di un processo di monitoraggio e gestione dei rischi e delle azioni di remediation in caso di sfioramento.

La struttura organizzativa del Gruppo Hera è orientata a garantire l'efficienza e la redditività lungo tutta la catena del valore, mantenendo al contempo un attento controllo sui rischi derivanti dalle proprie attività. Il sistema di governance adottato consente di indirizzare e monitorare le strategie in modo coerente, assicurando che la gestione dei rischi sia sempre allineata agli obiettivi aziendali.

In questo contesto, il Comitato rischi, organo manageriale, svolge un ruolo centrale, fra l'altro, supervisionando le politiche di gestione del rischio e monitorando la loro attuazione. A fianco di questo, il Comitato controllo e rischi è responsabile della vigilanza sul sistema di controllo interno, sull'efficacia operativa e sulla conformità alle normative.

Il Gruppo Hera persegue i propri obiettivi di business mantenendo un profilo di rischio contenuto, in coerenza con il proprio prudente orientamento di approccio al rischio, monitorato annualmente attraverso il processo di risk assessment. A tal fine, il Gruppo si è dotato di una struttura organizzativa e di un risk management framework adeguati a garantire un'adeguata gestione dei rischi ai quali risulta esposto, in particolare su un orizzonte temporale medio-lungo.

Il framework di definizione della propensione al rischio è sottoposto a un'attività di revisione annuale come definito nel processo di enterprise risk management e a successiva deliberazione del Consiglio di Amministrazione che, attraverso l'approvazione della Group risk management policy, dei limiti di rischio e del modello dei rischi in essa contenuti, garantisce una gestione costante e trasparente dei rischi aziendali.

La rendicontazione al Consiglio di Amministrazione avviene con una frequenza periodica, che consente ai membri di essere costantemente informati sui progressi relativi alle politiche di gestione dei rischi. Nel corso del 2024, i membri del Consiglio di Amministrazione hanno preso in esame i principali rischi, anche relativi alle questioni di sostenibilità in diverse occasioni.

In data 26 febbraio 2025 è stato presentato l'annuale report enterprise risk management nel quale sono stati presentati ulteriori affinamenti metodologici volti all'integrazione del modello dei rischi con dimensione Esg al fine di agevolare l'individuazione dei rischi ambientali, sociali e di governance, in input all'analisi di doppia rilevanza.

I SISTEMI DI INCENTIVAZIONE COLLEGATI A QUESTIONI DI SOSTENIBILITÀ DEGLI ORGANI DI AMMINISTRAZIONE, DIREZIONE E CONTROLLO

ESRS 2 GOV-3

I sistemi di incentivazione connessi alla sostenibilità

I sistemi di incentivazione collegati a questioni di sostenibilità per i membri degli organi di governo, si applicano alle figure di Presidente Esecutivo e Amministratore Delegato, e si articolano principalmente in due forme di remunerazione variabile.

La prima è una remunerazione variabile di breve termine, la quale attribuisce al Presidente Esecutivo e all'Amministratore Delegato una retribuzione variabile correlata al raggiungimento di obiettivi di performance di Gruppo. Si tratta di un bonus pari al 50% dell'emolumento annuo fisso in relazione al raggiungimento dei risultati economico-finanziari e di sostenibilità target dell'anno di riferimento, inclusi Ebitda (peso 20%), risultato netto (peso 20%), indebitamento netto (peso 20%), Ebitda Csv (peso 20%) e customer satisfaction (peso 20%). In caso di superamento dei target assegnati, è prevista una crescita massima del risultato pari al 15%, generando una retribuzione variabile massima pari al 57,5%.

La seconda è una remunerazione variabile differita per la retention degli amministratori esecutivi, basata su risultati triennali legati a obiettivi di performance di Gruppo. Questa è articolata in un bonus target pari al 120% dell'emolumento annuo fisso in caso di raggiungimento dei risultati economico-finanziari e di sostenibilità, quali Eva (peso 33%), rapporto indebitamento netto/Ebitda nell'ultimo anno (peso 33%), e contributo Csv, ovvero la percentuale di Ebitda Csv sul totale Ebitda di fine esercizio all'ultimo anno del triennio (peso 33%).

Pertanto, una quota rilevante della remunerazione totale di Presidente Esecutivo e Amministratore Delegato è direttamente correlata al raggiungimento di indicatori collegati agli obiettivi ESG e rappresentano una parte significativa nella determinazione dei parametri della remunerazione variabile di breve e medio-lungo termine.

Gli indicatori Ebitda Csv per il variabile di breve termine con peso relativo del 20%, e contributo Csv per il variabile di medio-lungo termine con peso 33,3%, rappresentano gli obiettivi direttamente collegati ai temi di sostenibilità. Entrambi misurano la parte dell'Ebitda derivante da attività che generano benefici sociali e ambientali tangibili in tre ambiti di creazione di valore condiviso (perseguire la neutralità di carbonio, rigenerare le risorse e chiudere il cerchio, abilitare la resilienza e innovare) contribuendo a 11 obiettivi dell'Agenda ONU 2030.

Il raggiungimento del 100% di questi indicatori genera una componente variabile della remunerazione complessiva (somma della componente variabile di breve termine e della componente variabile differita), che si attesta, su base annua, al 23,7% della retribuzione annua fissa secondo il seguente schema:

- Variabile di breve termine
 - Obiettivo: Ebitda Csv, peso 20%
 - Remunerazione variabile correlata al raggiungimento del 100% dell'obiettivo: 32.000 euro
- Variabile di medio-lungo termine
 - Obiettivo: Contributo Csv, peso 33,3%
 - Remunerazione variabile correlata al raggiungimento del 100% dell'obiettivo: 53.280 euro
- Incidenza % remunerazione correlata a obiettivi ESG
 - Remunerazione variabile complessiva correlata a obiettivi ESG: 85.280 euro
 - Totale remunerazione variabile di breve + medio-lungo periodo: 360.000 euro
 - Incidenza %: 23,7%

Per quanto riguarda i processi di approvazione ed aggiornamento delle condizioni dei sistemi di incentivazione legati alla sostenibilità, sono in capo al Comitato remunerazioni, il quale formula proposte al Consiglio di Amministrazione per la remunerazione del Presidente Esecutivo, del Vice Presidente e dell'Amministratore Delegato, valutando periodicamente l'adeguatezza e la coerenza complessiva della politica per la remunerazione degli amministratori e del management. Il Cda definisce, esamina e approva la politica per la remunerazione degli amministratori, ivi compresi gli Amministratori Esecutivi.

Dichiarazione sul dovere di diligenza

Nella tabella seguente vengono riportati gli elementi fondamentali del dovere di diligenza e i relativi paragrafi nella Rendicontazione di sostenibilità.

ESRS 2 GOV-4

ELEMENTI FONDAMENTALI DEL DOVERE DI DILIGENZA

PARAGRAFI DELLA RENDICONTAZIONE DI SOSTENIBILITÀ

a) Integrare il dovere di diligenza nella governance, nella strategia e nel modello aziendale	- Gestione dei rapporti con fornitori (G1) - Sistema di compliance per la prevenzione della corruzione e delle frodi (G1) - Comitato etico e sostenibilità (ESRS 2)
b) Coinvolgere i portatori di interessi in tutte le fasi fondamentali del dovere di diligenza	- Analisi di doppia rilevanza e gestione impatti, rischi e opportunità (ESRS 2) - Attività di coinvolgimento degli stakeholder (ESRS 2) - Processi e canali di coinvolgimento (S1, S2, S3, S4)
c) Individuare e valutare gli impatti negativi	- Analisi di doppia rilevanza e gestione impatti, rischi e opportunità (ESRS 2) - Gestione delle segnalazioni al Comitato etico e sostenibilità (ESRS 2) - Gestione dei rapporti con fornitori (G1)
d) Intervenire per far fronte agli impatti negativi	- Azioni per la mitigazione degli impatti negativi presenti nei capitoli dei Topical standard della presente Rendicontazione di sostenibilità (E1, E2, E3, E4, E5, S1, S2, S3, S4, G1)
e) Monitorare l'efficacia degli interventi e comunicare	- Audit periodici sulla catena di fornitura e relative azioni correttive (S2)

Gestione del rischio e controlli interni sulla rendicontazione di sostenibilità

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è integrato nei più generali assetti organizzativi e di governo societario adottati da Hera e tiene in adeguata considerazione le raccomandazioni del Codice di Corporate governance, i modelli di riferimento e le migliori prassi esistenti in ambito nazionale e internazionale. L'obiettivo del sistema di controllo interno e gestione dei rischi è quello di garantire l'attendibilità, l'accuratezza, l'affidabilità e la tempestività dell'informativa finanziaria e di sostenibilità fornita.

LA GESTIONE
DEI RISCHI
RISPETTO ALLA
RENDICONTAZIONE
DI
SOSTENIBILITÀ

ESRS 2 GOV-5

Al fine di garantire al mercato e ai diversi portatori di interesse dati e informazioni complete e accurate e, conseguentemente, di strutturare un processo di reporting di sostenibilità sufficientemente robusto e integrato all'interno dell'organizzazione, il Gruppo Hera si è dotato di un modello di sistema di controllo interno e di gestione dei rischi anche in relazione all'informativa di sostenibilità (di seguito anche in breve Scirs), andando a riprendere quanto già in essere per l'informativa finanziaria. Tale modello si basa, come nel caso dell'informativa finanziaria, sul CoSO Framework, definito dal Committee of sponsoring organizations of the treadway commission, utilizzato come riferimento a livello internazionale per l'istituzione, l'aggiornamento, l'analisi e la valutazione del sistema di controllo interno.

Il modello di controllo sull'informativa di sostenibilità del Gruppo Hera si basa sullo svolgimento delle seguenti attività.

DEFINIZIONE
DELLO
"SCOPING"

Il processo di gestione e valutazione del Scirs del Gruppo prevede la definizione del suo ambito di applicazione (perimetro cosiddetto scoping), secondo un approccio risk-based, tenendo in considerazione i risultati ottenuti a seguito dell'analisi di doppia rilevanza, al fine di garantire un adeguato presidio delle aree di rendicontazione maggiormente esposte al rischio di errori significativi, rilevanti per l'informativa stessa.

ESRS 2 GOV-5

L'ambito di applicazione del Scirs, una volta definito, viene aggiornato con cadenza annuale sulla base dei dati e delle informazioni della rendicontazione di sostenibilità dell'anno precedente attraverso lo svolgimento delle seguenti attività:

- identificazione delle società del Gruppo incluse nel perimetro di rendicontazione;
- individuazione degli indicatori quantitativi di sostenibilità rilevanti a partire da quanto rendicontato all'interno dell'informativa di sostenibilità;
- definizione, sulla base dell'applicazione di una soglia prestabilita (la stessa utilizzata per l'informativa finanziaria), delle società che garantiscono il raggiungimento della stessa sulla base della relativa contribuzione al valore totale di Gruppo dell'indicatore;
- il risultato di specifiche valutazioni quantitative, può inoltre essere integrato con valutazioni di natura qualitativa, laddove si dovesse ritenere che talune società, per via della materialità di alcuni singoli indicatori e/o di specifici fattori di rischio, debbano essere considerate rilevanti.

In funzione di quanto sopra indicato si individuano le società e i dati rilevanti oggetto del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, anche con riferimento alla Tassonomia europea.

VALUTAZIONE
DEL RISCHIO E
DEFINIZIONE DEI
CONTROLLI

A mitigazione dei rischi trasversali a più ambiti aziendali, la cui assenza o il cui mancato funzionamento potrebbero pregiudicare l'attendibilità dell'informativa di sostenibilità, il Gruppo Hera ha identificato e valutato i cosiddetti Entity Level Controls (Elc). Nell'ambito del processo di definizione di tali controlli, sono stati attribuiti i diversi obiettivi di controllo alle 5 componenti di controllo interno (ambiente di controllo, valutazione dei rischi, attività di controllo, informazione e comunicazione, monitoraggio) e ai 17 principi individuati nel CoSO Framework e, per ogni obiettivo, sono state mappate le modalità di svolgimento dei controlli.

ESRS 2 GOV-5

Una volta definiti, i controlli sono oggetto di apposita valutazione.

REPORTING E
FLUSSI
INFORMATIVI

In relazione ad un set selezionato di indicatori quantitativi rilevanti individuati, ritenuti maggiormente significativi, inclusi quelli associati alla Tassonomia Europea, il Gruppo Hera ha effettuato un'analisi del processo di raccolta, elaborazione e consolidamento degli stessi formalizzando tali processi in appositi documenti descrittivi; ogni controllo individuato è stato sottoposto ad un'attività di specifica valutazione.

ESRS 2 GOV-5

Per alcuni indicatori ritenuti particolarmente significativi, il Gruppo Hera ha, inoltre, avviato delle attività per la predisposizione di specifiche Matrici Rischi e Controlli (Rcm), all'interno delle quali sono riportati i Process Level Controls (Plc) individuati e valutati ai fini della definizione e analisi dei controlli in cui sono stati identificati i principali rischi collegati all'informativa di sostenibilità e i relativi obiettivi di controllo, associati principalmente, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, completezza e accuratezza delle informazioni di sostenibilità fornite ai fini della rendicontazione nonché all'autorizzazione, corretta rilevazione ed eventuale stima delle stesse.

Per il futuro, il Gruppo Hera ha intenzione di estendere le attività finora svolte ad ulteriori processi/società secondo una logica graduale, in funzione della relativa significatività.

MONITORAGGIO

I controlli identificati sono sottoposti a valutazione periodica di adeguatezza ed effettiva operatività attraverso specifiche attività di monitoraggio (testing) secondo le best practice esistenti in tale ambito.

ESRS 2 GOV-5

I responsabili delle funzioni aziendali individuate come rilevanti nell'ambito del Scirs, devono garantire, ciascuno per le aree di propria competenza, il disegno e l'effettiva operatività delle attività di controllo, andando a svolgere con cadenza periodica delle opportune attività di verifica.

Le attività di monitoraggio e valutazione dei controlli possono condurre all'individuazione di situazioni di mancata conformità rispetto alle caratteristiche attese dagli stessi nell'ambito del modello di riferimento del Scirs, per cui si rende necessario definire e implementare specifiche azioni correttive, atte ad eliminarle.

Per ogni azione correttiva, viene identificato il soggetto responsabile della relativa implementazione nonché vengono definite le tempistiche di intervento.

Per le eventuali carenze riscontrate, è prevista un'attività di monitoraggio (follow-up) finalizzata alla verifica dell'effettiva implementazione delle azioni correttive e del conseguente superamento delle carenze del Scirs identificate.

In relazione al processo di predisposizione della rendicontazione di sostenibilità, il Gruppo Hera si è dotato di una specifica procedura aziendale e regolamentazione dello stesso per disciplinare le novità introdotte dalla normativa in termini di attività, responsabilità e principi di reporting.

Le informazioni di sostenibilità da rendicontare sono tracciate all'interno di uno specifico strumento informatico e validate dai responsabili designati in funzione della propria area di competenza.

In relazione all'attestazione della rendicontazione di sostenibilità circa la conformità della stessa agli standard di rendicontazione applicati ai sensi della Direttiva 2013/34/UE del Parlamento europeo e ai requisiti previsti dal Regolamento (UE) 2020/852, è stato nominato un apposito Dirigente Preposto per la Rendicontazione di Sostenibilità (di seguito anche in breve "Dirigente Preposto sulla sostenibilità").

Nell'ambito delle verifiche del Scirs, il Dirigente Preposto sulla sostenibilità riceve dalle funzioni aziendali interessate informazioni sull'adeguatezza delle informazioni fornite corredate da un documento di assunzione di responsabilità circa la completezza e accuratezza delle informazioni di propria responsabilità e l'allineamento rispetto alle istruzioni fornite e ai principi di reporting di riferimento utilizzati.

Nello svolgimento delle sue attività, il Dirigente Preposto sulla sostenibilità è supportato dalla funzione Compliance L. 262/05 e Controllo rischi fiscali, la stessa che supporta il Dirigente Preposto dell'informativa finanziaria. Lo stesso instaura un reciproco scambio di informazioni con il Comitato controllo e rischi e con il Consiglio di Amministrazione e informa periodicamente il Collegio Sindacale circa l'attività svolta e l'adeguatezza del sistema di controllo interno e, ove ritenuto opportuno, verso il Comitato etico e sostenibilità.

Descrizione del processo e dei risultati dell'analisi di doppia rilevanza

L'analisi di doppia rilevanza è il punto di partenza per la rendicontazione delle questioni di sostenibilità secondo quanto previsto dalla CSRD e dagli standard ESRS. Una questione di sostenibilità è "rilevante" se soddisfa i criteri definiti per la rilevanza d'impatto (inside-out) o per la rilevanza finanziaria (outside-in) o entrambi.

ESRS 2 IRO-1
ESRS 2 IRO-2

L'introduzione della doppia prospettiva di rilevanza e dei nuovi standard ESRS da parte della normativa ha richiesto necessariamente un'evoluzione dell'approccio adottato fino a ora da parte del Gruppo Hera per identificare i propri temi rilevanti sui quali rendicontare.

Nel 2024 è stato quindi avviato un progetto per impostare l'analisi di doppia rilevanza che ha previsto diverse fasi tra cui la comprensione del contesto interno ed esterno, l'identificazione di una long-list di impatti, rischi e opportunità (IROs) legati alla sostenibilità, la valutazione della loro rilevanza e, attraverso l'applicazione di soglie, la selezione di una short-list di IROs rilevanti.

Durante l'intero processo sono state coinvolte diverse direzioni aziendali, (Direzione Qualità Sicurezza Ambiente, Direzione Acquisti e Appalti, Direzione Centrale Personale e Organizzazione; Analisi Controllo Rischio Energetico – responsabile dell'analisi Erm – e Direzione Strategia, Regolazione ed enti locali), al fine di identificare, valutare e, infine, validare gli IROs rilevanti ai fini della rendicontazione di sostenibilità tenendo conto dei processi già esistenti.

L'attività iniziale di analisi del contesto interno ed esterno del Gruppo ha permesso di individuare le attività e i rapporti commerciali dell'impresa, con particolare riferimento alla sua catena del valore a monte e a valle e di mappare gli stakeholder di riferimento, al fine di comprendere gli elementi chiave per identificare impatti, rischi e opportunità potenzialmente rilevanti.

Sulla base dell'output della fase precedente, è stata predisposta una long-list degli impatti, rischi e opportunità potenzialmente rilevanti connessi alle operazioni del Gruppo rispetto ai propri servizi e alla catena del valore a monte e a valle. Al fine di allineare l'attività di doppia rilevanza con i processi gestionali già in essere, per identificare i rischi e le opportunità, sono state utilizzate come fonti interne l'analisi Erm, integrata con l'analisi dei rischi climatici effettuata con riferimento alle raccomandazioni TCFD, e il piano industriale 2023-2027. Gli impatti positivi o negativi, effettivi o potenziali, sono stati identificati sulla base di molteplici fonti, tra le quali: la rassegna stampa, l'evoluzione delle principali policy in materia di sostenibilità, le richieste delle principali agenzie di rating e regolatori a livello internazionale, i risultati dell'indagine annuale di customer satisfaction, gli argomenti discussi nelle attività di dialogo con le associazioni dei consumatori, le risultanze dell'indagine di clima interno, i temi emersi dall'ultimo aggiornamento del Codice etico e l'attività del Comitato etico e sostenibilità in materia di gestione delle segnalazioni pervenute. Per ogni impatto, rischio e opportunità è stato identificato l'orizzonte temporale ragionevolmente atteso (lungo, medio e breve-termine) e, per inquinamento, biodiversità e acqua e risorse marine, è stata effettuata un'analisi site-specific, anche tenendo conto di normative europee specifiche richiamate dagli standard ESRS.

Al fine di definire gli impatti, rischi e opportunità rilevanti per il Gruppo in base al principio della doppia rilevanza, è stata effettuata la valutazione della rilevanza d'impatto e finanziaria in maniera distinta, per poi aggregare le risultanze.

Gli impatti sono stati valutati considerando la gravità (entità, portata e irrimediabilità, per gli impatti negativi) e la probabilità su una scala da 1 a 4. Nel caso di un potenziale impatto negativo sui diritti umani, la gravità dello stesso prevale sulla sua probabilità di accadimento.

La valutazione dei rischi ha previsto la completa aderenza ai risultati dell'analisi dei rischi effettuata secondo la metodologia ERM, con relative scale da 1 a 4 in relazione alla probabilità di accadimento e alla magnitudo, che valuta l'impatto finanziario sulla Posizione finanziaria netta (Pfn) e l'impatto reputazionale.

Le opportunità sono state valutate con una scala da 1 a 4 con riferimento alla probabilità e alla magnitudo, considerata quest'ultima come la media tra la variazione margine operativo lordo a valore condiviso (Mol Csv) tra primo e ultimo anno di piano (2023 vs 2027) e l'incidenza sul Mol Csv di Gruppo al 2027.

Al fine di identificare impatti, rischi e opportunità rilevanti sono state applicate soglie quantitative e qualitative appropriate definite dal Gruppo. La soglia di rilevanza utilizzata per i rischi, in particolare, corrisponde alla propensione al rischio definita dal Consiglio di Amministrazione nell'ambito del risk management framework e monitorata nel processo Erm. Inoltre, per quanto riguarda le soglie di rilevanza adottate per impatti e opportunità, sono state considerate le mediane. Per gli impatti, la mediana corrisponde a otto e sono stati considerati rilevanti tutti quelli superiori alla stessa. Per le opportunità, invece, la mediana è 12 e sono state valutate rilevanti quelle con un punteggio inferiore, pari a dieci, per valorizzare le opportunità con maggiore sviluppo nel lungo periodo.

In conclusione, tutti i temi previsti dagli ESRS sector-agnostic sono risultati rilevanti. In particolare, sono 25 i sotto-temi rilevanti per il Gruppo Hera, di cui dieci riguardano anche attività lungo la catena del valore.

Di conseguenza, tutti gli obblighi di informativa previsti da ESRS sono risultati rilevanti.

Per maggiori informazioni si veda la Tabella di raccordo in appendice.

Scendendo a un livello di dettaglio maggiore, sono risultati non rilevanti i seguenti 12 sotto-temi: inquinamento di organismi viventi e risorse alimentari; microplastiche; risorse marine; impatti sullo stato delle specie; impatti e dipendenze in termini di servizi ecosistemici; altri diritti connessi al lavoro (sia per forza lavoro propria, sia per lavoratori nella catena del valore); diritti civili e politici delle comunità; diritti dei popoli indigeni; protezione degli informatori; benessere degli animali; corruzione attiva e passiva.

Gli impatti, rischi e opportunità rilevanti per il Gruppo Hera sono rendicontati, suddivisi per sotto-tema, all'interno dei paragrafi "Impatti, rischi e opportunità" presenti in ciascun capitolo dedicato agli standard tematici. Tali paragrafi includono una descrizione dei singoli IROs, compreso il dettaglio sulla loro collocazione all'interno della catena del valore e la loro interazione con la strategia e il modello aziendale.

ESRS 2 SBM-3 All'interno dei paragrafi "Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti" sono riportati eventuali effetti finanziari attuali rilevanti relativi ai rischi e alle opportunità.

La Rendicontazione di sostenibilità è stata integrata con diversi indicatori specifici per il Gruppo Hera, alcuni già oggetto di rendicontazione negli anni precedenti. Questi indicatori sono stati principalmente collocati nella sezione relativa ad azioni e risorse.

ESRS 2 BP-1 In linea con i risultati dell'analisi di doppia rilevanza, sono inclusi in questa Rendicontazione di sostenibilità le seguenti informative richieste ad attori nella catena del valore:

- cambiamenti climatici (E1): dati sulle emissioni GHG Scopo 3;
- inquinamento (E2): informazioni sui mezzi dei fornitori (es. tipologie di alimentazione utilizzate) ed emissioni in atmosfera del termovalorizzatore di Enomondo;
- acque e risorse marine (E3): prelievi idrici in Romagna, effettuati da Romagna Acque;
- economia circolare (E5): dati sui flussi di risorse in entrata (prodotti acquistati) ottenuti tramite il coinvolgimento dei fornitori;
- lavoratori nella catena del valore (S2): informazioni sull'inserimento lavorativo attraverso le cooperative sociali e dati sugli infortuni dei fornitori ottenuti tramite il coinvolgimento dei fornitori;
- consumatori e/o utilizzatori finali (S4): informazioni sulle modalità di selezione e procedure di controllo della condotta commerciale delle agenzie di vendita (anche in relazione alla gestione dei dati sensibili dei clienti).

Rispetto all'analisi di rilevanza riportata nella Dichiarazione non finanziaria 2023, si evidenzia come nuovo tema rilevante la biodiversità. In merito a questo lo standard richiede di rendicontare le informazioni a livello specifico per ciascun sito, concentrandosi sui siti ubicati all'interno o in prossimità di aree sensibili sotto il profilo della biodiversità nelle quali le attività svolte possono generare interferenze e incidere negativamente sullo stato delle specie e habitat. A tal proposito, anche in coerenza con le analisi svolte da Hera sulle attività impiantistiche, è stato confermato che lo standard tematico ESRS E4 - Biodiversità ed Ecosistemi - è da considerarsi rilevante solo a livello site-specific. Per ulteriori dettagli e approfondimenti si veda il capitolo dedicato.

Un ulteriore aspetto site-specific emerso dall'analisi di doppia rilevanza riguarda lo standard ESRS E3 – Acqua e risorse marine: solo alcune province, infatti, sono classificate come ad elevato stress idrico (Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena, Pesaro-Urbino, Ravenna, Rimini). Maggiori dettagli, anche in relazione alla rendicontazione delle azioni e delle risorse per la mitigazione dei rischi, sono presentati e approfonditi nel capitolo dedicato.

Relativamente alla rilevanza degli impatti delle emissioni di inquinanti, come dettagliato nel relativo capitolo, l'analisi si è basata sulle prescrizioni dello standard ESRS E2 (e relativo rimando al Regolamento (CE) n. 166/2006 E-PRTR) sia per l'individuazione degli impianti che degli inquinanti su cui rendicontare, identificando complessivamente 35 impianti rientranti in perimetro, per i quali il tema è rilevante.

Infine, per i risultati dell'analisi di doppia rilevanza riguardanti gli elementi informativi presenti nell'appendice B dell'ESRS 2, si rimanda alla tabella contenuta nell'appendice della presente Rendicontazione di sostenibilità.

L'analisi di doppia rilevanza verrà aggiornata annualmente al fine di identificare eventuali cambiamenti intervenuti negli impatti, nei rischi e nelle opportunità del Gruppo Hera rispetto al periodo di riferimento precedente. I risultati dell'analisi di doppia rilevanza sono stati validati dal Vertice aziendale.

Attività di coinvolgimento degli stakeholder

Il forte impegno di Hera per coinvolgere i portatori di interesse si è consolidato nelle modalità operative delle funzioni organizzative che curano i rapporti con le diverse categorie di stakeholder ed è proseguita per tutto il 2024. Ogni categoria di stakeholder identificata presenta specifici interessi e priorità ed è destinataria di iniziative mirate di dialogo e coinvolgimento. Queste iniziative consentono di considerare eventuali richieste e sollecitazioni, attivando gli opportuni strumenti di partecipazione e informazione riguardo alle prospettive, iniziative e decisioni aziendali. Nella tabella sottostante è rappresentata una sintesi degli stakeholder individuati e delle principali attività di dialogo e coinvolgimento effettuate nell'anno.

ESRS 2 SBM-1
ESRS 2 SBM-2

STAKEHOLDER	INIZIATIVE DI DIALOGO E COINVOLGIMENTO
Lavoratori (dipendenti, non dipendenti, e rappresentanti sindacali)	- Indagine biennale di soddisfazione dei dipendenti (91% della popolazione aziendale partecipante nell'ultima indagine effettuata nel 2023) - Portale aziendale InHera, con profilazione e configurazione degli interessi - Smart working e progetto #Conciliamo - Dialogo sulla performance tra responsabile e collaboratore nell'ambito del processo di sviluppo - Coinvolgimento del personale attraverso i rappresentanti dei lavoratori sulla sicurezza per garantire un sistema di gestione della sicurezza efficace
Clienti (mass market, residenziali, business, associazioni dei consumatori)	- Indagine annuale di soddisfazione dei clienti residenziali (oltre 12 mila intervistati) e indagini a seguito dei contatti - Sei incontri con le associazioni dei consumatori locali e nazionali - Call center per i clienti residenziali e per il segmento business - Sportelli - Conciliazione Alternative dispute resolution (Adr) (oltre 1,5 mila richieste)
Azionisti e finanziatori (azionisti pubblici e privati, anche potenziali, investitori etici, banche, mercato obbligazionario)	- 397 contatti con investitori - Roadshow per il nuovo green bond allineato alla Tassonomia UE
Fornitori (fornitori di beni, servizi e lavori, fornitori locali)	- Inserimento di 999 persone svantaggiate nel mondo lavorativo grazie all'esternalizzazione alle cooperative sociali - Partecipazione alla convention "Crescere insieme" da parte di oltre 400 fornitori - Avviato programma "Hera_Pro_Empower" di supporto alla crescita e allo sviluppo delle capacità tecnico-realizzative e qualitative dei fornitori (capacity building) - 200 fornitori strategici intervistati nella prima survey di ascolto "Voice of suppliers" - Lancio della Supplier sustainability school
Comunità locale (associazioni varie, media e social, tecnici ed esperti)	- 127 incontri svolti da HeraLAB da inizio progetto (2013) e 160 partecipanti coinvolti (un incontro e 15 partecipanti coinvolti nel 2024) - Circa 102 mila studenti partecipanti alle iniziative di educazione ambientale nelle scuole del territorio - Il Rifiutologo, app per fare la raccolta differenziata (e non solo)
Pubblica amministrazione (enti locali di riferimento, enti regolatori e di controllo, Università e istituti di ricerca, Stato)	- Oltre quattro mila relazioni presidiate dagli Area Manager con gli stakeholder locali

ESRS 2 BP-1
ESRS 2 BP-2
ESRS IRO-2

La struttura del documento

Il presente documento rappresenta la prima Rendicontazione di carattere consolidato sulla sostenibilità del Gruppo Hera con riferimento all'esercizio 2024 (dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024) e redatta in conformità al D.Lgs. 125/2024 di attuazione della Direttiva 2022/2464/EU del Parlamento europeo e del Consiglio, detta anche Corporate sustainability reporting directive (CSRD) e ai principi di rendicontazione European sustainability reporting standards (ESRS). In particolare, il documento è strutturato in allineamento alle prescrizioni dell'ESRS 1 (paragrafo 115) che prevede la predisposizione di quattro parti: informazioni generali, ambientali (comprese le comunicazioni a norma dell'articolo 8 del Regolamento Ue 2020/852, detto anche Tassonomia), sociali, di governance. In appendice si trovano le tabelle richieste dalla Tassonomia. Come previsto dall'art. 3 del D.Lgs. 125/2024 la Rendicontazione di sostenibilità è parte integrante della relazione sulla gestione del Gruppo e contiene le informazioni necessarie alla comprensione dell'impatto dell'impresa sulle

STRUTTURA
E NOTA
METODOLOGICA

questioni di sostenibilità e il modo in cui esse influiscono sull'andamento dell'impresa, sui suoi risultati e sulla sua situazione.

All'interno dei paragrafi "L'impegno di Hera (obiettivi e risultati)", presenti nei capitoli successivi, sono riportati sia obiettivi quantificabili e misurabili attraverso target specifici, sia impegni qualitativi che delineano le azioni e le strategie future del Gruppo. Si precisa che, in presenza di obiettivi definiti in allineamento con target nazionali, europei, internazionali o normativa di settore, gli stessi sono opportunamente segnalati nei capitoli dedicati.

Inoltre, il presente documento è sottoposto a revisione limitata di KPMG Spa. La relazione della società di revisione è riportata in appendice al presente documento.

Il documento viene ampiamente diffuso a tutti gli stakeholder del Gruppo attraverso la pubblicazione nel sito web della società e altre iniziative.

Non ci sono omissioni in merito a informazioni classificate UE e sensibili e informazioni su proprietà intellettuale, know-how o risultati dell'innovazione.

All'interno della presente rendicontazione, i riferimenti agli orizzonti temporali (breve periodo: 2024; medio periodo: 2025-2028; lungo periodo: >2029) sono allineati a quanto previsto dagli ESRS 1.

La Rendicontazione di sostenibilità non include informazioni richieste da altre normative.

Al fine di evitare la duplicazione dei contenuti e garantire la sinteticità del documento, all'interno della Rendicontazione di sostenibilità sono presenti inclusioni mediante riferimento. In particolare, all'interno del paragrafo "Informazioni generali", alcuni contenuti riferiti all'obbligo di informativa SBM-1 sono rimandati alla relazione sulla gestione.

USO DI DISPOSIZIONI TRANSITORIE

Il Gruppo Hera, per il primo anno di rendicontazione in allineamento alla CSRD, ha deciso di omettere le seguenti informazioni, conformemente all'appendice C dell'ESRS 1:

- SBM-3, paragrafo 48, lettera e) - Effetti finanziari attesi
- E1-9 - Effetti finanziari attesi derivanti da rischi fisici e di transizione rilevanti e opportunità potenziali legate al clima;
- E2-6 - Effetti finanziari attesi di impatti, rischi e opportunità legati all'inquinamento;
- E3-5 - Effetti finanziari attesi derivanti da impatti, rischi e opportunità legati alle acque e risorse marine;
- E4-6 - Effetti finanziari attesi derivanti da rischi e opportunità connessi alla biodiversità e agli ecosistemi;
- E5-6 - Effetti finanziari attesi derivanti da impatti, rischi e opportunità legati all'uso delle risorse e all'economia circolare;
- S1-7 - Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti nella forza lavoro propria dell'impresa (solo per i lavoratori autonomi).

ESRS 2 BP-2

IL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Il perimetro di rendicontazione
Il perimetro dei dati e delle informazioni economico-finanziarie contenute nella Rendicontazione di sostenibilità è il medesimo del bilancio consolidato al 31 dicembre 2024 del Gruppo Hera. Il perimetro dei dati e delle informazioni sociali e ambientali comprende tutte le società consolidate con il metodo integrale nel bilancio consolidato del Gruppo, di seguito riportate.

ESRS 2 BP-1 ESRS SBM-1

HERA SPA

- Acantho Spa
- AcegasApsAmga Spa
- Hera Comm Spa
- Hera Trading Srl
- Herambiente Spa
- Heratech Srl
- Horowatt
- Inrete Distribuzione Energia Spa
- Marche Multiservizi Spa
- Tiepolo Srl
- Uniflotte Srl

HERA COMM SPA

- EstEnergy Spa:
- Etra Energia Srl
- Wolmann Spa
- F.lli Franchini Srl

HERAMBIENTE SPA

- Aliplast Spa:
- Aliplast France Recyclage Sas
- Aliplast Iberia Slu
- Aliplast Polska Spzoo
- ASA Scpa
- Biorg Srl
- Feronia Srl
- Frullo Energia Ambiente Srl
- Herambiente Servizi Industriali Srl:
- A.C.R. di Reggiani Albertino Spa
- Recycla Spa
- TRS Ecology Srl
- Vallortigara Servizi Ambientali Spa
- Hestambiente Srl

ACEGASAPSAMGA SPA

- Hera Servizi Energia Spa:
- Tri-Generazione Scarl
- Aresgas Ead:
- Aresenergy Eood
- Ares Trading Eood
- Primagas AD
- Black Sea Gas Company Eood
- Hera Luce Srl

MARCHE MULTISERVIZI SPA

- Marche Multiservizi Falconara Srl
- Green Factory Srl
- Macero Maceratese Srl

Seppur non sia parte del perimetro di consolidamento, vengono riportate anche informazioni relative alla società Enomondo Srl (partecipata di Herambiente Spa al 50%) che gestisce un impianto a biomasse. Tali informazioni sono relative agli aspetti collegati alle emissioni in atmosfera e allo smaltimento dei rifiuti.

Il Gruppo ha valutato che non vi siano società partecipate per le quali si possa applicare il concetto di controllo operativo indicato dagli standard di rendicontazione ESRS.

Modifiche, stime ed errori di rendicontazione

Con riferimento all'esercizio precedente, non sono stati rilevati errori. Eventuali errori rispetto a quanto riportato nel precedente esercizio sono dichiarati sotto le tabelle specifiche.

Eventuali modifiche rispetto a quanto riportato nel precedente esercizio sono dichiarate sotto le tabelle specifiche.

Eventuali stime, anche di informative relative alla catena del valore, sono dichiarate sotto le tabelle specifiche.

ESRS 2 BP-2

1.07.02 - Informazioni ambientali

Cambiamenti climatici

Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti

L'analisi di doppia rilevanza, unitamente all'analisi dei rischi climatici basata sulle raccomandazioni TCFD a integrazione dell'analisi Erm, ha identificato tra i temi maggiormente rilevanti i cambiamenti climatici, declinato nei seguenti sotto-temi: mitigazione dei cambiamenti climatici, adattamento ai cambiamenti climatici ed energia.

Il tema cambiamenti climatici è correlato alle seguenti aree d'impatto di creazione di valore condiviso presentati nel capitolo Informazioni generali: promozione dell'efficienza energetica; transizione energetica e rinnovabili; resilienza e adattamento. Per ogni ambito di creazione di valore condiviso sono rendicontate, successivamente all'interno di questo capitolo, le azioni e gli obiettivi relativi ai cambiamenti climatici.

ESRS 2 IRO-1
ESRS 2 SBM-3

Impatti, rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici

SOTTO-TEMA RILEVANTE	IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ
Mitigazione dei cambiamenti climatici	Generazione di emissioni Scopo 1 da termovalorizzatori e discariche, dai servizi energetici e altre attività Impatto negativo attuale di lungo periodo relativo alle attività proprie Emissioni Scopo 3 da vendita gas metano e da vendita e consumo di energia elettrica Impatto negativo attuale di lungo periodo relativo alle attività di fornitori e clienti
Adattamento ai cambiamenti climatici	Si veda successivamente nel capitolo il paragrafo "L'analisi dei rischi climatici basata sulle Raccomandazioni TCFD"
Energia	Acquisto di elettricità da fonte rinnovabile certificata (Scopo 2) Impatto positivo attuale di lungo periodo relativo alle attività proprie Promozione di soluzioni di efficienza energetica e vendita di energia rinnovabile ai clienti Impatto positivo attuale di breve periodo relativo alle attività proprie e dei clienti Crescita della vendita di soluzioni di efficienza energetica Opportunità di medio periodo relativa alle attività proprie e dei clienti Crescita della vendita di energia elettrica rinnovabile Opportunità di medio periodo relativa alle attività proprie e dei clienti Sviluppo di impianti fotovoltaici Opportunità di medio periodo relativa alle attività proprie e dei clienti

Gli impatti ambientali negativi rilevanti relativi alla generazione di emissioni riguardano lo Scopo 1 e lo Scopo 3 del Gruppo Hera.

Per quanto riguarda le attività proprie (Scopo 1), le emissioni prevalenti sono quelle generate dagli impianti di trattamento rifiuti (termovalorizzatori e discariche per rifiuti urbani) e dai servizi energetici (teleriscaldamento e impianti di cogenerazione/trigenerazione a servizio dei clienti industriali). Altre emissioni derivano dai consumi interni di combustibili (anche delle flotte aziendali) e dalle perdite di rete gas.

Le attività a monte e a valle del Gruppo (Scopo 3) comportano principalmente emissioni derivanti dalla vendita dei servizi offerti (vendita di energia elettrica e di gas).

Per maggiori approfondimenti sull'inventario emissivo di Gruppo si veda il paragrafo "Metriche" (Informativa ESRS E1-6).

Sono stati inoltre identificati impatti ambientali positivi legati all'impegno del Gruppo in ottica di decarbonizzazione, in particolare in riferimento all'acquisto di energia rinnovabile per le proprie attività (Scopo 2), e alla promozione dell'efficienza energetica e delle energie rinnovabili, anche verso i clienti e i fornitori del Gruppo.

Alla luce del contesto esterno e delle evoluzioni normative in ambito di decarbonizzazione e in coerenza con il piano industriale, sono state identificate tre opportunità rilevanti legate al cambiamento climatico. In particolare, tali opportunità riguardano lo sviluppo di soluzioni di efficienza energetica sia interne che esterne, la vendita di energia

rinnovabile e la realizzazione di impianti fotovoltaici su siti di proprietà o presso siti esterni e la vendita di impianti fotovoltaici ai clienti.

In relazione alle opportunità identificate, non si evidenziano effetti finanziari attuali rilevanti.

I riferimenti metodologici relativi all'individuazione e alla valutazione delle questioni di sostenibilità rilevanti sono riportate all'interno del paragrafo ESRS 2 "Informazioni Generali".

Analisi dei rischi climatici basata sulle Raccomandazioni TCFD

L'analisi Erm, che ha l'obiettivo primario di individuare i rischi rilevanti nell'orizzonte temporale del piano industriale (medio termine), viene integrata con un'analisi di lungo periodo per i rischi connessi ai cambiamenti climatici ampliando per tali rischi l'orizzonte temporale di identificazione, prioritizzazione e valutazione degli impatti e delle modalità di gestione degli scenari rilevanti. In questo ambito, il Gruppo Hera nel 2020 ha avviato un progetto per identificare e valutare i rischi connessi al cambiamento climatico che possono condizionare l'andamento del business anche nel lungo periodo. Per effettuare tale valutazione e la relativa rendicontazione sono state prese come riferimento le raccomandazioni TCFD. Sono stati analizzati nove scenari climatici fisici e di transizione che ipotizzavano diversi range di aumento della temperatura media globale a fine secolo, compreso quello a 1,5 °C, selezionando infine i due scenari più rilevanti e idonei per i business del Gruppo Hera. L'analisi è stata svolta tenendo conto di tutte le attività gestite dal Gruppo, comprendendo anche le attività della catena del valore a monte e a valle più rilevanti.

In particolare, lo scenario di transizione ETP 2DS (Energy technology perspectives 2°C scenario), elaborato dall'IEA (International Energy Agency) è stato scelto come scenario climatico ambizioso, che descrive un'evoluzione futura caratterizzata da forti processi di decarbonizzazione in tutti i settori industriali per mantenere l'incremento della temperatura media al di sotto di 2 °C. Rappresentava lo scenario di transizione più in linea con le indicazioni fornite dalla Science Based Targets initiative e più significativo per Hera in termini di ipotesi di base e di informazioni qualitative disponibili.

Lo scenario fisico RCP 8.5 (Representative concentration pathway 8.5), elaborato dall'Ipcc (Intergovernmental Panel on Climate Change) è stato invece selezionato come scenario pessimista, per comprendere i possibili impatti sulla strategia del Gruppo Hera nel caso di una traiettoria business as usual con conseguente forte incremento della temperatura media a fine secolo (tra +3,2 °C e +5,4 °C). Gli indicatori disponibili nei modelli che simulano lo scenario RCP 8.5 sono stati selezionati a partire dai risultati di un'analisi condotta in precedenza dalla funzione Analisi e controllo rischio energetico, che ha coinvolto le unità di business per individuare gli eventi climatici a cui possono risultare maggiormente esposte.

I suddetti scenari hanno consentito di individuare otto rischi fisici e otto rischi di transizione. A ogni rischio è stato associato:

- un orizzonte temporale: breve termine (un anno, periodo adottato dall'impresa come periodo di riferimento dei propri bilanci); medio termine (orizzonte di piano industriale); lungo termine (orizzonte oltre il piano industriale);
- un livello di priorità (definito come combinato disposto del livello di probabilità che il contesto in cui opera Hera si modifichi secondo quanto descritto dal rischio e dell'impatto del rischio sul business);
- una o più modalità di gestione.

L'analisi dello scenario climatico RCP 8.5 condotta dal Gruppo Hera ha individuato otto rischi fisici a cui può risultare esposto, concentrati sui due orizzonti temporali di lungo termine, in coerenza con il principio che gli impatti dei cambiamenti climatici diventeranno più evidenti nel medio e lungo termine. Per mitigare, gestire o trasferire questi rischi sono state individuate 21 modalità di gestione. Nella tabella seguente sono riportati i rischi per i quali il piano industriale 2024-2028 prevede modalità di gestione.

L'ANALISI DEGLI SCENARI

ESRS 2 IRO-1
ESRS 2 SBM-3

RISCHI FISICI

ESRS 2 IRO-1

Rischi fisici e modalità di gestione

RISCHIO FISICO	ORIZZONTE TEMPORALE	PRIORITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE
Allagamenti e alluvioni con conseguenti frane e smottamenti	Breve-medio termine	Medio-alta	- Interventi di potenziamento infrastrutturale delle reti di drenaggio, degli accumuli e degli impianti di depurazione - Interventi di potenziamento infrastrutturale tramite creazione di barriere a protezione degli asset - Incremento della capacità di alert per eventi estremi in aree sensibili
Aumento delle temperature	Lungo termine	Medio-alta	- Strategie di mercato orientate allo sviluppo di Vas dedicati alla clientela ad integrazione e arricchimento del portafoglio di offerta
Fenomeni meteorologici estremi per effetto di accumulo di calore nell'atmosfera o per particolari condizioni di freddo e umidità	Lungo termine	Medio-bassa	- Piano di resilienza delle reti e potenziamento della rete di distribuzione elettrica a fronte di eventi invernali estremi con interventi su linee aeree e cabine
Cambiamenti nella distribuzione temporale delle precipitazioni annuali e dei quantitativi pluviometrici medi con eventuali periodi di prolungata siccità	Lungo termine	Medio-bassa	- Potenziamento e ampliamento delle fonti di approvvigionamento per incrementare la resilienza degli acquedotti - Realizzazione di interconnessioni tra reti idriche - Potenziamento dell'applicazione di tecniche avanzate di ricerca perdite per accrescimento livello di efficienza della rete

ESRS 2 SBM-3

I rischi climatici di transizione sono stati individuati prevalentemente attraverso l'analisi dello scenario ETP 2DS dell'Iea. L'analisi ha portato a tracciare otto rischi di transizione, concentrati prevalentemente nell'orizzonte temporale di lungo termine. Per mitigare, gestire o trasferire questi rischi sono state individuate 13 modalità di gestione. Nella tabella seguente sono riportati i rischi per i quali il piano industriale 2024-2028 prevede modalità di gestione.

RISCHI DI
TRANSIZIONE

ESRS 2 IRO-1

Rischi di transizione e modalità di gestione

RISCHIO DI TRANSIZIONE	ORIZZONTE TEMPORALE	PRIORITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE
Elettrificazione dei consumi energetici e introduzione di misure orientate allo sviluppo delle fonti di energia rinnovabile.	Lungo termine	Medio-alta	- Proposizione commerciale volta allo sviluppo e alla vendita di impianti fotovoltaici, consumer e utility scale, e allo sviluppo della mobilità sostenibile - Acquisizione quote crescenti di clienti in ambito energia elettrica per effetto dello switch di vettore energetico - Sviluppo delle reti gas per esigenze di flessibilità nell'utilizzo di gas rinnovabili - Maggiore presenza in ambito distribuzione di energia elettrica.
Introduzione di misure che richiedono interventi strutturali e non strutturali di efficientamento.	Lungo termine	Medio-alta	- Progetti specifici attivati in ambito efficienza energetica - Potenziamento di tecniche avanzate volte a limitare l'utilizzo delle risorse primarie, in ambito: - idrico (riduzione perdite idriche, riutilizzo della risorsa idrica) - rifiuti (iniziative di potenziamento del recupero e riciclo).
Limiti sulla generazione di emissioni di gas serra.	Lungo termine	Medio-alta	- Riduzione dell'impronta carbonica del Gruppo con progetti di efficienza energetica, accrescendo la gestione ottimizzata dei consumi e il ricorso a fonti energetiche a zero emissioni - Potenziamento fonti geotermiche.

ESRS 2
SBM-3

In relazione ai rischi climatici identificati attraverso l'analisi di lungo periodo basata sulle raccomandazioni TCFD, si segnala lo stanziamento nella voce "Altri fondi" relativo a oneri per futuri interventi sugli impianti coinvolti nell'evento alluvionale 2023 (si rimanda alla "Nota 31 Fondi" del Bilancio consolidato).

Politiche e obiettivi

Al fine di gestire impatti, rischi e opportunità rilevanti connessi al cambiamento climatico, il Gruppo Hera ha definito come riferimenti il proprio purpose (art. 3 dello statuto sociale), il Codice etico, il modello di creazione di valore condiviso, la Politica per la qualità e la sostenibilità.

POLITICA

Nel Codice etico, in coerenza con la missione dell'azienda, sono declinati gli impegni di Hera verso l'ambiente inteso come patrimonio da conservare e da proteggere dalla distruzione, dalla degradazione e dall'inquinamento. Hera riconosce l'ambiente come bene primario e impiega le tecnologie, gli strumenti e i processi più adatti per contribuire, in coerenza con il purpose, alla transizione ecologica e per prevenire i rischi, ridurre gli impatti ambientali diretti e

E1-2

indiretti e preservare le risorse naturali a beneficio delle generazioni future. Hera promuove l'impegno per l'ambiente verso tutti i suoi interlocutori. Hera intende contribuire concretamente ad una transizione ecologica giusta capace di saldare l'azione per il clima e l'ambiente con l'inclusione sociale.

Tali impegni sono esplicitati anche nella Politica per la qualità e la sostenibilità del Gruppo adottata dal Consiglio di Amministrazione nel marzo 2022 e della cui attuazione è responsabile il vertice aziendale. Hera si impegna ad attuare, nella consapevolezza della centralità del proprio ruolo, azioni concrete orientate alla mitigazione del cambiamento climatico.

A livello operativo questi impegni si declinano in procedure e istruzioni definite e attuate nell'ambito dei sistemi di gestione adottati dalle diverse società del Gruppo Hera secondo le norme ISO 9001:2015, 14001:2015 e 50001:2018, estendendosi anche alla catena del valore. Infatti, all'interno dei capitolati speciali di appalto con cui il Gruppo seleziona i propri fornitori per le attività affidate in outsourcing, nella documentazione integrante i contratti stessi (Regolamento generale Qualità e sostenibilità per i fornitori), oltre che nei documenti operativi aziendali, sono previsti specifici requisiti correlati alla protezione ambientale; tra questi, riduzione delle emissioni climalteranti e di sostanze che riducono lo strato di ozono, e il perseguimento dell'efficienza e del risparmio energetico.

La Politica per la qualità e la sostenibilità viene comunicata ai lavoratori attraverso apposite comunicazioni aziendali e affissa nelle bacheche interne, e risulta disponibile ai diversi stakeholder attraverso la pubblicazione nel sito web del Gruppo Hera; la documentazione aziendale definita e implementata all'interno dei sistemi di gestione è invece disponibile nei canali interni all'azienda e ne viene periodicamente verificata l'attuazione nell'ambito di appositi audit.

Anche il Piano di transizione climatica del Gruppo Hera funge da politica interna per guidare le azioni e gli obiettivi con lo scopo di raggiungere lo stato di emissioni nette zero.

Tutto ciò si traduce in numerose azioni, sia interne che esterne, che il Gruppo Hera svolge in coerenza con il proprio modello di creazione di valore condiviso tra azienda e stakeholder per proseguire il percorso verso la neutralità carbonica riducendo le emissioni di gas serra dirette e indirette e incrementando la resilienza delle proprie attività di business, asset e infrastrutture. Ciò è fondamentale per favorire il raggiungimento dell'Accordo di Parigi volto a limitare l'aumento del riscaldamento globale entro 1,5 °C rispetto ai livelli pre-industriali e raggiungere lo stato di emissioni nette zero lungo la catena del valore entro il 2050.

Tali azioni vengono indirizzate nel piano industriale del Gruppo attraverso: la promozione dell'efficienza energetica dei propri asset e nell'erogazione dei servizi verso terzi; lo sviluppo delle fonti rinnovabili elettriche e gassose sia all'interno del Gruppo che a favore di clienti e cittadini; la generazione di bioenergie; il recupero di calore ed energia dai processi; l'adeguamento delle proprie infrastrutture e lo sviluppo di soluzioni tecnologiche. Alla mitigazione si affianca poi l'adattamento ai cambiamenti climatici per rendere resilienti le infrastrutture al mutare del contesto esterno, minimizzando interruzioni e disservizi e garantendo la qualità e continuità dei servizi anche nelle situazioni di emergenza.

L'introduzione della Tassonomia europea sugli investimenti ecosostenibili è stata accolta con favore dal Gruppo Hera, vista la rilevanza dell'ambizioso obiettivo di fornire una definizione comune a tutti gli stakeholder di ciò che può essere considerato sostenibile da un punto di vista scientifico; infatti, Hera ha deciso volontariamente di anticipare l'allineamento ai sei obiettivi della Tassonomia così da valorizzare fin da subito il proprio contributo alla transizione sostenibile secondo il quadro previsto dal Regolamento. In continuità con quanto svolto nel 2021, nel 2022 e nel 2023, si è deciso su base volontaria di integrare la rendicontazione del bilancio anche con la valorizzazione della quota di investimenti in attività ammissibili e allineate ai sei obiettivi ambientali all'interno del piano industriale 2024-2028.

Con lo scopo di rafforzare la governance degli aspetti relativi al cambiamento climatico, nel corso degli ultimi anni sono stati aggiornati i seguenti documenti interni: Manuale del sistema di gestione, Group risk management policy (linea guida), Pianificazione controllo di gestione (linea guida), Riesame della Direzione del sistema di gestione (procedura), Processo di autorizzazione agli investimenti (procedura) e Metodologia di business impact analysis e risk assessment (procedura). In particolare, nella linea guida Group risk management policy è stato introdotto il riferimento all'analisi degli scenari climatici di medio-lungo termine, mentre nella linea guida Pianificazione controllo di gestione si precisa che il processo di pianificazione strategica deve prevedere lo sviluppo industriale di medio-lungo termine in linea con lo Scopo aziendale, quindi con il perseguimento della neutralità di carbonio, uno dei tre ambiti di creazione di valore condiviso.

Il Consiglio di Amministrazione è responsabile dell'attuazione della presente politica, assicurando che le pratiche aziendali siano in linea con le normative e le iniziative di terzi.

IL PIANO DI TRANSIZIONE CLIMATICA

E1-1

Per rispondere alla sfida e all'urgenza rappresentata dal cambiamento climatico, nel corso degli ultimi anni Hera ha ampliato la propria rendicontazione in questo ambito, prendendo come riferimento le raccomandazioni della TCFD (Task force on climate-related financial disclosure) per descrivere la propria governance, strategia, obiettivi e risultati. Tale attività ha permesso al Gruppo di analizzare diversi scenari climatici con i relativi rischi e opportunità e valutare la resilienza del proprio business sotto diverse assunzioni di sviluppi futuri.

La definizione delle modalità di gestione dei rischi e l'individuazione di iniziative per cogliere le opportunità derivanti dal cambiamento climatico sono stati i passi propedeutici per definire obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra, dapprima con orizzonte di medio termine (coerenti con i criteri della Science Based Targets initiative e riguardando il 2030), poi con orizzonte di lungo termine (2050, ambizione Net Zero).

In quest'ottica, il Gruppo ha definito il suo primo piano di transizione climatica, che descrive la strategia e l'impegno per raggiungere emissioni nette zero (Net Zero) al 2050, delineando gli aspetti chiave e gli obiettivi futuri nel breve,

medio e lungo termine e le azioni e le leve previste per promuovere la transizione verso un'economia a basse emissioni di gas serra.

L'obiettivo a medio termine del Gruppo Hera, validato nel 2021 dalla Science Based Targets initiative e in linea con il livello di ambizione "well-below 2 °C", prevede una riduzione del 37% delle emissioni Scopo 1 + Scopo 2 + Scopo 3 da vendita di gas e di energia elettrica al 2030, rispetto al 2019. Nel dettaglio:

- riduzione assoluta del 28% delle emissioni Scopo 1+2 al 2030 rispetto al 2019;
- incremento dall'83% del 2019 al 100% entro il 2023 della quota di energia elettrica rinnovabile certificata acquistata a copertura dei consumi interni;
- riduzione assoluta del 30% delle emissioni Scopo 3 da vendita di gas al 2030 rispetto al 2019;
- riduzione del 50% dell'indice di intensità di carbonio Scopo 3 da vendita di energia elettrica al 2030 rispetto al 2019.

L'obiettivo Net Zero a lungo termine prevede invece una riduzione intorno al 90% delle emissioni di gas serra entro il 2050 (Scopo 1 + Scopo 2 + Scopo 3 da vendita di gas e di energia elettrica, sempre rispetto al 2019), in linea con le indicazioni e traiettorie della scienza per limitare il riscaldamento globale entro 1,5 °C a fine secolo, e la rimozione di tutte le emissioni residue che non è possibile ridurre al termine del percorso di decarbonizzazione. In particolare, gli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra allineati agli scenari 1pcc per il raggiungimento del Net Zero sono:

- Scopo 1+2 + Scopo 3 da vendita di gas e di energia elettrica: riduzione intorno al 90% al 2050 rispetto al 2019;
- Scopo 2: impegno nel mantenere il 100% di energia elettrica rinnovabile certificata acquistata a copertura dei consumi interni;
- rimozione del carbonio: impegno a neutralizzare le emissioni residue al 2050 attraverso strumenti e tecnologie di rimozione dell'anidride carbonica.

Tra le leve interne di decarbonizzazione, il Gruppo ha previsto: l'installazione di tecnologie di cattura e stoccaggio del carbonio (CCS) su diversi impianti di termovalorizzazione dei rifiuti, partendo dall'impianto di Ferrara che rappresenterà il primo esempio su scala industriale di carbon capture and storage applicato a un impianto di questo tipo in Italia (Scopo 1); il mantenimento della totale copertura dei consumi interni di energia elettrica con energia rinnovabile certificata (azzerando le emissioni Scopo 2); la progressiva elettrificazione della base clienti, con la conseguente fornitura di energia da fonti rinnovabili (>75% al 2050) e proposizione di soluzioni per il risparmio energetico e per la produzione di energia fotovoltaica (Scopo 3).

Sul versante esterno, i trend di elettrificazione ed efficientamento dei consumi, la penetrazione delle fonti rinnovabili e l'introduzione dei gas rinnovabili nel mix energetico nazionale favoriranno la decarbonizzazione del sistema nel suo complesso, supportando così un'ulteriore riduzione delle emissioni incluse nell'inventario di Hera.

Infine, completa la strategia Net Zero del Gruppo l'utilizzo di strumenti di rimozione dell'anidride carbonica dall'atmosfera per neutralizzare tutte le emissioni residue non ulteriormente eliminabili.

Grazie a queste leve e azioni, il Gruppo Hera prevede di non avere emissioni che possano compromettere gli obiettivi di riduzione a medio e a lungo termine, bensì emissioni residue non eliminabili al 2050 che verranno gestite con tali strumenti (termovalorizzatori su cui ad oggi si prevede non potranno essere installati sistemi di cattura del carbonio, cogeneratori e centrali termiche a servizio del teleriscaldamento, perdite di gas metano dalla rete di distribuzione).

Sulla base della rendicontazione richiesta dalla Tassonomia europea degli investimenti sostenibili (Regolamento 852/2020), gli investimenti ammissibili allineati relativi allo sviluppo delle leve e azioni descritte all'interno del Piano di transizione climatica e previsti nel piano industriale 2024-2028 sono pari a circa 1.117,0 milioni di euro.

Il piano di transizione climatica è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Hera Spa, responsabile delle politiche di Gruppo, come parte integrante della strategia aziendale, a conferma dell'impegno a voler tracciare un percorso di sviluppo per il Gruppo coerente con lo scopo aziendale (quindi anche con l'esplicito obiettivo di contribuire alla neutralità climatica) e verso una sempre maggiore sostenibilità e resilienza del proprio business, integrando pienamente le questioni climatiche nella strategia e nelle operazioni quotidiane. Il piano prevede un meccanismo di feedback da parte degli organismi di supervisione, tramite l'approvazione anche da parte dell'Assemblea dei Soci annuale.

Nel loro complesso, tutti gli impegni presi certificano le intenzioni da parte del Cda di perseguire le strade tracciate per la neutralità climatica dell'Unione europea al 2050, permettendo al Gruppo di iscriversi senza riserve il suo operato nella transizione disegnata dagli obiettivi di sviluppo sostenibile che l'Agenda delle Nazioni Unite si prefigge per il 2030.

Nel 2024 il Gruppo Hera ha investito 9,9 milioni di euro in attività economiche legate al gas, e non ha effettuato alcun investimento (0,0 milioni di euro) legato a carbone e petrolio. Gli investimenti legati al gas si riferiscono all'attività 4.30 Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili, prevista dalla Tassonomia europea degli investimenti sostenibili.

Si segnala infine che il Gruppo Hera non rientra all'interno dei criteri di esclusione dagli indici di riferimento dell'UE allineati con l'accordo di Parigi, definiti dall'articolo 12 del Regolamento Delegato 2020/1818.

Gli obiettivi di sostenibilità relativi al cambiamento climatico vengono definiti annualmente sulla base di processi di pianificazione e controllo consolidati a livello di Gruppo finalizzati a definire il piano industriale quinquennale, il

E1-4

budget e le balanced scorecard annuali. Questi strumenti tra loro integrati includono gli obiettivi di sostenibilità corredati quando possibile anche da target quantitativi.

Di seguito si riportano i principali obiettivi e impegni relativi al cambiamento climatico (Faremo) accompagnati da una descrizione sui progressi raggiunti in relazione agli obiettivi pubblicati nella Dichiarazione non finanziaria 2023 (Avevamo detto di fare, Abbiamo fatto).

Tali obiettivi sono finalizzati alla gestione del cambiamento climatico e ad affrontare i relativi impatti, rischi e opportunità rilevanti. Sono di seguito presentati declinati nell'ambito di creazione di valore condiviso esplicitato nella politica relativa ai cambiamenti climatici: promozione dell'efficienza energetica, transizione energetica e rinnovabili, mitigazione dei cambiamenti climatici, e resilienza e adattamento.

AVEVAMO DETTO DI FARE**ABBIAMO FATTO****FAREMO****PROMOZIONE DELL'EFFICIENZA ENERGETICA**

9% riduzione al 2027 e 10% al 2030 dei consumi energetici di Gruppo rispetto al 2013.

8,0% riduzione dei consumi energetici a fine 2024 (7,6% al 2023), rispetto al 2013, grazie agli interventi effettuati dal Gruppo.

10% riduzione al 2028 dei consumi energetici rispetto al 2013 (297.957 tep), attraverso il piano di miglioramento energetico che coinvolge dieci società del Gruppo.

42% clienti al 2027 e 43% al 2030 con almeno una offerta per il risparmio energetico di gas e di energia elettrica, come il Diario dei consumi.

39,9% i clienti famiglie a mercato libero al 2024 con almeno una offerta per il risparmio energetico di gas e di energia elettrica, come il Diario dei consumi (erano il 35,7% nel 2023).

Incrementare ulteriormente i clienti con almeno una offerta per il risparmio energetico di gas e di energia elettrica, come il Diario dei consumi.

Proseguire con gli interventi di efficienza energetica nell'illuminazione pubblica: lampade a led 61% al 2027.

Proseguiti anche nel 2024 gli interventi di efficienza energetica nell'illuminazione pubblica: il 52,9% dei corpi illuminanti è a led (erano il 45,3% nel 2023).

62% punti luce a led dei 658 mila gestiti al 2028, attraverso gli interventi di efficienza energetica nell'illuminazione pubblica.

TRANSIZIONE ENERGETICA E RINNOVABILI

56% energia elettrica rinnovabile venduta a mercato libero al 2027.

49,1% l'energia elettrica rinnovabile venduta a mercato libero nel 2024 (era il 42,6% nel 2023).

58% energia elettrica rinnovabile venduta da Hera Comm e controllate ai clienti a mercato libero su 12,7 mila MWh al 2028.

184 GWh di gas rinnovabili prodotti al 2027 (200 GWh al 2030), attraverso:
- 17 milioni di metri cubi/anno la produzione di biometano al 2027 attraverso impianti di digestione anaerobica della frazione organica della raccolta differenziata e l'impianto power-to-gas presso il depuratore di Bologna Corticella;

95,4 GWh di gas rinnovabili prodotti nel 2024 grazie ai 10,1 milioni di metri cubi di biometano prodotti da rifiuti organici (8,5 milioni nel 2023).

Presso il depuratore di Bologna Corticella sono state completate tutte le fasi di progettazione delle opere relative all'impianto power-to-gas e avviati i lavori.

147 GWh di gas rinnovabili prodotti al 2028, attraverso:
- sviluppo del biometano: 111 GWh di produzione (11,7 mln mc) al 2028 attraverso impianti di digestione anaerobica della frazione organica della raccolta differenziata e l'impianto power-to-gas presso il depuratore di Bologna Corticella;

- 770 ton/anno la produzione di idrogeno al 2027 grazie alla realizzazione entro il 2026 degli impianti presso la discarica dismessa di Modena e il termovalorizzatore di Trieste.

Avviata la progettazione degli impianti di produzione di idrogeno verde, ora in fase di completamento degli iter autorizzativi e avvio delle gare per la realizzazione degli stessi.

- 770 ton/anno la produzione di idrogeno al 2028 grazie alla realizzazione entro il 2026 degli impianti presso la discarica dismessa di Modena e il termovalorizzatore di Trieste.

Sviluppo interno ed esterno del fotovoltaico al 2027:

Sviluppo interno ed esterno del fotovoltaico:

Oltre 300 MW di potenza fotovoltaica installata al 2028 (di proprietà, venduta e presso terzi, come energy park e impianti agrivoltaici), di cui 177 MW presso siti Hera.

- 152 MW la capacità fotovoltaica installata in siti Hera e in altre aree (discariche esaurite, impianti ciclo idrico, parchi agrivoltaici, energy park, ecc.);

- 5,3 MW la capacità installata al 2024 e proseguiti i lavori per l'installazione di 79 MW in siti Hera e in altre aree (impianti ciclo idrico, parchi agrivoltaici, hydrogen valley, discariche esaurite ed energy park);

- 150 MW la potenza fotovoltaica degli impianti venduti e con lo sviluppo delle comunità energetiche.

- oltre 2.500 impianti fotovoltaici venduti ai clienti del Gruppo al 2024 dall'avvio dell'offerta per 13,8 MW complessivi (erano circa 2.400 al 2023, per 13,3 MW).
Proseguita la collaborazione tra Hera Comm e amministrazioni comunali e condomini, fornendo supporto per lo sviluppo di comunità energetiche rinnovabili.

Sviluppare smart grid per favorire l'elettrificazione dei consumi e aumentare la capacità della rete elettrica di accogliere e gestire energia da fonti rinnovabili (hosting capacity): - realizzare cinque cabine primarie e 20 cabine secondarie; - potenziare una cabina primaria e robotizzare o potenziare 1.280 cabine secondarie; - realizzare due nuove linee in media tensione presso due cabine primarie.	Nel 2024: - proseguiti i lavori per la realizzazione delle prime tre cabine primarie e ultimata la progettazione di ulteriori due cabine primarie e di sei cabine secondarie; - potenziata una cabina primaria con incremento di hosting capacity pari a 6 MW, robotizzate 72 cabine secondarie e potenziate altre sei cabine secondarie con incremento di hosting capacity pari a 1,3 MW; - iniziati i lavori di costruzione delle due nuove linee in media tensione presso due cabine primarie.	Sviluppare smart grid per favorire l'elettrificazione dei consumi e aumentare la capacità della rete elettrica di accogliere e gestire energia da fonti rinnovabili (hosting capacity): - 34 cabine primarie gestite al 2028 (rispetto alle 26 del 2023); - revamping di 20 cabine secondarie al 2028; - 1.300 cabine secondarie robotizzate al 2028 (rispetto alle 1.038 del 2023).
--	--	---

MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI

Riduzione delle emissioni di gas serra del Gruppo al 2030 con metodo SBTi (Science Based Targets initiative) rispetto alle emissioni 2019: -28% Scopo 1 e Scopo 2; 100% energia elettrica da fonti rinnovabili per i consumi interni; -30% Scopo 3 da vendita di gas downstream; -50% indice di intensità di carbonio della vendita di energia elettrica. In sintesi: -37% la riduzione delle emissioni di gas serra al 2030 rispetto al 2019.	Riduzione delle emissioni di gas serra del Gruppo al 2024 rispetto alle emissioni 2019: -20% Scopo 1 e Scopo 2; 100% energia elettrica da fonti rinnovabili per i consumi interni; -15% Scopo 3 da vendita di gas downstream (esclusi servizi di ultima istanza gas); -31% indice di intensità di carbonio della vendita di energia elettrica. In sintesi: -14% la riduzione delle emissioni di gas serra al 2030 rispetto al 2019 (esclusi mercati di ultima istanza gas).	32% riduzione al 2028 delle emissioni di gas serra del Gruppo con metodo SBTi rispetto alle emissioni 2019 (11,8 mln t CO ₂ e), grazie alle iniziative di decarbonizzazione interne e dei clienti.
Definire l'impegno Net Zero per il Gruppo Hera e il Piano di transizione climatica 1,5 °C	Pubblicato il Piano di transizione climatica a 1,5 °C con l'impegno Net Zero del Gruppo Hera.	~90% riduzione al 2050 delle emissioni di gas serra del Gruppo rispetto al 2019 (11,8 mln t CO ₂ e), anche con la rimozione di tutte le emissioni residue, per raggiungere il Net Zero.

RESILIENZA E ADATTAMENTO

Resilienza e adattamento del servizio energia elettrica al cambiamento climatico: 67,5 km di rete adeguati al 2024, pari al 100% del Piano complessivo di resilienza energia elettrica in provincia di Modena.	Resilienza e adattamento del servizio energia elettrica al cambiamento climatico: 61,5 km di rete adeguati, pari al 91,2% del Piano complessivo di resilienza elettrica.	Resilienza del servizio energia elettrica: - 67,5 km di rete adeguati 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 gas: 2.055 sensori gas per il monitoraggio di eventi franosi installati al 2028 (erano 120 al 2024).
		Resilienza del servizio fognatura e depurazione: - 28 interventi di potenziamento delle reti fognarie e degli impianti di sollevamento entro il 2026. - Avvio della realizzazione del masterplan sul drenaggio urbano a Ravenna. - Numerosi interventi di spostamento delle reti fognarie a rischio esondazione, e di realizzazione nuove condotte e impianti di sollevamento nelle Marche.

E1-3

Azioni e risorse

Si riportano di seguito le principali azioni realizzate, in corso di realizzazione o pianificate da Hera per il conseguimento degli obiettivi del Gruppo e la gestione degli IROs nei seguenti ambiti: promozione dell'efficienza energetica, transizione energetica e rinnovabili, mitigazione dei cambiamenti climatici e resilienza e adattamento

PRINCIPALI AZIONI**BREVE DESCRIZIONE****PROMOZIONE DELL'EFFICIENZA ENERGETICA**

I piani di miglioramento energetico	Pianificazione e realizzazione di interventi nei diversi ambiti di business in cui opera Hera, volti a conseguire risparmi energetici all'interno del Gruppo
Efficienza energetica per le famiglie	Offerta di servizi che consentono alle famiglie di monitorare e ridurre i propri consumi
Efficienza energetica per i condomini, le imprese, e la Pubblica amministrazione	Offerta di servizi per l'efficienza energetica presso condomini, imprese clienti e pubblica amministrazione

**I PIANI DI
MIGLIORAMENTO
ENERGETICO**

Il Gruppo si è posto lo sfidante obiettivo di ridurre del 10% entro il 2030 i consumi energetici rispetto al 2013 (da raggiungere già al 2028), prevedendo un piano di miglioramento energetico nell'ambito dei sistemi di gestione dell'energia ISO 50001 con specifici interventi da realizzare. Tale obiettivo è calcolato come media degli obiettivi che le seguenti società certificate ISO 50001 hanno definito per i propri ambiti: Hera Spa, Inrete Distribuzione Energia, AcegasApsAmga, Marche Multiservizi, Herambiente, Herambiente Servizi Industriali, HestAmbiente, Frullo Energia Ambiente. A queste società si aggiungono Aliplast e Biorg.

A oggi sono stati ottenuti importanti risparmi energetici nel ciclo idrico, grazie all'ottimizzazione degli impianti di depurazione e dei sistemi acquedottistici, nel teleriscaldamento, tramite la massimizzazione dei recuperi termici sui cogeneratori esistenti anche con soluzioni innovative come l'installazione di pompe di calore, e nelle reti di distribuzione del gas, tramite il revamping delle centrali termiche per il preriscaldamento. Altri interventi vengono effettuati in impianti di trattamento e riciclo, sedi, e automezzi e servizi ambientali.

I 767 interventi realizzati a fine 2024 e inclusi nel piano di miglioramento energetico dall'anno base hanno permesso un risparmio di circa 24 mila tep, pari all'8,0% dei consumi dell'anno base, superando l'obiettivo fissato per il 2024 (7,4%).

Tali risparmi si possono equiparare ai consumi energetici annuali di circa 20 mila famiglie tipo (quattro persone che consumano 2.700 kWh e 1.200 metri cubi di gas) e a minori emissioni di gas serra per 45,5 mila tonnellate (che salgono a 48 mila tonnellate considerando gli interventi individuati per essere realizzati nei prossimi anni).

**EFFICIENZA
ENERGETICA
PER LE FAMIGLIE**

Anche nel 2024 si conferma l'impegno di Hera Comm e delle sue società controllate verso l'efficienza energetica dei propri clienti famiglie con l'offerta di diversi servizi e prodotti a valore aggiunto per il monitoraggio e la riduzione dei consumi.

Tutti i clienti a mercato libero possono richiedere gratuitamente l'attivazione del Diario dei consumi (direttamente in fase di attivazione del contratto o successivamente in autonomia sui servizi online o via app MyHera), un servizio digitale che permette di consultare panoramiche dettagliate e personalizzate dei propri consumi utili per monitorarli, comprendere le proprie abitudini di consumo e identificare opportunità di risparmio energetico.

L'opzione Hera Led consente di acquistare fino a due kit da dieci lampadine led ad alta efficienza per ogni contratto, con risparmi energetici fino all'80%. L'offerta Hera Led Smart prevede la vendita di kit di lampadine led con funzionalità ed esperienza di utilizzo avanzate, come l'accensione e spegnimento da remoto e la modifica di colore e intensità.

Hera Thermo è il prodotto che permette di efficientare i consumi di gas legati al riscaldamento domestico grazie all'installazione di un termostato intelligente che permette di controllare a distanza l'impianto.

Sono proseguite anche le opzioni Hera Clima ed Hera Caldaia, che offrono la vendita e l'installazione chiavi in mano rispettivamente di climatizzatori ad alta efficienza in pompa di calore e caldaie a condensazione di ultima generazione o caldaie ibride con pompa di calore (per le quali è possibile beneficiare delle detrazioni fiscali previste).

Contratti famiglie a mercato libero a fine anno con soluzioni di efficienza energetica

%	2024	2023
Contratti energia elettrica a fine anno con almeno una soluzione per il risparmio di energia elettrica (% sul totale dei contratti famiglie a mercato libero)	46,6%	40,0%
Contratti gas a fine anno con almeno una soluzione per il risparmio di gas (% sul totale dei contratti famiglie a mercato libero)	34,3%	31,9%
Contratti energia elettrica e gas a fine anno con almeno una soluzione per il risparmio energetico (% sul totale dei contratti famiglie a mercato libero)	39,9%	35,7%

I dati non comprendono la società AresGas.

Al 2024 i contratti a mercato libero con almeno un servizio di efficienza energetica sono oltre 1,1 milioni e rappresentano il 39,9% del totale (circa 2,8 milioni), in aumento del 24% rispetto al 2023 (erano circa 910 mila). Il presente indicatore è calcolato escludendo i contratti relativi ai servizi di tutele graduali, tutela della vulnerabilità,

salvaguardia, default e fornitura di ultima istanza in quanto, per loro natura, in questi mercati non è possibile proporre offerte allineate alla strategia commerciale del Gruppo.

Grazie alla vendita di servizi e prodotti per l'efficienza energetica, nel 2024 è possibile stimare un beneficio in termini di gas serra evitati pari a circa 16,6 mila tonnellate (che salgono a 19,9 mila tonnellate considerando le vendite previste al 2028).

Il Gruppo Hera, tramite la società controllata Hera Servizi Energia (Hse), opera attivamente nel settore dell'efficienza energetica con ampio raggio di azione, rivolgendosi prevalentemente a condomini, grandi clienti industriali e Pubblica amministrazione.

Relativamente alla riqualificazione energetica dei condomini, Hse effettua interventi sulle superfici opache e trasparenti oltre che di sviluppo di sistemi di termoregolazione e di ammodernamento delle unità di produzione di energia termica o elettrica mediante l'installazione di impianti rinnovabili (solare termico e fotovoltaico) e centrali termiche ad alta efficienza. I condomini che hanno effettuato contemporaneamente interventi di riqualificazione energetica sulle superfici abbinati alla riqualificazione delle unità di produzione dell'energia termica hanno conseguito risparmi dal 30% a oltre il 50% dei consumi. Nel corso del 2024 Hse ha gestito un portafoglio complessivo di circa 900 condomini energeticamente riqualificati, con un miglioramento di almeno due classi energetiche, suddivisi tra servizio energia e lavori di riqualificazione, in leggera flessione rispetto agli anni precedenti (1.600 nel 2023) a causa della fine delle agevolazioni fiscali previste per il settore.

Per quanto riguarda i servizi alle imprese, Hse offre contratti pluriennali di servizi di decarbonizzazione dei consumi mediante la realizzazione e la conduzione di unità di produzione di energia rinnovabile fotovoltaica, impianti co/trigenerativi e centrali termiche ad alta efficienza dedicati a garantire i fabbisogni energetici primari dei clienti. Al 2024 sono attivi contratti di decarbonizzazione con 27 clienti e un portafoglio impianti gestito da Hse costituito da quattro unità di produzione fotovoltaica, 22 impianti co/trigenerativi e 12 centrali termiche. Per alcuni dei clienti a portafoglio, Hse svolge contemporaneamente più servizi attraverso la combinazione di più tecnologie di efficientamento energetico presso lo stesso stabilimento industriale.

Sul mercato della pubblica amministrazione, Hse opera mediante gare di lavori e servizi integrati anche relative a proposte di partenariato pubblico privato, formula contrattuale che consente importanti investimenti volti alla riduzione delle emissioni di gas serra mediante la produzione di energia elettrica rinnovabile tramite fotovoltaico, la produzione di energia termica efficiente tramite impianti solari, nuove caldaie a condensazione e pompe di calore, nonché la riduzione dell'energia necessaria a mantenere il comfort degli edifici mediante isolamento degli involucri edilizi con l'installazione di coibentazioni termiche e la sostituzione di serramenti più performanti. I risparmi conseguibili con più interventi consentono risparmi dal 6% al 74% in ragione dei consumi e degli interventi già effettuati sugli involucri, e possono essere abbinati all'adeguamento sismico degli edifici.

Inoltre, Hera Luce e Marche Multiservizi gestiscono 645 mila punti luce garantendo l'efficienza del servizio di illuminazione pubblica in 226 comuni in 12 regioni: Emilia-Romagna, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Marche, Umbria, Lombardia, Lazio, Toscana, Piemonte, Abruzzo, Sardegna e Valle d'Aosta. In alcuni territori si gestiscono anche impianti semaforici, per un totale di circa 8.500 lanterne semaforiche, in diminuzione rispetto agli anni precedenti a fronte di numerose realizzazioni di rotatorie stradali.

Punti luce e lanterne semaforiche gestite

NUMERO	2024	2023
Comuni serviti (n.)	226	208
Punti luce al 31/12 (n.)	645.115	642.830
di cui a led (%)	52,9%	45,2%
di cui con sistemi di gestione per l'ottimizzazione dei consumi (%)	82,9%	80,3%
Lanterne semaforiche (n.)	8.563	10.342
di cui a led (%)	70,0%	60,7%

Nell'82,9% dei punti luce gestiti dalle due società sono in funzione sistemi di gestione per l'ottimizzazione dei consumi (riduzione dell'intensità, spegnimento parziale, ecc.). Nel 52,9% dei punti luce si utilizzano lampade a led. Infine, nel 91,8% dei punti luce vengono utilizzate lampade a basso consumo energetico (lampade non a vapori di mercurio, classificabili in classe G secondo l'applicazione del sistema di qualificazione energetico sviluppato da Hera Luce sulla base dei criteri ambientali minimi).

Grazie alle attività di efficientamento energetico presso edifici terzi di Hera Servizi Energia e sull'illuminazione pubblica di Hera Luce e Marche Multiservizi, nel 2024 sono stati ottenuti risparmi tali da evitare 28 mila tonnellate di gas serra. Gli interventi previsti in realizzazione per i prossimi anni porteranno a un beneficio stimato di 87 mila tonnellate di gas serra evitate.

Sulla base della rendicontazione richiesta dalla Tassonomia europea (Regolamento 852/2020), gli investimenti ammissibili relativi alla promozione dell'efficienza energetica nel 2024 sono pari a 3,6 milioni di euro. Gli investimenti ammissibili previsti nel Piano industriale 2024-2028 sono invece pari a 36,2 milioni di euro.

PRINCIPALI AZIONI**BREVE DESCRIZIONE****TRANSIZIONE ENERGETICA E RINNOVABILI**

Lo sviluppo del biometano	Produzione di biometano destinato ad autotrazione e trasporto pubblico e realizzazione di nuovi impianti
Lo sviluppo dell'idrogeno	Nuove opportunità di business nell'ambito dello sviluppo dell'idrogeno per il suo utilizzo nel settore civile, nel trasporto pubblico e nei settori hard-to-abate
Lo sviluppo del fotovoltaico	Installazione di impianti fotovoltaici su siti di proprietà e presso siti esterni
L'energia rinnovabile per i nostri clienti e lo sviluppo delle comunità energetiche	Fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili certificate e lo sviluppo di comunità energetiche
Lo sviluppo delle smart grid	Sviluppo di smart grid per favorire l'elettrificazione dei consumi e aumentare la capacità della rete elettrica di accogliere e gestire energia da fonti rinnovabili, anche tramite la realizzazione e la robotizzazione di nuove cabine.

**LO SVILUPPO
DEL BIOMETANO**

Nel 2024, la produzione totale di biometano ha raggiunto 10,1 milioni di metri cubi, corrispondenti a 95,4 GWh. Di questi, 7,4 milioni sono stati prodotti dall'impianto di Sant'Agata Bolognese di Herambiente e 2,7 milioni dall'impianto di Spilamberto della controllata Biorg. Tale produzione è stata possibile grazie al trattamento di circa 167 mila tonnellate di rifiuti organici urbani, scarti lignocellulosici, fanghi e altri rifiuti liquidi agroindustriali. Il biometano prodotto è stato immesso in rete e destinato all'autotrazione.

Presso il depuratore di Bologna Corticella è in corso di realizzazione un innovativo impianto power-to-gas strettamente integrato con il processo di trattamento delle acque reflue urbane, dove sarà possibile produrre ulteriore biometano. Il beneficio previsto in termini di emissioni di gas serra evitate da questo progetto sarà di circa 1,5 mila tonnellate annue.

Grazie al biometano prodotto nel 2024 è possibile stimare un beneficio in termini di gas serra evitati pari a circa 20,7 mila tonnellate (che salgono a 25,4 mila tonnellate considerando la produzione prevista al 2028).

**LO SVILUPPO
DELL'IDROGENO**

Il Gruppo Hera sta valutando nuove opportunità di business nell'ambito dello sviluppo dell'idrogeno per il suo utilizzo nel settore civile, nel trasporto pubblico e nei settori hard-to-abate.

A Modena e a Trieste sono state avviate attività di riconversione delle aree industriali dismesse in nuove hydrogen valley, con l'obiettivo una volta realizzate di raggiungere una produzione annua di idrogeno verde di 770 tonnellate, di cui 370 da Modena e 400 da Trieste (corrispondenti a circa 25,7 GWh). L'avvio della produzione di idrogeno è previsto nel 2026; con la produzione a regime sarà possibile raggiungere un beneficio stimato in termini di gas serra evitati pari a circa 11,7 mila tonnellate.

A Castelfranco Emilia, sempre nel modenese, proseguono le attività relative all'immissione di idrogeno nelle reti di distribuzione gas urbane dove Inrete Distribuzione Energia ha avviato la prima sperimentazione nazionale dell'idrogeno per uso civile, con due immissioni temporanee avvenute a fine 2022 e a fine 2023. Ciò può contribuire in modo concreto a decarbonizzare i consumi domestici e a ridurre la dipendenza energetica che caratterizza le fonti fossili tradizionali. In particolare, nel gennaio 2025 è stato sottoscritto lo specifico Protocollo operativo tra Inrete Distribuzione Energia, Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica e Comitato Italiano Gas per verificare la fattibilità dell'utilizzo in rete di miscele idrogeno-gas naturale con percentuali crescenti di Idrogeno tra il 5% e il 10% per alimentare utenze gas domestiche. Questo Protocollo prevede che entro maggio 2026 vengano effettuate a Castelfranco Emilia due ulteriori immissioni di miscele idrogeno-gas naturale, la prima delle quali prevede il 5% di idrogeno. L'utilizzo in rete di miscele idrogeno-gas naturale può contribuire in modo concreto a decarbonizzare i consumi domestici e a diversificare le fonti energetiche, riducendo la dipendenza energetica che caratterizza le fonti fossili tradizionali.

**LO SVILUPPO
DEL
FOTOVOLTAICO**

Presso vari siti del Gruppo Hera sono installati diversi impianti fotovoltaici di varie taglie, aventi potenza complessiva di circa 4,1 MW al 2024. Il Gruppo Hera, anche grazie alla costituzione della business unit Energie rinnovabili, sta intensificando l'impegno in questo ambito tramite iniziative di varia tipologia e taglia: fotovoltaico tradizionale, fotovoltaico galleggiante, agrivoltaico, idrogeno verde, sviluppo di energy park e impianti su sedi del Gruppo, discariche esaurite, impianti del ciclo idrico.

Di seguito i principali sviluppi del 2024:

- in fase conclusiva i lavori per l'installazione degli impianti presso le sedi Hera di Modena e Ravenna, con avvio previsto per l'inizio del 2025, e di Forlì, con termine dei lavori previsto per l'estate 2025, per una capacità complessiva di 1,9 MW, e del parco fotovoltaico da 9 MW a Bondeno (Ferrara), con completamento a inizio 2025;
- in fase realizzativa le iniziative presso alcuni principali impianti del ciclo idrico, quali il depuratore di Santa Giustina (Rimini) e la centrale acquedottistica San Vitale a Calderara di Reno (Bologna) per 6,1 MW complessivi, con avvio previsto entro la prima metà del 2026;

- il progetto Horowatt, società costituita con Orogel a Cesena, ha concluso l'iter autorizzativo dell'impianto agrivoltaico da 5 MW e si prevede di terminare i lavori nei primi mesi del 2026;
- avviata la fase realizzativa degli impianti per la produzione di idrogeno presso le hydrogen valley di Trieste (5 MW) e di Modena (6,3 MW, in collaborazione con Snam) con completamento previsto entro fine 2025;
- autorizzati due impianti sulle discariche esaurite di Castel Maggiore (Bologna) e Ravenna, per 11,7 MW complessivi, con avvio previsto entro la prima metà del 2026;
- ottenuta l'autorizzazione dell'energy park di Faenza (Ravenna) (14 MW), con l'obiettivo di completare l'intervento entro metà 2026 (termine dettato dal Pnrr);
- alla data di redazione del presente bilancio è in fase di sviluppo l'aumento di potenza da 14 a 20 MW e la sua connessione secondo un modello di connessione diretta con un utilizzatore di energia (sistema semplice di produzione e consumo).

Relativamente al progetto Horowatt di Cesena, si segnala che si tratterà di un impianto agrivoltaico avanzato realizzato su una superficie di circa 10 ettari in grado di produrre ogni anno circa 8 GWh di energia rinnovabile, di cui l'80% in autoconsumo dagli stabilimenti di Orogel e la quota restante sarà immessa in rete. Grazie a questa iniziativa sarà possibile sperimentare una virtuosa coesistenza fra la tecnologia agrivoltaica e le coltivazioni agricole, senza consumo di suolo e creando sinergie con le coltivazioni, che saranno protette dalle temperature eccessive e potranno godere di una maggiore umidità dei terreni. I pannelli fotovoltaici saranno infatti montati a circa tre metri di altezza, così da consentire l'esecuzione di tutte le attività agricole sottostanti. Saranno inoltre orientati per inseguire la rotazione del sole, garantendo la massima efficienza produttiva, oltre che per rispondere alle specifiche esigenze agricole, a beneficio delle coltivazioni sottostanti.

Per dettagli sugli energy park si rimanda al capitolo Biodiversità ed ecosistemi.

Si segnala che per gli impianti presso Horowatt, hydrogen valley ed energy park Faenza sono stati ottenuti i contributi da Pnrr.

A queste iniziative si aggiungono diversi impianti fotovoltaici installati da Hse presso aziende clienti (1,0 MW) e Pubblica amministrazione (150 kW). La potenza totale degli impianti fotovoltaici installati presso siti e impianti del Gruppo o presso terzi al 2024 raggiunge quindi circa 5,3 MW, rimanendo stabile rispetto al 2023.

Grazie all'energia elettrica prodotta da fotovoltaico nel 2024 è possibile stimare un beneficio in termini di gas serra evitati pari a circa 2,5 mila tonnellate (che salgono a 68,1 mila tonnellate considerando la produzione prevista al 2028).

Anche nel 2024 Hera Comm e le sue società controllate hanno garantito soluzioni per la riduzione dell'impronta di carbonio dei clienti attraverso la fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili (certificate tramite Garanzia di origine).

Nel 2024 sono stati approvvigionati per il mercato libero 7.003,4 GWh di energia rinnovabile, pari al 49,1% del totale venduto (era il 42,6% nel 2023). Di questi, 6.454,3 GWh sono stati coperti tramite certificati di Garanzia di origine (Go) mentre la parte restante è rappresentata dalla quota residua di energia elettrica rinnovabile presente nel mix energetico complementare nazionale.

**ENERGIA
RINNOVABILE
PER I NOSTRI
CLIENTI E LO
SVILUPPO DELLE
COMUNITÀ
ENERGETICHE**

Energia elettrica rinnovabile venduta

GWH	2024	2023
Energia elettrica rinnovabile venduta	7.003,4	5.449,6
Energia elettrica venduta a mercato libero	14.257,1	12.795,3
Energia elettrica rinnovabile venduta (% sui volumi venduti a mercato libero)	49,1%	42,6%

Nel calcolo vengono considerate le Garanzie d'origine acquistate da Hera e, per la rimanente parte di energia elettrica, gli ultimi dati del Gse disponibili relativi al mix energetico complementare nazionale. I consuntivi degli anni precedenti all'anno di rendiconto sono stati aggiornati sulla base degli ultimi dati del Gse disponibili al momento della redazione del bilancio. I dati non comprendono la società AresGas.

Nel dettaglio, i consumi coperti da energia elettrica rinnovabile sono l'87,0% per il segmento famiglie, il 76,9% per i condomini, il 36,1% per le aziende e il 24,0% per il comparto Consip.

La gamma di offerte di Hera Comm comprende anche l'opzione Hera Fotovoltaico, che permette di acquistare impianti fotovoltaici tramite un servizio chiavi in mano che parte dal sopralluogo tecnico alla gestione delle pratiche amministrative e fiscali. Nel 2024 sono stati venduti 115 impianti fotovoltaici per una potenza totale di 525 kW. Il totale dall'avvio dell'offerta è di 2.542 impianti, per una potenza di 13.801 kW.

Grazie alla vendita di energia elettrica rinnovabile a mercato libero e di pannelli fotovoltaici, nel 2024 è possibile stimare un beneficio in termini di gas serra evitati pari a circa 3,4 milioni di tonnellate (che salgono a 3,5 milioni di tonnellate considerando le vendite previste al 2028).

Il Gruppo Hera prosegue il proprio impegno nella promozione delle energie rinnovabili anche nell'ambito dell'autoconsumo diffuso, accompagnando i diversi stakeholder interessati a produrre e condividere energia a livello locale. Queste iniziative si inseriscono nella più ampia strategia per la transizione energetica del Gruppo e

favoriscono la realizzazione di nuovi impianti di produzione rinnovabile generando valore condiviso per le comunità locali. L'evoluzione del quadro normativo in materia e la definizione delle regole operative da parte del Gse ha abilitato la possibilità di sviluppo di nuove configurazioni per l'autoconsumo diffuso, con incentivi dedicati per la condivisione virtuale dell'energia tra produttori e clienti finali.

Nel corso del 2024, Hera Comm ha intensificato la propria collaborazione con diverse amministrazioni comunali, fornendo supporto a 12 Comuni per la partecipazione al bando per il Sostegno allo sviluppo di comunità energetiche rinnovabili (Cer) della Regione Emilia-Romagna. In particolare, sono stati redatti dei progetti di fattibilità tecnico-economica al fine di valutare il potenziale sviluppo di nuovi impianti fotovoltaici a servizio delle Cer costituenti. È stato anche fornito supporto ai membri fondatori propedeutico alla costituzione di tre nuovi soggetti giuridici nel territorio emiliano-romagnolo. Tali progetti prevedono la potenziale realizzazione di impianti singolarmente di taglia inferiore a 1 MW, sia a terra sia sulle coperture degli edifici comunali, ipotizzando un coinvolgimento di circa 3 mila utenti domestici.

Nell'ambito dell'autoconsumo collettivo, Hera Comm, valorizzando l'esperienza acquisita con i primi progetti pilota nel territorio bolognese (quattro in totale, di cui uno già operativo, due realizzati e uno i cui lavori in fase di avvio), continua a proporsi ai condomini come partner strategico accompagnandoli in tutte le fasi del progetto: dalla progettazione iniziale alla realizzazione dell'impianto fotovoltaico condominiale, supportando altresì il condominio sia nella costituzione del gruppo di autoconsumo collettivo, che nella richiesta di accesso agli incentivi, nonché nella gestione tecnico-amministrativa pluriennale della configurazione.

Hera Comm continuerà a essere a supporto di condomini, aziende e pubbliche amministrazioni nell'avvio dei primi progetti di condivisione dell'energia, cercando di far cogliere tutte le opportunità che in ambito nazionale (ad esempio tramite il Pnrr) o regionale potranno essere disponibili per la realizzazione degli impianti di produzione e per lo sviluppo delle configurazioni.

LO SVILUPPO DELLE SMART GRID

Hera e Gridspertise, società del Gruppo Enel dedicata alla trasformazione digitale delle reti elettriche, hanno firmato un accordo di collaborazione finalizzato allo sviluppo delle smart grid del futuro. L'accordo prevede la sperimentazione di un sistema integrato di raccolta e misurazione di dati provenienti dai contatori gas del Gruppo Hera e dai contatori elettrici di Gridspertise. I test di integrazione in ambito multiservizio gas-elettricità saranno realizzati in Italia sulla rete gestita da Inrete Distribuzione Energia. Con questa attività le due aziende uniscono le proprie competenze per realizzare sinergie tecniche nell'ambito della digitalizzazione delle reti. In particolare, Hera potrà contare sulla propria esperienza in ambito smart meter gas, mentre Gridspertise metterà a disposizione le sue soluzioni più innovative per la gestione integrata dei dati di misura al servizio dello sviluppo delle nuove reti intelligenti e sostenibili per accelerare la trasformazione digitale delle infrastrutture elettriche. Il risultato è un pacchetto di soluzioni di gestione di rete che ha come elemento chiave quello di facilitare la transizione energetica.

A Trieste, anche AcegasApsAmga sta realizzando interventi sulla rete di distribuzione elettrica per abilitare l'incremento dell'elettrificazione dei consumi finali e aumentare la hosting capacity delle reti, ovvero la capacità del sistema di accogliere ulteriore energia elettrica generata da fonti rinnovabili. Le azioni proposte puntano a garantire una solida base di sviluppo per le iniziative destinate alla portualità (cold ironing, piattaforme logistiche avanzate, integrazione delle fonti energetiche rinnovabili) e la relativa integrazione nel tessuto urbano con le proprie esigenze, il tutto in coordinamento con gli sviluppi previsti dal piano strategico di Terna per il rinforzo della rete elettrica in alta tensione nell'area di Trieste. Nel corso del 2024 si sono concluse le forniture di nuovi trasformatori in media tensione più potenti e sono iniziati i lavori di posa delle nuove linee in media tensione e di costruzione della nuova cabina primaria di Roiano.

In quest'ambito, a livello di Gruppo, nel 2024 è stata potenziata una cabina primaria (con conseguente incremento della hosting capacity), sono iniziati o proseguiti i lavori per la realizzazione di tre nuove cabine primarie, sono iniziati i lavori di costruzione di due nuove linee in media tensione presso due cabine primarie, è stata ultimata la progettazione di ulteriori due cabine primarie e di sei secondarie, e sono state automatizzate o potenziate 78 cabine secondarie (con conseguente incremento della hosting capacity). Al 2024 risultano automatizzate in totale 1.430 cabine secondarie.

Sulla base della rendicontazione richiesta dalla Tassonomia europea (Regolamento 852/2020), gli investimenti ammissibili relativi allo sviluppo del biometano e del fotovoltaico nel 2024 sono pari a 10,7 milioni di euro. Gli investimenti ammissibili previsti nel piano industriale 2024-2028 relativi allo sviluppo del biometano e del fotovoltaico sono invece pari a 203,2 milioni di euro. Si segnalano inoltre gli investimenti previsti per lo sviluppo dell'idrogeno, pari a 33,0 milioni di euro, per i quali non è ancora stata effettuata la valutazione di ammissibilità.

PRINCIPALI AZIONI

BREVE DESCRIZIONE

RESILIENZA E ADATTAMENTO

La resilienza delle reti e degli impianti

Interventi per la resilienza degli impianti, delle reti di distribuzione elettrica e gas e del sistema di fognatura e depurazione.

Nell'ambito dell'analisi dei propri rischi, nel 2022 è stato realizzato il progetto di valutazione del rischio denominato Analisi del rischio idraulico in ambito climate change. Lo scopo del progetto è stato quello di indagare il rischio idraulico, in termini di danni materiali e danni da interruzione delle attività operative, a cui possono essere soggetti gli asset fisici del Gruppo Hera (impianti e infrastrutture) valutandone l'esposizione sia alla situazione climatica attuale

che a quella ipotetica futura, che influenzerà le precipitazioni, la frequenza e la gravità di eventi estremi come ad esempio le alluvioni. Il risultato del progetto è stato quello di fornire alle società del Gruppo una serie di strumenti a supporto delle decisioni finalizzate ad aumentare la resilienza agli eventi atmosferici alluvionali.

Inrete Distribuzione Energia ha sviluppato un piano di lavoro pluriennale per incrementare la resilienza del sistema elettrico verso la formazione di manicotti di ghiaccio e neve, secondo quanto previsto dalle linee guida di Arera. Il piano è composto da 54 interventi finalizzati alla riduzione del rischio di disservizio e al potenziamento delle linee elettriche di alimentazione, e coinvolge 12 comuni dell'appennino modenese. Al 2024 sono stati completati 49 interventi, per un totale di 61,5 km di linee in media tensione (erano 42 a fine 2023) che coincidono con il 91,2% del totale previsto, con ulteriori quattro in fase di autorizzazione. La riduzione degli interventi rispetto all'obiettivo prefissato è collegata alle diverse modalità previste per gli iter autorizzativi introdotte nel luglio 2023 e stabilizzatesi a luglio 2024.

I processi di identificazione e valutazione dei rischi sulla base dei quali vengono individuati gli interventi prioritari realizzati e da realizzare in questo ambito si rifanno ai criteri riportati nelle delibere Arera 668/2018/R/EEL e integrati secondo le indicazioni contenute nella Nota del Ministero dello Sviluppo Economico del 30 novembre 2017, relativa agli indirizzi per la prevenzione e gestione di eventi meteo avversi.

Nel 2025 Inrete Distribuzione Energia darà inoltre corso alla realizzazione di ulteriori interventi previsti nell'ambito del Pnrr (M2C2.2.2), finanziati dall'Unione europea (fondo NextGenerationEU). Il progetto interesserà indicativamente 12,3 km di rete di distribuzione elettrica nei comuni di Imola (Bo), Mordano (Bo), Pavullo nel Frignano (Mo) e Zocca (Mo), e si pone l'obiettivo di rafforzare la rete in media tensione agendo principalmente sui tratti di dorsale più deboli che allo stato attuale pregiudicano sia la resilienza che la portata al limite termico della rete a cui afferiscono. Tali interventi impatteranno positivamente su un totale di 83,9 km di rete di distribuzione e su 222 nodi della stessa, dei comuni di Guiglia (Mo), Imola (Bo), Montese (Mo), Mordano (Bo), Pavullo nel Frignano (Mo) e Zocca (Mo), coinvolgendo quattro cabine primarie a cui sono sottesi 861,3 km di rete. Sarà inoltre possibile ridurre l'impatto ambientale delle linee stesse grazie alla riduzione delle Distanze di prima approssimazione (Dpa) in quanto, in funzione dei tratti sostituiti, si otterrà una riduzione delle aree soggette a campi elettromagnetici.

I processi di identificazione e valutazione dei rischi sulla base dei quali vengono individuati gli interventi prioritari realizzati e da realizzare in questo ambito si rifanno ai criteri riportati nelle delibere Arera di cui sopra, oltre a tenere conto degli interventi che massimizzano i criteri riportati nel bando M2C2.2.2 del Pnrr, con particolare riferimento al rapporto tra la rete su cui vengono eseguiti gli interventi e la rete che beneficia di tali interventi, individuandoli tramite i sistemi informatici di modellazione e cartografia della rete elettrica di distribuzione.

Inoltre, tra le varie progettualità a favore della resilienza della filiera delle reti elettriche, figurano anche nuove modalità operative di ispezione e di gestione da remoto, quali ad esempio l'utilizzo di droni e interventi di robotizzazione ed estensione del comando da remoto delle cabine secondarie.

A fronte degli eventi climatici avversi e delle situazioni di dissesto idrogeologico che si riscontrano sul territorio emiliano-romagnolo, negli ultimi anni è stata intrapresa una intensa collaborazione fra la società Inrete Distribuzione Energia, la Regione Emilia-Romagna e il Dipartimento di Protezione civile finalizzata a stanziare alcuni finanziamenti volti a ripristinare le situazioni di emergenza e ad aumentare le sinergie fra i gestori delle infrastrutture e gli enti pubblici. Infatti, Inrete Distribuzione Energia gestisce linee elettriche e reti gas anche in territorio pedecollinare-montano, spesso soggetto a fenomeni di dissesto; questo rende necessaria e auspicabile una stretta collaborazione con gli enti preposti alla salvaguardia del territorio.

Il Dipartimento di Protezione civile si occupa di effettuare una fase preliminare di ricognizione per intercettare eventuali problematiche sul territorio regionale. A valle della raccolta delle segnalazioni, che possono pervenire da enti gestori di infrastrutture, comuni, enti pubblici e consorzi di bonifica, vengono vagliati gli interventi proposti e, in caso di esito positivo, finanziati.

Tra il 2019 e il 2021 sono stati portati al vaglio della Regione Emilia-Romagna un totale di 22 interventi (19 in ambito gas e 3 in ambito energia elettrica) per la possibile aggiudicazione complessiva di 3,9 milioni di euro di finanziamenti coperti dalla Regione. Di tali interventi, 18 hanno ricevuto l'approvazione per il contributo regionale, per un importo totale di 2,7 milioni. Dei quattro interventi non finanziati dalla Regione per i quali era stata fatta richiesta di contributo, due sono stati comunque ultimati con risorse finanziarie interne.

Nel biennio 2023-2024 sono occorsi alcuni eventi climatici avversi (fenomeni alluvionali e di dissesto del territorio emiliano-romagnolo) che hanno causato danni agli asset gestiti nell'ambito della distribuzione di gas e di energia elettrica. In particolare, a seguito dell'evento alluvionale di maggio 2023, i lavori di ripristino dei danni, classificati in somma urgenza e messa in sicurezza, per i quali si è richiesto anche un contributo sulla scorta dei Decreti del Commissario straordinario per l'emergenza, sono attualmente in corso. Al 2024, i lavori di somma urgenza (stimati in circa 5,3 milioni di euro complessivi) sono stati eseguiti per circa il 65%, mentre i lavori di messa in sicurezza (circa 11,6 milioni di euro) sono stati eseguiti per circa il 35%.

Ulteriori eventi climatici avversi occorsi fra ottobre 2023 e ottobre 2024 hanno causato altri danni per il ripristino dai quali saranno necessari lavori quantificati in circa 1,3 milioni di euro sugli asset del servizio di distribuzione gas e 188 mila euro per la distribuzione elettrica. Per alcuni degli interventi necessari è stata svolta apposita ricognizione atta a ottenere un contributo economico da parte della Regione Emilia-Romagna. Anche sul territorio della regione Toscana, sul quale Inrete Distribuzione Energia gestisce il servizio di distribuzione gas, sono stati quantificati danni per una somma stimata di 60 mila euro.

LA RESILIENZA
DELLE RETI
ELETTRICHE

GLI INTERVENTI
NELLE RETI GAS
ED ELETTRICHE
PER
FRONTEGGIARE
IL DISSESTO
IDROGEOLOGICO

I processi di identificazione e valutazione dei rischi sulla base dei quali vengono individuati gli interventi prioritari realizzati e da realizzare, laddove non sviluppati nell'immediata necessità gestionale/operativa data dalle evidenti cause di eventi imprevedibili occorsi, vengono svolti anche con l'ausilio di applicativi informatici predittivi. Tali software, in grado di interpolare i dati derivanti dalle misure fornite dai sistemi di monitoraggio degli eventi franosi, forniscono dati ed elementi utili per alimentare sistemi di simulazione dei flussi di rete, sperimentando così possibili impatti fluidodinamici derivanti da eventuali criticità incidentali.

Infine, al 2024 risultano attivi 120 sensori gas per il monitoraggio degli eventi franosi.

LA RESILIENZA DEL SISTEMA DI FOGNATURA E DEPURAZIONE

La resilienza del sistema di fognatura e depurazione delle acque reflue è un aspetto cruciale per garantire la sostenibilità e l'efficienza nella gestione del servizio idrico integrato. Il repentino evolversi dello scenario climatico e la conseguente maggiore frequenza di eventi meteorologici estremi negli ultimi anni hanno evidenziato la necessità di un importante sforzo di coordinamento tra tutti gli attori coinvolti nella pianificazione, programmazione e gestione del reticolo idrografico (autorità di bacino, regioni, consorzi di bonifica, gestori del servizio idrico integrato, comuni). In questo ambito, in Emilia-Romagna Hera Spa esercita le attività di raccolta e convogliamento delle acque reflue in fognatura, trattamento mediante impianti di depurazione delle acque reflue e conduzione e manutenzione ordinaria della rete di acque meteoriche secondo disciplinare di gestione per cinque territori su sei (escluso Forlì-Cesena, la cui gestione della rete di acque meteoriche sarà avviata a partire dal 2025).

Nell'ambito della raccolta e del convogliamento delle acque reflue, Hera Spa gestisce 15.148 km di rete fognaria sui sei ambiti territoriali in Emilia-Romagna, così suddivisa:

- 7.791 km di rete mista (il 51% del totale);
- 2.738 km di rete bianca (18% del totale), gestite in virtù del disciplinare su cinque territori su sei;
- 4.620 km di rete nera (31% del totale).

L'identificazione e la valutazione dei rischi vengono gestite annualmente attraverso il processo di Enterprise risk management, all'interno del quale vengono identificati sia i rischi che le azioni di mitigazione, verificando gli eventi di rischio e il relativo impatto. Nel corso del 2024, lo scenario di rischio legato alla sospensione della distribuzione di acqua per eventi naturali è stato integrato con il tema degli eventi alluvionali, valutando potenziali ripercussioni di tipo reputazionale e igienico-sanitario derivanti da una prolungata sospensione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione a seguito di eventi alluvionali (frane/allagamenti).

Nell'ambito delle azioni volte a incrementare la resilienza del sistema fognario-depurativo si evidenziano gli aspetti legati alla pianificazione integrata per sistemi di drenaggio urbano, attraverso l'impostazione di tavoli condivisi con gli stakeholder e i numerosi interventi di mitigazione del rischio idraulico e riduzione delle portate parassite all'interno dei sistemi fognario-depurativi del servizio idrico integrato.

A livello di azioni operative, viene assicurata la corretta gestione dei sistemi fognario-depurativi, grazie anche all'ampia copertura del telecontrollo sugli impianti di sollevamento e di depurazione oltre che alle ordinarie attività di conduzione e manutenzione.

Negli anni 2023 e 2024, a seguito delle alluvioni che hanno colpito il territorio dell'Emilia-Romagna, sono stati avviati numerosi interventi di ripristino e messa in sicurezza degli impianti e delle reti danneggiate (rifacimento di collettori, realizzazione e revamping di impianti idrovori, adeguamento di impianti di depurazione) come definito all'interno delle ordinanze susseguites nell'arco del biennio. Tali interventi sono caratterizzati da ampia numerosità, varia complessità tecnica, necessità di rapida esecuzione, coordinamento con soggetti autorizzanti e altri soggetti attuatori e valore complessivo rilevante.

Sempre in Emilia-Romagna, sono previste numerose azioni e interventi a piano industriale per la mitigazione del rischio allagamenti e l'efficientamento dei sistemi fognario-depurativi, con azioni di potenziamento delle reti e degli impianti di sollevamento. Entro giugno 2026 verranno realizzati 28 interventi infrastrutturali con fondi Pnrr (17,6 milioni di euro).

Per il 2025 è inoltre previsto l'avvio del masterplan sul drenaggio urbano dell'area di Ravenna (18 comuni), in collaborazione con la Provincia e i relativi stakeholder. Oggetto di indagine sono le reti fognarie bianche e miste che veicolano le acque di origine meteorica: si procederà con il completamento del quadro informativo, la modellazione idraulica e l'analisi dello stato dei sistemi di drenaggio urbano per evidenziarne limiti e criticità funzionali in relazione al mutato scenario climatico e all'interazione con gli altri corpi idrici, con l'obiettivo finale di individuare gli interventi più efficaci per eliminare o mitigare queste criticità.

Anche Marche Multiservizi, a seguito degli eventi alluvionali degli scorsi anni, ha effettuato una mappatura dettagliata dei danni per pianificare gli interventi prioritari.

Nell'ambito della raccolta e del convogliamento delle acque reflue, Marche Multiservizi gestisce 1.898 km di rete fognaria, così suddivisa:

- 1.424 km di rete mista (il 75% del totale);
- 474 km di rete nera (25% del totale).

Nel 2023 Marche Multiservizi ha realizzato 25 interventi nei cinque comuni più colpiti, come la ricostruzione della rete fognaria, la pulizia delle aree alluvionate, la sistemazione degli impianti di depurazione e il ripristino delle condotte idriche. Nel 2024 è stata avviata una riprogettazione delle reti fognarie e depurative, ottenendo nuovi finanziamenti per un totale di 16,1 milioni di euro: il focus principale è stato lo spostamento delle reti fognarie al di fuori delle zone

a rischio esondazione, con la costruzione di 5 km di nuove condotte nei comuni di Cantiano, Frontone e Serra Sant'Abbondio. A Serra Sant'Abbondio è prevista anche la realizzazione di un nuovo depuratore. Nel comune di Pergola, gli interventi mirano al ripristino definitivo delle reti idriche. Un progetto specifico riguarda Cagli, dove verranno realizzati 7 km di nuove condotte e sei impianti di sollevamento, migliorando la sicurezza e l'efficienza della rete fognaria esistente. In linea con gli obiettivi di resilienza, sono in corso due interventi finanziati dal Pnrr (per un totale di 3,1 milioni di euro) per eliminare le non conformità rilevate dalla Comunità europea e migliorare la qualità del trattamento delle acque reflue. Tra le opere principali si segnalano il rifacimento del collettore Petriano, per un'estensione di 7 km, e la costruzione di un nuovo sistema di collettamento nel comune di San Costanzo, con la posa di 6,4 km di condotte e otto stazioni di sollevamento.

Nel 2024 l'Emilia-Romagna è stata colpita da due importati eventi alluvionali, in particolar modo i territori già colpiti dalle alluvioni del 2023. La prima, avvenuta a settembre, dove la precipitazione cumulata media ha raggiunto picchi superiori ai 300 mm di pioggia, ha interessato principalmente quattro bacini idrici nei territori tra Bologna, Ravenna e Forlì-Cesena, con tracimazioni dei fiumi Idice, Santerno, Sillaro, Senio, Lamone e Montone e oltre un migliaio di persone evacuate, di cui 800 solo nel ravennate. La seconda, avvenuta a ottobre, ha colpito fortemente il comune di Bologna e altri 20 comuni della Città metropolitana, quattro comuni del modenese, Cesenatico e Bellaria-Igea Marina.

In Hera, gli allagamenti hanno danneggiato una cabina elettrica, 14 impianti di depurazione, 26 impianti di sollevamento fognario e diverse porzioni di reti di acquedotto, fognatura e gas in svariati comuni delle province di Bologna, Forlì-Cesena e Ravenna. I primi interventi sono stati orientati al ripristino del servizio nei tempi più brevi possibili. Sono stati poi programmati e in larga parte eseguiti gli interventi di ripristino definitivo.

A fronte di queste emergenze, Hera si è attivata per riportare nei tempi più rapidi possibili i servizi gestiti nei territori colpiti alla normale funzionalità (distribuzione gas ed energia elettrica, teleriscaldamento, illuminazione pubblica, servizio idrico integrato, servizio di igiene urbana e smaltimento rifiuti). In particolare, in entrambi gli eventi è stato garantito un presidio continuativo sul territorio e nei tavoli istituzionali, con la costituzione di task-force dedicate che hanno visto un impegno massimo nei momenti di maggiori criticità di circa 400 risorse tra interni e operatori terzi e oltre cento mezzi tra ambiente, reti e fornitori/partner.

Nel complesso, nei territori colpiti sono state raccolte circa 43 mila tonnellate di rifiuti generate come conseguenza degli allagamenti, la cui raccolta e smaltimento è in corso di completamento.

Nel 2023, la L. 136/23 di conversione del D.L. 104/23 era intervenuta a tutela delle popolazioni colpite da questi eventi alluvionali di maggio, integrando il D.L. 61/23 e, in particolare, dando mandato all'Autorità (Arera) di introdurre agevolazioni di natura tariffaria per le fatture emesse o da emettere nei mesi tra maggio e ottobre 2023 a favore degli utenti che ne avessero fatto debita richiesta dimostrando che l'utenza o la fornitura interessata era asservita a un'abitazione o sede risultata compromessa in conseguenza degli eventi di maggio 2023, sulla base dei criteri stabiliti dal Commissario straordinario. A fronte di tale disposizione di legge, Arera è intervenuta, da ultimo con la delibera 10/2024/R/com, introducendo le disposizioni operative per il riconoscimento di tali agevolazioni tariffarie a favore delle utenze interessate. Arera ha fissato al 30 giugno 2024 il termine finale per la presentazione delle istanze di agevolazione, mentre venditori e gestori avrebbero dovuto corrispondere tali agevolazioni entro il 31 ottobre 2024, termine entro il quale avrebbero dovuto essere altresì emesse le fatture di conguaglio contabilizzanti gli importi sospesi al 31 ottobre 2023, ai sensi della risalente delibera 390/2023/R/com.

In seguito alle disposizioni normative introdotte nel 2024 (deliberazione Arera 10/2024), il Gruppo ha tempestivamente attivato i canali di comunicazione necessari per informare e divulgare i dettagli relativi ai nuovi interventi a sostegno di famiglie e imprese, integrativi rispetto a quelli già previsti nel 2023, e sono stati attivati i canali necessari per recepire le nuove agevolazioni. Previa richiesta documentata da parte del cliente, è stata quindi prevista l'erogazione di un'agevolazione economica da includere nelle bollette ordinarie. Le agevolazioni tariffarie sono state effettivamente erogate nel corso del terzo trimestre 2024. Entro il 31 ottobre 2024, sono state erogate agevolazioni economiche a oltre 8 mila clienti.

Per quanto riguarda il coinvolgimento dei lavoratori, il Gruppo ha messo in campo una serie di iniziative straordinarie:

- copertura straordinaria delle assenze causate dai disagi connessi all'emergenza con permessi retribuiti;
- anticipo del Tfr per spese debitamente giustificate e collegate alla situazione emergenziale;
- potenziamento del servizio di supporto psicologico disponibile nel sistema di welfare aziendale;
- riconoscimento di un importo aggiuntivo di retribuzione per far fronte alle esigenze straordinarie di servizio;
- informativa riguardo iniziative di volontariato attivate dalle istituzioni..

I CONSUMI
ENERGETICI DEL
GRUPPO HERA**Metriche**

I consumi energetici del Gruppo Hera riflettono la natura multi-business del Gruppo, che gestisce principalmente:

- impianti di cogenerazione;
- impianti di termovalorizzazione rifiuti;
- turboespansori;
- impianti di recupero di calore geotermico.

La tabella seguente mostra i consumi energetici interni dell'organizzazione calcolati in megawattora (MWh) a partire da dati rilevati prevalentemente da misure.

E1-5

Consumo di energia e mix energetico

MWh	2024	2023
1) Consumo di combustibile da carbone e prodotti del carbone (MWh)	0	0
2) Consumo di combustibile da petrolio greggio e prodotti petroliferi (MWh)	154.333	143.892
3) Consumo di combustibile da gas naturale (MWh)	1.511.209	1.604.616
4) Consumo di combustibili da altre fonti non rinnovabili (MWh)	1.778.128	1.840.947
5) Consumo di energia elettrica, calore, vapore e raffrescamento da fonti fossili, acquistati o acquisiti (MWh)	0	0
6) Consumo totale di energia da fonti fossili (MWh)	3.443.669	3.589.454
Quota di fonti fossili sul consumo totale di energia (%)	56,1%	56,2%
7) Consumo da fonti nucleari (MWh)	0	0
Quota di fonti nucleari sul consumo totale di energia (%)	0,0%	0,0%
8) Consumo di combustibili per le fonti rinnovabili, compresa la biomassa (include anche i rifiuti industriali e urbani di origine biologica, il biogas, l'idrogeno rinnovabile, ecc.) (MWh)	1.796.671	1.902.505
9) Consumo di energia elettrica, calore, vapore e raffrescamento da fonti rinnovabili, acquistati o acquisiti (MWh)	570.341	554.264
10) Consumo di energia rinnovabile autoprodotta senza ricorrere a combustibili (MWh)	332.530	341.345
11) Consumo totale di energia da fonti rinnovabili (MWh)	2.699.541	2.798.114
Quota di fonti rinnovabili sul consumo totale di energia (%)	43,9%	43,8%
Consumo totale di energia (MWh)	6.143.211	6.387.568

I dati 2023 non comprendono le società Tri-Generazione e le controllate all'estero di Aliplast. I dati 2023 relativi al consumo di combustibili non comprendono le società Macero Maceratese, Recycila e Vallortigara Servizi Ambientali. Per il calcolo dei consumi di energia sono stati utilizzati le unità di misura e i poteri calorifici indicati nel documento Eurostat Energy balance guide - Methodology guide for the construction of energy balances & Operational guide for the energy balance builder tool [2019], metodologia generalmente impiegata per la redazione dei bilanci energetici nazionali e comunitari da parte di Eurostat.

L'energia consumata all'interno dell'organizzazione nel 2024 è pari a 6.143 TWh, in diminuzione del 4% rispetto all'anno precedente. La quota parte di energia consumata internamente proveniente da fonti fossili è pari al 56,1% del totale (stabile rispetto al 2023), mentre la quota rimanente di energia consumata internamente proviene da fonti rinnovabili (quota rinnovabile presente nei rifiuti, biogas, geotermia, energia solare termica, energia elettrica da rete, fotovoltaico e Hvo).

I combustibili fossili consumati dal Gruppo Hera (voci 2, 3 e 4 della tabella) sono: diesel, gasolio, benzina e Gpl; gas naturale; rifiuti urbani trattati nei termovalorizzatori (il 49% del totale, stima forfettaria della quota non biodegradabile presente nei rifiuti trattati come definito dal Decreto Ministeriale 6 luglio 2012) e rifiuti speciali. I combustibili rinnovabili consumati (voci 8 e 10) sono: rifiuti urbani trattati nei termovalorizzatori (il 51%, stima forfettaria della quota biodegradabile presente nel totale dei rifiuti trattati come definito dal Decreto Ministeriale 6 luglio 2012); biogas autoprodotta da depuratori, digestori e discariche, energia termica da geotermia, Hvo, energia fotovoltaica ed energia solare termica.

Nel 2024, in continuità con gli anni precedenti, i consumi interni di energia elettrica delle società del Gruppo sono stati coperti per il 100% da energia proveniente da fonti rinnovabili certificate, in coerenza con l'obiettivo di riduzione delle emissioni di gas serra validato da Science Based Targets initiative e con il Piano di transizione climatica del Gruppo.

Intensità energetica rispetto ai ricavi**MWH / MLN EURO****2024****2023****INTENSITÀ
ENERGETICA
RISPETTO AI
RICAVI NETTI**

Consumo totale di energia delle attività in settori ad alto impatto climatico (MWh)	6.143.211	6.387.568
Ricavi netti derivanti da attività in settori ad alto impatto climatico (mln euro)	12.890	14.897
Consumo totale di energia delle attività in settori ad alto impatto climatico rispetto ai ricavi netti derivanti da tali attività	477	429

E1-5

I dati 2023 non comprendono le società Tri-Generazione e le controllate all'estero di Aliplast. I dati 2023 relativi al consumo di combustibili non comprendono le società Macero Maceratese, Recycla e Vallortigara Servizi Ambientali..

L'indice di intensità energetica sui ricavi netti registra un peggioramento dell'11% tra 2024 e 2023 dovuto alla riduzione dei ricavi netti (-13%) nonostante il calo dei consumi energetici (-4%). L'indice è stato calcolato considerando il valore dei ricavi indicato nel bilancio consolidato del Gruppo.

Tutte le società del Gruppo ad eccezione di Acantho (telecomunicazioni), Heratech (progettazioni) e Uniflotte (noleggio di mezzi) rientrano nella definizione di società che operano in settori ad alto impatto climatico indicata dallo standard ESRS. Dato che i ricavi netti di ciascuna delle tre società è inferiore all'1% dei ricavi netti di Gruppo, e per garantire una migliore riconciliazione tra il dato contabile qui utilizzato e i valori contabili presenti nel bilancio consolidato, per il calcolo dell'indice di efficienza energetica e climatica sono stati considerati i ricavi netti di Gruppo. Tale dato è in allineamento rispetto ai ricavi considerati per il calcolo dei Kpi relativi alla Tassonomia.

La tabella seguente indica la produzione di energia elettrica lorda degli impianti del Gruppo, ovvero considerando anche l'energia necessaria a soddisfare i consumi funzionali alla produzione stessa (consumi ausiliari).

**LA PRODUZIONE
DI ENERGIA****Energia elettrica prodotta****GWH****2024****2023****POTENZA INSTALLATA
(2024, MW)**

Termovalorizzazione (quota rinnovabile 51%)	417,5	442,1	62,0
Combustione biogas da discarica	34,9	36,1	13,9
Combustione biogas da compostaggio	25,0	23,2	3,0
Combustione biogas da depurazione	5,2	6,6	3,6
Fotovoltaico	4,0	3,6	4,1
Fotovoltaico presso terzi	1,2	-	1,1
Totale fonti rinnovabili	488,0	511,6	87,8
Cogenerazione	169,9	263,7	117,1
Cogenerazione industriale presso terzi	151,2	146,0	27,7
Turboespansione	4,3	7,6	8,5
Totale cogenerazione e turboespansione	325,5	417,3	153,2
Termovalorizzazione (quota non rinnovabile 49%)	415,0	426,1	64,6
Totale fonti tradizionali	415,0	426,1	64,6
Totale energia elettrica prodotta	1.228,5	1.354,9	305,7

L'energia elettrica lorda complessivamente generata dagli impianti del Gruppo nel 2024 è pari a 1.228,5 GWh, in calo rispetto all'anno precedente (-9%). Il 66,2% deriva da fonti rinnovabili e impianti di cogenerazione e turboespansione (68,6% nel 2023).

In particolare, la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili nel 2024 è di 488,0 GWh, il 39,7% del totale. Questo valore diminuisce del 5% per via della minore produzione dai termovalorizzatori (-6%) e, in misura minore, della minore combustione del biogas prodotto da discariche, digestori e depuratori (-1%). Aumenta invece la produzione dagli impianti fotovoltaici del Gruppo (+12%). Si segnala che dal 2024 è entrato in funzione un impianto fotovoltaico di taglia 1,0 MW presso un'importante azienda cliente.

La produzione da cogenerazione e turboespansione costituisce il 26,5% del totale, in diminuzione del 22% a causa della minore attività dei cogeneratori del Gruppo (-36%) e dei turboespansori (-43%).

Infine, cala del 3% anche l'energia elettrica prodotta da fonti tradizionali, che al 2024 costituisce il 33,8% del totale generato; si tratta comunque di produzione ad alta efficienza in quanto deriva dalla termovalorizzazione dei rifiuti per la quota eccedente il 51% (considerata biodegradabile) e, quindi, classificata come energia da processi di recupero.

Energia termica prodotta

GWH	2024	2023	POTENZA INSTALLATA (2024, MW)
Geotermia	89.6	87,0	14,0
Termovalorizzazione (quota rinnovabile 51%)	55.1	59,3	38.7
Combustione biogas da depurazione	4.1	6,0	5.3
Solare termico	0.2	0.2	0.0
Totale fonti rinnovabili	149,0	152.5	58.0
Cogenerazione	117.6	142.8	109.7
Cogenerazione industriale presso terzi	98.6	115.3	32
Totale cogenerazione	216.2	258.1	141.7
Centrali termiche	242.6	197.3	521.1
Centrali termiche presso terzi	202.6	208,0	124.3
Termovalorizzazione (quota non rinnovabile 49%)	52.9	57,0	37.2
Incenerimento fanghi	1.3	2,7	0.9
Totale fonti tradizionali	499.3	462.3	683.5
Totale energia termica prodotta	864.5	875.5	883.3

L'energia termica generata complessivamente dagli impianti del Gruppo nel 2024 è pari a 864,5 GWh, in diminuzione dell'1% rispetto all'anno precedente. Il 42,2% deriva da fonti rinnovabili e impianti di cogenerazione (46,9% nel 2023).

In particolare, la produzione di energia termica da fonti rinnovabili nel 2024 è di 149,0 GWh (-2% rispetto al 2023), costituendo il 17,2% del totale generato: diminuiscono il recupero termico dai termovalorizzatori (-7%) e dalla combustione di biogas nei depuratori (-32%), mentre aumenta il prelievo da geotermia (+3%).

La produzione termica da cogenerazione, che rappresenta il 25,0% del totale, diminuisce complessivamente del 16% a causa di un minor ricorso ai cogeneratori, sia del Gruppo (-18%) che presso i clienti industriali (-14%).

Infine, aumenta l'energia prodotta da fonti tradizionali, che al 2024 costituisce il 57,8% del totale. Il 10,9% di questa produzione è comunque a elevata efficienza in quanto deriva dalla termovalorizzazione dei rifiuti per la quota eccedente il 51% (considerata biodegradabile) e dall'incenerimento dei fanghi di depurazione, quindi classificate come energia da processi di recupero.

L'energia totale prodotta dal Gruppo nel 2024 (energia elettrica, energia termica e biometano) è di 2.188,4 GWh, di cui 732,3 GWh provenienti da fonti rinnovabili (il 33,5%, in aumento rispetto al 32,2% del 2023).

**EMISSIONI DI
GAS SERRA****E1-6**

L'inventario delle emissioni di gas serra del Gruppo Hera comprende le emissioni dirette (Scopo 1), le emissioni indirette da energia acquistata e consumata (Scopo 2) e le emissioni indirette da altre attività lungo la catena del valore a monte (Scopo 3 upstream) e a valle (Scopo 3 downstream). Le emissioni Scopo 1 includono le seguenti attività: trattamento rifiuti (termovalorizzatori e discariche per rifiuti urbani); teleriscaldamento; servizi energetici per industrie, condomini e pubblica amministrazione; altri consumi energetici interni di combustibili; perdite di rete gas; flotta aziendale. Le emissioni di Scopo 1 del Gruppo Hera comprendono anche le emissioni di gas serra dagli impianti soggetti alla normativa Eu-Ets (pari all'8,2% del totale delle emissioni dirette del Gruppo): nel 2024 si tratta di nove impianti, tutti riconducibili all'attività di produzione energetica a servizio di reti di teleriscaldamento.

Le emissioni Scopo 2 sono relative all'utilizzo di energia elettrica acquistata dalla rete per il consumo interno.

Infine, le emissioni Scopo 3 si riferiscono ad attività quali: il consumo da parte dei clienti del gas metano venduto (emissioni downstream); la produzione dell'energia elettrica venduta ai clienti (emissioni upstream); la produzione del gas metano venduto ai clienti (emissioni upstream); la produzione dei combustibili e carburanti consumati internamente; altre emissioni minori relative a produzione e consumo di energia (non già comprese in Scopo 1 o 2) o ai servizi gestiti.

Emissioni di gas serra

KT CO2EQ

2024

EMISSIONI DI GHG DI SCOPO 1

Emissioni lorde di GHG di Scopo 1	1.177,0
Percentuale di emissioni di GHG di Scopo 1 coperta da sistemi regolamentati di scambio di quote di emissioni (%)	8,2%

EMISSIONI DI GHG DI SCOPO 2

Emissioni lorde di GHG di Scopo 2 location-based	167,1
Emissioni lorde di GHG di Scopo 2 market-based	-

EMISSIONI SIGNIFICATIVE DI GHG DI SCOPO 3

Emissioni indirette lorde totali di GHG (Scopo 3)	11.558,8
3. Attività legate ai combustibili e all'energia (non incluse nello Scopo 1 o 2)	5.251,6
4. Attività di trasporto e distribuzione a monte	85,7
11. Uso dei prodotti venduti	5.835,7
12. Trattamento di fine vita dei prodotti venduti	2,3
15. Investimenti	383,4

EMISSIONI TOTALI DI GHG

Emissioni totali di GHG (location-based)	12.902,9
Emissioni totali di GHG (market-based)	12.735,8

Le emissioni totali di gas serra di Gruppo (Scopo 1 + Scopo 2 market-based + Scopo 3) nel 2024 sono pari a circa 12,7 milioni di tonnellate di CO₂e.

In particolare, le emissioni direttamente prodotte dal Gruppo (Scopo 1) sono circa 1,2 milioni di tonnellate di CO₂e. Le emissioni indirette derivanti dall'energia elettrica consumata dal Gruppo (Scopo 2), calcolate con il metodo market-based, risultano nulle grazie alla totale copertura dei consumi con energia da fonti rinnovabili certificata da Garanzia di origine. Se calcolate con il metodo location-based, applicando quindi i fattori di emissioni medie nazionali relativi ai consumi elettrici che non considera le specifiche scelte di acquisto dell'azienda, le emissioni Scopo 2 risultano invece pari a circa 167 mila tonnellate.

Le emissioni provocate indirettamente dalle attività del Gruppo lungo la catena del valore (Scopo 3) sono circa 11,6 milioni di tonnellate di CO₂e, ovvero il 90,8% delle emissioni totali di Gruppo.

Per il calcolo delle emissioni dirette (Scopo 1) sono stati utilizzati il coefficiente del Ministero dell'Ambiente riportato nella Tabella parametri standard nazionali 2024 (espresso in CO₂) per i consumi di gas metano negli impianti stazionari e i coefficienti Defra 2024 (espressi in CO₂e) per i consumi di combustibili per fini industriali (gasolio, gpl) e negli automezzi (diesel, hvo, benzina, metano, gpl). Le emissioni di gas serra prodotte dalle discariche sono state stimate considerando il metano contenuto nel biogas che esce dal corpo discarica e l'anidride carbonica derivante dalla combustione del biogas captato, da cui sono state sottratte le quote corrispondenti alla presenza di sostanza biodegradabile. Per i termovalorizzatori le emissioni derivano dalle attività di monitoraggio effettuate come richiesto dalla Direttiva (UE) 2023/959. Le perdite della rete gas sono state stimate applicando un algoritmo che permette di determinare i volumi dispersi, considerati completamente dispersi in atmosfera. Il potenziale di riscaldamento globale (Gwp) considerato per il metano è 28 (Fonte: 5th Assessment Report dell'Ipcc). Le emissioni di gas refrigeranti a effetto serra dispersi in atmosfera sono state valutate e ritenute poco significative.

Per il calcolo delle emissioni dal consumo di energia elettrica (Scopo 2) con il metodo location-based sono stati utilizzati i coefficienti dell'Efficiency and decarbonization indicators in Italy and in the biggest european countries 2024 dell'Ispra per i consumi in Italia e dell'European residual mixes results for the calendar year 2023 dell'Aib per i consumi in Bulgaria, Francia, Spagna e Polonia (entrambi espressi in CO₂); per il metodo market-based è stato utilizzato l'European residual mixes results for the calendar year 2023 di AIB.

Nel calcolo delle emissioni di Scopo 3 categoria 3 (emissioni indirette a monte relative a consumo e vendita di combustibili ed energia) vengono incluse le emissioni dalla produzione dell'energia elettrica venduta, dalla produzione dei combustibili e carburanti consumati internamente e del gas metano venduto, e dalle perdite di rete dell'energia elettrica consumata internamente; sono stati utilizzati i coefficienti Defra 2024 (espressi in CO₂e), a eccezione delle emissioni dalla produzione dell'energia elettrica non rinnovabile venduta per le quali è stato utilizzato il coefficiente del National inventory report 2024 di Ispra (espresso in CO₂) e delle emissioni dalla produzione dell'hvo consumato nei mezzi per le quali è stato utilizzato il coefficiente della Direttiva Red II.

Nel calcolo delle emissioni di Scopo 3 categoria 4 (emissioni indirette a monte relative ad attività di trasporto e distribuzione) vengono incluse le emissioni dalla raccolta e dal trasporto dei rifiuti da parte dei fornitori di tali servizi; sono stati utilizzati i coefficienti Defra 2024 (espressi in CO₂e).

Nel calcolo delle emissioni di Scopo 3 categoria 10 (emissioni indirette a valle da utilizzo di prodotti venuti) vengono incluse le emissioni dal consumo da parte dei clienti del gas metano venduto; sono stati utilizzati i coefficienti Defra 2024 (espressi in CO₂e).

Nel calcolo delle emissioni di Scopo 3 categoria 12 (emissioni indirette a valle da trattamento di fine vita dei prodotti venduti) vengono incluse le emissioni dal riciclo dei rifiuti in carta, vetro e plastica raccolti grazie alla raccolta differenziata e destinati a riciclo; sono stati utilizzati i coefficienti Defra 2024 (espressi in CO₂e).

Nel calcolo delle emissioni di Scopo 3 categoria 15 (emissioni indirette a valle da investimenti sostenuti) vengono incluse le emissioni dirette dalla produzione di energia in tre centrali in joint venture (Sparanise, Tamarete e Teverola) e le emissioni Scopo 1, Scopo 2 e, ove rilevanti, Scopo 3 di quattro società in cui il Gruppo Hera detiene una quota di partecipazione (Aimag, Sea, Set e Sgr Servizi).

L'inventario dei gas serra del Gruppo Hera non include le emissioni Scopo 3 relative alle categorie 1 e 2, per le quali è stata effettuata una stima preliminare sulla base delle spese sostenute per gli acquisti ma non rendicontata con la prospettiva di elaborare un dato più accurato per la rendicontazione nella prossima Rendicontazione di sostenibilità. L'inventario non include le emissioni Scopo 3 relative alle categorie 4 (limitatamente alle attività di trasporto a carico del Gruppo Hera del compost e della plastica venduti ai clienti), 5, 6, 7, 8, 9 e 12 (limitatamente alle attività di smaltimento a fine vita della plastica venduta) in quanto ritenute non rilevanti sul totale delle emissioni sulla base delle valutazioni effettuate.

L'inventario dei gas serra del Gruppo Hera non include le emissioni Scopo 3 relative alle categorie 10, 13 e 14 in quanto casistiche non presenti nella catena del valore.

RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI GAS SERRA: OBIETTIVI E RISULTATI

Il Gruppo Hera ha definito obiettivi di riduzione delle emissioni al 2030 rispetto al 2019 coerenti con la metodologia della Science Based Targets initiative (per quanto riguarda in particolare il livello Well-below 2 °C, volto a limitare l'incremento della temperatura media terrestre ben al di sotto dei 2 °C). Il perimetro degli obiettivi riguarda sia le emissioni del Gruppo (Scopo 1 e 2) sia quelle dei clienti (Scopo 3, relativamente alla vendita di energia elettrica e alla vendita di gas metano downstream) ed è pertanto relativo all'86,5% delle emissioni complessive del Gruppo del 2019.

Gli obiettivi così definiti sono stati validati dalla Science Based Targets initiative nel 2021, e sono:

- Scopo 1+2: riduzione assoluta del 28% al 2030 rispetto al 2019 (include le emissioni biogeniche derivanti dal consumo di bioenergia e dalla combustione della frazione biodegradabile dei rifiuti solidi urbani);
- Scopo 2: incrementare dall'83% al 100% entro il 2023 la quota di energia elettrica rinnovabile certificata acquistata a copertura dei consumi interni;
- Scopo 3 vendita di gas metano downstream: riduzione assoluta del 30% al 2030 rispetto al 2019;
- Scopo 3 vendita di energia elettrica: riduzione dell'intensità di carbonio (t CO₂e/MWh) del 50% al 2030 rispetto al 2019 in coerenza con il Sectoral decarbonization approach (Sda);

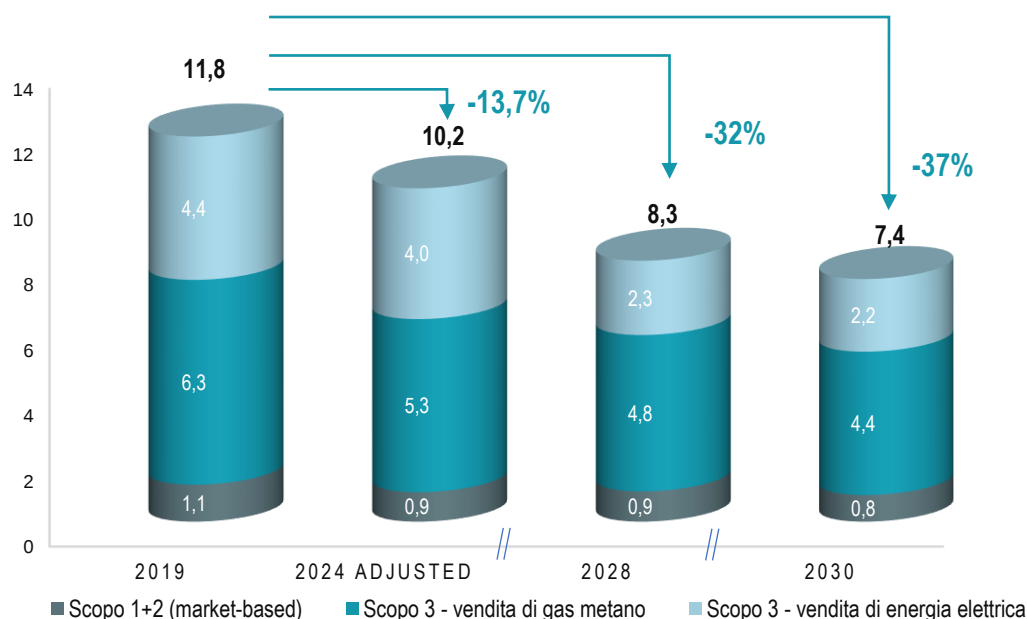
Sulla base di tali obiettivi, la riduzione delle emissioni di gas serra per il perimetro definito è prevista pari al 37% al 2030 rispetto al 2019.

Si riportano di seguito le emissioni di gas serra nel periodo 2019-2024, la previsione al 2028 sulla base del piano industriale e i target 2030 validati da SBTi.

Emissioni di gas serra e obiettivi di riduzione science-based

	2019 (ANNO BASE)	DELTA 2024/2019 (ADJUSTED)	2028 (PREVISIONE)	TARGET 2030
Emissioni dirette e indirette Scopo 1+2 (market-based)	1131,0 kt CO ₂ e	(20)%	(18)%	(28)%
Emissioni indirette Scopo 2 (market-based) *	48,4 kt CO ₂ e	(100)%	(100)%	(100)%
Emissioni indirette Scopo 3 downstream da vendita di gas metano	6263,5 kt CO ₂ e	(15)%	(24)%	(30)%
Intensità di carbonio della vendita di energia elettrica - Scopo 3 upstream	0,365 t CO ₂ e/MWh	(31)%	(51)%	(50)%
Totale perimetro target SBT	11.781,2 kt CO₂e	(14)%	(32)%	(37)%

*corrispondente al 100% di energia elettrica rinnovabile acquistata per i consumi interni.

Emissioni di gas serra del Gruppo Hera (milioni di t CO₂e)

I dati di Scopo 1 relativi alle perdite di rete gas non comprendono AresGas. I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di gas metano non comprendono AresGas. I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di gas metano non considerano gli aumenti transitori dei volumi venduti nei servizi di ultima istanza.

Nel periodo 2019-2024 le emissioni di Scopo 1 e 2 hanno registrato una riduzione del 20%. Tale risultato è stato raggiunto principalmente per: l'acquisto di sola energia elettrica rinnovabile per i consumi interni di tutto il Gruppo; i minori consumi interni di combustibili, anche nel teleriscaldamento, derivanti in parte dagli interventi di efficientamento energetico e in parte dalla climaticità; i minori consumi di combustibili presso le centrali termiche e di cogenerazione installate presso terzi; la riduzione delle emissioni dagli impianti di trattamento rifiuti, grazie alla chiusura nel 2020 del termovalorizzatore per rifiuti urbani di Ravenna e alla progressiva riduzione dei rifiuti urbani conferiti in discarica; le minori perdite fuggitive dalla rete gas anche grazie alla manutenzione predittiva.

Per quanto riguarda le emissioni di Scopo 3 collegate alla vendita di gas metano (downstream), le emissioni registrate nel periodo 2019-2024 si sono ridotte del 15% (-9% considerando anche l'aumento straordinario e transitorio dei volumi venduti ai servizi di ultima istanza gas) proporzionalmente alla contrazione dei volumi venduti derivante da temperature più miti e comportamenti più virtuosi da parte dei clienti, anche aziende.

Per quanto riguarda le emissioni assolute di Scopo 3 collegate alla vendita di energia elettrica, la riduzione registrata nel periodo 2019-2024 è stata del 9% grazie ai maggiori volumi di rinnovabile venduta a mercato libero. Parallelamente, l'indice di intensità di carbonio della vendita di energia elettrica si è ridotto del 31%.

In sintesi, considerando il perimetro delle emissioni di gas serra per il quale è stato definito l'obiettivo di riduzione al 2030, la quinta rendicontazione annuale dopo la validazione degli obiettivi da parte di SBTi permette di consuntivare, a parità di volumi venduti nei servizi di ultima istanza gas, una diminuzione del 14% rispetto al 2019. Considerando anche l'aumento dei volumi venduti nei servizi di ultima istanza gas, significativamente influenzati dall'andamento del mercato energetico nell'ultimo periodo, le emissioni complessive relative al perimetro del target SBT si riducono del 10% rispetto all'anno base.

Intensità di gas serra rispetto ai ricavi

L'indice di intensità climatica sui ricavi netti nel 2024 risulta pari a 996 tonnellate per milione di euro per il calcolo location-based e 983 per il calcolo market-based.

GLI INDICI DI
INTENSITÀ DI
CARBONIO

T CO₂EQ / MLN EURO**2024**

Emissioni totali di GHG (location-based) (t CO ₂ eq)	12.902.924
Emissioni totali di GHG (market-based) (t CO ₂ eq)	12.735.824
Ricavi netti (mln euro)	12.890
Emissioni totali di GHG (location-based) rispetto ai ricavi netti	1001
Emissioni totali di GHG (market-based) rispetto ai ricavi netti	988

E1-6

ESRS 2 IRO-1
ESRS 2 SBM-3

GLI
ASSORBIMENTI
DI GAS SERRA E
I CREDITI DI
CARBONIO

E1-7

L'indice di intensità climatica sui ricavi netti nel 2024 risulta pari a 1.001 tonnellate per milione di euro per il calcolo location-based e 988 per il calcolo market-based.

Analogamente all'indice di intensità energetica, questo indice è stato calcolato considerando il valore dei ricavi indicati nel bilancio consolidato del Gruppo. Tale dato è in allineamento rispetto ai ricavi considerati per il calcolo dei Kpi relativi alla Tassonomia.

Gli assorbimenti di gas serra nel Gruppo Hera attualmente includono il sequestro di CO₂ dagli alberi piantumati a seguito delle iniziative del Gruppo, ad esempio tramite ECO Alberi. Dal 2012 sono stati donati al territorio un totale di 23.610 alberi, per 2.350 tonnellate di anidride carbonica assorbite ogni anno (stima effettuata considerando l'assorbimento medio annuale di anidride carbonica di 12 specie di alberi). Le piantumazioni effettuate nascevano da meccanismi di premialità associati a specifici comportamenti virtuosi come, ad esempio, il conferimento di rifiuti differenziati presso le stazioni ecologiche o l'adesione alla bolletta elettronica in sostituzione di quella cartacea.

Nel 2050, al termine del proprio percorso di decarbonizzazione verso il Net Zero, il Gruppo Hera prevede di avere ancora un quantitativo di emissioni residue non ulteriormente eliminabili pari a circa il 10% delle emissioni relative al perimetro del target nel 2019; per neutralizzare tutte le emissioni residue a partire dal 2050 e completare la strategia Net Zero del Gruppo è previsto il ricorso a strumenti di rimozione dell'anidride carbonica dall'atmosfera.

Inoltre, il Gruppo Hera compensa le emissioni derivanti dalla vendita di gas metano ai clienti che sottoscrivono offerte con opzione gas verde (per una durata esplicitata nelle condizioni contrattuali) mediante l'acquisto di crediti di carbonio certificati da standard internazionali come Verified carbon standard (Vcs) o Gold standard (Gs). Nel 2024 il Gruppo Hera, attraverso le sue società di vendita Hera Comm, EstEnergy ed Etra Energia ha annullato oltre 933 mila crediti di carbonio (corrispondenti a pari tonnellate di gas serra, circa il 16% delle emissioni Scopo 3 da vendita di gas da parte di Hera Comm e sue controllate), di cui 785 mila secondo norma Verified carbon standard e 148 mila Gold standard, tutti relativi a progetti di compensazione di riduzione delle emissioni e così suddivisi: 148.143 Gs per la realizzazione di un impianto eolico in Turchia; 392.860 Vcs per la realizzazione di una centrale idroelettrica in Brasile; 392.117 Vcs per la realizzazione di una centrale idroelettrica in India.

Al momento non è previsto l'utilizzo di crediti di carbonio associati a progetti di assorbimento. Nel periodo 2025-2028 si prevede di annullare un totale di 2,9 milioni di crediti di carbonio, tutti derivanti dalla vendita di gas metano con compensazione delle emissioni ai clienti che ne hanno fatto richiesta.

Inquinamento

Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevate

L'analisi di doppia rilevanza ha identificato tra i temi maggiormente rilevanti l'inquinamento, declinato nei seguenti sotto-temi: inquinamento dell'aria, inquinamento dell'acqua, inquinamento del suolo, sostanze preoccupanti e sostanze estremamente preoccupanti.

Al tema inquinamento sono associati i seguenti ambiti di creazione di valore condiviso presentati nel capitolo Informazioni generali: gestione sostenibile della risorsa idrica; tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità. Per ogni ambito di creazione di valore condiviso sono rendicontate le azioni e gli obiettivi relativi all'inquinamento.

Impatti, rischi e opportunità legati all'inquinamento

SOTTO-TEMA RILEVANTE	IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ
Inquinamento dell'aria	Emissioni in atmosfera da impianti energetici di dimensione rilevante Impatto negativo attuale di breve periodo relativo alle attività proprie Emissioni in atmosfera dei mezzi del Gruppo Impatto negativo attuale di breve periodo relativo alle attività proprie e dei fornitori Emissioni in atmosfera degli impianti di trattamento dei rifiuti e dai termovalorizzatori di dimensione rilevante Impatto negativo attuale di breve periodo relativo alle attività proprie
Inquinamento dell'acqua	Immissioni di inquinanti in acqua da depuratori di dimensione rilevante e da depuratori/territori non adeguati alla normativa Impatto negativo attuale di breve periodo relativo alle attività proprie
Inquinamento del suolo	Riduzione dell'inquinamento del suolo tramite attività di bonifica Impatto positivo attuale di breve periodo relativo alle attività proprie Sviluppo del settore delle bonifiche Opportunità di medio periodo relativa alle attività proprie
Sostanze preoccupanti Sostanze estremamente preoccupanti	Sanzioni e rischi reputazionali per il ripristino degli impatti ambientali (rilascio di sostanze tossiche a seguito di incendio di impianti di trattamento / selezione rifiuti) Rischio di breve periodo relativo alle attività proprie

Relativamente alla valutazione degli impatti rilevanti relativi alle emissioni di sostanze inquinanti in aria acqua e suolo, è stato adottato come riferimento il Regolamento (CE) 166/2006 E-PRTR richiesto dall'ESRS E2-4, individuando gli impianti del Gruppo Hera con emissioni di inquinanti potenzialmente più significative, circoscrivendo il perimetro di applicazione per il Gruppo Hera ad un totale di 35 impianti di grandi dimensioni su cui rendicontare, anche in linea con quanto già comunicato alle autorità competenti secondo altre normative (vedi il riferimento al citato Reg. E-PRTR). Due degli impatti ambientali negativi relativi all'inquinamento dell'aria sono quindi associati a emissioni atmosferiche derivanti da impianti energetici di dimensione rilevante e termovalorizzatori, in quanto superano la soglia dimensionale indicata nel Regolamento (CE) 166/2006 E-PRTR. Analogamente, sono stati individuati potenziali impatti negativi associati all'emissione in acqua per i depuratori di grandi dimensioni, così come alcuni agglomerati non ancora conformi alla normativa europea e/o regionale.

Con riferimento alla catena del valore, sono stati identificati impatti ambientali negativi legati all'inquinamento dell'aria e associati al consumo di combustibili fossili da parte delle flotte di veicoli, con particolare riferimento ai veicoli per la gestione dei rifiuti propri e dei fornitori. La valutazione ha tenuto conto della numerosità di mezzi e del loro utilizzo anche in aree urbane.

Il Gruppo Hera contribuisce positivamente alla riduzione dell'inquinamento del suolo attraverso interventi di bonifica avanzati che utilizzano tecnologie innovative.

Lo sviluppo del segmento bonifiche rappresenta anche un'opportunità di crescita economica per il Gruppo, contribuendo al contempo alla riduzione dell'inquinamento e alla riqualificazione del territorio.

Infine, alla luce delle analisi ERM, è stato identificato un rischio potenziale connesso al tema dell'inquinamento, associato al rilascio di sostanze tossiche a seguito di incendio di impianti di trattamento / selezione rifiuti.

I riferimenti metodologici relativi all'individuazione e alla valutazione delle questioni di sostenibilità rilevanti sono riportate all'interno del capitolo Informazioni generali.

In relazione ai rischi rilevanti identificati attraverso l'analisi Erm non si evidenziano effetti finanziari attuali rilevanti.

In relazione alle opportunità identificate, non si evidenziano effetti finanziari attuali rilevanti.

Politiche e obiettivi

Al fine di gestire impatti, rischi e opportunità rilevanti connessi all'inquinamento, il Gruppo Hera ha definito come riferimenti il proprio purpose (Art. 3 dello Statuto sociale), il Codice etico, il modello di creazione di valore condiviso, e la Politica per la qualità e la sostenibilità.

Nel Codice etico, in coerenza con la Missione dell'azienda, sono declinati gli impegni di Hera verso l'ambiente inteso come patrimonio da conservare proteggendolo dalla distruzione, dalla degradazione e dall'inquinamento. Hera riconosce l'ambiente come bene primario e impiega le tecnologie, gli strumenti e i processi più adatti per contribuire, in coerenza con il purpose, alla transizione ecologica e per prevenire i rischi, minimizzare gli impatti ambientali diretti e indiretti, e preservare le risorse naturali a beneficio delle generazioni future. Hera promuove l'impegno per l'ambiente e le generazioni future verso tutti i suoi interlocutori.

All'interno del Gruppo, l'approccio al valore condiviso comprende le aree di impatto relative alla gestione sostenibile della risorsa idrica e tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità. La prima comprende azioni per monitorare la qualità e sicurezza dell'acqua distribuita alle comunità e restituire all'ambiente un'acqua depurata con una qualità tale da mantenere inalterato lo stato ecologico dei corpi idrici, in coerenza con la normativa europea. La seconda comprende azioni finalizzate a tutelare la qualità dell'aria grazie a tecnologie che sostituiscono alternative più inquinanti, come l'attività di teleriscaldamento e produzione calore da cogenerazione, e la qualità del suolo, come le attività di bonifica di aree contaminate.

Tali impegni sono esplicitati anche nella Politica per la qualità e la sostenibilità del Gruppo adottata dal Consiglio di Amministrazione nel marzo 2022 e della cui attuazione è responsabile il Vertice aziendale. All'interno di tale Politica, il Gruppo si impegna anche a ridurre il proprio impatto ambientale attraverso la progettazione, l'innovazione e l'uso delle migliori tecnologie disponibili, e a garantire un attento e continuo monitoraggio del rispetto della conformità alla legislazione vigente e ai requisiti applicabili.

A livello operativo questi impegni si declinano in procedure e istruzioni definite e attuate nell'ambito dei sistemi di gestione adottati dalle diverse Società del Gruppo Hera secondo le norme ISO 14001:2015 e Regolamento EMAS, estendendosi anche alla catena del valore. Infatti, sia all'interno dei Capitolati speciali di appalto con cui il Gruppo seleziona i propri fornitori per le attività affidate in outsourcing, sia nella documentazione integrante i contratti stessi (Regolamento generale Qualità e sostenibilità per i fornitori), sono previsti specifici requisiti correlati alla prevenzione dell'inquinamento e alla riduzione dell'impatto ambientale delle attività. Tra questi, la riduzione di emissioni atmosferiche di gas, polveri, vapori e odori, la corretta gestione degli scarichi idrici, e il corretto utilizzo di sostanze pericolose utilizzate nello svolgimento delle attività, privilegiando soluzioni alternative per ridurre i rischi potenziali, sono inoltre comprese anche le procedure operative per la gestione di eventuali situazioni emergenziali di inquinamento in aria e/o sversamento in acqua e suolo di sostanze inquinanti.

La Politica per la qualità e la sostenibilità viene comunicata ai lavoratori attraverso apposite comunicazioni aziendali e affissa nelle bacheche interne, e risulta disponibile ai diversi stakeholder attraverso la pubblicazione nel sito web del Gruppo Hera; la documentazione aziendale definita e implementata all'interno dei sistemi di gestione è invece disponibile nei canali interni all'azienda e ne viene periodicamente verificata l'attuazione nell'ambito di appositi audit.

Inoltre, il Gruppo Hera ha adottato specifiche procedure per la definizione di ruoli, responsabilità, principi comportamentali e modalità operative a cui tutto il personale del Gruppo Hera, in relazione all'attività di competenza, deve attenersi al fine di evitare la commissione di reati ambientali rilevanti secondo il D.Lgs. 231/2001, tra cui

POLITICA

E2-1

l'inquinamento ambientale. Il sistema di deleghe attuato all'interno del Gruppo attribuisce in capo ai delegati specifiche responsabilità in materia di adempimenti e conformità alla normativa ambientale di impianti/servizi gestiti. Le politiche del Gruppo sono orientate verso obiettivi specifici quali la riduzione dell'inquinamento del suolo e dell'aria tramite le attività, i mezzi e gli impianti del Gruppo.

Per contrastare l'inquinamento dell'aria nelle città, ad esempio, il Gruppo promuove lo sviluppo dei sistemi di teleriscaldamento, che permettono di sostituire le caldaie domestiche con impianti centralizzati ad alta efficienza, alimentati da energie rinnovabili o dal recupero di calore proveniente da altri processi; un altro esempio di iniziativa volta a contrastare l'inquinamento è la continua attenzione ai mezzi aziendali che permette di rinnovare la tecnologia della flotta per ridurre l'impatto nell'aria nelle fasi di circolazione stradale, ma anche successivamente con la diffusione di prodotti enzimatici in grado di impedire il risollevarsi del PM10.

Tra le attività messe in campo per la tutela e il riuso del suolo, attraverso l'estensione della vita utile dei propri asset, il Gruppo Hera individua soluzioni tecniche volte al riutilizzo di aree già urbanizzate e/o alla conservazione del contesto naturale delle superfici oggetto di intervento, sia in ambito reti attraverso potenziamenti e bonifiche di condotte esistenti, che in ambito impiantistico tramite il riutilizzo di infrastrutture e aree già esistenti/occupate oppure con il ripristino/restituzione dell'area al termine del ciclo di vita o mediante l'utilizzo di soluzioni tecnologiche atte alla riduzione dell'ingombro dell'infrastruttura. Infine, un altro esempio di iniziativa per il contrasto dell'inquinamento è il programma di sviluppo e rinnovamento dei termovalorizzatori che consente di avere un minore quantitativo di scorie prodotte di maggiore qualità, rendendole più idonee al recupero successivo.

Il Gruppo svolge tutte le attività che possono avere un impatto sulla risorsa idrica in conformità con il Testo Unico dell'Ambiente, il quale disciplina la difesa del suolo e la lotta alla desertificazione, la tutela delle acque dall'inquinamento e la gestione delle risorse idriche recependo anche la direttiva 200/60CE quadro per l'azione comunitaria in materia di acqua.

Sulla tutela della salute umana e sul tema delle acque potabili, da sempre il Gruppo prevede piani di prevenzione e controllo strutturati, nel rispetto dei requisiti normativi, con una sorveglianza costante realizzata attraverso la pianificazione di controlli mirati su tutta la filiera di produzione dell'acqua potabile dalle fonti di approvvigionamento alla distribuzione. A questo proposito annualmente viene stilato il Piano di controllo analitico del servizio idrico integrato in accordo con i criteri di valutazione dei rischi contenuti nella Direttiva 2020/2184.

Il Consiglio di Amministrazione è responsabile dell'attuazione della presente politica, assicurando che le pratiche aziendali siano in linea con le normative e le iniziative di terzi.

L'IMPEGNO DI HERA (OBIETTIVI E RISULTATI)

Gli obiettivi di sostenibilità relativi all'inquinamento vengono definiti annualmente sulla base di processi di pianificazione e controllo consolidati a livello di Gruppo finalizzati a definire il piano industriale quinquennale, il budget e le balanced scorecard annuali. Questi strumenti tra loro integrati includono gli obiettivi di sostenibilità corredati quando possibile anche da target quantitativi.

Di seguito si riportano i principali obiettivi e impegni relativi all'inquinamento (Faremo) accompagnati da una descrizione sui progressi raggiunti in relazione agli obiettivi pubblicati nella Dichiarazione non finanziaria 2023 (Avevamo detto di fare, Abbiamo fatto).

E2-3

Tali obiettivi sono finalizzati alla prevenzione e al controllo dell'inquinamento di aria, acqua e suolo e ad affrontare i relativi impatti, rischi e opportunità rilevanti e, pertanto, possono avere un impatto diretto o indiretto sulle metriche riportate nel presente capitolo. Sono di seguito presentati declinati nell'ambito di creazione di valore condiviso esplicitato nella Politica relativa all'inquinamento: gestione sostenibile della risorsa idrica e tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità.

AVEVAMO DETTO DI FARE

ABBIAMO FATTO

FAREMO

GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA

100% agglomerati urbani >2.000 a.e. adeguati entro il 2025 grazie alla prosecuzione del piano di adeguamento del comparto-fognario depurativo.

Inoltre, adeguare tutti i 226 agglomerati gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. al 2027, di cui:

- 42 da adeguare su 189 agglomerati gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. in Emilia-Romagna;
- 1 da adeguare su 37 agglomerati gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. in Triveneto.

99,6% agglomerati urbani >2.000 a.e. adeguati al 2024 grazie ai piani di adeguamento del comparto fognario-depurativo (99,8% nel 2023).

Inoltre, 192 agglomerati adeguati su 226 gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. al 2024 (186 su 229 nel 2023), di cui:

- 33 da adeguare su 189 gestiti con consistenza in Emilia-Romagna (11 agglomerati adeguati nel 2024);
- Rimane da adeguare un agglomerato su 37 gestiti in Triveneto (sarà adeguato entro l'arco piano).

100% agglomerati urbani >2.000 a.e. adeguati entro il 2025 grazie alla prosecuzione del piano adeguamento del comparto-fognario depurativo.

Inoltre, adeguare tutti i 226 agglomerati gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. al 2028, di cui:

- 33 da adeguare su 189 agglomerati gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. in Emilia-Romagna;
- 1 da adeguare su 37 agglomerati gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. in Triveneto.

Concludere entro il 2027 tutti i 14 interventi previsti dal Piano salvaguardia della balneazione di Rimini.

Al 2024 risultano conclusi 10 dei 14 interventi previsti (nessun intervento concluso nel 2024, come da previsioni), con gli ultimi quattro in fase di realizzazione.

Concludere entro il 2027 tutti i 14 interventi previsti dal Piano salvaguardia della balneazione di Rimini.

TUTELA DELL'ARIA

2% incremento della volumetria servita dal teleriscaldamento al 2027 rispetto al 2022 a beneficio della qualità dell'aria nelle città servite.

1,4% incremento della volumetria servita dal teleriscaldamento nel 2024 rispetto al 2022 (+1,1% rispetto al 2023).

23 Mmc la volumetria servita dal teleriscaldamento al 2028 (+4% rispetto al 2023) a beneficio della qualità dell'aria nelle città servite (Modena, Bologna, Ferrara, Imola, Forlì-Cesena, Ravenna).

79% dell'energia da teleriscaldamento da fonti rinnovabili, cogenerazione e recupero al 2027.

Il 58,8% dell'energia prodotta da teleriscaldamento nel 2024 proviene da fonti rinnovabili, cogenerazione o recupero (66,2% nel 2023).

74% dell'energia da teleriscaldamento da fonti rinnovabili, cogenerazione e recupero su 640 mila MWh al 2028.

A Bologna, proseguire la realizzazione dell'interconnessione di due sistemi (Caab/Pilastro e Sede Berti/San Giacomo) entro il 2026 finalizzato ad ottenere una riduzione consistente delle emissioni di CO₂ e NO_x.

A Bologna proseguono gli interventi per la realizzazione delle interconnessioni dei sistemi cittadini.

Gli obiettivi saranno raggiunti anche attraverso la realizzazione di nuove interconnessioni a Bologna, Cesena, Forlì e il raddoppio della produzione geotermica a Ferrara.

Raddoppio della produzione geotermica a Ferrara ed estensione dell'interconnessione del sistema di teleriscaldamento a Forlì entro il 2026.

A Ferrara, sono state terminate le fasi di progettazione per gli interventi di potenziamento della fonte geotermica, mentre a Forlì proseguono gli interventi per la realizzazione delle interconnessioni dei sistemi cittadini; entrambi i progetti sono finanziati dai fondi Pnrr.

TUTELA DEL SUOLO

828 mila metri quadrati di suolo riutilizzato al 2027 nelle realizzazioni di infrastrutture (oltre il 70% del suolo totale coinvolto nelle realizzazioni concluse dal 2018 al 2027).

673 mila metri quadrati di suolo riutilizzato nella realizzazione di infrastrutture con progettazione a cura di HeraTech dal 2018 al 2024 (il 75% del suolo totale coinvolto) (76% al 2023).

Un milione di metri quadrati di suolo riutilizzato al 2028 nelle realizzazioni di infrastrutture con progettazione a cura di HeraTech (oltre il 70% del suolo totale coinvolto nelle realizzazioni concluse dal 2018 al 2028).

>35% mezzi elettrici o alimentati con diesel 100% da materie prime rinnovabili nella flotta aziendale al 2028 (era l'1% nel 2024).

E2-2

Azioni e risorse

Si riportano di seguito le principali azioni realizzate, in corso di realizzazione o pianificate da Hera, per il conseguimento degli obiettivi del Gruppo e la gestione degli IROs nei seguenti ambiti: gestione sostenibile della risorsa idrica; tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità.
In merito alla biodiversità, si specifica che nel presente capitolo sono riportate le azioni con riferimento alla bonifica del suolo contaminato.

PRINCIPALI AZIONI

BREVE DESCRIZIONE

GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA

Ampliamento e miglioramento della depurazione	Interventi di miglioramento delle prestazioni depurative e/o di ampliamento dei depuratori gestiti in termini di a.e. serviti.
Adeguamento alla normativa del territorio servito	Interventi per l'adeguamento alla normativa relativa alla fognatura e depurazione degli agglomerati urbani.
Piano di salvaguardia della balneazione a Rimini	Realizzazione di 14 interventi volti ad ottenere significativi benefici ambientali, con la riduzione dei quantitativi di sostanze organiche (COD/BOD) scaricati a mare in occasione di eventi meteorici intensi.
Efficacia della depurazione delle acque reflue	Garantire l'efficacia della rimozione delle sostanze inquinanti rispetto ai limiti di legge da parte degli impianti di depurazione delle acque reflue gestiti.
Fitodepurazione	Gestione di impianti di fitodepurazione che, con processi naturali, sfruttano il suolo e la vegetazione come filtri per trattare le acque reflue contribuendo così alla riduzione dell'inquinamento idrico.

AMPLIAMENTO E MIGLIORAMENTO DELLA DEPURAZIONE

Nel 2024 il Gruppo Hera ha gestito il servizio di fognatura e depurazione in 228 comuni per un totale di 3,6 milioni di cittadini serviti, trattando complessivamente 387,4 milioni di metri cubi di acque reflue, in aumento rispetto ai circa 370,6 milioni di metri cubi trattati nel 2023 principalmente per effetto delle precipitazioni, tenuto conto che la rete fognaria gestita è prevalentemente di tipo misto (il 55,6% del totale).

L'efficacia di rimozione delle sostanze inquinanti rispetto ai limiti di legge delle acque reflue è collegata alla capacità depurativa dell'impianto e alle tecnologie adottate. Le acque in uscita dagli impianti di depurazione devono essere conformi alla normativa vigente (D.Lgs. 152/2006) e alle prescrizioni autorizzative. Per gli scarichi di acque reflue urbane in agglomerati maggiori di 2.000 abitanti equivalenti, tenuti al rispetto delle tabelle all'Allegato 5 del D.Lgs. 152/2006, viene stipulato un protocollo per il corretto svolgimento dell'attività di controllo tra il gestore del servizio e Arpa/Arpat, finalizzato alla pianificazione del numero di controlli annuali sullo scarico, utili alla valutazione della conformità dello scarico. Per gli scarichi in agglomerati minori di 2.000 abitanti equivalenti, i limiti di accettabilità e trattamenti appropriati vengono invece fissati dalle Regioni. Attraverso procedure di Gruppo vengono gestiti e pianificati controlli, anomalie e non conformità che derivano da normative e regolamenti in ambito servizio idrico integrato, a livello comunitario, nazionale, regionale, provinciale e comunale del territorio di competenza del Gruppo Hera.

Il Gruppo Hera sta realizzando diversi interventi per potenziare e adeguare i depuratori gestiti. Nel 2024 sono terminati gli interventi di miglioramento e/o potenziamento di quattro depuratori per un totale di 33.600 a.e. serviti. Gli interventi hanno riguardato l'adeguamento normativo dei depuratori di Lido di Classe a Ravenna, il potenziamento del depuratore di Vergato (Bo) e i nuovi depuratori a Grizzana (Bo) e Palagano (Mo). Sono invece in corso interventi su otto depuratori (di cui cinque con termine entro il 2025 e i restanti entro il 2028), per un totale di 326.500 a.e. serviti; tra questi si segnalano: l'ampliamento del depuratore di Ca' Nordio (Pd) che permetterà il potenziamento dell'intero sistema fognario-depurativo di Padova anche in condizioni di criticità metereologica e finalizzato all'ottimizzazione della capacità depurativa; il revamping del digestore anaerobico del depuratore Gramicia di Ferrara (Fe) per una migliore gestione dei fanghi; il potenziamento del depuratore di Calcinelli (Pu).

L'intervento all'impianto di Lido di Classe migliorerà le performance ambientali relative all'inquinante azoto, l'intervento all'impianto di Vergato migliorerà le performance ambientali relative ad azoto, carbonio organico totale e fosforo mentre gli interventi negli impianti di Grizzana e Palagano miglioreranno le performance relative al carbonio organico totale.

ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA DEL TERRITORIO SERVITO

La qualità della depurazione può essere rappresentata anche dal monitoraggio del trend di adeguamento degli agglomerati urbani, intesi come territori in cui sono concentrate popolazioni e attività produttive in misura tale da rendere ammissibile, tecnicamente ed economicamente la realizzazione di un sistema fognario depurativo autonomo. Come stabilito da Direttiva 91/271/CEE, D.Lgs. 152/2006 e piano di tutela delle acque della Regione Emilia-Romagna per dichiarare a norma un agglomerato urbano devono essere soddisfatte le seguenti due condizioni:

- il collettamento dei reflui almeno pari al 95%;
- la capacità degli impianti di depurazione deve essere superiore agli abitanti equivalenti dell'agglomerato stesso con trattamento secondario o terziario (dove necessario).

A livello di Gruppo a fine 2024 gli agglomerati con più di 2.000 abitanti equivalenti (a.e.) adeguati al D.Lgs. 152/2006 sono 135 su 138 e corrispondono al 99,6% degli abitanti equivalenti complessivi. Per quanto riguarda l'Emilia-Romagna e il Triveneto, il 100% degli agglomerati > 2.000 a.e. serviti nel territorio risulta adeguato alla normativa sulla depurazione. Nelle Marche, sono in corso i lavori per rendere gli agglomerati di Gallo-Cappone e di San Costanzo conformi entro il 2025 (con risoluzione della procedura di infrazione comunitaria per il territorio Pesaro-

Urbino), mentre è stato completato il progetto esecutivo per il potenziamento dell'agglomerato di Tavullia, con inizio lavori nel 2025 e completamento previsto entro il 2027; tale agglomerato è rientrato dal 2024 nell'elenco degli agglomerati con più di 2.000 abitanti equivalenti. Entro il 2027, quindi, tutti gli agglomerati urbani con popolazione superiore a 2.000 abitanti equivalenti nei territori serviti dal Gruppo Hera risulteranno adeguati alla normativa.

Al 2024 in Emilia-Romagna risultano adeguati 156 agglomerati su 189, per un totale di circa 116 mila abitanti equivalenti (86,6%). Nel territorio servito del Triveneto gli agglomerati già adeguati alla normativa sono 36 su 37, per un totale di circa 11 mila abitanti equivalenti (99,4%), con l'adeguamento dell'agglomerato mancante (Prosecco) in corso di progettazione per concludersi entro il 2028. Per quanto riguarda le Marche, la Regione non ha ancora rilasciato disposizioni in merito alla conformità o meno degli agglomerati inferiori a 2.000 a.e. Considerando quindi l'Emilia-Romagna e il Triveneto, al 2024 sussistono 226 agglomerati di consistenza inferiore ai 2.000 a.e. di cui 192 adeguati, pari all'87,6% degli abitanti equivalenti.

A livello di Gruppo il totale degli agglomerati (minori e maggiori di 2.000 abitanti equivalenti) adeguati alla normativa sulla depurazione sono 327 su 364 e corrispondono al 99,2% degli abitanti equivalenti complessivi.

Il Piano di salvaguardia della balneazione ottimizzato a Rimini nasce nel 2013 con l'obiettivo di eliminare i divieti di balneazione conseguenti ad eventi di pioggia intensi, tramite la realizzazione di interventi strutturali sul sistema fognario-depurativo della città. Gli eventi di pioggia intensi, infatti, determinano il superamento della portata gestibile dal sistema fognario, causando lo scarico emergenziale di acque non trattate nell'ambiente. La progressiva realizzazione degli interventi previsti dal Piano comporterà la graduale riduzione degli elementi di criticità, sino a una riduzione pari al 90% dell'impatto inquinante (misurato in termini di COD non scaricato nell'ambiente) rispetto allo stato iniziale del sistema. Ad oggi si sono "liberati" dai divieti di balneazione 7.000 metri di spiaggia, corrispondenti a quasi il 65% del litorale cittadino.

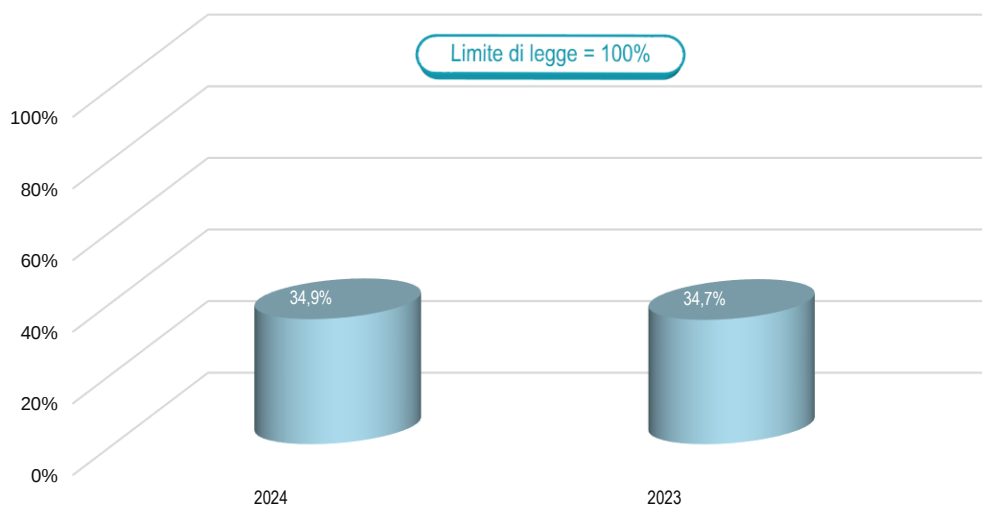
Al 2024, Hera ha completato 10 dei 14 interventi. Tra questi, il raddoppio del depuratore di Santa Giustina e la riconversione del depuratore di Rimini Marecchiese sono esempi di progetti finalizzati al miglioramento dei processi depurativi, entrambi conclusi rispettivamente nel 2016 e nel 2018.

Attualmente, sono in corso quattro interventi significativi:

- il completamento della separazione delle reti fognarie della zona nord di Rimini, suddiviso in vari lotti, con alcuni già ultimati e altri in fase di esecuzione, previsto in conclusione nel 2025;
- la separazione delle reti nei bacini Roncasso e Pradella, con i lavori per l'impianto idrovoro a servizio del bacino Pradella appaltati, anch'esso previsto in conclusione nel 2025;
- il collettore fognario dorsale Ausa, attualmente in fase di realizzazione e previsto in completamento nel 2026;
- la realizzazione delle Vasche Sud e relative condotte sottomarine, a servizio delle Fosse Rodella e Colonnella a Rimini, con cantieri avviati e conclusione dei lavori programmata per il 2027.

L'efficacia di rimozione delle sostanze inquinanti rispetto ai limiti di legge, sintetizzata dall'indicatore esposto nel grafico, è collegata alla capacità depurativa dell'impianto e alle tecnologie adottate. Un valore minore dell'indicatore è indice di una migliore qualità dell'acqua depurata.

Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (valori ottimali: <100%)



L'indicatore è relativo agli impianti con più di diecimila abitanti equivalenti ed è calcolato in base al rapporto tra la concentrazione misurata di Bod5, Cod, Sst, azoto ammoniacale, fosforo e azoto totale e le relative concentrazioni massime ammesse dal D.Lgs. 152/2006 o dalle autorizzazioni vigenti per i singoli impianti.

A livello di Gruppo questo indicatore è mediamente pari al 34,9% dei limiti di legge (stabile rispetto al 2023) se si considerano Bod5, Cod, Sst, azoto ammoniacale, fosforo e azoto totale e al 26,8% (24,0% nel 2023) se si escludono fosforo e azoto totale.

Per l'area relativa all'Emilia-Romagna si evidenzia una conferma delle prestazioni depurative su tutte le province gestite. I valori sono ben al di sotto dei valori limite (34,0% rispetto ai limiti di legge), la qualità dell'acqua in uscita continua a rispettare appieno i limiti previsti da normativa e i valori sono conformi ai dati storici.

Per quanto riguarda il territorio del Triveneto, l'indicatore fa registrare un ulteriore miglioramento (37,0% rispetto ai limiti nel 2024, era 39,1% nel 2023 e 42,7% nel 2022) in linea con il percorso migliorativo avviato da diversi anni grazie agli importanti investimenti sostenuti, alle continue manutenzioni straordinarie e ai continui accorgimenti per l'ottimizzazione dei processi.

Anche nell'area delle Marche si evidenzia un risultato molto positivo, 50,7% rispetto ai limiti di legge o autorizzativi, seppur in lieve peggioramento rispetto al 2023 (47,7%).

LA
FITODEPURAZIONE

La fitodepurazione è un processo naturale di trattamento delle acque inquinate basato sullo sfruttamento del sistema suolo-vegetazione quale filtro naturale per la depurazione dell'acqua ed è costituito da stagni biologici e vegetazione macrofita. Il processo di depurazione, che avviene già spontaneamente in natura (si pensi alle lagune, agli stagni e ai corsi d'acqua vegetati), è del tutto ecologico e non prevede l'utilizzo di sostanze chimiche. Il refluo in arrivo scorre in un letto di ghiaia e piante acquatiche: qui entrano in gioco microrganismi che eliminano le sostanze inquinanti presenti. L'azione delle piante è fondamentale perché nelle loro radici si sviluppano i microrganismi necessari all'intero sistema; essi assorbono l'ossigeno prodotto dalle specie vegetali e innescano i processi necessari alla depurazione dell'acqua reflua.

Il Gruppo Hera gestisce 21 impianti di fitodepurazione di potenzialità piccola o medio-piccola dislocati principalmente nelle province di Bologna, Firenze, Forlì-Cesena, Rimini e Ravenna. Questi svolgono trattamenti biologici secondari, posti a valle di una sedimentazione primaria, oppure trattamenti terziari impiegati come affinamento finale dei reflui prima dello scarico finale.

Sulla base della rendicontazione richiesta dalla Tassonomia europea (Regolamento 852/2020), gli investimenti ammissibili relativi all'area fognatura e depurazione nel 2024 sono pari a 99,8 milioni di euro e comprendono anche le azioni descritte in precedenza. Gli investimenti ammissibili previsti nel Piano industriale 2024-2028 sono invece pari a 841,2 milioni di euro.

PRINCIPALI AZIONI

BREVE DESCRIZIONE

TUTELA DELL'ARIA

Abbattimento emissioni dei termovalorizzatori rifiuti	Gestione di sistemi di abbattimento delle emissioni di inquinanti dagli impianti di termovalorizzazione rifiuti, monitoraggio delle emissioni e/o iniziative per aumentare l'abbattimento delle emissioni (anche attraverso nuove realizzazioni e rinnovamenti impiantistici).
Sviluppo sistemi di teleriscaldamento	Incremento della volumetria servita dal teleriscaldamento, interconnessione sistemi e miglioramento mix fonti a beneficio della qualità dell'aria nelle città servite.
Adeguamento flotta aziendale e dei fornitori	Razionalizzazione e ottimizzazione dell'utilizzo dei mezzi, favorendo la scelta (anche presso i fornitori, tramite criteri premianti in fase di gara) di quelli tecnologicamente avanzati e più moderni dal punto di vista delle direttive anti-inquinamento.

ABBATTIMENTO
EMISSIONI DEI
TERMOVALORIZZ
ATORI RIFIUTI

Gli impianti di termovalorizzazione dei rifiuti del Gruppo Hera sono dotati di avanzati sistemi di abbattimento delle emissioni e di depurazione dei fumi, progettati per garantire elevate performance, versatilità e affidabilità. Questi sistemi includono tecnologie come doppi sistemi di reazione e filtrazione per ridurre le concentrazioni di inquinanti (in 8 impianti su 9). Inoltre, sono presenti doppi sistemi di monitoraggio dei fumi, utili sia per il controllo del processo (in 6 impianti su 9) che per il monitoraggio continuo delle emissioni al camino.

Inoltre, in termini di controllo delle emissioni e degli impatti ambientali si eseguono periodicamente:

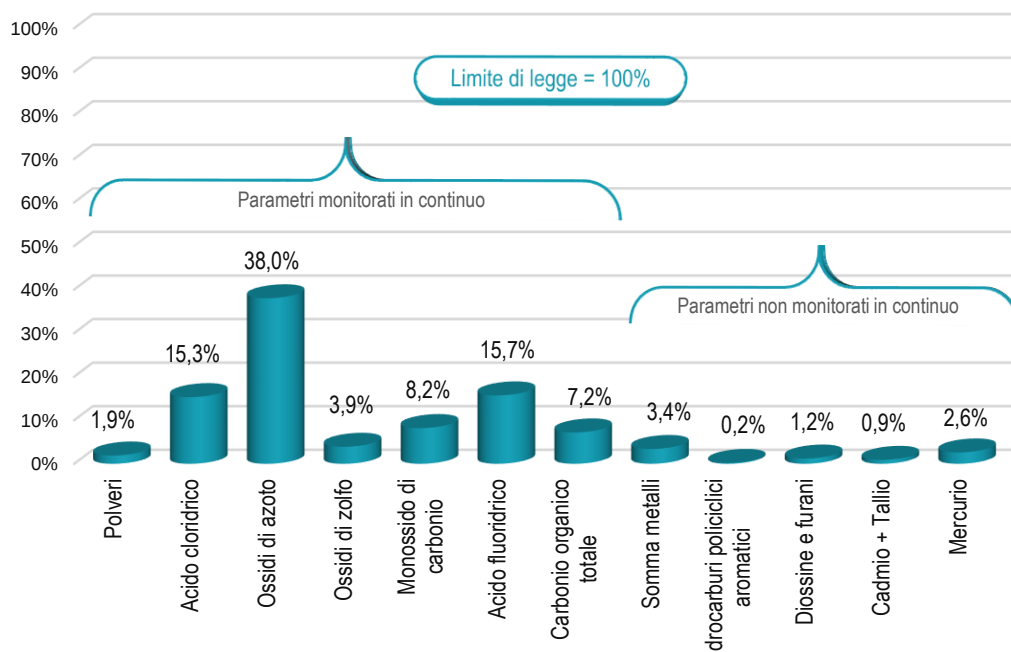
- controlli puntuali ai camini per i parametri che non possono essere rilevati in continuo, con frequenze definite nelle autorizzazioni integrate ambientali e ricorrendo a laboratori accreditati;
- controlli sulle ricadute degli inquinanti nell'ambiente esterno: attraverso programmi di monitoraggio esterno prescritti nelle singole autorizzazioni, vengono svolte analisi sulle deposizioni al suolo e sulla qualità dell'aria in collaborazione con università ed enti di ricerca al fine di accertare che le emissioni, ancorché all'interno dei restrittivi limiti di legge, non comportino alcun impatto significativo sull'ambiente circostante. Nel 2024 erano in corso monitoraggi relativamente ai termovalorizzatori di Ferrara, Forlì, Granarolo dell'Emilia, Modena e Padova.

Il rinnovamento impiantistico nel corso degli anni ha consentito di migliorare notevolmente le percentuali di abbattimento delle emissioni di inquinanti. Nel corso del 2024 sono state completate le operazioni di riavviamento del termovalorizzatore per rifiuti industriali di Ravenna dopo la conclusione dell'intervento di revamping avvenuta nel 2023. Sono inoltre proseguiti i lavori per la realizzazione della Linea 4 nel termovalorizzatore di Padova che sostituirà le attuali Linee 1 e 2 e sarà dotata di doppio sistema di monitoraggio fumi.

Il D.Lgs. 152/2006 prevede il monitoraggio in continuo delle emissioni al camino per sette parametri specifici: polveri, acido cloridrico, ossidi di azoto, ossidi di zolfo, monossido di carbonio, acido fluoridrico e carbonio organico totale. In aggiunta, negli impianti di Ferrara, Forlì, Modena e Rimini viene monitorato in continuo anche il mercurio.

Si riporta di seguito un grafico relativo ai dati delle emissioni dei nove termovalorizzatori gestiti nei territori di Bologna, Ferrara, Forlì, Modena, Padova, Pozzilli, Ravenna, Rimini e Trieste, nonché i dati dell'impianto a biomasse di Faenza (Ra) gestito dalla società Enomondo, partecipata al 50% da Herambiente e non consolidata con il metodo integrale.

Emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori rispetto ai limiti di legge (valori ottimali: < 100%) (2024)



Incluso il termovalorizzatore di Enomondo. Il mercurio è monitorato in continuo negli impianti di Ferrara, Forlì, Modena e Rimini. *I limiti di legge fanno riferimento al D.Lgs. 152/2006.

Anche nel 2024 tutte le concentrazioni medie rilevate al camino degli inquinanti monitorati in continuo sono risultate mediamente inferiori dell'87,1% rispetto ai limiti normativi consentiti (12,9% dei limiti di legge), con riduzioni che vanno dal 62,0% (ossidi di azoto) al 98,1% (polveri). Nel 2003 questa percentuale si attestava al 59%. Anche per i parametri non monitorati in continuo tutti i valori si sono mantenuti ben al di sotto dei limiti di legge, con riduzioni di almeno il 96,6% (somma metalli) fino al 99,8% (idrocarburi policiclici aromatici).

I risultati sono eccellenti anche rispetto ai limiti delle autorizzazioni integrate ambientali (AIA): in questi impianti (Bologna, Ferrara, Forlì, Modena, Padova, Ravenna, Rimini e l'impianto di Enomondo a Faenza) le concentrazioni degli inquinanti monitorati in continuo sono risultate mediamente inferiori dell'80,2% rispetto ai limiti più restrittivi. Gli inquinanti oggetto di monitoraggio nelle autorizzazioni sono: polveri, acido cloridrico, ossido di azoto, ossido di zolfo, monossido di carbonio, acido fluoridrico, carbonio organico totale, mercurio.

Dal 2008, sul sito internet del Gruppo sono consultabili i valori medi del giorno precedente e le "medie semi-orarie" delle emissioni dei termovalorizzatori del Gruppo. I dati online si aggiornano ogni mezz'ora con i valori medi registrati nell'arco degli ultimi 30 minuti. I dati sono trasmessi automaticamente dai sistemi di rilevazione, in funzione 24 ore su 24 su tutti gli impianti, ubicati nelle province di Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena, Modena, Rimini, Isernia, Padova e Trieste.

Hera Spa gestisce 22 sistemi di teleriscaldamento nei territori di Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena, Imola, Modena e Ravenna, offrendo un'alternativa efficiente e meno inquinante rispetto alle caldaie tradizionali. Nel 2024 sono stati venduti circa 414,7 GWh di energia termica (in aumento del 2% rispetto al 2023), servendo una volumetria di 23,6 milioni di metri cubi (+1% rispetto al 2023).

Il teleriscaldamento è un servizio che consiste nella vendita al cliente di calore generato in poli di produzione più efficienti e meglio controllati rispetto alle tradizionali caldaie autonome o condominiali, distribuendolo attraverso reti coibentate per alimentare il riscaldamento delle case attraverso scambiatori di calore, senza emissioni di inquinanti presso l'utente. Il vantaggio per il cliente è maggiore sicurezza e minori costi di conduzione e manutenzione, mantenendo comunque la possibilità di regolare autonomamente la temperatura; da un punto di vista ambientale, il teleriscaldamento rappresenta una risposta ai problemi di inquinamento dell'aria delle città in quanto sostituisce numerose caldaie autonome distribuite nelle città (talvolta ancora alimentate a gasolio) utilizzando fonti di

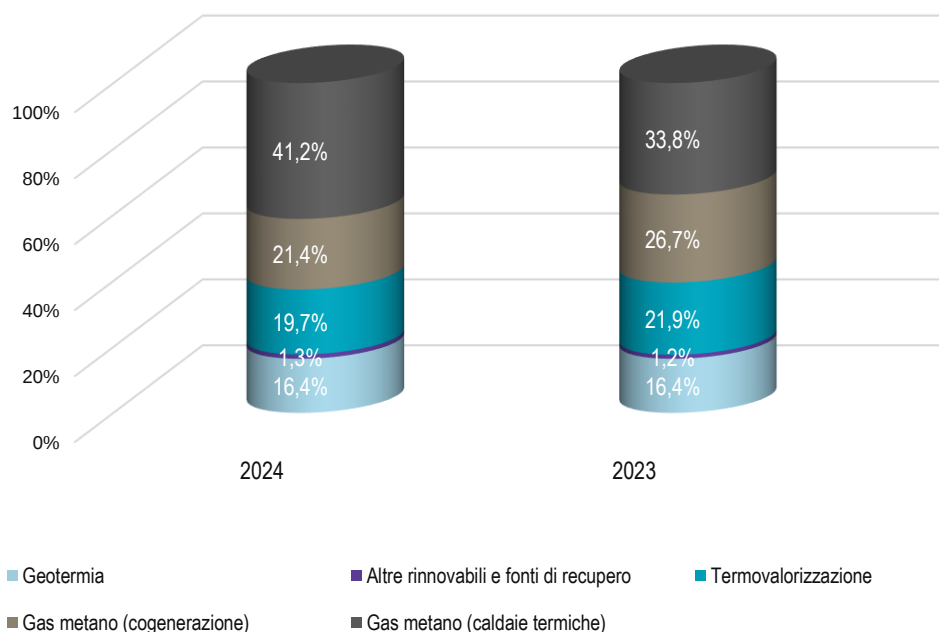
produzione centralizzate ad alta efficienza, anche alimentabili ad energie rinnovabili o energia di recupero da altri processi.

Grazie ai sistemi di teleriscaldamento Hera, rispetto a un sistema tradizionale nel 2024 sono state evitate oltre 16 mila tonnellate equivalenti di petrolio, 35 mila tonnellate di gas serra, e 48 tonnellate di ossidi di azoto.

Sono in corso lavori per lo sviluppo e l'adeguamento impiantistico, l'ottimizzazione gestionale delle infrastrutture e l'ottimizzazione del mix delle fonti produttive, con l'obiettivo di mitigare il rischio tecnico, migliorare ulteriormente la continuità del servizio, incrementare i rendimenti della produzione di calore e massimizzare l'uso integrato delle fonti rinnovabili. In quest'ambito, nel 2024 è stato realizzato l'allacciamento al sistema Forlì Termovalorizzatore di un'importante azienda cliente che ha così incrementato la volumetria servita di 83.000 mc per una potenza allacciata di 2,5 MW. A Cesena è stato portato a termine il revamping della centrale Ippodromo, che ha ripreso la produzione dopo i danni subiti a seguito dell'alluvione di maggio 2023. A Bologna sono proseguiti gli interventi per la realizzazione delle interconnessioni dei quattro sistemi Caab/Pilastro, Sede Berti/San Giacomo, Bologna Fiere e Navile per estendere la rete e incrementare il calore di recupero dal termovalorizzatore. Infine, a Ferrara sono state terminate le fasi di progettazione per gli interventi di raddoppio della potenza della fonte geotermica e aumentare la quota rinnovabile del mix fonti del sistema.

I sistemi di teleriscaldamento Hera sono alimentati da diverse fonti di energia: geotermia, termovalorizzazione, altre rinnovabili e fonti di recupero minori, cogenerazione, turbogas, e caldaie termiche.

Fonti utilizzate per il teleriscaldamento



La percentuale di energia termica prodotta nel 2024 da fonti rinnovabili o recupero è del 37,4%. Considerando anche la cogenerazione, la percentuale sale a 58,8%.

I sistemi che nel 2024 rispondono alla definizione di teleriscaldamento efficiente come da Direttiva UE 2012/27/CE (ovvero sistemi che impiegano, in alternativa, almeno: il 50% di energia rinnovabile, il 50% di calore di scarto, il 75% di calore cogenerato o il 50% di una combinazione delle precedenti) sono Bologna Caab-Pilastro, Castelmaggiore, Ferrara, Forlì Termovalorizzatore. Nel complesso da questi sistemi sono stati venduti circa 171,7 GWh (il 41,5% del totale) e servito il 37,4% della volumetria complessivamente servita dal teleriscaldamento.

Anche nel 2024 le emissioni specifiche assolute di inquinanti della centrale di cogenerazione a servizio del teleriscaldamento di maggiore dimensione tra quelle gestite dal Gruppo, Imola Casalegno (potenza installata di 80 MW elettrici e 65 MW termici) si sono mantenute su livelli estremamente bassi e molto inferiori rispetto a quanto previsto dall'Autorizzazione integrata ambientale, che a sua volta prevede per gli inquinanti maggiormente presenti nei fumi (NOx e CO) limiti inferiori del 75-80% rispetto al D.Lgs. 152/2006.

Emissioni in atmosfera della centrale di cogenerazione di Imola

MG/NMC	VALORE LIMITE DI LEGGE	VALORE LIMITE AUTORIZZATO	2024	2023
Ossidi di azoto (NO _x)	60	14.5	9.7	8.7
Monossido di carbonio (CO)	50	9.5	1.3	0.9
Slip di ammoniaca (NH ₃)	non previsto	2	0.1	0.2
Polveri sottili totali (PTS)	non previsto	4	0.02	0.01
PM10	non previsto	1	0.004	0.01

I limiti alle emissioni autorizzate della centrale di cogenerazione di Imola fanno riferimento all'Autorizzazione Integrata Ambientale e successive modifiche e integrazioni (con limiti più stringenti rispetto al D.Lgs. 152/06). I valori di CO, NO_x, NH₃ e PTS corrispondono ai valori medi annui rilevati in continuo dal sistema di monitoraggio in continuo. I valori di PM10 sono derivati dalla media dei valori rilevati durante gli autocontrolli (a frequenza trimestrale). Tutti i valori limite autorizzati corrispondono alla media giornaliera.

La flotta del Gruppo Hera è composta da 4.001 mezzi a fine 2024, di cui quelli di più recente direttiva anti-inquinamento (Euro 5, Euro 6 e mezzi elettrici) sono 3.398, l'84,9% del totale, in aumento rispetto all'anno precedente (+3 punti percentuali).

Dal punto di vista delle fonti di alimentazione, 846 mezzi sono a carburante a minore impatto ambientale (metano, GPL, elettrico o alimentazione ibrida), il 21,1% del totale (erano 759 nel 2023, il 19,0%).

Si segnala che nel corso del 2024 Uniflotte ha avviato la sperimentazione per l'utilizzo esclusivo di HVO in mezzi pesanti in sostituzione di diesel nei mezzi compatibili, e sulla base degli esiti della sperimentazione l'utilizzo di questo carburante proseguirà anche in futuro coinvolgendo il 26% dei mezzi nel 2028 (che si prevede pari a circa 3.970 mezzi). Parallelamente, il Gruppo incrementerà anche il numero di mezzi ad alimentazione elettrica, portandoli dall'1% del 2024 al 12% del 2028.

I dati fanno riferimento a tutti i mezzi di proprietà di Uniflotte, Marche Multiservizi e Marche Multiservizi Falconara e ai mezzi di proprietà delle altre società del Gruppo la cui manutenzione o gestione è effettuata da Uniflotte.

Alla flotta dei mezzi aziendali si aggiungono 287 auto in leasing assegnate ai dirigenti e ai venditori delle società del Gruppo. Nel 2024, tutte queste auto sono di tipo Euro 6 e il 70,0% è ad alimentazione ibrida (68,1% nel 2023).

Si segnala inoltre che, con l'obiettivo di razionalizzare e ottimizzare l'utilizzo delle autovetture, il Gruppo ha avviato il sistema di car-sharing aziendale "Prendi e Vai", che si prevede di integrare con veicoli ad alimentazione elettrica. Per supportare l'elettrificazione della flotta aziendale, è prevista l'installazione di ulteriori punti di ricarica elettrica presso le sedi aziendali.

L'impegno del Gruppo verso l'utilizzo di mezzi a minor impatto ambientale si estende anche alla catena di fornitura: nei criteri di scelta dei fornitori, come nelle gare relative al servizio di igiene urbana, il Gruppo premia i fornitori più virtuosi privilegiando quelli che utilizzano automezzi a ridotto impatto ambientale. Nel 2024 la flotta mezzi dei fornitori che gestiscono i servizi ambientali per Hera Spa, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi (2.876 mezzi) è costituita per l'89,0% da mezzi di più recente immatricolazione (Euro 5 e 6, compreso mezzi elettrici), proseguendo il processo di rinnovamento del parco mezzi dei terzisti dei servizi ambientali (erano l'82,4% nel 2023). Dal punto di vista delle fonti di alimentazione, i mezzi dei fornitori alimentati a metano, gpl o elettrico sono l'11,9% del totale.

Sulla base della rendicontazione richiesta dalla Tassonomia europea (Regolamento 852/2020), gli investimenti ammissibili relativi allo sviluppo dei sistemi di teleriscaldamento e all'adeguamento della flotta aziendale nel 2024 sono pari a 37,3 milioni di euro.

Gli investimenti ammissibili previsti nel Piano industriale 2024-2028 sono pari a 114,4 milioni di euro.

PRINCIPALI AZIONI**BREVE DESCRIZIONE****TUTELA DEL SUOLO**

Bonifica di suolo contaminato	Interventi di bonifica per il recupero e la messa in sicurezza di aree urbane e siti industriali contaminati, contribuendo alla rigenerazione del territorio.
Riutilizzo di suolo nelle progettazioni	Soluzioni tecniche volte al riutilizzo di aree già urbanizzate o alla conservazione del contesto naturale delle superfici interessate da realizzazioni impiantistiche.

Dal 2009 il Gruppo Hera opera nel settore delle bonifiche ambientali. Con l'ingresso della società ACR nel Gruppo, il ramo d'azienda dedicato agli interventi di bonifica è stato conferito ad essa, ampliandone il ventaglio di servizi offerti. ACR fornisce ora servizi di bonifica e risanamento per la messa in sicurezza e il recupero di aree urbane e siti industriali contaminati, oltre a interventi di decommissioning.

**ADEGUAMENTO
FLOTTA
AZIENDALE E
DEI FORNITORI****ATTIVITÀ DI
BONIFICA A
TUTELA DEL
TERRITORIO**

ACR offre un servizio a 360° che comprende tutte le attività legate alla gestione tecnico-amministrativa che accompagnano il recupero di un'area dismessa urbana e/o industriale: dalla progettazione dell'indagine conoscitiva, allo studio di fattibilità economica legato alle passività ambientali, alla consulenza in materia ambientale per quanto concerne la compravendita, fino all'esecuzione di interventi di bonifica e recupero ambientali di aree degradate per la rigenerazione. L'attività di bonifica viene svolta con attestati di qualificazione. Inoltre, le attività nei cantieri vengono eseguite in conformità alle norme internazionali ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

Negli anni è stata rivolta particolare attenzione ad approcci sempre più sostenibili e a basso impatto ambientale. Tra i principali requisiti di sostenibilità rientrano il basso consumo energetico, la minimizzazione dell'impiego di ammendanti chimici e infine l'applicabilità direttamente in situ, ovvero senza la preventiva rimozione della matrice ambientale contaminata (suolo o acqua di falda). In parallelo agli interventi di trattamento in situ, sono state sviluppate anche tecnologie di intervento on-site e off-site. L'intervento "on-site" prevede che il suolo contaminato venga scavato e successivamente trattato in cantiere (soil washing, trattamento biologico dei terreni tramite biopile, trattamento dei terreni tramite Soil vapor extraction, trattamento delle acque di falda tramite pump & treat) per il recupero della matrice ambientale contaminata e il suo riutilizzo, mentre l'intervento "off-site" prevede che il suolo contaminato venga scavato e successivamente trattato fuori dal cantiere, in impianti di trattamento autorizzati o in discarica.

Interventi di bonifica ambientale conclusi e in corso

N. SITI	2024	2023
Interventi in situ	146	114
Interventi on-site	0	0
Interventi off site	368	34
Totale	514	148

A fine 2024 gli interventi attivi (quindi non considerando quelli dormienti, ovvero in cui l'attività effettuata è relativa ad una mera sorveglianza) di bonifica conclusi o in corso sono pari a 514. Tra questi ci sono tre Siti di Interesse Nazionale (SIN), come Bussi sul Tirino (Pe), il Petrolchimico di Mantova e la discarica di Val del Rio di Chioggia (Ve). Rispetto al 2023 vi è un considerevole aumento dei siti in conseguenza della maggiore richiesta da parte dei clienti.

Nel 2024 ACR ha trattato nelle proprie attività di bonifica e global service 309,1 mila tonnellate di rifiuti (327,0 mila tonnellate nel 2023), in calo del 5% principalmente sia per l'andamento di alcune commesse sia per la conclusione di altre, lato attività di bonifica, sia per il mancato rinnovo di contratti con alcuni clienti e di una riduzione generale dei volumi delle aziende produttive, per quanto concerne l'attività di global service.

RIUTILIZZO DI SUOLO NELLE PROGETTAZIONI

Il Gruppo Hera adotta strategie per ridurre l'uso di suolo vergine, favorendo il riutilizzo di aree già urbanizzate o occupate. Nel 2024, con riferimento alle progettazioni a cura di HeraTech, circa 11.000 mq (24,6%) dei 44.700 mq di suolo utilizzato per nuove infrastrutture sono stati riutilizzati, prevalentemente per interventi in ambito fognario-depurativo. Dal 2018 al 2024, è stato riutilizzato il 75,3% del suolo coinvolto nei progetti.

Sulla base della rendicontazione richiesta dalla Tassonomia europea (Regolamento 852/2020), gli investimenti ammissibili relativi agli interventi di bonifica a tutela del territorio nel 2024 sono pari a 0,6 milioni di euro.

Gli investimenti ammissibili previsti nel Piano industriale 2024-2028 sono pari a 14,7 milioni di euro.

Metriche

EMISSIONI DI INQUINANTI

La metodologia prevista dagli ESRS e utilizzata per la rendicontazione degli inquinanti prevede un perimetro di rendicontazione relativo agli impianti che sono soggetti al Regolamento UE 166/2006 (E-Prtr). Questo Regolamento si applica solo a processi e impianti che superano determinate soglie dimensionali indicate nell'allegato 1; per questi impianti vengono rendicontati gli inquinanti che superano le soglie annue in flussi di massa previste nell'allegato 2 del Regolamento.

E2-4

Gli impianti del Gruppo Hera rientranti nel perimetro di rendicontazione degli inquinanti sono: tutti i nove termovalorizzatori rifiuti gestiti dal Gruppo e l'impianto a biomasse gestito dalla società Enomondo Srl (partecipata di Herambiente Spa al 50%) in quanto superano la soglia di capacità di 3 t/h, due impianti di produzione di energia (la centrale di trigenerazione a servizio del sistema di teleriscaldamento Bologna Fiera e la centrale di cogenerazione a servizio del sistema di teleriscaldamento di Imola) in quanto con potenza superiore a 50 MW, 18 impianti di depurazione di acque reflue urbane (dislocati nelle province di Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena, Modena, Padova, Pesaro-Urbino, Ravenna, Rimini e Trieste) e sei impianti di depurazione di rifiuti liquidi gestiti da Herambiente Spa e da Herambiente Servizi Industriali in quanto superano la soglia di capacità di 100.000 a.e.

Le emissioni del Gruppo Hera risultano molto al di sotto dei limiti di legge (e autorizzativi, quando presenti), come in parte indicato nelle pagine precedenti.

Non sono presenti impianti che prevedono emissioni di inquinanti nel suolo.

La tabella seguente mostra le emissioni degli inquinanti degli impianti che superano le soglie annue in flussi di massa previste dall'allegato 2 del Regolamento E-Prtr; per le emissioni in aria, soltanto i termovalorizzatori di Bologna, Isernia e Padova superano tali soglie, mentre per le emissioni in acqua tutti i 24 depuratori gestiti dalle società del Gruppo superano tali soglie per almeno un inquinante; vengono rendicontate le emissioni di inquinanti che hanno superato le soglie in almeno due impianti.

Emissioni di inquinanti

EMISSIONI IN ARIA (KG)	SOGLIA ANNUA	2024
Ossidi di azoto (NOx/NO2)	100.000	437.827
		(3 impianti)
EMISSIONI IN ACQUA (KG)	SOGLIA ANNUA	2024
Cloruri (espressi come Cl totale)	2.000.000	121.798.280
		(12 impianti)
Azoto (N)	50.000	1.980.135
		(13 impianti)
Carbonio organico totale (TOC) (espresso come C totale o COD/3)	50.000	1.853.904
		(14 impianti)
Fosforo (P)	5.000	165.274
		(11 impianti)
Fluoruri (espressi come F totale)	2.000	16.452
		(3 impianti)
Zinco e composti (Zn)	100	12.873
		(18 impianti)
Cromo e composti (Cr)	50	3.028
		(7 impianti)
Rame e composti (Cu)	50	1.628
		(10 impianti)
Fenoli (espressi come C totale)	20	2.554
		(4 impianti)
Nichel e composti (Ni)	20	1.281
		(9 impianti)
Piombo e composti (Pb)	20	1.171
		(11 impianti)
Arsenico e composti (As)	5	399
		(11 impianti)
Cadmio e composti (Cd)	5	311
		(15 impianti)
Mercurio e composti (Hg)	1	52
		(9 impianti)

Sostanze preoccupanti per classi di pericolo principali

Secondo lo standard ESRs, le sostanze preoccupanti sono quelle che:

- rispondono ai criteri di cui all'articolo 57 e sono identificate a norma dell'articolo 59, paragrafo 1, del Regolamento Reach (CE) 1907/2006 "concernente la registrazione, la valutazione, l'autorizzazione e la restrizione delle sostanze chimiche [...]";
- sono classificate nell'allegato VI, parte 3, del Regolamento CLP (UE) 1272/2008 relativo alla classificazione, all'etichettatura e all'imballaggio delle sostanze e delle miscele, in una delle seguenti classi o categorie di pericolo riportate nella tabella sottostante.

**SOSTANZE
PREOCCUPANTI
ED
ESTREMAMENTE
PREOCCUPANTI**

E2-5

Secondo lo standard ESRS, le sostanze estremamente preoccupanti (Sustances of Very High Concern) sono quelle che rispondono ai criteri di cui all'articolo 57 e sono identificate a norma dell'articolo 59, paragrafo 1, del regolamento Reach concernente la registrazione, la valutazione, l'autorizzazione e la restrizione delle sostanze chimiche.

Le sostanze estremamente preoccupanti sono inserite nella candidate list, ovvero la lista di sostanze che potrebbero avere effetti gravi e irreversibili sulla salute umana e sull'ambiente e che quindi sono candidate all'autorizzazione. Questa lista è pubblicata ed aggiornata con cadenza semestrale dall'Agenzia Europea delle sostanze chimiche (Echa) in linea con il regolamento Reach. Al momento della rendicontazione era pubblicato sul sito dell'Echa l'ultimo aggiornamento della lista del 21 gennaio 2025.

Le autorità e i comitati scientifici dell'Echa valutano se è possibile gestire i rischi che derivano dalle sostanze e le autorità possono vietare le sostanze pericolose se i rischi derivanti non sono gestibili e possono anche decidere di limitare un uso o di renderlo possibile solo previa autorizzazione.

La procedura di autorizzazione mira a garantire che le sostanze estremamente preoccupanti (SVHC) siano sostituite progressivamente da sostanze o tecnologie meno pericolose, qualora siano disponibili alternative valide dal punto di vista tecnico ed economico.

Il Gruppo Hera, in linea con i principi europei, ha adottato come misura prioritaria di prevenzione dei rischi salute e sicurezza e ambientali la sostituzione di sostanze o miscele contenenti sostanze preoccupanti o estremamente preoccupanti, con sostanze o miscele meno pericolose, laddove ciò sia tecnicamente possibile. Tale principio è stato esteso anche ai fornitori attraverso la sottoscrizione del Regolamento generale in materia di qualità e sostenibilità.

Il perimetro di rendicontazione riguarda le sostanze utilizzate direttamente dalle società del Gruppo per la gestione dei propri processi operativi, escludendo in questa fase di rendicontazione le sostanze utilizzate dai fornitori; in mancanza di dati di utilizzo, sono indicati i quantitativi acquistati. Le sostanze o miscele a cui sono attribuite più classi di pericolo sono state considerate una sola volta, seguendo l'ordine prioritario di pericolosità.

Nel periodo di rendicontazione il Gruppo Hera non ha acquistato/utilizzato nelle proprie attività e processi produttivi sostanze estremamente preoccupanti.

Sostanze preoccupanti utilizzate o acquistate

SOSTANZE PREOCCUPANTI (T)	2024	PRINCIPALI USI
SOSTANZE PREOCCUPANTI PERICOLOSE PER LA SALUTE		
Cancerogene, cat 1A e 1B	3.836	Carburante (benzina) per circolazione mezzi aziendali, prodotti utilizzati per la depurazione e reagenti di laboratorio
Mutagene, cat 1A e 1B	0	
Tossicità per la riproduzione, cat 1A e 1B	19	Olio motori di cogenerazione e per manutenzione e reagenti di laboratorio
ED – Interferente endocrino per l'uomo	0	
Cancerogene, cat 2	217.145	Carburante (gasolio) per autotrazione, circolazione mezzi aziendali e gruppi elettrogeni
Mutagene sulle cellule germinali, cat 2	29	Prodotti per disinfezione acqua (ozono)
Tossicità per la riproduzione, cat 2	2	Reagenti di laboratorio e vernici e diluenti
Sensibilizzazione delle vie respiratorie, cat 1	56	Reagenti di processo per impianti trattamento rifiuti
Sensibilizzazione della pelle, cat 1	5.081	Reagenti di processo per impianti trattamento rifiuti, odorizzante per distribuzione gas, prodotto per trattamento sanificante acqua rete teleriscaldamento e prodotti sigillanti, lubrificanti e pulitori per manutenzione mezzi
Tossicità specifica per organi bersaglio (esposizione ripetuta), cat 1 e 2	75	Antigelo e additivi per impianto trattamento rifiuti e per manutenzione mezzi
Tossicità specifica per organi bersaglio (esposizione singola), cat 1 e 2	713	Metanolo per impianti depurazione e reagenti di processo per impianti trattamento rifiuti
SOSTANZE PREOCCUPANTI PERICOLOSE PER L'AMBIENTE		
Proprietà persistenti, bioaccumulabili e tossiche (PBT) o molto persistenti e molto bioaccumulabili (vPvB)	0	
ED - Interferente endocrino per l'ambiente	0	
Pericolo cronico per l'ambiente acquatico, cat da 1 a 4	5.472	Reagenti di processo per impianti di trattamento rifiuti, prodotti per la disinfezione dell'acqua e polielettrolita e odorizzante per la distribuzione del gas, prodotti sigillanti, lubrificanti e pulitori per manutenzione mezzi
Pericolo per lo strato di ozono	0	
Totale quantità sostanze preoccupanti utilizzate o acquistate	232.428	

Non ci sono casistiche di sostanze preoccupanti o estremamente preoccupanti, utilizzate nell'ambito dei processi produttivi che lasciano gli impianti sotto forma di emissioni monitorate con superamento dei limiti autorizzati.

I quantitativi di sostanze cancerogene (categorie 1 e 2) rendicontate sono prevalentemente relativi ai combustibili (gasolio e benzina) utilizzati per il rifornimento dei mezzi di trasporto e in misura minore per l'utilizzo di attrezzature.

I quantitativi di sostanze con pericolosità cronica per l'ambiente acquatico e sensibilizzanti per la pelle rendicontate riguardano in parte l'utilizzo delle sostanze odorizzanti nel settore della distribuzione del gas, necessarie a garantire la sicurezza, in applicazione delle norme tecniche UNI di settore che fissano le concentrazioni minime di odorizzante.

I quantitativi di sostanze mutagene (cat.2) e con pericolosità cronica per l'ambiente acquatico rendicontate comprendono anche alcune sostanze utilizzate per il trattamento delle acque reflue e per la potabilizzazione dell'acqua tramite la degradazione delle sostanze organiche e il controllo della carica batterica. La presenza del cloro è quindi fondamentale per mantenere un approvvigionamento idrico sempre sicuro, nel rispetto dei parametri di qualità delle acque destinate al consumo umano. Nelle concentrazioni impiegate per la disinfezione dell'acqua potabile, il cloro non rappresenta un rischio per la salute. Anzi, la sua presenza è indicatore positivo che attesta che l'acqua è stata trattata e resa sicura per il consumo.

Acque e risorse marine

Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti

L'analisi di doppia rilevanza ha identificato tra i temi maggiormente rilevanti per il Gruppo Hera quello della protezione delle acque e risorse marine, declinato nel sotto-tema acqua.

I risultati dell'analisi di doppia rilevanza riflettono il ruolo del Gruppo Hera nella gestione del servizio idrico in 228 comuni per un bacino di utenza di oltre 3,6 milioni di abitanti. In questo territorio, Hera si occupa della gestione integrata di tutte le fasi necessarie a rendere l'acqua fruibile e disponibile all'uso e consumo civile e industriale: dal prelievo alla potabilizzazione fino alla distribuzione agli utenti (sistema acquedottistico), dalla gestione dei sistemi fognari alla depurazione fino alla restituzione delle acque all'ambiente (sistema fognario-depurativo). Le fonti di approvvigionamento idrico del Gruppo Hera sono costituite da falde sotterranee, da acque superficiali e, in misura minore, da sorgenti. In Romagna l'acqua distribuita è acquistata all'ingrosso da Romagna Acque - Società delle Fonti.

Al tema acque e risorse marine sono associati i seguenti ambiti di creazione di valore condiviso presentati nel capitolo Informazioni generali: gestione sostenibile della risorsa idrica; resilienza e adattamento; transizione verso un'economia circolare. Per ogni ambito di creazione di valore condiviso sono rendicontate le azioni e gli obiettivi relativi alla protezione delle acque e risorse marine.

ESRS 2 IRO-1
ESRS 2 SBM-3

Impatti, rischi e opportunità legati alle acque e risorse marine

SOTTO-TEMA RILEVANTE

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ

Acqua

Consumo idrico nella gestione degli impianti
Impatto negativo attuale di medio periodo relativo alle attività proprie in aree a elevato stress idrico
Perdite d'acqua nelle reti di distribuzione
Impatto negativo attuale di medio periodo relativo alle attività proprie
Prelievo di acqua in aree sottoposte a elevato stress idrico
Impatto negativo potenziale di medio periodo relativo alle attività proprie e dei fornitori in aree a elevato stress idrico
Applicazione dei piani di gestione della sicurezza dell'acqua
Impatto positivo attuale di breve periodo relativo alle attività proprie
Promozione di iniziative per i clienti relative alla riduzione dei consumi di acqua
Impatto positivo attuale di breve periodo relativo alle attività proprie e dei clienti

Il processo di identificazione degli impatti legati alle acque e risorse marine ha tenuto in considerazione la localizzazione delle aree soggette a prelievi idrici, sia nell'ambito della gestione del servizio idrico che dei consumi relativi alle altre attività del Gruppo.

I principali impatti negativi rilevanti che riguardano la gestione del servizio idrico sono: le perdite idriche nella rete di distribuzione, ossia l'acqua non fatturata sia per rotture nelle tubazioni e sia perché non contabilizzate e il prelievo di acqua per il servizio di potabilizzazione in aree a elevato stress idrico (nel capitolo, a seguire, sono riportate le province interessate). L'impatto riguarda anche la catena del valore, con riferimento ai prelievi idrici in Romagna del fornitore Romagna Acque.

Per ciò che concerne gli altri servizi del Gruppo è stato identificato come impatto negativo il consumo idrico degli impianti collocati in aree a elevato stress idrico o interessate da periodi di siccità.

L'applicazione dei nuovi piani di gestione della sicurezza dell'acqua, con l'obiettivo di garantire acqua potabile di qualità, costituisce un impatto positivo. Inoltre, il Gruppo, grazie a iniziative rivolte ai clienti che prevedono campagne

di analisi dei consumi (Diario dei consumi acqua), produce impatti positivi promuovendo comportamenti virtuosi e consapevoli che favore di un uso responsabile delle risorse idriche e una conseguente riduzione dei consumi. I riferimenti metodologici relativi all'individuazione e alla valutazione delle questioni di sostenibilità rilevanti sono riportati all'interno del capitolo "Informazioni Generali".

RELAZIONI CON
GLI ENTI
ISTITUZIONALI
PER
L'INDIVIDUAZIONE
E DEGLI IROS

ESRS 2 IRO-1

Per la mitigazione dei rischi e degli impatti (inclusi quelli derivanti dai cambiamenti climatici) relativi al servizio idrico integrato risulta essenziale la qualità delle relazioni con gli enti istituzionali, aventi ruolo sia nella programmazione territoriale, sia nella gestione degli eventi emergenziali. Gli eventi climatici estremi avvenuti tra il 2022 e 2024 (scarsità idrica ed eventi alluvionali) hanno evidenziato la necessità di un dialogo continuo tra gli stakeholder del territorio per una visione comune della gestione.

Sui temi di pianificazione territoriale, il Piano nazionale di adattamento ai cambiamenti climatici è lo strumento di pianificazione principale per affrontare le emergenze climatiche. A livello di bacino idrografico, risultano essenziali i quadri conoscitivi e i piani settoriali sviluppati dalle Autorità di Bacino distrettuale, le cui attività si intersecano con il ruolo rilevante svolto dalle Regioni e dalle proprie Agenzie sia in fase di pianificazione sia in fase di gestione di eventi emergenziali. Le Regioni Emilia-Romagna, Veneto e Friuli-Venezia Giulia definiscono i quadri conoscitivi di disponibilità e fabbisogni e le linee d'azione nel proprio Piano di tutela delle acque (in fase di aggiornamento per l'Emilia-Romagna ed emesso nel 2021 per il Veneto e nel 2023 per il Friuli-Venezia Giulia).

L'Ente di governo dell'ambito territoriale ottimale (Egato) delibera i piani d'investimento del servizio idrico integrato che declinano, per ciascun ambito territoriale, non solo gli interventi standard di mantenimento e sviluppo dei servizi, ma anche quelli orientati ad aumentare la resilienza dei sistemi d'approvvigionamento, adduzione e distribuzione e dei sistemi di drenaggio urbano. In tali piani, tuttavia, non trovano spazio le grandi opere strategiche (ad esempio gli invasi) che, come più avanti richiamato, hanno bisogno di percorsi straordinari di pianificazione, finanziamento e realizzazione.

Per l'approvvigionamento idrico vengono istituiti specifici tavoli di lavoro coordinati dalla Regione e/o dall'Agenzia di Protezione civile. Esempio virtuoso di cooperazione e interazione tra Enti volto alla resilienza idrica è l'attivazione di accordi per il riuso delle acque depurate che Hera sta promuovendo sul territorio.

Nelle Marche, il costante confronto con le autorità di ambito ha portato all'approvazione, a fine ottobre 2024, del nuovo piano di investimenti 2024-2028. Questo piano rappresenta un passo fondamentale per garantire una gestione più sostenibile ed efficiente della risorsa idrica nel lungo periodo.

Politiche e obiettivi

Al fine di gestire impatti, rischi e opportunità rilevanti connessi alle acque e alle risorse marine, il Gruppo Hera ha definito come riferimenti il proprio purpose (art. 3 dello statuto sociale), il modello di creazione di valore condiviso, il Codice etico e la Politica per la qualità e la sostenibilità.

Nel Codice Etico, in coerenza con la missione dell'azienda, sono declinati gli impegni di Hera per la tutela dell'ambiente, inteso come patrimonio da proteggere dalla distruzione, dalla degradazione e dall'inquinamento. Hera riconosce infatti l'ambiente come bene primario e impiega tecnologie, strumenti e processi adatti per contribuire, in coerenza con il proprio purpose, alla transizione ecologica, prevenire i rischi, ridurre gli impatti ambientali diretti e indiretti e preservare le risorse naturali a beneficio delle generazioni future.

Il Gruppo Hera, anche in qualità di gestore del servizio idrico integrato, svolge tutte le attività che possono avere un impatto sulla risorsa idrica in conformità con il Testo Unico dell'Ambiente, il quale disciplina la difesa del suolo e la lotta alla desertificazione, la tutela delle acque dall'inquinamento e la gestione delle risorse idriche recependo anche la Direttiva 2000/60/CE quadro per l'azione comunitaria in materia di acqua.

All'interno del Gruppo, l'approccio al valore condiviso comprende l'area di impatto gestione sostenibile della risorsa idrica, nella quale si collocano le azioni per monitorare la qualità e sicurezza dell'acqua potabile distribuita, tramite la logica risk-based dei water safety plan, e restituire all'ambiente un'acqua depurata con una qualità tale da mantenere inalterato lo stato ecologico dei corpi idrici, in coerenza con la normativa europea. Inoltre, l'area di impatto transizione verso un'economia circolare, prevede azioni di circolarità della risorsa idrica in termini di riduzione delle perdite nelle reti idriche, riduzione dei consumi interni e dei clienti del Gruppo e riutilizzo delle acque reflue e di processo. Nell'area di impatto resilienza e adattamento, infine, sono incluse attività per aumentare la resilienza del sistema acquedottistico, per far fronte alle conseguenze del cambiamento climatico, come eventi siccitosi e alluvioni.

Con riferimento alla tutela della salute e alle acque potabili, il Gruppo adotta piani di prevenzione e controllo strutturati per garantire la sicurezza dell'acqua potabile lungo l'intera filiera di produzione, dalla captazione alla distribuzione; inoltre, l'approccio di Hera prevede piani di controllo analitici del servizio idrico e piani di gestione della sicurezza dell'acqua nei tempi previsti dal D.Lgs. 18/2023. La nuova Direttiva europea sulle acque reflue (2024/3019) porterà numerose sfide legate in particolare alla necessità di trattamento dei microinquinanti, all'abbassamento dei limiti allo scarico (in particolare sui parametri azoto e fosforo) e ai futuri obiettivi di neutralità energetica per gli impianti di depurazione. L'obiettivo più ampio nella gestione della risorsa idrica è quello di sviluppare azioni per la salvaguardia qualitativa dell'acqua, sia potabile che depurata, e per il rispetto dell'ambiente. Tutto ciò per consolidare una gestione sostenibile e resiliente della risorsa idrica, promuovendo la riduzione dei consumi, la circolarità attraverso il riuso delle acque reflue e l'efficienza energetica.

Hera promuove il riuso agricolo e industriale delle acque depurate attraverso accordi specifici con enti e imprese locali, accompagnati da rigorosi protocolli di analisi per garantirne la qualità. Sul tema della gestione dei fanghi di

POLITICA

E3-1

depurazione, il Gruppo si impegna nella riduzione dello smaltimento in discarica e nella valorizzazione dei fanghi, favorendo soluzioni innovative per il loro riutilizzo.

Il servizio idrico integrato risente inevitabilmente degli impatti del cambiamento climatico sulla disponibilità della risorsa idrica e sulla gestione del servizio di fognatura e depurazione. Operando prevalentemente in aree ad elevato stress idrico, la mitigazione degli impatti e dei rischi derivanti dal cambiamento climatico rientra necessariamente nell'approccio del Gruppo alla gestione della risorsa idrica e si esplica in iniziative mirate ad incrementare la resilienza e l'efficienza gestionale anche di fronte alle emergenze derivanti dagli eventi meteorologici estremi. Tra le iniziative si collocano la distrettualizzazione, l'ottimizzazione delle pressioni, la ricerca attiva delle perdite con metodi innovativi, l'installazione diffusa di smart meter, la manutenzione predittiva, il rinnovo costante di reti e allacci, la riduzione dei consumi idrici del Gruppo e dei clienti.

L'impegno di Hera per la tutela della risorsa idrica è anche avvalorato dalla sottoscrizione, nel 2019, del Ceo water mandate delle Nazioni Unite. A livello locale, Hera ha aderito nel 2024 al Pledge sull'acqua promosso da Impronta Etica, con l'obiettivo di definire e monitorare un approccio condiviso alla tutela della risorsa idrica a livello locale.

Il Consiglio di Amministrazione è responsabile dell'attuazione della presente politica, assicurando che le pratiche aziendali siano in linea con le normative e le iniziative di terzi.

Gli obiettivi di sostenibilità relativi alla risorsa idrica vengono definiti annualmente sulla base di processi di pianificazione e controllo consolidati a livello di Gruppo finalizzati a definire il piano industriale quinquennale, il budget e le balanced scorecard annuali. Questi strumenti tra loro integrati includono gli obiettivi di sostenibilità corredati quando possibile anche da target quantitativi.

Di seguito si riportano i principali obiettivi e impegni relativi alle acque e le risorse marine (Faremo) accompagnati da una descrizione sui progressi raggiunti in relazione agli obiettivi pubblicati nella Dichiarazione non finanziaria 2023 (Avevamo detto di fare, Abbiamo fatto).

Tali obiettivi sono finalizzati alla gestione dell'acqua e alle risorse marine e ad affrontare i relativi impatti, rischi e opportunità rilevanti. Sono di seguito presentati declinati nell'ambito di creazione di valore condiviso esplicitato nella Politica relativa all'acqua e alle risorse marine: transizione verso un'economia circolare, gestione sostenibile della risorsa idrica e resilienza e all'adattamento.

L'IMPEGNO DI
HERA (OBIETTIVI
E RISULTATI)

E3-3

AVEVAMO DETTO DI FARE

ABBIAMO FATTO

FAREMO

TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA CIRCOLARE

24% riduzione dei consumi interni di acqua al 2027 e 25% al 2030 rispetto ai consumi 2017.

560 mila clienti con "Diario dei consumi acqua" al 2027, pari al 77% del totale.

Ridurre le perdite idriche dell'8,6% al 2027 rispetto al 2022 anche grazie all'aumento della rete dell'acquedotto, analizzata con algoritmi predittivi pari a 30 mila km.

25,5% riduzione dei consumi interni nel 2024 rispetto ai consumi del 2017 (era 21,5% al 2023) dovuta ad attività specifiche di risparmio idrico.

350.382 clienti domestici con il "Diario dei consumi acqua" al 2024 (40,8% dei clienti domestici residenti; erano 37,5% a fine 2023).

In leggero aumento le perdite idriche lineari al 2024 (8,4 mc/km/giorno) rispetto al 2023 (8,3 mc/km/giorno). 30 mila km di rete analizzata con algoritmi predittivi.

26,2% riduzione dei consumi interni di acqua al 2028 rispetto ai consumi 2017 (1, 5 milioni di metri cubi).

500 mila clienti con Diario dei consumi acqua al 2028, pari al 57% del totale.

Ridurre le perdite idriche lineari del 10% al 2028 rispetto al 2024 (8,4 mc/km/giorno).

GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA

91% utenti serviti in aree con Piano di gestione della sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan) definiti al 2027 e 100% al 2030.

76,3% utenti serviti in aree con Piano di gestione della sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan). Erano 65,8% a fine 2023.

100% utenti serviti (oltre 1,7 milioni) in aree con Piano di gestione della sicurezza dell'acqua (Water safety plan) definiti al 2028 nel rispetto degli obiettivi definiti dall'Unione europea.

RESILIENZA E ADATTAMENTO

Resilienza del servizio idrico: 100% di rete sottoposta a manutenzione predittiva e 73% di rete distrettualizzata al 2027 (focus sul contenimento delle perdite di rete) in Emilia-Romagna e Triveneto.

53% di rete idrica distrettualizzata in Emilia-Romagna e Triveneto (era il 49% nel 2022) e 100% di rete idrica con algoritmi predittivi in Emilia-Romagna e Triveneto (era il 90% nel 2023).

Resilienza del servizio idrico:
- 30,6 mila km di rete sottoposta a manutenzione predittiva (99% del totale) e 27,4 mila km di rete distrettualizzata (89% del totale) al 2028;
- numerosi interventi di potenziamento dei sistemi di approvvigionamento idrico, di interconnessione dei sistemi acquedottistici e di potenziamento delle reti di adduzione in Emilia-Romagna, Triveneto e nelle Marche per migliorare la resilienza al rischio siccità.

**RIDUZIONE
DEI CONSUMI
IDRICI**

Azioni e risorse

Si riportano di seguito le principali azioni realizzate, in corso di realizzazione o pianificate da Hera per il conseguimento degli obiettivi del Gruppo, e la gestione degli IROs nei seguenti ambiti: transizione verso un'economia circolare, gestione sostenibile della risorsa idrica, e resilienza e adattamento.

E3-2

PRINCIPALI AZIONI

BREVE DESCRIZIONE

TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA CIRCOLARE

Riduzione dei consumi idrici	Pianificazione e realizzazione di interventi volte a ridurre il consumo idrico interno ed esterno al Gruppo.
------------------------------	--

Riduzione dei consumi idrici della clientela (domestici e business)	Attività volte a migliorare lo sfruttamento della risorsa idrica da parte dei clienti del Gruppo
---	--

In linea con la visione europea di lungo termine, volta a garantire un approvvigionamento idrico adeguato sia in termini qualitativi che quantitativi, il Gruppo si impegna in iniziative di riduzione ed efficientamento dei consumi idrici. A tal fine, è stato avviato il progetto Water management, che include azioni mirate al risparmio, riuso e recupero dell'acqua. Il progetto interessa tutti i consumi idrici da acquedotto di tutte le società del Gruppo nei territori in cui Hera Spa gestisce il servizio acquedotto.

Nel 2024, in merito all'obiettivo di riduzione dei volumi idrici utilizzati nelle sedi e negli impianti, è stata già ottenuta una riduzione dei consumi idrici pari a circa il 25,5% rispetto alla baseline del 2017 (pari a circa 1,5 milioni di metri cubi), corrispondente a un valore assoluto di circa 398 mila metri cubi all'anno, equivalente al fabbisogno idrico annuo di quasi 8 mila persone. Questo risultato è frutto di un costante lavoro di ricerca di aree di miglioramento nell'utilizzo della risorsa idrica, dell'ottimizzazione dei sistemi, e della realizzazione di interventi per il riuso e il recupero dell'acqua.

La maggior parte degli interventi pianificati per la riduzione dei consumi idrici è stata già implementata, mentre restano da realizzare alcune azioni, già individuate per raggiungere l'obiettivo fissato del -26.5% entro il 2030. Tra le principali iniziative che hanno contribuito e continueranno a contribuire alla riduzione dei consumi idrici si annoverano:

- la realizzazione di sezioni di trattamento per il recupero e il riutilizzo delle acque reflue depurate (nelle province di Bologna, Modena, Ravenna e Rimini);
- la realizzazione di vasche per la raccolta e il recupero delle acque piovane per usi di processo (nelle province di Bologna e Ravenna);
- l'ottimizzazione dei sistemi di irrigazione delle discariche esaurite in gestione (nelle province di Bologna e Ravenna);
- il potenziamento della ricerca e riduzione delle perdite sulle reti di teleriscaldamento (nelle province di Bologna, Ferrara e Modena);

**RIDUZIONE DEI
CONSUMI IDRICI
DELLA
CLIENTELA
(DOMESTICI E
BUSINESS)**

Contestualmente all'avvio del progetto Water management all'interno del Gruppo Hera è emersa in maniera evidente l'importanza di estendere tale progetto ai clienti, sia a quelli domestici sia ai business

Sono state quindi progettate delle campagne di analisi dei consumi e supporto alla riduzione dei consumi, con lo scopo di stimolare e far crescere anche nei nostri clienti un comportamento virtuoso e cosciente nell'utilizzo della risorsa idrica. Nel 2019 è stato introdotto il Diario dei consumi, un progetto sperimentale che analizza i consumi idrici dei clienti domestici, offrendo report personalizzati sui loro consumi in confronto con i consumi medi di clienti simili e con quelli del cliente più virtuoso, oltre che consigli per ridurre l'uso dell'acqua. Questo servizio, esteso a ulteriori 47 mila clienti nel 2024 per un totale di 350.382 clienti domestici (circa il 40,8% dei clienti domestici, +3% rispetto al 2023), sarà progressivamente ampliato. Per i clienti business, invece, è stato sviluppato il portale gestione acqua, per monitorare e ottimizzare l'uso dell'acqua delle utenze idroesigenti, ovvero con consumi idrici maggiori di 50 mila metri cubi all'anno.

PRINCIPALI AZIONI

BREVE DESCRIZIONE

GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA

Predisposizione dei piani di gestione della sicurezza dell'acqua (Water safety plan)	Garantire la qualità e sicurezza dell'acqua distribuita attraverso l'attività di monitoraggio della qualità delle acque erogate alla clientela basato sul controllo retrospettivo di parametri analitici secondo valutazione risk-based.
--	--

Riduzione delle perdite della rete idrica	Realizzazione di azioni atte a ridurre le perdite fisiche ed amministrative di acqua rispetto alla risorsa idrica erogata ed immessa in rete
---	--

**PREDISPOSIZION
E DEI PIANI DI
GESTIONE DELLA
SICUREZZA
DELL'ACQUA**

La normativa europea (Direttiva 2020/2184) ha comportato un sostanziale cambiamento di approccio ai fini della tutela della salute umana sul tema delle acque potabili, segnando il passaggio da un regime di monitoraggio basato sul controllo retrospettivo di una serie di parametri analitici a una valutazione in chiave preventiva del rischio (approccio risk-based). L'approccio risk-based prevede il controllo di contaminanti emergenti, attualmente non

oggetto di monitoraggio sistematico, e la verifica del grado di vulnerabilità dei sistemi idropotabili rispetto agli impatti diretti e indiretti indotti dai cambiamenti climatici.

Hera, da sempre prevede dei piani di prevenzione e controllo strutturati che garantiscono ai propri clienti un'acqua buona da bere, nel rispetto dei requisiti normativi, con una sorveglianza costante realizzata attraverso la pianificazione di controlli mirati su tutta la filiera di produzione dell'acqua potabile dalle fonti di approvvigionamento alla distribuzione. A questo proposito annualmente viene stilato il piano di controllo analitico del servizio idrico integrato sostanzialmente in accordo con i criteri di valutazione dei rischi contenuti nella Direttiva 1787/2015.

Copertura dei piani di gestione della sicurezza dell'acqua

NUMERO	2024	2023
Utenti finali serviti (compresi utenti indiretti) con piano di gestione della sicurezza dell'acqua (chiuso tecnicamente)	1.661.995	1.429.880
Utenze finali servite dal gestore per il servizio acquedotto	2.178.786	2.172.962
Utenti serviti in aree con Piano di gestione della sicurezza dell'acqua (% sul totale degli utenti serviti da acquedotto)	76,3%	65,8%

Utenti indiretti: destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del sistema idrico integrato.

A fine 2024, sono 119 i comuni serviti nei quali è presente un sistema di fornitura idrica con un Piano di gestione della sicurezza dell'acqua chiuso tecnicamente. Le utenze in tali zone sono pari al 76,3% del totale delle utenze servite in aree in cui il Gruppo Hera gestisce il servizio acquedotto. In Emilia-Romagna nel 2024, sono state effettuate le ripermetrazioni dei sistemi di fornitura e delle relative zone con accorpamenti tali per cui le zone di fornitura idrica sottese a Piani di sicurezza chiusi tecnicamente sono 65. Le utenze in tali zone sono pari al 77,5% del totale delle utenze servite da Hera Spa. In Emilia-Romagna nel 2024 è stato sviluppato, ultimato e condiviso con gli Enti di riferimento il Piano di gestione della sicurezza dell'acqua riguardante il sistema di fornitura idrica Ravennate-Cesenatico-Rubicone-Mare. In Triveneto i piani per tutte le zone di fornitura sono stati conclusi tecnicamente mentre nel territorio marchigiano è stato chiuso un primo piano pilota per la zona di fornitura relativa all'acquedotto di Mercatello sul Metauro.

Piani di gestione della sicurezza dell'acqua chiusi tecnicamente sono i piani per i quali sono stati eseguiti sopralluoghi, check list, analisi di rischio, definite azioni di miglioramento ed elaborata la matrice del rischio e per i quali si sono svolti incontri in itinere e approfondimenti con Enti, in particolare Asl e Arpa; un piano si può definire chiuso formalmente quando viene trasmesso al Ministero della Salute e all'Istituto Superiore di Sanità.

Nell'ottica della gestione sostenibile della risorsa idrica Hera ha sviluppato un sistema di azioni atte a ridurre le perdite della rete idrica. Le perdite possono essere fisiche o reali (dovute a rotture di condotte od organi idraulici) e perdite amministrative o apparenti (errori di misurazione dei contatori, consumi abusivi); queste ultime si traducono in acqua che viene effettivamente consegnata al cliente finale ma che non viene conteggiata e quindi fatturata.

Le perdite idriche sono calcolate secondo le specifiche della delibera Arera 917/2017 che definisce le perdite lineari e le perdite percentuali. Il dato 2024 è stato stimato in base alle informazioni disponibili alla data di approvazione del presente bilancio e potrà subire variazioni in fase di consolidamento dei registri definitivi Arera previsto ad aprile 2025.

**RIDUZIONE
DELLE PERDITE
DELLA RETE
IDRICA**

Perdite idriche percentuali e lineari

	2024	2023
Perdite idriche percentuali (%)	31,0%	30,6%
Perdite idriche lineari (mc/km/gg)	8,4	8,3

Il Gruppo Hera registra nel 2024 perdite percentuali pari a 31,0% inferiore alla media nazionale del 41,8%, oltre che inferiore alla media del territorio del nord-ovest, che rappresenta la performance migliore a livello nazionale, pari al 33,4%. Il Gruppo registra inoltre perdite idriche pari a 8,4 mc/km/gg, inferiore alla media nazionale di 17,9 mc/km/gg e alla media del territorio del nord-est che registra la migliore performance a livello nazionale, pari a 11,2 mc/km/gg (fonte: Arera Relazione annuale 2024, dati 2023).

La variazione del valore delle perdite lineari nel biennio considerato è riconducibile a diversi elementi differenziati per ambito del servizio idrico gestito, determinati principalmente da maggiore e migliore precisione dei volumi prelevati dall'ambiente e da modifiche della quota stimata dei volumi consumati, non compensati nel 2024 dagli interventi

straordinari Pnrr legati alla misura M2C4-I.4.2 per la riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti (distrettualizzazione delle reti, installazione smart meter, rinnovo della rete, ricerca perdite innovativa) finanziati in corso d'anno con pianificazione per completamento al 2026 per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento.

Rispetto ad altri gestori del servizio idrico a livello nazionale (Acea, Iren, Acquedotto Pugliese, Metropolitana Milanese, Smat Torino, Publiacqua e Acque Veronesi), il Gruppo registra performance migliori sia per quanto riguarda le perdite lineari (8,3 mc/km/gg nel 2023 contro il valore medio dei peers pari a 20,2 mc/km/gg) sia per quanto riguarda le perdite percentuali (30,6% nel 2023 contro il valore medio dei peers pari a 36,6%). I dati sono stati elaborati internamente recuperando i dati pubblicati nei bilanci di sostenibilità delle suddette società.

Nel 2024 sono stati sottoposti a ricerca perdite dal Gruppo 14.868 chilometri di rete, corrispondenti al 41,9% del totale.

Rete idrica sottoposta a ricerca perdite

KM	2024	2023
Totale rete idrica sottoposta a ricerca attiva di perdite	14.868	13.558
Totale rete idrica	35.479	35.180
Rete sottoposta a ricerca attiva di perdite	41,9%	38,5%

La distrettualizzazione della rete idrica, estesa a oltre 16 mila km nel 2024, con una copertura di circa il 47% della rete gestita, rimane una priorità per ridurre le perdite. Attraverso il monitoraggio di grandezze significative al telecontrollo, la realizzazione dei distretti di rete permette di orientare meglio la ricerca attiva delle dispersioni, individuando le porzioni di rete che hanno valori anomali di variabili rappresentative, monitorate da remoto al telecontrollo.

Rete idrica distrettualizzata

KM	2024	2023
Totale rete idrica distrettualizzata	16.651	14.859
Totale rete idrica	35.479	35.180
Totale rete idrica distrettualizzata (%)	46,9%	42,2%

Inoltre, il progetto di manutenzione predittiva permette un monitoraggio avanzato per prevenire rotture nelle condotte idriche e nel corso del 2024 il modello è stato utilizzato nell'85,1% della rete gestita.

Rete idrica sottoposta a manutenzione predittiva

KM	2024	2023
Totale rete idrica sottoposta a manutenzione predittiva	30.185	27.250
Totale rete idrica	35.479	35.180
Totale rete idrica sottoposta a manutenzione predittiva (%)	85,1%	77,5%

Sulla base della rendicontazione richiesta dalla Tassonomia europea (Regolamento 852/2020), gli investimenti ammissibili relativi all'acquedotto nel 2024 sono pari a 151,0 milioni di euro. Gli investimenti ammissibili previsti nel piano industriale 2024-2028 sono invece pari a 738,6 milioni di euro.

PRINCIPALI AZIONI

BREVE DESCRIZIONE

RESILIENZA E ADATTAMENTO

Attività di valutazione e di mitigazione del rischio siccità	Identificazione e valutazione del rischio siccità e realizzazione di interventi volti ad incrementare la resilienza dell'acquedotto
--	---

L'identificazione e la valutazione dei rischi vengono gestite annualmente attraverso il processo di Enterprise risk management. All'interno di tale processo sono identificati sia i rischi che le azioni di mitigazione, verificando eventi di rischio con il relativo impatto. Sia nel 2023 che nel 2024 è stato identificato lo scenario di rischio legato alla sospensione della distribuzione di acqua per eventi naturali, prevedendo la possibilità di evento siccitoso prolungato, valutando potenziali ripercussioni di tipo reputazionale derivanti da una prolungata sospensione del servizio in aree prive di sistemi di pluralimentazione della rete (appennino romagnolo e bolognese). La strategia di mitigazione per ridurre tale rischio prevede l'utilizzo di autobotti, la definizione di linee-guida operative per un approccio sistematico dell'emergenza e la valutazione di misure di remediation più strutturali.

Per quanto riguarda nello specifico il rischio siccità, Hera ha impostato una metodologia consolidata per la classificazione del rischio siccità differenziata in base al contesto territoriale. La metodologia, ancora in fase di definizione, prevede una serie di iniziative volte alla quantificazione dell'impatto dei cambiamenti climatici sulle reti di distribuzione idrica e all'identificazione delle soluzioni per migliorare la resilienza della rete stessa.

Per un maggiore presidio dello stato di siccità nei sistemi acquedottistici gestiti, è stata consolidata una piattaforma di monitoraggio in tempo quasi reale dello stato di siccità (resilient dashboard), che calcola un Global score siccità per valutare la criticità del sistema idrico. In particolare, le variabili chiave – come temperatura e piovosità, portate delle sorgenti, livelli di fiumi, invasi e dei pozzi – vengono confrontate con la serie storica per analizzarne l'andamento statistico nei macroareali acquedottistici. Attraverso un sistema di pesatura dinamica, la resilient dashboard permette di monitorare lo stato di criticità idrica dei macroareali, anche in relazione al trend della domanda idrica. Nel 2024, lo strumento è stato ampliato per creare scenari prospettici che permettano di avere una visione di medio termine sullo stato di siccità di un sistema acquedottistico.

In AcegasApsAmga, con il Masterplan Acquedotti FVG, strumento di analisi del fabbisogno idropotabile, di valutazione del grado di affidabilità della disponibilità delle fonti, sotto il profilo geologico, climatico, morfologico e di uso del territorio, in scenari di forte stress ambientale, legati ai cambiamenti climatici e ai conseguenti eventi estremi (incendi, inondazioni, siccità prolungate), sono stati individuati i principali interventi strutturali da realizzare per interconnettere i diversi sistemi acquedottistici della regione Friuli-Venezia Giulia e di alcuni comuni del Veneto orientale. Il Masterplan, elaborato per conto della rete dei gestori del servizio idrico integrato operanti nella regione Friuli-Venezia Giulia, definisce anche la prioritizzazione degli interventi in base a diversi driver, tra cui l'intensità abitativa, il rischio di disservizio delle fonti di approvvigionamento, e gli standard di servizio previsti dalle norme nazionali e da quelle comunitarie, ed è stato condiviso con l'Autorità di bacino delle Alpi Orientali. Inoltre, il Masterplan è stato allegato al Piano per la gestione delle emergenze idriche che la Regione sta approvando.

Nel 2024, il piano investimenti si è sviluppato secondo gli assi strategici incentrati su interconnessioni tra sistemi acquedottistici e nuovi pozzi per aumentare la ridondanza della risorsa.

In ambito Hera Spa sono proseguiti i lavori per il potenziamento del sistema di approvvigionamento idrico di Castel Bolognese (Ra) e dei comuni del comprensorio imolese, che garantiranno un'importante riserva idrica e che si concluderanno nel 2026. Nel 2024 è stata avviata la realizzazione di un nuovo potabilizzatore da 160 litri al secondo e l'ottimizzazione della sezione di trattamento dell'acqua ad uso industriale.

Inoltre, sono in corso i lavori per la rete di adduzione e distribuzione, con il primo tratto fino a Imola e il secondo da Imola a Castel Bolognese. Inoltre, come previsto nel Piano industriale 2024-2028, Hera Spa prevede la progettazione e realizzazione di diversi interventi per il potenziamento delle infrastrutture idriche. Tra i principali figurano: il rafforzamento dell'acquedotto Arpoli a Gaggio Montano (Bo), la costruzione di un nuovo serbatoio e il potenziamento della rete a Borgo Tossignano (Bo), il rinnovo dei pozzi a Calderara di Reno (Bo) e la sostituzione dei pozzi golenali a Bondeno (Fe); sono anche previsti interventi per migliorare l'adduzione idrica a Prignano sul Secchia (Mo), Sassuolo (Mo) e Santarcangelo di Romagna (Rn), oltre alla razionalizzazione del sistema Senatello a Casteldelci (Rn).

Infine, per una gestione più resiliente e flessibile del sistema, sono stati anche pianificati interventi di manutenzione straordinaria, opere di presa e l'installazione di potabilizzatori mobili, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza della rete e ridurre le perdite.

In occasione dell'aggiornamento del Piano nazionale delle infrastrutture idriche strategiche (Pniissi), in accordo con la pianificazione regionale sia in Veneto che in Friuli-Venezia Giulia, è stata definita la strategia per:

- l'adeguamento delle infrastrutture ai cambiamenti climatici, con riguardo particolare agli effetti delle prolungate siccità estive che hanno comportato profonde penetrazioni della salinità alle foci dei corsi d'acqua e la diminuzione dei livelli di alcune falde;
- sviluppo delle infrastrutture per rispondere al rischio di sostanze perfluoro alchiliche (Pfas) nelle falde acquifere.

Sviluppando la partnership con gli altri gestori è stato definito un insieme di interventi di potenziamento e interconnessioni che sono state candidate a finanziamento e saranno oggetto della pianificazione strategica del prossimo periodo regolatorio (MTI-4). Il 27 dicembre 2024 è stato pubblicato il Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri di adozione del Pniissi in cui sono state inserite tutte le opere proposte che potranno essere oggetto di stralci attuativi successivi previo reperimento dei fondi necessari da parte del Governo.

In particolare, nel padovano è stato proposto il potenziamento di una linea di adduzione (Diamazione C) che porterà un contributo al sistema regionale, la rivisitazione del funzionamento della centrale di Ferrarin e la realizzazione di un nuovo collegamento dalla rete di Saonara alla rete di Padova per garantire l'approvvigionamento del nuovo ospedale della città di Padova. Nel triestino è stata proposta la realizzazione del by-pass della centrale idrica di Randaccio e il suo efficientamento elettrico. È stata inoltre proposta a livello di Documento di fattibilità delle

alternative progettuali la migliore alternativa possibile per la realizzazione del terzo acquedotto di Trieste. L'importo complessivo degli interventi nel Triveneto sopra descritti si attesta sui 250 milioni di euro e richiede un importante contributo da parte del sistema di finanziamento pubblico, dal momento che queste proposte rappresentano il quadro di riferimento delle opere idriche sul territorio per il prossimo decennio.

Nel territorio marchigiano le misure adottate per far fronte alle situazioni di crisi idrica hanno avuto l'obiettivo di garantire il fabbisogno idrico essenziale e di contenere i disagi per la popolazione. Tuttavia, la crescente frequenza di episodi siccitosi impone un approccio strutturale che consenta di rafforzare il sistema idrico nel lungo periodo. Per garantire la resilienza della rete idrica e ridurre progressivamente il ricorso alle misure emergenziali, sono stati pianificati interventi strutturali e strategici, volti a migliorare la gestione della risorsa e a rendere il sistema più flessibile di fronte alle sfide climatiche future. I principali interventi previsti nel piano investimenti 2024-2028 e correlati alla mitigazione del rischio siccità sono:

- interconnessione delle Valli Metauro, Foglia e Conca;
- interconnessione acquedotti Fossombrone-Montefelcino-Colli al Metauro;
- interconnessione rete idrica Vallefoglia – Petriano;
- ottimizzazione sfiori serbatoi e manutenzioni straordinarie degli impianti;
- potenziamento sistema acquedottistico Pesaro – Fano;
- potenziamento acquedotto Alto Metauro.

Gli interventi di mitigazione del rischio siccità realizzati in passato, hanno permesso di ridurre negli anni le alimentazioni dei serbatoi montani mediante autobotti nelle situazioni di particolari criticità delle fonti sorgentizie. Nel 2024 sono stati distribuiti con autobotti 78,5 mila metri cubi di acqua per carenze idriche, pari allo 0,03% del totale venduto dal Gruppo, di cui il 97% nel territorio marchigiano e il restante in Emilia-Romagna. Rispetto al 2021, nel 2024 l'acqua distribuita mediante autobotti è diminuita del 40% a livello di Gruppo, del 96% in Emilia-Romagna e dell'8% nelle Marche.

Metriche

Le zone ad elevato stress idrico sono state definite considerando, su scala provinciale, l'indicatore "Water Stress" del data base Aqueduct del World resources institute, come indicato dagli standard ESRS. Le province classificabili come ad elevato stress idrico sono pertanto: Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena, Pesaro-Urbino, Ravenna e Rimini mentre le province di Modena, Padova e Trieste risultano avere un livello di stress idrico basso o moderato.

Per quanto riguarda l'identificazione delle zone a rischio idrico, è stato valutato, come indicato dagli standard ESRS, anche in questo caso su scala provinciale, in quali territori è presente un bacino idrografico in cui almeno un corpo idrico non è in buono stato ecologico, ovvero in una condizione di compromissione della qualità delle acque facenti parte. Tale compromissione si verifica quando uno o più parametri, definiti dalle normative europee (Direttiva 2000/60/CE c.d. Direttiva Quadro sulle acque, Direttiva 2008/105/CE) e dalle normative nazionali (D.Lgs 152/2006 e D.M. 260/2010), risultano non conformi ai livelli considerati ottimali per la salute dell'ecosistema acquatico e per gli usi dell'acqua. Facendo riferimento ai dati pubblicati dalle Agenzie regionali per la protezione ambientale, che valutano la qualità dei corpi idrici locali, tutto il territorio in cui opera il Gruppo si trova in zone a rischio idrico in quanto in ogni provincia è presente almeno un corpo idrico non in buono stato ecologico.

ZONE A RISCHIO IDRICO E ZONE A ELEVATO STRESS IDRICO

I CONSUMI IDRICI DEL GRUPPO HERA

E3-4

Le attività del Gruppo maggiormente idroesigenti, elencate in ordine decrescente per volumi consumati, sono:

- fognatura e depurazione;
- trattamento rifiuti;
- teleriscaldamento;
- gestione delle sedi aziendali.

La tabella seguente indica i consumi idrici del Gruppo Hera e comprende i consumi da acquedotto, i prelievi da falda o da acque superficiali e i volumi di acqua riutilizzata (reflua, piovana o da altre fonti).

Per tutte le utenze collegate all'acquedotto civile o industriale i volumi di consumo indicati in tabella sono stati elaborati considerando i quantitativi fatturati; per i prelievi di acqua da falda o da acque superficiali e per i volumi di acqua riutilizzata i quantitativi sono stati calcolati tramite strumenti di misura presenti nei singoli punti di prelievo o di utilizzo dell'acqua.

Consumo idrico

MIGLIAIA DI MC	2024	2023
1) Consumo idrico totale	12.585	11.663
di cui in zone a rischio idrico comprese quelle a elevato stress idrico	12.585	11.663
di cui in zone a elevato stress idrico	7.237	6.467
2) Volume totale di acqua riciclata e riutilizzata	7.878	7.156

Nel 2024, il consumo idrico totale dell'intero Gruppo è pari a 12,6 milioni di metri cubi, segnando un incremento di circa l'8% rispetto all'anno precedente; tale aumento è attribuibile principalmente al riuso interno delle acque, cresciuto di circa 0,7 milioni di metri cubi. Il consumo idrico in zone a elevato stress idrico è passato da 6,5 a 7,2 milioni di metri cubi; in queste zone l'acqua riutilizzata è stata pari nel 2024 a 3,9 milioni di metri cubi, il 54% dei consumi totali.

Le principali tipologie di consumo idrico riguardano principalmente i depuratori del ciclo idrico integrato, gli impianti chimico-fisici per il trattamento dei rifiuti, i termovalorizzatori e il teleriscaldamento, servizio in cui la centrale di cogenerazione di Imola registra un consumo annuo di circa 266 mila metri cubi.

Nel 2024 l'approvvigionamento idrico del Gruppo deriva principalmente dall'acquedotto (26,1% dei consumi totali) e dalla falda (7,0% del totale), con un contributo marginale delle acque superficiali (4,3%). Grazie agli interventi descritti nel paragrafo dedicato al progetto Water management, negli ultimi anni si è registrata una progressiva riduzione dell'utilizzo dell'acqua prelevata dall'acquedotto, bilanciato dall'aumento dell'impiego di acque reflue e piovane. Il 62,6% dell'acqua consumata proviene invece da riciclo o riutilizzo principalmente attraverso il riuso delle acque reflue depurate direttamente nei depuratori o in altri impianti del Gruppo e il recupero delle acque di processo (per il lavaggio di mezzi e cassonetti e negli impianti di trattamento rifiuti). Queste misure sono il risultato di interventi mirati di water management, tra cui l'installazione di impianti dedicati al riutilizzo delle acque reflue nelle province di Bologna, Rimini e Modena, l'ampliamento delle vasche per il recupero di acque piovane in diverse sedi e l'ottimizzazione della gestione delle perdite idriche nelle reti di teleriscaldamento.

La gestione dell'insieme degli impianti di captazione, potabilizzazione e distribuzione dell'acqua sino al cliente finale, costituisce il cosiddetto servizio acquedottistico. Le fonti di approvvigionamento idrico del Gruppo Hera sono costituite da falde sotterranee, da acque superficiali e, in misura minore, da sorgenti. In Romagna l'acqua distribuita è acquistata all'ingrosso da Romagna Acque - Società delle Fonti.

Acqua prelevata e immessa in rete per fonte di approvvigionamento

MIGLIAIA DI MC	2024	2024 (%)	2023	2023 (%)
Falda	209.710	50,2%	199.999	49,2%
Acque superficiali	174.518	41,8%	173.129	42,6%
Sorgenti e fonti minori	33.528	8,0%	33.706	8,3%
Totale	417.756	100%	406.834	100%

I dati esposti mostrano un volume totale dell'acqua immessa in rete in lieve aumento rispetto al 2023 (+3%). Nel 2024 i prelievi da falda sono cresciuti (+5%) mentre i prelievi da acque superficiali, sorgenti e fonti minori sono rimasti sostanzialmente stabili. Dal punto di vista geografico la composizione delle fonti di approvvigionamento può risultare molto differenziata: ad esempio, la rilevanza percentuale dell'acqua di falda è bassa nel territorio servito da Marche Multiservizi (17,5%), prevale nel Triveneto (92,1%), mentre è del 42,3% nel territorio emiliano-romagnolo dove la fonte più utilizzata è quella derivante da acque superficiali (50,9%). Nel 2024 il 67,4% dei prelievi è stato effettuato in zone a elevato stress idrico.

Intensità idrica rispetto ai ricavi netti

L'indice di intensità idrica è stato calcolato considerando il valore dei ricavi indicato nel bilancio consolidato del Gruppo. Tale dato è in allineamento rispetto ai ricavi considerati per il calcolo dei KPI relativi alla Tassonomia.

	2024	2023
Consumo idrico totale nelle operazioni proprie rispetto ai ricavi netti (mc/ migliaia di euro)	976	783
Consumo idrico totale di Gruppo (migliaia di mc)	12.585	11.663
Ricavi netti (mln di euro)	12.889,7	14.897,3

L'indice di intensità idrica è stato calcolato considerando il valore dei ricavi indicato nel bilancio consolidato del Gruppo. Tale dato è in allineamento rispetto ai ricavi considerati per il calcolo dei Kpi relativi alla Tassonomia.

Biodiversità ed ecosistemi

ESRS 2 IRO-1
ESRS 2 SBM-3

Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti

L'analisi di doppia rilevanza ha identificato tra i temi maggiormente rilevanti quello di biodiversità ed ecosistemi, declinato nel seguente sotto-tema: impatti sull'estensione e sulla condizione degli ecosistemi.

Il tema biodiversità ed ecosistemi è correlato al seguente ambito di creazione di valore condiviso, presentato nel capitolo Informazioni generali: tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità. Per questo ambito di creazione di valore condiviso sono rendicontate le azioni e gli obiettivi relativi a biodiversità ed ecosistemi.

Impatti, rischi e opportunità legati a biodiversità ed ecosistemi**SOTTO-TEMA RILEVANTE****IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ****Impatti sull'estensione e sulla condizione degli ecosistemi**

Impatto sulla biodiversità degli impianti in zone protette o limitrofe
Impatto negativo potenziale di medio periodo relativo alle attività proprie

E4-1

Le attività degli impianti del Gruppo localizzati internamente e/o in prossimità di aree protette e/o di siti Rete Natura 2000 possono potenzialmente determinare, qualora non gestite nell'ottica della sostenibilità, interferenze sulla biodiversità locale, sugli equilibri ecosistemici e sulle specie autoctone vegetali e animali. L'ordinario esercizio degli impianti così come i loro eventuali ampliamenti o ammodernamenti proposti si relazionano con il contesto territoriale ed ambientale e per tale motivo vengono correttamente pianificati in modo tale da non arrecare disturbi sulla fauna locale o incidenze negative sugli habitat e le risorse essenziali per la loro sopravvivenza.

Per individuare i fattori di impatto potenziali derivanti dalle attività impiantistiche del Gruppo, sono stati presi in esame gli impianti situati all'interno o nelle vicinanze dei Siti di importanza comunitaria (Sic), Zone speciali di conservazione (Zsc) e le Zone di protezione speciale (Zps) della rete Natura 2000, verificando l'eventualità di incidenze negative su specie ed habitat. Come rendicontato nei paragrafi successivi, in coerenza con le modalità di gestione degli aspetti legati alla biodiversità, sono stati verificati e presi in esame gli approfondimenti svolti nel corso delle differenti procedure autorizzative svolte (in particolare screening/valutazioni di incidenza ai sensi del Dpr 357/1997) anche sulla base di richieste specifiche dell'Autorità competente e/o di prescrizioni rilasciate nell'ambito dell'istruttoria.

Si segnala a tale riguardo che, l'attivazione di una procedura di valutazione di incidenza su un progetto di nuova realizzazione, ampliamento e/o rinnovamento è indipendente dalla distanza tra il progetto e il sito Natura 2000 ma è da correlarsi agli specifici elementi del progetto stesso in funzione delle sensibilità degli ecosistemi presenti nel contesto; il concetto di vicinanza non è pertanto da intendersi come un valore assoluto soglia; vista l'eterogenea natura dei possibili impatti sulla biodiversità, la distanza critica tra impianto e sito può variare in considerazione della natura del progetto e delle caratteristiche degli ecosistemi potenzialmente impattati. In particolare, è stato valutato se le attività impiantistiche (sia in fase di realizzazione che di gestione operativa) possano avere effetti negativi e significativi sui siti della rete, ovvero se le attività siano tali da provocare il deterioramento degli habitat naturali e delle specie per le quali è stato istituito lo specifico Sic/Zps/Zsc. Il Gruppo nella gestione impiantistica in regime ordinario e/o per le nuove attività in previsione adotta tutte le possibili misure previste in linea con la normativa e le prescrizioni contenute in autorizzazione per controllare/mitigare o eventualmente compensare le pressioni sugli ecosistemi e promuovere la tutela degli habitat naturali.

I riferimenti metodologici relativi all'individuazione e alla valutazione delle questioni di sostenibilità rilevanti sono riportati all'interno del capitolo Informazioni generali.

Politiche e obiettivi

Al fine di gestire impatti, rischi e opportunità rilevanti legati a biodiversità ed ecosistemi, il Gruppo Hera ha definito come riferimenti il proprio purpose (art.3 dello statuto sociale), il Codice etico, il modello di creazione di valore condiviso e la Politica per la qualità e la sostenibilità.

Nel Codice etico, in coerenza con la Missione dell'azienda, sono declinati gli impegni di Hera verso l'ambiente inteso come patrimonio da conservare proteggendolo dalla distruzione, dalla degradazione, dall'inquinamento.

Hera riconosce l'ambiente come bene primario e impiega le tecnologie, gli strumenti e i processi più adatti per contribuire, in coerenza con il purpose, alla transizione ecologica e per prevenire i rischi, ridurre gli impatti ambientali diretti e indiretti, preservare le risorse naturali a beneficio delle generazioni future. Hera promuove l'impegno per l'ambiente e le generazioni future verso tutti i suoi interlocutori.

L'approccio di Hera alla biodiversità si inserisce all'interno del quadro normativo europeo di riferimento per la tutela della biodiversità e degli ecosistemi e si basa sulla Direttiva 2009/147/CE (Direttiva Uccelli) e sulla Direttiva 1992/43/CEE (Direttiva Habitat), che hanno dato origine alla rete ecologica Rete Natura 2000. Questa comprende i Siti di importanza comunitaria (Sic), le Zone speciali di conservazione (Zsc) e le Zone di protezione speciale (Zps), con l'obiettivo di conservare habitat e specie di rilevanza comunitaria. L'articolo 6 della Direttiva Habitat stabilisce le misure per la gestione e la conservazione di questi siti, introducendo disposizioni propositive, preventive e procedurali. In particolare, i paragrafi 3 e 4 regolano la Valutazione di Incidenza per i piani e progetti che potrebbero avere impatti significativi sugli habitat protetti, garantendo un bilanciamento tra sviluppo locale e obiettivi di conservazione.

A livello nazionale, la Direttiva Habitat è stata recepita con il Dpr 357/97 come modificato dal Dpr 120/2003. Le indicazioni tecnico-amministrativo-procedurali per l'applicazione della Valutazione di Incidenza sono dettate nelle Linee guida nazionali per la Valutazione di incidenza (Vinca) - Direttiva 92/43/CEE HABITAT art. 6, paragrafi 3 e 4, adottate in data 28 novembre 2019 con intesa tra il Governo, le regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano. Le diverse amministrazioni regionali hanno adottato direttive specifiche in linea con le linee guida ministeriali che stabiliscono il quadro per la procedura di valutazione di incidenza, a cui il Gruppo Hera si conforma per garantire l'osservanza delle normative vigenti.

L'approccio del Gruppo alla gestione ed al controllo/mitigazione degli impatti e delle potenziali incidenze ambientali sulle aree naturali e la biodiversità prevede attività pienamente conformi alle normative europee e nazionali, con particolare enfasi sull'applicazione dei protocolli di Valutazione di incidenza (Vinca) e sul rispetto delle linee guida ministeriali e regionali. Inoltre, il Gruppo implementa misure di monitoraggio continuo dove necessario per assicurare che le proprie operazioni non siano tali da compromettere gli equilibri ecosistemici, utilizzando strumenti di controllo e gestione per prevenire impatti e/o interferenze negative sulla natura e gli habitat di interesse conservazionistico.

Il Consiglio di Amministrazione è responsabile dell'attuazione della presente politica, assicurando che le pratiche aziendali siano in linea con le normative e le iniziative di terzi.

Attualmente, il Gruppo non ha stabilito obiettivi specifici riguardanti la biodiversità e gli ecosistemi. Tuttavia, Hera monitora costantemente le proprie attività e adotta soluzioni per la protezione e la gestione sostenibile della biodiversità e degli ecosistemi come descritto al paragrafo "Azioni e risorse".

Azioni e risorse

Si riportano di seguito le principali azioni realizzate, in corso di realizzazione o pianificate da Hera per il conseguimento degli obiettivi del Gruppo, e la gestione degli IROs nel seguente ambito: tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità.

PRINCIPALI AZIONI

BREVE DESCRIZIONE

MONITORAGGIO E TUTELA AMBIENTALE ATTRAVERSO VALUTAZIONI E BIOMONITORAGGIO

Strumenti per la tutela ambientale e il monitoraggio	Valutazioni ambientali sulle attività impiantistiche per analizzare approfonditamente i potenziali effetti sull'ambiente: il Gruppo adotta misure di monitoraggio e mitigazione, integrando protocolli volontari agli obblighi normativi.
Progetto Capiamo: biomonitoraggio ambientale con le api	Progetto di biomonitoraggio che si propone di utilizzare le api come bioindicatori per valutare lo stato di qualità dell'ambiente circostante alcuni impianti e discariche gestiti dal Gruppo.
Energy Park	Sviluppo di due impianti per le rinnovabili con impatti positivi sulla biodiversità.

Il Gruppo Hera adotta un approccio strutturato e integrato alla tutela della biodiversità e degli ecosistemi nell'ambito di tutti i procedimenti autorizzativi avviati sugli impianti in gestione, ovvero in particolare nei procedimenti di Valutazione di impatto ambientale (Via: strumento di valutazione ambientale utilizzato per analizzare e prevedere gli impatti significativi che un progetto o attività può avere sull'ambiente; questa viene applicata a progetti, come infrastrutture e impianti, per garantire che gli effetti negativi sull'ambiente siano identificati e ridotti attraverso misure di prevenzione e mitigazione), di Valutazione di incidenza (Vinca: strumento di valutazione ambientale richiesto quando un progetto può potenzialmente interferire, direttamente o indirettamente, con i siti sottoposti a tutela), in conformità con la normativa vigente, combinando il rispetto degli obblighi normativi con misure volontarie di monitoraggio e mitigazione.

POLITICA

E4-2

L'IMPEGNO DI HERA (OBIETTIVI E RISULTATI)

E4-4

E4-3

STRUMENTI PER LA TUTELA AMBIENTALE E IL MONITORAGGIO

Secondo la normativa, la Vinca è richiesta se un progetto può potenzialmente interferire, direttamente o indirettamente, con i siti sottoposti a tutela. In tal senso, in prima istanza è il proponente a valutare l'opportunità di attivare una procedura di screening o di valutazione di incidenza (in funzione dell'entità del progetto proposto e delle specifiche sensibilità dei siti della Rete Natura 2000 potenzialmente coinvolti) adeguandosi sempre e comunque alle eventuali disposizioni dell'Autorità competente.

Il Gruppo Hera, per garantire una gestione ambientale responsabile e sostenibile delle attività impiantistiche, attiva sempre uno screening di incidenza ogni qualvolta un nuovo progetto o una modifica di impianto in istruttoria autorizzativa evidenzia potenziali fattori di disturbo su uno o più siti della rete. In fase istruttoria, l'Autorità competente valuta la rispondenza delle valutazioni effettuate e si esprime a riguardo o richiedendo approfondimenti con l'avvio di una valutazione appropriata oppure con esito positivo in termini di non significatività di incidenza con rilascio di eventuali prescrizioni.

L'approccio del Gruppo ha finora portato a esiti positivi riguardo la sostenibilità dei progetti avviati e la garanzia dell'assenza di incidenze significative sulle aree protette e sulla Rete Natura 2000.

ESRS 2 SBM-3

Nel Gruppo Hera sono state avviate procedure di valutazione di incidenza (Screening/Vinca) su progetti che riguardano oltre 35 impianti. Tra gli impianti presi in esame: 11 sono localizzati all'interno della Rete Natura 2000, nove (comprese discariche a conferimenti terminati o in gestione post operativa) in adiacenza e i restanti entro un raggio di distanza che arriva fino a circa otto chilometri.

Conseguentemente alle valutazioni, quando sono previste prescrizioni, Hera adotta misure che seguono la gerarchia di mitigazione, sviluppando per livelli successivi in base alle necessità e alle richieste del regolatore misure di mitigazione e/o compensazione.

Per maggiori dettagli sulle prescrizioni ricevute, si rimanda al paragrafo "Metriche".

**PROGETTO
"CAPIAMO":
BIOMONITORAGGIO
AMBIENTALE
CON LE API**

Tra le azioni avviate negli anni, dal 2020 Herambiente ha intrapreso un progetto di biomonitoraggio innovativo per proseguire ulteriormente le attività di studio dell'ambiente circostante alcuni propri impianti e degli eventuali impatti su di esso esercitati. Il progetto, denominato "Capiamo", si propone di utilizzare le api come bioindicatori per valutare lo stato di qualità dell'ambiente circostante alcuni impianti e discariche gestiti dal Gruppo.

Nel 2024, "Capiamo", già attivo presso il termovalorizzatore di Pozzilli (Is), l'impianto di compostaggio di Sant'Agata Bolognese (Bo), la discarica di Serravalle Pistoiese (Pt), il termovalorizzatore di Padova e la discarica di Cordenons (Pn), ha preso avvio anche al termovalorizzatore di Bologna. Nel corso dell'anno le tre colonie di api utilizzate hanno mostrato uno stato di salute ottimale e una notevole capacità di adattamento, dimostrando come anche il contesto urbano circostante possa essere favorevole al loro sviluppo. Anche in questo caso le analisi sui prodotti dell'alveare hanno riscontrato assenza di contributi da parte dell'impianto industriale.

ENERGY PARK

L'Energy Park previsto nel comune di Faenza ricoprirà una superficie complessiva di circa 70 ettari e prevede la realizzazione di un impianto di produzione di energia da fonte rinnovabile di tipo agrivoltaico avanzato e la realizzazione di dotazioni ecologiche per la biodiversità in ambito peri-urbano, denominate Urban Forest. La potenza complessiva dell'impianto agrivoltaico sarà pari a circa 14 MW e si stima una produzione di energia elettrica di circa 21,5 GWh. L'impianto occuperà un'area di circa 27 ettari suddivisa in quattro sottocampi e sarà costituito da strutture di sostegno dei pannelli fotovoltaici posizionate ad una altezza da terra che permettono il passaggio dei mezzi agricoli utilizzati per la coltivazione. La parte di Urban Forest, che occuperà una superficie complessiva di circa 15 ettari, prevede la messa a dimora di arbusti e alberi autoctoni: due aree più compatte per l'accrescimento e la tutela della biodiversità e il potenziamento dei filari e delle bordure che caratterizzano l'area. La creazione e la gestione di un'area verde a carattere naturalistico contribuiranno a migliorare la capacità del territorio di ospitare una quantità di piante autoctone, insetti impollinatori e altri elementi della biodiversità tale da migliorare il valore ecologico del contesto territoriale in cui si inserisce.

L'Urban Forest si comporrà di tre parti:

- piantumazione tradizionale su circa sei ettari che prevedrà la messa a dimora di un totale di circa cinque mila piante;
- piantumazioni con il metodo Miyawaki su circa 1,5 ettari: si tratta di una specifica tecnica di rimboschimento, progettata per accelerare la crescita di foreste autoctone in ambienti urbani e peri-urbani. Le principali caratteristiche di questa metodologia sono: diversità delle specie vegetali autoctone per ricreare la complessità e la resilienza degli ecosistemi naturali e l'alta densità di specie arboree e arbustive per favorire la competizione, la crescita rapida e lo sviluppo di un ecosistema autosufficiente;
- semina a prato su circa 7,5 ettari: si prevede di seminare una miscela di specie erbacee autoctone tale da creare un'area prativa attraente per gli impollinatori e per gli antagonisti di insetti dannosi.

Al fine di garantire la crescita e la tutela della biodiversità nell'area, è stato predisposto dall'Università di Bologna, Dipartimento di Scienze biologiche, geologiche e ambientali, un piano di monitoraggio che permette di misurare e quantificare tale accrescimento negli anni a venire rispetto al contesto agrario odierno.

L'impianto agrivoltaico consentirà di evitare l'emissione di circa 5,7 mila tonnellate all'anno di CO₂.

L'iniziativa è stata ammessa alle misure di sostegno agli investimenti previste dal Pnrr ed è prevista la sua realizzazione entro giugno 2026.

L'Energy Park previsto nel comune di Bologna, nel quadrante nord della città, ricoprirà una superficie di circa 68 ettari; di questi, circa 28-35 ettari saranno destinati all'installazione di un impianto agrivoltaico di tipo avanzato. La

produzione di energia elettrica rinnovabile all'interno del parco energetico sarà resa possibile attraverso la realizzazione di un impianto agrivoltaico, ovvero un impianto dove è prevista l'installazione di pannelli fotovoltaici posti in modo tale da consentire il normale proseguimento delle attività su campi agricoli.

Si prevede di realizzare l'area destinata al verde pubblico, l'Urban Forest, su una superficie pari a circa 20 ettari in una zona a sud del lotto interessato dall'impianto agrivoltaico, con positivi impatti sulla biodiversità in ambito peri-urbano.

In particolare, l'Urban Forest sarà così suddiviso:

- parco urbano, bosco e radure: per una superficie di circa 1,3 ettari con oltre cento piante;
- parco urbano, prato rustico: per una superficie di 1,5 ettari;
- bosco della biodiversità, piano arboreo: comprenderà due superfici di circa 5,3 ettari e circa 6,5 ettari. Poiché non richiede la fruibilità dell'uomo ma sarà solo rifugio per il mondo animale, sarà un bosco fitto costituito da specie messe a dimora senza un modulo o schema di impianto, per un totale di circa 2,5 mila piante;
- bosco della biodiversità, piano arbustivo e prato: comprenderà una superficie complessiva di circa 6,8 ettari, suddivisa in due ettari di arbusti, 2,8 ettari di prato rustico e due ettari di prato fiorito con un totale di circa 900 arbusti;
- filari, per un totale di circa 200 piante.

Al fine di garantire la crescita e la tutela della biodiversità nell'area della Urban Forest sarà previsto un piano di monitoraggio che permetterà di misurare e quantificare tale accrescimento negli anni a venire rispetto al contesto odierno.

L'impianto agrivoltaico sarà in grado di essere parte attiva nella riduzione delle emissioni di inquinanti paria a circa 5,5 mila tonnellate all'anno di CO₂.

Alla data di redazione del presente bilancio è in fase di analisi l'aumento di potenza da 14 MW a 20 MW e la sua connessione secondo un modello di connessione diretta con un utilizzatore di energia (sistema semplice di produzione e consumo).

Metriche

Di seguito si riportano i principali impianti e comparti impiantistici del Gruppo che, nell'ambito di procedure autorizzative per modifiche in impianto, hanno avviato delle istruttorie di Vinca e hanno ricevuto prescrizioni da parte dell'Autorità competente.

E4-5

Impianti/comparti impiantistici con prescrizioni e Rete Natura 2000

COMPARTO E IMPIANTO GRUPPO HERA	ESTENSIONE COMPARTO IMPIANTISTICO (HA)	DISTANZA DAL SITO NATURA 2000 (KM)	SITO RETE NATURA 2000 (SIC/ZPS/ZSC)
HERAMBIENTE			
Comparto km 2,6 Ravenna	90	adiacente	ZSC/ZPS IT4070003 Pineta di San Vitale, Bassa del Pirottole
Centro Ecologico Baiona e piattaforma polifunzionale Cà Ponticelle in fase di realizzazione (termovalorizzazione rifiuti industriali, depuratore acque industriali, trattamento rifiuti)	20	0.1	ZSC/ZPS IT4070003 Pineta di San Vitale, Bassa del Pirottole
Discarica di Finale Emilia (Mo)	24	1.6	ZPS IT4040018 Le Melegghine
Discarica di Cordenons (Pn)	18	adiacente	ZPS IT3311001 Magredi di Pordenone
HERA SPA			
Depuratore di Ravenna	6	adiacente	IT4070003 - Pineta di San Vitale, Bassa del Pirottole

In relazione ad azioni a tutela della biodiversità nell'ambito delle procedure autorizzative avviate, Herambiente attua, anche in caso di richieste da parte dell'Autorità competente, interventi di mitigazione e/o compensazione orientati alla valorizzazione del territorio, del paesaggio e dell'ambiente naturale. Ogni intervento proposto è specificatamente adattato sulla realtà locale, con l'obiettivo di rispettare e armonizzarsi con le peculiarità degli habitat presenti e le caratteristiche proprie del paesaggio locale.

Complessivamente, per i siti sopra menzionati, la procedura di Valutazione di Incidenza si è conclusa positivamente decretando la non incidenza significativa dei progetti presentati. Tuttavia, l'Autorità competente ha rilasciato alcune prescrizioni, di cui le principali sono riportate di seguito:

- effettuare monitoraggi specifici sulla biodiversità per verificare l'assenza di impatti da parte dell'attività impiantistica;

HERAMBIENTE

- assicurare che i trattamenti dei rifiuti siano eseguiti a norma di legge;
- in presenza di specie opportuniste potenzialmente presenti (es. gabbiani e ratti su discariche in operatività):
 - effettuare periodicamente operazioni di copertura dei rifiuti;
 - sperimentare metodi non cruenti per il contenimento e la riduzione di queste specie opportuniste;
 - realizzare interventi periodici di disinfestazione e derattizzazione.
- evitare lo sfalcio dell'erba durante la primavera, per non disturbare le specie nidificanti e favorire la riproduzione di piante e invertebrati;
- effettuare piantumazioni con specie arboree e arbustive autoctone (es. interventi di messa a verde, ripristino naturalistico per scopi mitigativi o di riqualificazione paesaggistica).

HERA SPA

Nel 2024, l'impianto di depurazione di Ravenna è stato oggetto di approfondite valutazioni ambientali nel corso dei lavori di ammodernamento tecnologico. Sono stati condotti monitoraggi ambientali aggiuntivi sulla fauna e la vegetazione, confermando l'assenza di impatti negativi significativi sugli habitat e sulle specie protette. Inoltre, sono stati sviluppati piani di monitoraggio ambientale dettagliati, che comprendono il controllo delle acque superficiali, della flora e della fauna nelle fasi antecedenti, durante e successive agli interventi. Oltre a rispettare gli obblighi normativi, Hera applica protocolli di monitoraggio con frequenza superiore ai requisiti di legge, garantendo un controllo attento soprattutto nelle fasi transitorie di cantiere. Infine, nell'ambito della gestione delle risorse idriche, le autorizzazioni degli impianti di Ravenna e Lido di Classe prevedono il rilascio controllato delle acque trattate in specifici canali consortili, contribuendo alla compensazione idraulica nei periodi di siccità e al riuso agricolo indiretto, con un impatto positivo sugli ecosistemi acquatici locali.

Uso delle risorse ed economia circolare

ESRS 2 IRO-1 ESRS 2 SBM-3

Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti

L'analisi di doppia rilevanza ha identificato tra i temi maggiormente rilevanti l'uso delle risorse ed economia circolare, declinato nei seguenti sotto-temi: afflussi di risorse, compreso l'uso delle risorse, deflussi di risorse connessi a prodotti e servizi, rifiuti.

Il tema "uso delle risorse ed economia circolare" è correlato al seguente ambito di creazione di valore condiviso, presentato nel capitolo Informazioni generali: transizione verso un'economia circolare. Per questo ambito di creazione di valore condiviso sono rendicontate le azioni e gli obiettivi relativi all'uso delle risorse ed economia circolare.

Impatti, rischi e opportunità legati all'uso delle risorse ed economia circolare

SOTTO-TEMA RILEVANTE	IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ
Deflussi di risorse connessi a prodotti e servizi	Produzione di biometano e compost da rifiuti organici Impatto positivo attuale di lungo periodo relativo alle attività proprie e dei clienti
Rifiuti	Gestione dei rifiuti urbani e industriali in ottica di economia circolare Impatto positivo attuale di medio periodo relativo alle attività proprie e dei clienti Iniziative di promozione di circolarità interna ed esterna Impatto positivo attuale di medio periodo relativo alle attività proprie, di fornitori e clienti Sviluppo capacità impiantistica per il riciclo e la produzione di materie prime seconde Opportunità di medio periodo relativa alle attività proprie Sviluppo del recupero / riciclo dei rifiuti industriali Opportunità di medio periodo relativa alle attività proprie e dei clienti

Al fine di sviluppare gli impatti positivi sopra riportati, Hera realizza diversi progetti per incrementare la raccolta differenziata e soluzioni di economia circolare, che verranno approfonditi nel paragrafo Azioni e risorse.

Gli impatti positivi identificati sono legati alle attività del Gruppo quali la gestione e la valorizzazione dei rifiuti urbani e industriali, anche attraverso la generazione di biometano e compost. Tramite la valorizzazione dei materiali riciclabili, infatti, Hera trasforma i rifiuti in risorse, riducendo l'utilizzo di materiale vergine.

Inoltre, l'impresa contribuisce positivamente allo sviluppo dell'economia circolare attraverso iniziative di circolarità interna (relativamente ai rifiuti prodotti e alle forniture) ed esterna, tra cui partnership strategiche con le imprese, promuovendo la collaborazione e l'innovazione nel settore industriale.

Al fine di potenziare gli impatti positivi sopra descritti, il Gruppo ha identificato opportunità di sviluppo del riciclo e di produzione di materia prima seconda. In particolare, con l'obiettivo di espandere la capacità impiantistica per il riciclo di plastiche e di realizzare nuovi impianti per il recupero di materie prime seconde di valore, come le plastiche rigide e le fibre di carbonio.

Inoltre, alla luce della crescente domanda di riciclo dei rifiuti prodotti dai clienti industriali, il Gruppo individua opportunità per la crescita del settore della gestione dei rifiuti industriali, anche con contratti di global service, ossia contratti che comprendono una pluralità di servizi sostitutivi delle normali attività di manutenzione, con piena responsabilità dei risultati da parte dell'assuntore.

I riferimenti metodologici relativi all'individuazione e alla valutazione delle questioni di sostenibilità rilevanti sono riportati all'interno del capitolo Informazioni generali.

In relazione alle opportunità identificate, non si evidenziano effetti finanziari attuali rilevanti.

Politiche e obiettivi

Al fine di gestire impatti, rischi e opportunità rilevanti legati all'uso delle risorse e all'economia circolare, il Gruppo Hera ha definito come riferimenti il proprio purpose (art.3 dello statuto sociale), il Codice etico, il modello di creazione di valore condiviso e la Politica per la qualità e la sostenibilità.

Nel Codice etico, in coerenza con la missione dell'azienda, sono declinati gli impegni di Hera verso l'ambiente inteso come patrimonio da conservare e da proteggere dalla degradazione e dall'inquinamento. Hera riconosce l'ambiente come bene primario e impiega le tecnologie, gli strumenti e i processi più adatti per contribuire, in coerenza con il proprio purpose, alla transizione ecologica e per prevenire i rischi, minimizzare gli impatti ambientali diretti e indiretti, e preservare le risorse naturali a beneficio delle generazioni future. Hera promuove l'impegno per l'ambiente con uno sguardo al futuro verso tutti i suoi stakeholder. Ancora in coerenza con il proprio purpose, Hera si impegna a rigenerare le risorse attraverso iniziative di economia circolare.

All'interno del Gruppo, l'approccio al valore condiviso comprende azioni per promuovere il riutilizzo, il riciclo e la rigenerazione delle risorse come l'attività di raccolta differenziata dei rifiuti urbani, l'attività di riciclo e recupero materico ed energetico dei rifiuti speciali e industriali nonché l'attività di produzione di plastica riciclata, anche con modelli a ciclo chiuso. Inoltre, sono previste azioni di riuso delle acque reflue e di processo che permettono una circolarità e una miglior gestione della risorsa idrica. Nell'area di impatto della transizione energetica e rinnovabili sono incluse attività di produzione di biogas e di biocarburante e compost tramite l'attività dei digestori anaerobici. Nell'ambito dell'area di impatto tutela dell'aria e del suolo, inoltre, sono comprese azioni atte a rigenerare e riutilizzare il suolo.

Tali impegni sono esplicitati anche nella Politica per la qualità e la sostenibilità del Gruppo (adottata dal Consiglio di Amministrazione nel marzo 2022 e della cui attuazione è responsabile il vertice aziendale).

Il Gruppo si propone di adottare i principi dell'economia circolare per garantire una maggiore capacità di adattamento alle sfide del mercato e un miglioramento della propria posizione rispetto ai concorrenti, attraverso lo sviluppo di progetti coerenti con tali principi e la promozione di sinergie industriali.

A livello operativo questi impegni si declinano nel sistema documentale definito e attuato nell'ambito del sistema di gestione implementato da Hera Spa, AcegasApsAmga, Hera Luce e Hera Servizi Energia (Hse) secondo la norma AFNOR XP X30-901:2018, e si estende anche alle altre Società del Gruppo coinvolte in progetti di economia circolare prevedendo il coinvolgimento e la partecipazione di tutte le funzioni aziendali interessate allo sviluppo dei progetti, sin dalla fase di ideazione degli stessi. Nella definizione della strategia dei progetti di economia circolare, in base alla norma AFNOR XP X30-901:2018, vengono esaminate le sette aree di azione (approvvigionamenti sostenibili, progettazione ecocompatibile, simbiosi industriale, economia dei servizi, consumi responsabili, estensione della vita utile del prodotto e gestione efficiente dei prodotti e materiali) e il loro potenziale contributo alle tre dimensioni dello sviluppo sostenibile (ambiente, economia e società), definendo le priorità per le specifiche aree individuate e il relativo piano d'azione per le attività da intraprendere nella gestione dello specifico progetto.

Inoltre, Hera ha adottato i seguenti schemi di certificazione nell'ambito della filiera di produzione dei biocarburanti ottenuti da rifiuti, relativamente alle fasi di raccolta e trasporto degli oli vegetali esausti:

- lo schema italiano sostenibilità per i biocarburanti e i bioliquidi così come regolamentato dal Decreto del Ministero dell'Ambiente datato 23 gennaio 2012 e s.m.i.;
- lo schema europeo ISCC EU (International Sustainability & Carbon Certification).

La Politica per la qualità e la sostenibilità viene comunicata ai lavoratori attraverso apposite comunicazioni aziendali e affissa nelle bacheche interne, e risulta disponibile ai diversi stakeholder attraverso la pubblicazione nel sito web del Gruppo Hera; la documentazione aziendale definita e implementata all'interno dei sistemi di gestione è invece disponibile nei canali interni all'azienda e ne viene periodicamente verificata l'attuazione nell'ambito di appositi audit.

La rigenerazione delle risorse e la promozione dell'economia circolare costituisce da anni uno dei pilastri della strategia del Gruppo e rappresenta uno degli ambiti di creazione di valore condiviso per Hera. I principali assi di sviluppo per l'adozione di modelli circolari che minimizzino lo sfruttamento delle risorse, siano esse acqua, suolo, materie prime o qualsiasi altra risorsa scarsa, coinvolgono tutti i business gestiti dal Gruppo e possono essere ricondotti alle seguenti aree di intervento:

- nell'area ambiente l'intenzione è quella di sfruttare la forte espansione e la direzione sempre più sostenibile della domanda, per andare oltre il semplice trattamento/smaltimento dei rifiuti e adottare modelli circolari. Hera si impegna, infatti, nell'incentivare la raccolta differenziata e ridurre così i conferimenti in discarica, tramite il passaggio a tariffa corrispettiva puntuale e l'introduzione di nuove dotazioni e tecnologie. Hera promuove la prevenzione dei rifiuti e l'aumento del riciclo e del recupero con iniziative di coinvolgimento ed engagement dei cittadini, come la nuova campagna di comunicazione Non riciclare scuse o i progetti di recupero di specifici rifiuti (es. farmaci, olii esausti, rifiuti ingombranti) sviluppati in collaborazione con le comunità e le aziende del territorio. Tutto ciò va nella direzione di migliorare le già ottime performance nel riciclo dei rifiuti e raggiungere gli obiettivi di raccolta stabiliti dal Piano regionale di gestione dei rifiuti e per la bonifica delle aree inquinate (Prpb) su tutti i territori gestiti dal Gruppo. Si impegna inoltre nell'espansione della capacità di trasformazione

POLITICA

E5-1

delle plastiche e nella realizzazione di nuove soluzioni di recupero di scarti e rifiuti per la produzione di biocarburanti o biometano.

- nel campo delle reti, il Gruppo promuove lo sviluppo della tecnologia Power to gas per convertire energia elettrica rinnovabile in gas naturale sintetico, di soluzioni di riutilizzo dei sottoprodotti della depurazione, di riduzione degli sprechi di acqua e del teleriscaldamento smart alimentato da fonti rinnovabili;
- nel settore idrico in particolare, il Gruppo Hera, dal 2018, si impegna a sottoscrivere accordi di programma con i consorzi di bonifica e con aziende del territorio con il fine di incrementare il riuso delle acque reflue di depurazione. Vengono, inoltre, realizzati interventi volti a promuovere il recupero di materia, in particolare i fanghi da depurazione.

Per certificare l'impegno nel campo dell'economia circolare, il Gruppo Hera è stata la seconda società italiana a diventare membro della Fondazione Ellen MacArthur, punto di riferimento a livello internazionale per l'economia circolare aderendo altresì al New Plastics Economy Global Commitment, iniziativa della Fondazione per rendere la filiera della plastica maggiormente circolare a cui il Gruppo aveva aderito nel 2018.

Estendendo l'analisi alla catena del valore, con il fine di coinvolgere anche i fornitori nel raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità in piena ottica di creazione di valore condiviso, il Gruppo Hera integra la gestione e il monitoraggio dei temi Esg nella supply chain, coprendo ogni fase del processo di approvvigionamento.

In particolare, in fase di qualifica viene attribuito un rating predittivo di qualifica che tiene conto del livello di maturità Esg del fornitore (con l'attribuzione di un massimo di 55 punti su cento punti) e che incide sulla frequenza di invito alle gare a trattativa privata.

In fase di selezione sono previsti meccanismi di scoring model tecnico economici finalizzati a premiare aspetti di sostenibilità socio-ambientale. Nei contratti sono presenti clausole risolutive in caso di mancato rispetto dei valori e dei principi contenuti nel Codice Etico, per il quale è espressamente richiesta la condivisione da parte dei fornitori.

In fase esecutiva dei contratti viene garantito un monitoraggio continuo dei fornitori con particolare attenzione al rispetto dell'ambiente, dell'efficienza energetica, dei requisiti di qualità, sicurezza, prevenzione alla corruzione e responsabilità sociale d'impresa da parte di tutti i soggetti coinvolti, coprendo l'intera catena di fornitura inclusi subappaltatori e subfornitori.

Nell'ottica di sostenere e promuovere una crescita sostenibile della propria catena del valore, promuovendo il reciproco scambio di valori, competenze e informazioni, nel 2024 il Gruppo Hera ha lanciato il programma di capacity building, denominato Hera_Pro_Empower e la Supplier sustainability school.

Il Consiglio di Amministrazione è responsabile dell'attuazione della presente politica, assicurando che le pratiche aziendali siano in linea con le normative e le iniziative di terzi.

L'IMPEGNO DI HERA (OBIETTIVI E RISULTATI)

E5-3

Gli obiettivi di sostenibilità relativi all'economia circolare vengono definiti annualmente sulla base di processi di pianificazione e controllo consolidati a livello di Gruppo finalizzati a definire il piano industriale quinquennale, il budget e le balanced scorecard annuali. Questi strumenti tra loro integrati includono gli obiettivi di sostenibilità corredati quando possibile anche da target quantitativi.

Di seguito si riportano i principali obiettivi e impegni relativi all'uso delle risorse ed economia circolare (Faremo) accompagnati da una descrizione sui progressi raggiunti in relazione agli obiettivi pubblicati nella Dichiarazione non finanziaria 2023 (Avevamo detto di fare, Abbiamo fatto).

Tali obiettivi sono finalizzati alla gestione dell'economia circolare e all'uso delle risorse e ad affrontare i relativi impatti, rischi e opportunità rilevanti. Sono di seguito presentati declinati nell'ambito di creazione di valore condiviso esplicitati nella Politica relativa all'uso delle risorse e all'economia circolare: transizione verso un'economia circolare.

AVEVAMO DETTO DI FARE

ABBIAMO FATTO

FAREMO

TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA CIRCOLARE

13,6% al 2027 e 18% al 2030 acqua reflua riutilizzabile sul totale dell'acqua reflua.	11,9% al 2024 di acqua reflua riutilizzabile sul totale dell'acqua reflua di Gruppo (10,1% nel 2023).	14,4% al 2028 acqua reflua riutilizzabile (nel rispetto dei limiti del D.Lgs. 152/06) su 369 milioni di metri cubi di acqua reflua.
78% raccolta differenziata al 2027 anche grazie ad un forte investimento focalizzato sull'engagement di cittadini e imprese (80% Hera, 68% AcegasApsAmga, 74% Marche Multiservizi).	74,3% di raccolta differenziata nel 2024, in crescita rispetto al 2023 pari a 72,2%. (Nel 2024 77,0% Hera, 57,7% AcegasApsAmga, 72,6% Marche Multiservizi).	78% raccolta differenziata al 2028 su 1,9 milioni di tonnellate di rifiuti urbani raccolti anche grazie ad un forte investimento focalizzato sull'engagement di cittadini e imprese.
73% il tasso di riciclo degli imballaggi al 2026 e >80% al 2030 (superiore agli obiettivi UE 2030). 72% il tasso di riciclo degli imballaggi al 2027 e >80% al 2030 (superiore agli obiettivi UE 2030) (65,7% al 2022).	66% il tasso di riciclo imballaggi nel 2023. Il tasso di riciclo complessivo è pari al 61% nel 2023. I dati 2024 saranno rendicontati nel report "Sulle tracce dei rifiuti".	68% il tasso di riciclo degli imballaggi al 2028, superiore agli obiettivi europei al 2030.
Incremento della plastica riciclata: +122% plastica riciclata da Aliplast entro il 2027 e +150% entro il 2030 (rispetto a 60 mila tonnellate nel 2017).	+41% plastica riciclata da Aliplast nel 2024 (rispetto al 2017). (42% nel 2023)	Incremento della plastica riciclata: +165% plastica riciclata da Aliplast, pari a 157,9 mila tonnellate, al 2028 (rispetto a 60 mila tonnellate nel 2017).
Avviare nel 2026 a Modena un impianto innovativo per la produzione di polimeri riciclati di alta qualità per il settore informatico ed elettronico.	L'impianto innovativo per la produzione di polimeri riciclati ad alta qualità per il settore informatico ed elettronico a Modena verrà completato nella prima metà del 2026 avendo ottenuto l'autorizzazione ambientale per l'avvio della realizzazione a fine 2023 ed essendo già iniziata la fase cantieristica.	Sviluppo impiantistico per il riciclo della plastica: - avviare nel 2026 un impianto di riciclo/upcycling per la produzione di polimeri di alta qualità da rifiuto post-consumo industriale e urbano a Modena; - realizzare al 2026 una seconda linea presso l'innovativo impianto per il riciclo della fibra di carbonio a Imola; - realizzare nel 2026 un impianto per il riciclo di LDPE (polietilene a bassa intensità) che produrrà materiale riciclato di altissima qualità near-food, che si avvicina agli standard richiesti per gli imballaggi alimentari.
Completare entro il 2024 un nuovo impianto per il riciclo della fibra di carbonio, riutilizzabile in particolare nel settore automobilistico.	L'impianto per il riciclo della fibra di carbonio è entrato in marcia industriale nel 2024.	
Oltre il 10,5% del valore degli affidamenti del 2024 con criteri di circolarità, attraverso l'applicazione delle Linee Guida per gli acquisti circolari e la relativa Istruzione Operativa definite nel 2020.	Oltre il 10,5% del valore degli affidamenti del 2024, in linea con il 2023, con criteri di circolarità, attraverso l'applicazione delle Linee Guida per gli acquisti circolari e la relativa Istruzione Operativa definite nel 2020.	Definizione di un approccio strategico alla rendicontazione degli acquisti circolari sulla base dei dati raccolti nel 2024 con il coinvolgimento dei fornitori e finalizzato a orientare gli acquisti.

Azioni e risorse

Si riportano di seguito le principali azioni realizzate, in corso di realizzazione o pianificate da Hera per il conseguimento degli obiettivi del Gruppo, e la gestione degli impatti, rischi e opportunità nel seguente ambito: transizione verso un'economia circolare.

E5-2

PRINCIPALI AZIONI

BREVE DESCRIZIONE

TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA CIRCOLARE

Riuso delle acque di depurazione	Sottoscrizione di accordi per promuovere il riuso delle acque reflue depurate a scopi irrigui e sviluppo di soluzioni per il riuso industriale.
Incremento della raccolta differenziata, del tasso di riciclo e riduzione del ricorso alla discarica per i rifiuti urbani	Sviluppo di progetti per la raccolta differenziata e conseguente aumento del tasso di riciclo, del tasso di riciclo degli imballaggi e riduzione del conferimento in discarica.
Sviluppo della dotazione impiantistica	Pianificazione e realizzazione di interventi di potenziamento degli impianti a supporto dell'economia circolare.
Soluzioni di economia circolare per clienti industriali	Servizi per il recupero e il riciclo dei rifiuti prodotti da clienti industriali e accordi di collaborazione con imprese.
L'economia circolare nella catena di fornitura	Applicazione di criteri di circolarità negli affidamenti nella catena di fornitura.
Sviluppo circolarità interna	Sviluppo del riciclo dei fanghi prodotti dagli impianti di depurazione, recupero delle scorie prodotte dai termovalorizzatori e gestione dei rifiuti prodotti dalle attività aziendali.

Le azioni di cui sopra rispecchiano la gerarchia in materia di prevenzione e gestione dei rifiuti, definita dalla Direttiva europea 2008/98/CE:

- prevenzione;
- preparazione per il riutilizzo;
- riciclaggio;
- recupero di altro tipo, per esempio il recupero di energia;
- smaltimento.

IL RECUPERO DELLE ACQUE DI DEPURAZIONE

La gestione dell'acqua deve essere concepita in una visione olistica, in cui il punto di restituzione all'ambiente delle acque depurate non è più la chiusura di un sistema, bensì un passaggio a un'altra fase del ciclo dell'acqua. La disponibilità di risorsa idrica per i diversi usi risente, inevitabilmente, degli effetti derivanti dai cambiamenti climatici: l'obiettivo più ampio nella gestione della risorsa idrica è quindi quello di sviluppare azioni integrate per la salvaguardia quantitativa e qualitativa dell'acqua nel rispetto dell'ambiente e volte a consolidarne una gestione sostenibile.

A partire dal 2018 il Gruppo Hera si è impegnato a sottoscrivere accordi con consorzi ed enti terzi con il fine di incrementare il riuso delle acque reflue per scopi irrigui indiretti e industriali. Il riutilizzo delle acque reflue depurate è così delineato:

- riuso indiretto in agricoltura:
 - Accordo con Regione Emilia-Romagna, Arpa, Atersir e Consorzio Bonifica Renana per recupero acque reflue, di 7,5 milioni di mc (depuratore IDAR Bologna);
 - Protocollo di intesa tra Hera e il Consorzio della Bonifica Renana, di 8,2 milioni di mc (depuratori bolognesi ricadenti nell'areale irriguo gestito dal Consorzio);
 - Accordo di Programma per il riutilizzo delle acque reflue Regione Emilia-Romagna, Arpa, Atersir e il Consorzio di Bonifica Burana, di 2,5 milioni di mc (depuratori di Sassuolo (Mo) e di Savignano sul Panaro (Mo));
 - Accordo operativo con il Comune di Modena, di 1,7 milioni di mc (nonché Autorizzazione Unica Ambientale);
 - Accordo con Regione Emilia-Romagna, Arpa, Atersir e Consorzio di Bonifica della Romagna di sei milioni di mc (depuratore di Cesena);
 - Autorizzazione Unica Ambientale nei depuratori di Ravenna e Lido di Classe, di 3,1 milioni di mc;
 - Riuso indiretto agricolo in Triveneto senza accordi formalizzati, in tre depuratori, di 6,9 milioni di mc;
- riuso tecnico presso alcune aziende tra cui Ecoeridania e Technogym di 255,6 mila mc;
- riuso tecnico in impianti di depurazione e di trattamento rifiuti del Gruppo di 7,6 milioni di mc.

Acqua reflua depurata riutilizzabile e riutilizzata (% su totale acqua reflua depurata)

MILIONI DI MC	2024	2023
Acqua reflua depurata riutilizzabile e riutilizzata (milioni di mc)	43.7	38.3
Acqua reflua depurata totale (milioni di mc)	368.1	378.1
Acqua reflua depurata riutilizzabile e riutilizzata (% su totale acqua reflua depurata)	11,9%	10,1%

Nel 2024, l'acqua reflua riutilizzabile a scopi irrigui sulla base degli accordi sottoscritti e quella riutilizzata negli impianti del Gruppo o presso altre aziende è stata di 43,7 milioni di metri cubi, pari all'11,9% del totale di acqua reflua depurata, segnando un aumento del 14% rispetto al 2023. Il risultato 2024 è stato superiore anche rispetto ai target di Gruppo in virtù di una quota maggiore a utilizzo industriale. Tale valore si ottiene considerando l'acqua reflua depurata riutilizzabile destinata in modo indiretto all'agricoltura (intesa come acqua reflua depurata potenzialmente riutilizzabile in uscita dagli impianti dell'Emilia-Romagna per i quali sono stati firmati con gli Enti accordi per il riutilizzo e l'acqua depurata scaricata nei canali a scopo irriguo nel Triveneto) e l'acqua reflua depurata riutilizzata direttamente in impianti industriali interni o esterni al Gruppo. In particolare, 28,8 milioni di metri cubi sono destinati all'uso indiretto in agricoltura, 7,5 milioni di metri cubi nel riuso industriale di cui 7,4 milioni di metri cubi in impianti del Gruppo. Si precisa che i dati consuntivi e gli obiettivi relativi al riuso a scopi irrigui fanno riferimento al riuso indiretto di acqua reflua depurata nel rispetto del D.Lgs. 152/2006 e non al riuso diretto, per il quale la normativa è in corso di definizione.

Il Gruppo Hera ricopre un ruolo primario nella gestione dei rifiuti urbani, servendo 188 comuni in cinque regioni per una popolazione complessiva di 3,2 milioni di abitanti. In Emilia-Romagna Hera Spa gestisce il servizio di igiene urbana in sei province per un totale di 136 comuni. Attraverso Marche Multiservizi, serve 38 comuni nelle province di Pesaro-Urbino e Ancona, mentre tramite AcegasApsAmga, gestisce otto comuni nelle province di Padova e Trieste. Il sistema di gestione dei rifiuti del Gruppo Hera si articola in cinque principali servizi, differenziati per area territoriale omogenea:

INCREMENTO DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA, DEL TASSO DI RICICLO E RIDUZIONE DEL RICORSO ALLA DISCARICA PER I RIFIUTI URBANI

- raccolte territoriali: raccolte diffuse capillarmente nel territorio, rivolte a utenze familiari e piccole utenze non domestiche;
- contenitori stradali: dislocati secondo il modello delle Isole ecologiche di base, dove i principali filoni di raccolta sono raggruppati in singole postazioni; negli ultimi anni si stanno diffondendo sistemi di tracciabilità elettronica per il controllo dei conferimenti (es. modello calotta per l'indifferenziato);
- raccolte porta a porta: effettuate presso le utenze, con ritiro dei rifiuti in giorni e orari prefissati;
- raccolte domiciliari presso utenze target: rivolte a utenze non domestiche che producono rifiuti assimilati agli urbani, come cartone per i negozi, vetro o lattine nei bar, o rifiuti organici in mense e ristoranti;
- centri di raccolta differenziata: noti come stazioni ecologiche, infrastrutture presenti in quasi tutti i comuni serviti da Hera. Offrono un'ampia gamma di opzioni per il conferimento sicuro di rifiuti urbani, inclusi rifiuti pericolosi, voluminosi o pesanti. In alcuni territori, è attivo un sistema di scontistica che premia la differenziazione dei rifiuti conferiti.

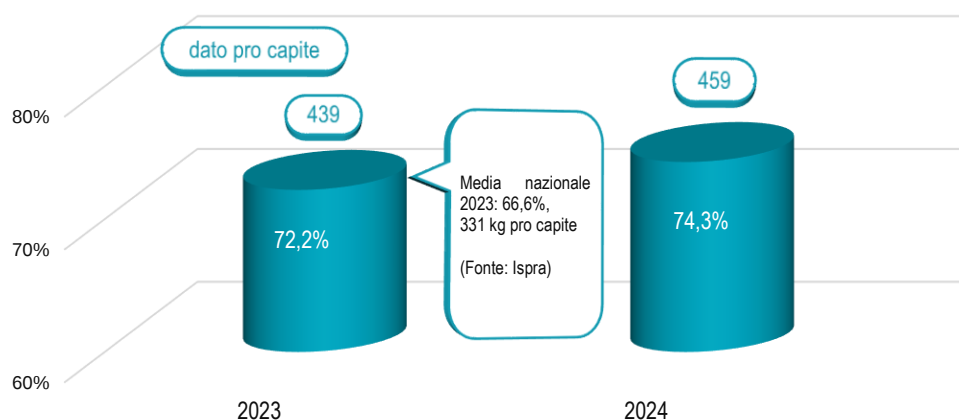
Le principali tipologie di rifiuti raccolte in modo differenziato dal Gruppo Hera includono:

- imballaggi e similari: carta, cartone, plastica, vetro, lattine in alluminio e acciaio, legno;
- beni durevoli: ferro, rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, rifiuti ingombranti;
- rifiutabili: organico da cucina e rifiuti verdi derivanti da sfalci e potature;
- altri rifiuti: inerti da utenze domestiche, oli minerali e alimentari esausti, pile, accumulatori, farmaci, rifiuti urbani pericolosi.

Vi sono inoltre altre frazioni di rifiuti con volumetrie ridotte, denominate minori, su cui il Gruppo Hera ha attivato da tempo il servizio di raccolta differenziata. Queste raccolte includono rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, toner, tessili e oli alimentari, gestite tramite stazioni ecologiche, raccolte stradali o puntuali. In assenza di un centro di raccolta, vengono utilizzati contenitori mobili per la raccolta di piccoli rifiuti elettronici e altre frazioni. In Emilia-Romagna, la Legge Regionale 16/2015 ha introdotto la tariffa a corrispettivo puntuale, che prevede il pagamento del servizio di igiene ambientale basato non solo sulla superficie abitativa e il numero di inquilini, ma anche sulla quantità di rifiuti indifferenziati prodotti, permettendo così a ciascun utente finale di monitorare i propri conferimenti. Questo obiettivo è stato confermato nel Programma di mandato 2020-2025 della Regione e nel Piano regionale di gestione dei rifiuti e delle bonifiche (Prrb), che mira all'80% di raccolta differenziata entro il 2027. Dal suo avvio nel 2017 in un singolo comune dell'Emilia-Romagna, il sistema di tariffa a corrispettivo puntuale ha raggiunto a fine 2024 circa 590 mila abitanti in 29 comuni (+sette comuni rispetto al 2023) su 136 gestiti, pari al 24% dei cittadini dell'Emilia-Romagna serviti dal Gruppo Hera attraverso la gestione integrata dei rifiuti urbani.

Anche in altre regioni servite da Hera sono stati definiti obiettivi di raccolta differenziata, attraverso piani regionali. La Regione Veneto ha definito, come quota di raccolta differenziata, l'84% entro il 2030; mentre il Friuli-Venezia Giulia, il 75% entro il 2027; nella regione Marche, i piani di raccolta differenziata non sono stati aggiornati, mantenendo l'obiettivo del 70% come previsto entro il 2020.

Raccolta differenziata



Monte rifiuti e raccolta differenziata sono calcolati secondo il Dgr 2218/2016, escludendo quindi le frazioni neutre. Tra la raccolta differenziata vengono considerati anche i rifiuti simili agli urbani conferiti a recupero dal produttore, i rifiuti raccolti da associazioni di volontariato o direttamente dai Comuni (dati stimati). Il monte rifiuti è composto sia dai rifiuti raccolti in modo differenziato (Cer ammessi avviati a recupero, compostaggio domestico ammesso/compostaggio di comunità) sia dai rifiuti raccolti in modo indifferenziato (rifiuto solido urbano, spazzamento stradale a smaltimento, ingombranti a smaltimento ed eventuali rifiuti raccolti in modo differenziato ma avviati a smaltimento). Dal 16 giugno 2023, con il D.Lgs 213/2022, i rifiuti inerti da utenze domestiche sono tornati ad essere rendicontati tra il monte rifiuti urbani. Inoltre, nel 2023 e nel 2024, i rifiuti raccolti a seguito delle calamità naturali in Emilia-Romagna e Toscana sono considerati "frazione neutra" e quindi esclusi dal monte rifiuti.

Nel 2024 i volumi di raccolta differenziata hanno registrato un incremento rispetto all'anno precedente, assestandosi a 1.473,5 mila tonnellate (+68,8 mila tonnellate rispetto al 2023, +5%). La percentuale di raccolta differenziata nei territori serviti ha raggiunto il 74,3% (+2,1 punti percentuali) ben al di sopra della media nazionale relativa al 2023 pari a 66,6% (fonte: Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani 2024). Anche la raccolta differenziata pro capite ha registrato un aumento pari al 4,5% assestandosi a 459 kg/pro capite. Tale risultato è dovuto anche alle ottime performance delle province di Modena, Forlì-Cesena, Ravenna e Bologna che hanno migliorato significativamente le loro percentuali di raccolta differenziata.

A livello territoriale: in Emilia-Romagna, la raccolta differenziata è aumentata dal 74,4% al 77,0%; nel Triveneto è rimasta stabile al 57,7% così come nelle Marche pari al 72,6%.

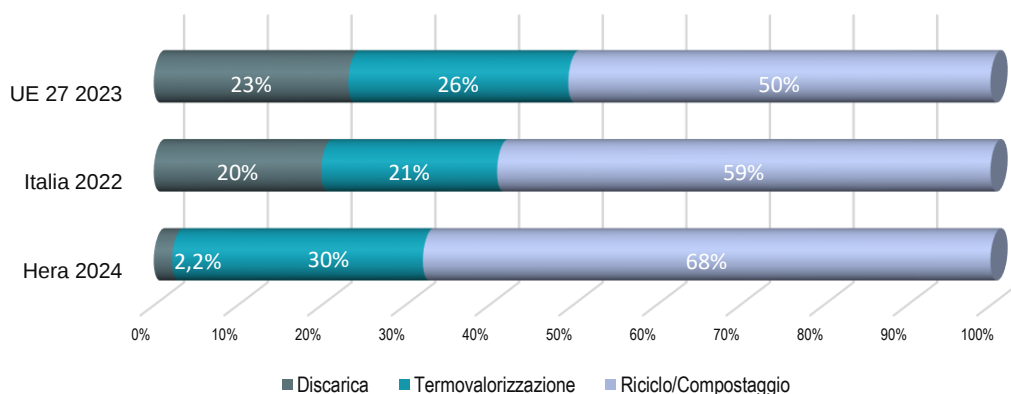
Le aree con le migliori performance includono: Ferrara e Cesena che superano l'80% di raccolta differenziata; Bologna, Modena e Ravenna, che superano il 70%; Rimini con oltre il 65%; Padova e Pesaro con oltre il 60%. Nel comune di Trieste, la raccolta differenziata è aumentata di un punto percentuale, raggiungendo un valore pari al 45,7%. Nel 2024, complessivamente, 121 comuni (22 in più rispetto al 2023) hanno superato il 75% di raccolta differenziata, coprendo il 40% della popolazione servita.

Considerando le analisi presenti nel report Ecosistema Urbano pubblicato da Legambiente nel 2024, negli otto capoluoghi gestiti dal Gruppo Hera la raccolta differenziata si attesta nel 2023 al 69,4% a fronte di un valore medio pari a 56,7% nei capoluoghi nazionali.

Dai dati elaborati dalla suddetta analisi del report, si sottolinea altresì che nel 2023 tra i capoluoghi di provincia con una popolazione superiore ai 100 mila abitanti, quattro delle prime dieci città con le migliori performance in Italia per raccolta differenziata pro-capite sono gestite dal Gruppo Hera. Di queste Ferrara si trova al primo posto, seguita da Ravenna al quarto posto, Modena al quinto, Rimini al sesto posto. Ferrara risulta essere anche prima per tasso percentuale di raccolta differenziata, pari a 87,9%, seguita al nono posto da Ravenna (76,0%).

Considerando invece i capoluoghi di provincia con la popolazione superiore ai 300 mila abitanti, Bologna si attesta al primo posto in Italia per raccolta differenziata pro capite (nel 2022 era al secondo posto).

La gestione dei rifiuti urbani in Europa e in Italia e il posizionamento di Hera



Hera continua a distinguersi per l'alta capillarità dei suoi servizi e per l'efficacia nel recupero di materiali, superando le medie nazionali per la maggior parte delle tipologie di rifiuti. Nel 2024 la quota di rifiuti urbani smaltiti in discarica a valle dei pretrattamenti è pari al 2,2%, in ulteriore riduzione rispetto al 2,7% del 2023, contro una media italiana riferita al 2022 del 20,1% (fonte: Eurostat) e inferiore quindi all'obiettivo al 2035 previsto dalle direttive europee pari al 10%. Nei territori serviti dal Gruppo Hera, il conferimento in discarica si attesta all'1% in Emilia-Romagna, allo 0% nel Triveneto e al 19% nelle Marche. A livello europeo il ricorso alla discarica come forma di smaltimento dei rifiuti urbani è stabile rispetto all'anno precedente, con significative differenze da paese a paese: nell'Europa dei 27 il valore relativo all'anno 2023 è pari al 23,4% (fonte: Eurostat). In Italia prosegue la decrescita della percentuale dei rifiuti conferiti in discarica (21% nel 2022 contro il 23% nel 2020) mentre il dato dei conferimenti in termovalorizzatori si mantiene stabile al 21%.

La discarica continua a essere la principale modalità di trattamento in otto Paesi europei, con picchi che arrivano all'81% in Grecia o superiori al 75% in Romania, Cipro ed a Malta. Contrariamente, in Belgio, Finlandia, Estonia, Svezia, Germania e Olanda il ricorso alla discarica si attesta tra lo 0% e l'1%; in questi paesi virtuosi la termovalorizzazione oscilla dal 31% al 59%; mentre la parte restante viene avviata al riciclo. Hera si allinea a questi paesi in termini di riciclo con ulteriori miglioramenti previsti per i prossimi anni.

Il Gruppo Hera conferma inoltre i traguardi sul fronte del riciclo degli imballaggi e della riduzione della discarica, mostrando di essere in anticipo su entrambi gli obiettivi europei relativi ai rifiuti urbani, come rendicontato annualmente nel report Sulle tracce dei rifiuti, disponibile nel sito web del Gruppo.

Nel 2024 il Gruppo Heraambiente ha eseguito investimenti operativi nel settore del recupero di materia ed energia, oltre che nella realizzazione di ulteriori volumi di discarica e di implementazione della propria dotazione impiantistica, per un importo complessivo di 153,4 milioni di euro.

A fine 2024 si segnalano nove interventi di sviluppo impiantistico, realizzati o in marcia industriale e 19 interventi in realizzazione (fase autorizzativa o fase cantieristica), tra cui si segnalano:

- a Imola in corso di realizzazione una seconda linea, già completata la prima linea, dell'impianto di recupero delle fibre di carbonio da materiali compositi al fine di aumentare la gamma dei rifiuti recuperabili e la quantità di materia prima seconda prodotta. A pieno regime l'impianto produrrà fino a 160 tonnellate di materiale riciclato all'anno;
- a Modena in corso di realizzazione un nuovo e innovativo impianto di recupero delle plastiche rigide gestito dalla controllata Aliplast che porterà a un trattamento di 30 mila tonnellate annue di plastiche rigide ed alla produzione di 27 mila tonnellate annui di pellet e scaglie PP, PE, HDPE, PO ecc;
- a Padova è in corso la sostituzione delle linee 1 e 2 con una nuova linea del termovalorizzatore al fine di aumentare la capacità di recupero energetico dell'impianto e la continuità di servizio;
- a Torrebelficino (Vi) è in fase di realizzazione l'ampliamento dell'impianto gestito dalla controllata Vallortigara per aumentare la capacità di trattamento di rifiuti speciali;
- a Caorso (Pc) è in fase di realizzazione il revamping e l'ampliamento della piattaforma per stoccaggio e pretrattamento dei rifiuti industriali, al fine di ampliarne la capacità di trattamento;
- a Pozzilli (Is) è in fase di realizzazione l'ampliamento del depuratore al fine di aumentarne la capacità di trattamento dei rifiuti liquidi;
- nel sito di Ragghianti (Pi) è in progettazione il revamping dell'impianto di soil washing al fine di migliorare l'efficienza del sistema, anche ai fini dell'attività di bonifica;
- a Ponticelle (Ra) è in fase di realizzazione una nuova piattaforma per lo stoccaggio e il pretrattamento dei rifiuti industriali, al fine di aumentarne la capacità di trattamento;
- a Novara è in fase di autorizzazione la costruzione di un nuovo comparto dell'impianto di produzione di plastica PE gestito da Aliplast al fine di aumentare la capacità produttiva dell'impianto e ampliare le tipologie di rifiuto recuperabile.

Nel 2024, oltre alla prima linea dell'impianto di recupero delle fibre di carbonio da materiali compositi, come sopra accennato, si evidenzia altresì l'avvio a marcia industriale dell'impianto di produzione di biometano a Spilamberto (Mo) gestito dalla società Biorg, con un quantitativo di produzione annua di 2,7 MSmc

Herambiente Servizi Industriali (Hasi) è la società del Gruppo che offre soluzioni e servizi ambientali dedicati alle aziende. Oggi rappresenta la più grande realtà italiana dedicata al trattamento dei rifiuti industriali e insieme alle proprie società controllate o altre società del Gruppo Herambiente vanta una dotazione impiantistica unica in Italia. Sono 18 i poli impiantistici dislocati in diverse aree del territorio nazionale (Toscana, Emilia-Romagna, Veneto, Friuli-Venezia Giulia e Molise) dove al loro interno sono presenti circa 30 sezioni impiantistiche dedicate allo stoccaggio, alla selezione, al recupero e allo smaltimento finale degli scarti prodotti dalle aziende.

Di seguito l'elenco delle principali tipologie di impianti per la gestione dei rifiuti industriali:

- 14 centri di stoccaggio o piattaforme di trattamento;
- 7 impianti di trattamento liquidi chimico-fisico;
- 4 impianti di trattamento fanghi/inertizzazione;
- 1 impianto di soil-washing;
- 1 impianto produzione combustibile solido secondario;
- 1 termovalorizzatore rifiuti solidi e liquidi anche pericolosi;
- 1 impianto trattamento rifiuti inerti.

Elementi chiave dell'offerta di Hasi sono la massima tracciabilità, il rispetto di tutte le normative ambientali e l'individuazione della soluzione ottimale di recupero e riciclo che riduca al minimo lo smaltimento in discarica.

Nel 2024 Hasi ha rafforzato la propria leadership nel settore ambiente grazie al consolidamento del 70% della società piacentina TRS Ecology, che ha conferito il ramo d'azienda riferito alla piattaforma polifunzionale per il trattamento di rifiuti speciali di Caorso (Pc). Grazie a questo nuovo impianto, Hasi incrementa la propria capacità di trattamento di 64 mila tonnellate aggiuntive di rifiuti industriali. TRS è stata consolidata il 1° luglio 2024 e nella tabella sottostante il suo contributo è di circa 30,6 mila tonnellate di rifiuti trattati (di cui il 67% a recupero e il 33% a smaltimento).

Oltre ai servizi di global service e bonifica sviluppati attraverso la propria controllata ACR Reggiani, Hasi offre inoltre servizi rivolti a grandi gruppi manifatturieri di Operations and maintenance di impianti privati di trattamento rifiuti, di implementazione di piani di miglioramento/efficientamento, soluzioni di massimizzazione del recupero e di riduzione complessiva dei rifiuti prodotti, quali la gestione di alcuni flussi come sottoprodotti.

Hasi garantisce ai propri clienti la tracciabilità dei rifiuti trattati. All'interno del sito web di Herambiente è attiva un'area riservata dedicata ai clienti, i quali da remoto possono visualizzare lo stato dei propri conferimenti, la validità delle omologhe, lo stato dei pagamenti e prenotare on-line i propri conferimenti. Per ciascun contratto, vengono

fornite in tempo reale, fra le altre, le informazioni relative alle operazioni di trattamento con evidenza delle singole destinazioni e la percentuale di recupero raggiunta rispetto alla totalità dei rifiuti conferiti.

Destinazione rifiuti totali gestiti - Herambiente servizi industriali (Hasi) e controllate

MIGLIAIA DI T	2024	2023
Rifiuti avviati a recupero di materia o energia	903,0	784,2
Rifiuti avviati a smaltimento	528,8	620,1
Totale rifiuti gestiti	1.771,4	1.538,3
Rifiuti avviati a recupero di materia o energia (% su totale rifiuti gestiti)	51,0%	51,0%
di cui rifiuti solidi a recupero di materia o energia (% su totale rifiuti solidi gestiti)	66,4%	65,0%
di cui rifiuti liquidi a recupero di materia (% su totale rifiuti liquidi gestiti)	30,5%	25,1%

I dati relativi al 2023 sono stati allineati alla metodologia di calcolo utilizzata per il 2024. I rifiuti avviati a recupero di materia o energia includono i rifiuti liquidi destinati a trattamento biologico con successivo o diretto processo di depurazione ed un rilascio in ambiente nel pieno rispetto dei requisiti ambientali previsti dal D.Lgs. 152/2006.

Nel 2024, il volume di rifiuti gestiti da Hasi e dalle controllate (ACR Reggiani, Recycla, Vallortigara e TRS Ecology), sia attraverso il servizio di intermediazione sia attraverso il trattamento nei propri impianti, ammonta a circa 1.771,4 mila tonnellate (+15% rispetto al 2023) di cui il 51,0% (circa 903,0 mila tonnellate) avviate a recupero di materia (comprendente di rifiuti liquidi) o di energia o recuperate direttamente come materia prima seconda, mentre la restante parte avviata a smaltimento. La crescita dei rifiuti del Gruppo Hasi rispetto all'anno precedente per 233 mila tonnellate è dovuta principalmente ai rifiuti liquidi sia in uscita da impianti Hasi per 117 mila tonnellate (in particolar modo il sito di Malpasso (Pi) e Ragghianti (Pi)), sia intermediati da Hasi su impianti chimico-fisici di Herambiente per 109 mila tonnellate. Rileviamo, inoltre, che a dispetto dell'aumento precedentemente citato dei volumi di rifiuti gestiti, la percentuale di recupero di materia o energia rimane pressoché costante a causa della riduzione dei volumi gestiti per destinatari esteri di Vallortigara e dell'intermediazione di Hasi sui termovalorizzatori gestiti da Herambiente, in particolar modo il termovalorizzatore di Modena che ha subito un prolungato fermo operativo e il termovalorizzatore di Rimini è stato oggetto di un incidente a inizio anno che ne ha compromesso la capacità industriale.

Del totale dei rifiuti gestiti, 1.010,1 mila tonnellate sono solidi, sostanzialmente stabili rispetto al 2023, di cui il 66,4% viene destinato a recupero di materia o energia (65% nel 2023). Inoltre, 761,3 mila tonnellate del totale dei rifiuti gestiti sono composti da liquidi (+43% rispetto al 2023), di cui il 30,5% destinato a recupero a seguito del processo di depurazione e di rilascio in ambiente (25,1% nel 2023).

Nel 2024, Hasi e le controllate hanno trattato 648,5 mila tonnellate di rifiuti nei propri impianti, di questi il 56% (corrispondenti a circa 366 mila tonnellate) è stato avviato a recupero o recuperato generando materia prima seconda (nel 2023 era pari al 51%). L'aumento di 5 punti percentuali è dovuto a un generale incremento del flusso dei rifiuti sia a recupero energetico che a recupero materico, con un'incidenza maggiore da parte dei rifiuti liquidi (+83% rispetto al 2023).

Attraverso il servizio di intermediazione e la gestione dei cantieri di ACR Reggiani, Hasi e le controllate, nel 2024, hanno gestito presso i propri clienti, 1.123,0 migliaia di tonnellate di cui il 47,9% (537,4 migliaia di tonnellate) sono state avviate a recupero di materia o energia. La riduzione di 4 punti percentuali dei rifiuti avviati a recupero di materia o energia (47,9% nel 2024 contro il 51% del 2023) è imputabile ai rifiuti liquidi, come conseguenza di un'ottimizzazione logistica e di processo della gestione dei percolati all'interno del parco impiantistico del Gruppo Herambiente, con una crescita dell'intermediazione di tali rifiuti sui chimico-fisici di Herambiente Spa.

Oltre al trattamento dei rifiuti industriali, Hasi tramite la controllata ACR è in grado di offrire un servizio di bonifica del suolo contaminato su tutto il territorio, garantendo alti standard di performance sia di servizio che di impatto ambientale. Il rispetto delle matrici ambientali risulta evidente sia dall'elevata percentuale di terreni recuperati nell'ambito dell'attività di bonifica di suolo contaminato sia dall'elevata percentuale di interventi di bonifica con trattamento in sito, che consente di intervenire direttamente sulla matrice ambientale contaminata (suolo o acqua di falda) senza rimuoverla. Oltre al trattamento in sito, sono state sviluppate tecnologie on-site e off-site. Il trattamento on-site prevede lo scavo del suolo contaminato e il suo trattamento direttamente in cantiere. Il trattamento off-site, invece, comporta lo scavo e il trasferimento del suolo contaminato fuori dal cantiere per il trattamento presso impianti autorizzati o lo smaltimento in discarica.

I principali rifiuti prodotti durante le operazioni di bonifica sono terre, rocce, acque e rifiuti liquidi acquosi provenienti dal risanamento delle acque di falda.

Principali rifiuti trattati da procedimenti di bonifica

MIGLIAIA DI T	2024	2023
Terreni da trattamenti di bonifica a smaltimento di materia	73.9	76.2
Terreni da trattamenti di bonifica a recupero di materia	49.7	38.8
Totale terreni trattati	123.6	115.0
Altri rifiuti a smaltimento (acque, carboni, materiali da costruzioni e demolizioni (MCD), altri rifiuti minori)	76.7	31.7
Totale	200.3	146.7

Rispetto al 2023 la quantità di rifiuti prodotti durante le operazioni di bonifica è aumentata considerevolmente per via di un maggior numero di siti oggetto di bonifica. Rilevante è anche l'incremento dei terreni a recupero di materia che passano dal 34% al 40% dei terreni trattati.

Nel 2024 nelle gare con offerta economicamente più vantaggiosa sono stati previsti criteri di circolarità per il 92% degli affidamenti, in linea rispetto al 2023, con un punteggio medio pari a 8.

Complessivamente, considerando sia le gare ad offerta economicamente più vantaggiosa sia le gare al massimo ribasso, la stima del valore riconducibile a elementi di circolarità si attesta a oltre il 10,5% del valore di tutti gli affidamenti del 2024.

**L'ECONOMIA
CIRCOLARE
NELLA CATENA
DI FORNITURA**

Lo sviluppo della circolarità interna del Gruppo Hera si è esplicitato nel 2024 prevalentemente in questi ambiti:

- sviluppo del riciclo dei fanghi prodotti dagli impianti di depurazione;
- recupero delle scorie prodotte dai termovalorizzatori;
- trattamento dei fanghi da impianti chimico-fisico-biologici e scarti dei centri di selezione;
- gestione scarti di lavorazione dei centri di selezione rifiuti;
- gestione dei rifiuti prodotti dall'attività di distribuzione di energia elettrica.

**SVILUPPO
CIRCOLARITÀ
INTERNA**

Il Gruppo Hera nel 2024 ha prodotto 162,7 mila tonnellate di fanghi dai depuratori del servizio idrico (+5% rispetto all'anno precedente). In ottica di economia circolare, il 75% dei fanghi prodotti sono stati inviati a reimpiego agronomico diretto per produzione di fertilizzanti e compostaggio e il 4% è stato inviato a reimpiego agronomico indiretto. Il 20% è stato inviato a incenerimento dedicato all'impianto IDAR di Bologna mentre non risultano conferimenti in discarica per lo smaltimento, anche in linea con i dettami della guida Arera. Questo risultato permette di raggiungere anzitempo l'obiettivo di incidenza all'1,5% del conferimento in discarica per lo smaltimento dei fanghi di depurazione entro il 2030.

Gli otto termovalorizzatori gestiti da Herambiente per i rifiuti urbani (escludendo l'impianto di Ravenna) hanno prodotto nel 2024 un totale di 261,6 mila tonnellate di scorie, che corrispondono al 21,3% dei rifiuti trattati. Di queste l'84% è stato avviato a impianti di recupero, per il recupero dei metalli ferrosi e non ferrosi e per la produzione di cemento e conglomerati cementizi. Solo una piccola porzione è stata smaltita in discarica, con la percentuale di smaltimento che è diminuita notevolmente: dal 97% nel 2021, all'81% nel 2022, al 17% nel 2023, fino al 16% nel 2024. Nei termovalorizzatori di Ferrara, Bologna e Rimini è stato implementato un sistema di separazione dei metalli ferrosi, che ha consentito il recupero di 4.690 tonnellate di metalli nel 2024, un dato in linea con le 4.972 tonnellate recuperate nel 2023. Per quanto riguarda le polveri di filtrazione da fumi dei termovalorizzatori, nel 2024 ne sono state prodotte complessivamente 51.647 tonnellate, di cui 49.661 tonnellate sono state destinate a recupero (96%), mentre 1.986 tonnellate sono state smaltite (4%). Le polveri sodiche vengono ritirate da Solvay Italia per il recupero del bicarbonato residuo, mentre le polveri calciche e i polverini da elettrofiltri sono inviati in Germania per il loro riutilizzo in miniere dismesse.

I fanghi provenienti dagli impianti chimico-fisico-biologici gestiti da Herambiente vengono inviati all'estero, dove sono trasformati in granuli di cemento, utilizzabili in applicazioni di geingegneria, come il livellamento e la bonifica di superfici. Inoltre, il granulato trova impiego anche in ingegneria civile, per la costruzione di fondazioni e strade. Il biostabilizzato, prodotto derivante dal trattamento dei fanghi, viene riutilizzato per la preparazione delle coperture giornaliere delle discariche e, in alcuni casi, anche per la copertura finale.

Per quanto concerne gli scarti provenienti dai centri di selezione dei rifiuti, attraverso la loro triturazione viene prodotto combustibile solido secondario utilizzato sia in caldaie che nei cementifici, al fine di rendere sempre più sostenibile e responsabile la gestione dei rifiuti.

Infine, nel 2021, dall'analisi svolta per la Tassonomia europea (Regolamento europeo 852/2020) è stato effettuato un approfondimento sulla produzione e gestione dei rifiuti derivanti dall'attività di conduzione e manutenzione ordinaria e straordinaria in ambito distribuzione energia elettrica svolta dalle società Inrete Distribuzione Energia e AcegasApsAmga, con l'obiettivo di verificare il rispetto del principio "do not significant harm" relativamente all'obiettivo ambientale relativo alla transizione verso un'economia circolare. Nello svolgimento delle attività internalizzate, si possono produrre residui dalle lavorazioni quali: cavi, metalli, plastica, batterie, oli, imballaggi (in legno e metallici), trasformatori e condensatori.

Nel 2024, Inrete Distribuzione Energia ha prodotto circa 160 tonnellate di rifiuti tra metalli misti, plastica, cavi in rame, cavi in alluminio e altro rispetto alle 70 tonnellate dello scorso anno, principalmente dovuto all'attività di smaltimento dei trasformatori (rispettivamente media tensione e bassa tensione) non effettuato nel 2023, oltre che a una campagna di smaltimento di bobine in legno, in giacenza nei magazzini da tempo. Il 92% è stato avviato a recupero di materia o energia, di cui il 96% è stato avviato a recupero o smaltimento presso impianti del Gruppo. Nella realizzazione di nuove infrastrutture interrate per gli sviluppi e rinnovi della rete di distribuzione sono stati effettuati scavi con ripristini in materiale riciclato per oltre l'85% dei casi.

Nel 2024, AcegasApsAmga in ambito distribuzione energia elettrica ha prodotto circa 115 tonnellate di rifiuti, di cui l'86% in termini di peso è stato avviato a operazioni di recupero, mentre il restante 14% a smaltimento. Tutti i rifiuti prodotti vengono trattati mediante imprese esterne specializzate.

Sulla base della rendicontazione richiesta dalla Tassonomia europea (Regolamento 852/2020), gli investimenti ammissibili relativi alla transizione all'economia circolare nel 2024 sono pari a 63,5 milioni di euro e comprendono anche le azioni descritte in precedenza. Gli investimenti ammissibili previsti nel piano industriale 2024-2028 sono invece pari a 401,8 milioni di euro.

Metriche

Il Gruppo Hera ha definito una metodologia per la raccolta e l'analisi dei dati utilizzati per stimare e rendicontare gli indicatori relativi alla circolarità dei flussi di risorse in entrata rilevanti, connessi alla propria catena di fornitura. È stato definito un percorso graduale che prevede per il 2024 una rendicontazione dei soli materiali rilevanti acquistati direttamente (i.e., all'interno della categoria Beni), per poi estendere – progressivamente ed entro il 2026 – la rendicontazione di tali indicatori, laddove rilevante, anche ai materiali acquistati indirettamente (i.e., all'interno degli ordinativi afferenti alle categorie Servizi e Lavori).

Il perimetro include le società del Gruppo, che rappresentano complessivamente oltre 90% dei costi per materiali per il 2024: Hera Spa, Inrete Distribuzione Energia, Heratech, Herambiente, Frullo Energia Ambiente, Herambiente Servizi Industriali, ACR Reggiani, HestAmbiente, Aliplast, Uniflotte, AcegasApsAmga, Hera Servizi Energia, Hera Luce, Hera Comm, Estenergy, Wolmann, Fratelli Franchini, Marche Multiservizi, Acantho. Tali società – oltre a rappresentare flussi in entrata ritenuti significativi rispetto ai volumi totali – presentano anche dati sufficientemente integrati e con un buon livello di tracciatura delle informazioni nei sistemi gestionali del Gruppo.

Il Gruppo Hera ha elaborato un questionario indirizzato ai fornitori, con l'obiettivo di raccogliere i dati necessari al calcolo degli indicatori e ulteriori informazioni complementari utili a individuare spunti e leve preliminari per migliorare le performance future di circolarità. All'atto della compilazione del questionario è stato richiesto ai fornitori di assumersi la responsabilità della veridicità delle informazioni inviate. Al fine di massimizzare il coinvolgimento dei fornitori e la qualità dei dati raccolti, il Gruppo ha sviluppato un percorso a supporto dei fornitori, con particolare attenzione alle piccole e medie imprese, costituito da:

- incontri di confronto mirati con i 20 fornitori più rappresentativi delle principali classi merceologiche acquistate e svolgimento di un webinar – ripetuto in tre date distinte – che ha coinvolto oltre 300 fornitori con l'obiettivo di illustrare i principi e i requisiti degli Standard ESRS e le modalità di raccolta dei dati richiesti. Tali attività hanno coinvolto complessivamente circa il 60% del valore economico dell'acquistato diretto di beni rilevanti;
- predisposizione di una Guida alla compilazione del questionario – contenente definizioni, esempi pratici, risposte alle domande più frequenti e indicazioni operative a supporto della raccolta dati - e di una casella mail dedicata al supporto dei fornitori.

I dati raccolti sono stati elaborati e consolidati raggruppandoli in nove cluster merceologici di analisi. Tali cluster rappresentano quelli più significativi per il Gruppo in termini di valore dell'acquistato diretto di beni (75%, pari a circa 286 milioni di euro) o di peso totale dei prodotti ad essi afferenti: 1) rifiuti e materiale in ingresso Aliplast; 2) materiali da costruzione; 3) prodotti chimici; 4) carburanti; 5) contenitori per rifiuti; 6) tubazioni, raccordi, valvole e accessori; 7) ricambi e componenti per impianti; 8) contatori; 9) materiale elettrico ed elettronico. In considerazione delle peculiarità del business, i dati relativi ad Aliplast sono stati elaborati e rappresentati in un cluster specifico, in considerazione delle peculiarità del business gestito: Aliplast è infatti una società del Gruppo specializzata nel riciclo della plastica.

Per tali cluster è stata condotta un'attività di verifica e screening dei dati raccolti dai fornitori più rilevanti, in termini di valore economico o peso delle forniture. A valle di tali attività di verifica, i dati rendicontati ai fini del calcolo degli indicatori corrispondono al 57% del valore economico dell'acquistato diretto di beni complessivo. I risultati sono riportati nella tabella seguente, suddivisi per i nove cluster merceologici di analisi. I dati di ciascun cluster sono comprensivi del contributo degli imballaggi. Il peso totale dei materiali è costituito dalla somma dei pesi dei materiali tecnici e biologici, per le cui definizioni si è fatto riferimento a quanto suggerito dalla Ellen MacArthur Foundation.

Flussi in entrata

CLUSTER MERCEOLOGICI	PESO TOTALE DEI MATERIALI RILEVANTI ACQUISTATI DIRETTAMENTE (T)	PERCENTUALE DI MATERIALI BIOLOGICI PROVENIENTI DA FILIERA SOSTENIBILE (%)	PESO TOTALE DI COMPONENTI O MATERIALI RIUTILIZZATI O RICICLATI (T)	PERCENTUALE DI COMPONENTI O MATERIALI RIUTILIZZATI O RICICLATI (%)
Rifiuti e materiale in ingresso Aliplast	112.028	1%	106.269	95%
Materiali da costruzione	81.816	0%	6.199	8%
Prodotti chimici	78.253	0%	7.449	10%
Carburanti	8.372	9%	408	5%
Contenitori per rifiuti	4.321	17%	1.484	34%
Tubazioni, raccordi, valvole e accessori	3.312	0%	915	28%
Ricambi e componenti per impianti	1.836	0%	547	30%
Contatori	970	1%	220	23%
Materiale elettrico ed elettronico	876	1%	171	19%
Totale	291.784	1%	123.662	42%

Complessivamente, il Gruppo ha registrato un peso totale dei materiali rilevanti acquistati direttamente pari a circa 292 mila tonnellate, con una percentuale di materiali biologici provenienti da filiera sostenibile pari a circa l'1% e un peso totale di componenti o materiali riutilizzati o riciclati pari a circa 124 mila tonnellate, che corrisponde a circa il 42% del peso totale.

In generale, nei diversi cluster la componente in peso degli imballaggi è risultata limitata – in media pari a meno dell'1% in peso – e presenta una quota di materiale biologico pari a circa il 7% e una quota di componenti secondari riutilizzati o riciclati pari a circa il 35%.

Il cluster dedicato ai flussi in entrata di Aliplast – che rappresenta circa il 38% del peso totale delle forniture rendicontate – è costituito per oltre il 90% in peso da rifiuti plastici, che vengono riciclati per la produzione di polimeri rigenerati e che sono stati pertanto considerati integralmente come componenti o materiali riciclati o riutilizzati. Complessivamente la percentuale di componenti riciclati risulta pari a circa il 95%. Dal punto di vista metodologico, si precisa che per la quota di flussi in entrata relativa ai rifiuti sono stati utilizzati i dati interni di rendicontazione in peso delle diverse tipologie di rifiuti. Per la rimanente quota in ingresso è stato invece utilizzato un questionario ad hoc.

È importante rappresentare il progetto di economia circolare che prevede l'utilizzo delle bobine realizzate da Aliplast con plastica riciclata post-consumo per la produzione di sacchi per la raccolta differenziata dei rifiuti utilizzati dal Gruppo Hera: dal 2020, tutti i sacchi di polietilene che vengono distribuiti da Hera nell'ambito delle attività di raccolta rifiuti sono prodotti all'interno di tale progetto (circa 35 milioni di sacchi all'anno).

Si precisa che all'indicatore di Gruppo sopra calcolato concorrono solo le tonnellate di rifiuti e materiale plastico in ingresso verso Aliplast, non sono invece considerate le tonnellate di sacchi forniti da Aliplast alle altre società del Gruppo, in quanto considerati flussi intercompany.

All'interno dei materiali da costruzione – che rappresentano il 28% del peso totale delle forniture rendicontate – ricadono prevalentemente i materiali di copertura per le discariche e altri materiali da costruzione (ad es., calcestruzzo). I dati comunicati dai fornitori evidenziano una percentuale di materiali riutilizzati o riciclati pari a circa l'8% sul totale dei materiali ricompresi nel cluster. Tale percentuale risente dei limiti normativi che richiedono l'utilizzo di soli inerti vergini per la copertura delle discariche.

All'interno dei prodotti chimici – che rappresentano il 27% del peso totale delle forniture rendicontate – ricadono prodotti di diversa natura, dal bicarbonato di sodio ai gas tecnici: per tale cluster i dati comunicati dai fornitori evidenziano una percentuale di componenti riutilizzati o riciclati pari a circa il 9%. Contribuiscono alla percentuale di prodotti riciclati, in primo luogo l'utilizzo di bicarbonato di sodio per depurare i fumi dei termovalorizzatori, i cui costituenti sono in parte provenienti dal recupero delle ceneri degli stessi termovalorizzatori di Hera, e in secondo luogo l'utilizzo di alluminato sodico utilizzato negli impianti di depurazione quale agente flocculante, in quanto l'idrossido di alluminio, che costituisce uno dei principali componenti per la sua produzione, viene recuperato integralmente, come prodotto di scarto, dalle aziende che lavorano l'alluminio. Viceversa, tale percentuale è limitata dalle peculiarità dei processi di sintesi utilizzati per produrre gas tecnici e altri prodotti chimici di base.

I dati inerenti ai carburanti – che rappresentano il 3% del peso totale delle forniture rendicontate – sono stati ricavati da misurazioni interne. In particolare, il peso totale è dato dalla somma dei valori dei carburanti acquistati dal Gruppo e la percentuale di componenti riciclati è stata calcolata considerando il peso totale di Hvo (Hydrotreated Vegetable Oil) acquistato. La percentuale di materiali biologici provenienti da filiera sostenibile è stata determinata considerando sia la quantità di HVO acquistato, sia la percentuale minima di biocarburanti prevista dalla normativa,

**RIFIUTI E
MATERIALE IN
INGRESSO
ALIPLAST**

**PRODOTTI
CHIMICI**

CARBURANTI

per le altre tipologie di carburanti. Quest'ultima percentuale varia a seconda della disponibilità di ciascun biocarburante nelle aree geografiche dove operano gli automezzi del Gruppo.

Si segnala l'utilizzo di oltre 400 tonnellate di Hvo, ottenute dal riciclo di oli vegetali esausti nell'ambito della partnership tra il Gruppo Hera ed Eni. La percentuale di carburante ottenuto da componenti riciclate è stata conservativamente assunta pari alla frazione in peso dell'Hvo. Il miglioramento delle performance di circolarità del Gruppo per tale cluster è dipendente in maniera significativa dal percorso di evoluzione sostenibile della filiera oil & gas italiana.

CONTENITORI PER RIFIUTI

Il cluster dei contenitori per rifiuti – che rappresenta circa il 2% del peso totale delle forniture rendicontate – è particolarmente eterogeneo al suo interno, in quanto include cassoni, cassonetti, contenitori, cestini e sacchi di diverse misure e materiali. Il materiale prevalente – a seconda del bene fornito - varia quindi dal metallo alla plastica, alle bioplastiche. La presenza di quest'ultimo materiale contribuisce a portare la percentuale di materiali biologici da filiera sostenibile a un valore pari a circa il 17% sul totale in peso del cluster.

Tra i fattori che contribuiscono a incrementare la percentuale di componenti riutilizzati o riciclati fino a circa il 34% si segnalano, sulla base dei dati raccolti dai fornitori, da un lato l'utilizzo di contenitori per la raccolta rifiuti in plastica contenenti frazioni di plastica riciclata variabili tra il 30% e il 55%, e dall'altro l'utilizzo di contenitori in acciaio e alluminio riciclati, con percentuali variabili tra il 20% e il 30%, a seconda del quantitativo di metallo riciclato.

Si segnala come esempio di processo virtuoso in tema di circolarità, il ritiro da parte del fornitore dei contenitori in polietilene usati e da dismettere in fase di consegna del nuovo. Ciò permette sia di ridurre le emissioni di CO2 efficientando i trasporti, sia soprattutto di selezionare e controllare il materiale da riciclare, che viene frantumato e reinserito nel ciclo produttivo, consentendo così di aumentare il quantitativo di riciclato sul prodotto finale mantenendo al contempo inalterate le caratteristiche tecniche (nel 2024 resi circa 28.300 bidoni in polietilene, pari a circa 453 tonnellate).

Anche per quanto riguarda i contenitori in ferro dismessi è prevista la vendita a rottamatori consentendo il recupero del ferro per produrre altri prodotti, tra cui anche nuovi contenitori per rifiuti (nel 2024 venduti circa 3.800 contenitori, pari a circa 760 tonnellate).

Un ulteriore esempio di processo virtuoso in tema di circolarità è la rigenerazione di contenitori che presentano danni o rotture. Tali contenitori vengono ritirati da fornitori specializzati, che dopo averli opportunamente riparati e rigenerati li restituiscono a Hera, evitando così la produzione e l'acquisto di nuovi contenitori (nel 2024 rigenerati circa 6.700 contenitori, pari a circa 1.340 tonnellate). Si precisa che tali tonnellate non concorrono al calcolo dei flussi di materiali in ingresso.

TUBAZIONI, RACCORDI, VALVOLE E ACCESSORI

Per il cluster delle tubazioni e relativi raccordi, valvole e accessori – che rappresenta l'1% del peso totale delle forniture rendicontate – i dati comunicati dai fornitori evidenziano una percentuale media di componenti riciclati pari al 28%, grazie all'esteso utilizzo di acciaio, ottone, ghisa e alluminio ottenuti dal riciclo di rottami.

Si segnala l'avvio di una sperimentazione che prevede l'installazione di tubazioni per la distribuzione di gas, realizzate con polietilene ottenuto da biomasse / materiali di origine vegetale. Sulle tubazioni in materiale plastico per acqua potabile invece si segnala una limitazione normativa che non consente l'utilizzo di materiale riciclato.

RICAMBI COMPONENTI PER IMPIANTI

Il cluster dei ricambi e componenti per impianti – che rappresenta meno dell'1% del peso totale delle forniture – presenta una percentuale media di componenti riciclati pari al 29%, grazie all'esteso utilizzo di alluminio e acciaio, ad esempio per la realizzazione di pali e armature stradali.

CONTATORI

Per il cluster dei contatori – che rappresenta meno dell'1% del peso totale delle forniture rendicontate – si segnala una percentuale di componenti riciclati pari a circa il 23%, alla quale contribuiscono in prevalenza l'utilizzo di metalli riciclati, in particolare l'ottone. Tale percentuale in futuro potrebbe essere rivista al rialzo, da un lato migliorando la qualità del dato raccolto – previa raccolta da parte dei fornitori di ulteriori certificazioni specifiche per l'utilizzo di acciaio e ottone riciclato – e dall'altro grazie all'estensione di sperimentazioni quali ad esempio l'utilizzo di contatori contenenti componenti in plastica riciclata.

Il Gruppo ha avviato l'installazione massiva dei contatori elettrici 2G, in una versione realizzata con plastica riciclata: il 48% in peso dei nuovi meter è costituito da materiale rigenerato, mentre la riciclabilità a fine vita è stimata al 79% del peso. Oltre a tale impegno, un ulteriore progetto di circolarità ha riguardato i contatori dismessi per effetto delle attività operative di sostituzione massiva: è stato così possibile il recupero dell'80% del peso dei materiali costituenti i vecchi contatori 1G reindirizzandoli verso impianti specializzati.

MATERIALE ELETTRICO ED ELETTRONICO

Il cluster del materiale elettrico ed elettronico – che rappresenta meno dell'1% del peso totale delle forniture – presenta una percentuale media di componenti riciclati pari al 19%, alla quale contribuiscono l'utilizzo di ferro, acciaio e rame riciclati, utilizzati per realizzare quadri, motori elettrici e accessori per impianti.

Si segnala una sperimentazione che ha portato all'introduzione dell'utilizzo di tubazioni corrugate in materiale plastico con una quota parte di materiale riciclato pari al 40% per la realizzazione delle infrastrutture interrato edili atte ad accogliere le infrastrutture elettriche della rete di distribuzione dell'energia elettrica. Per il biennio 2023/2024 la percentuale media di tubo riciclato rispetto il totale dei metri di tubo utilizzato nelle lavorazioni in ambito del servizio di distribuzione energia elettrica è stato superiore al 70%. Tale sperimentazione – per quanto non

contribuisca agli indicatori rendicontati, essendo relativa ad acquisti nell'ambito della categoria "Lavori" – è comunque significativa per indicare un trend futuro che potrebbe impattare anche sull'acquisto diretto di beni.

Il Gruppo Hera si è affermato negli anni come motore dell'economia circolare anche attraverso l'attività di produzione di materia prima seconda sia attraverso la produzione di prodotti in plastica riciclata che di compost, e, attraverso la controllata Aliplast, ha confermato il proprio ruolo nell'ambito dell'economia circolare anche tramite la vendita di prodotti in plastica riciclata.

Aliplast gestisce il ciclo integrato della plastica, trasformando il rifiuto in prodotto finito di plastica riciclata, che ha le medesime caratteristiche della plastica vergine. Con riferimento ai prodotti venduti nel 2024, si riscontrano principalmente manufatti e polimeri in PE (43%), manufatti e polimeri in PET (50%) e granuli/scaglie di altri polimeri (7%). Il suo principale impegno è rendere sostenibile il ciclo di vita della plastica, raccogliendola e riciclandola per produrre nuovi materiali, con il minimo impatto ambientale possibile. Attraverso una costante ricerca e sviluppo e una continua innovazione tecnologica (di prodotto, servizio, processo), Aliplast presidia una filiera tracciabile della plastica, in grado di trasformare una catena frazionata in un circuito virtuoso e assicurare una produzione finale di qualità, efficiente ed economicamente più conveniente dei materiali tradizionali.

Gli impianti gestiti trattano rifiuti provenienti sia dagli scarti industriali che dalla raccolta differenziata urbana. Questi rifiuti vengono trasformati in nuovi prodotti o, in minima parte, conferiti a società terze specializzate nel riciclo. Aliplast ricicla direttamente la maggior parte dei rifiuti in ingresso, mentre solo una piccola percentuale viene scartata perché composta da polimeri non riciclabili o per cali di peso dovuti alla presenza di liquidi o impurità. La percentuale di rifiuti avviati a recupero di materia supera l'87%. La materia prima seconda ottenuta dai rifiuti viene poi venduta o impiegata nella produzione di prodotti di plastica riciclata.

Nel 2024 Aliplast ha venduto 100,3 migliaia di tonnellate di prodotti in plastica in linea con lo scorso anno. Sostanzialmente stabile rispetto al 2023 anche la quota di plastica riciclata contenuta nei prodotti venduti: 83,9 mila tonnellate nel 2024. Un dato che conferma la crescita del 41% rispetto al 2017. Nonostante un contesto di mercato non semplice, aggredito da flussi di materiali riciclati extra UE e caratterizzato dal rallentamento della domanda di materie plastiche per il raffreddamento della produzione industriale mondiale, Aliplast è riuscita a consolidare la propria quota di mercato.

L'industria alimentare chiede di rispettare alti standard di sicurezza ed esige la rigorosa conformità alle normative vigenti in materia di alimentazione. La gamma dei prodotti Aliplast, interamente certificata a livello europeo per il food contact, si compone di polimero in granulo e scaglia, e lastra PET per termoformatura ed estrusione, ideali per la produzione di vaschette alimentari e bottiglie.

I prodotti di Aliplast garantiscono una durabilità paragonabile a quelli in materiale vergine mentre il tasso di contenuto riciclabile dei prodotti e dei loro imballaggi è del 100%.

Il compost è un ammendante organico ottenuto dal trattamento dei rifiuti organici (scarti di cucina, sfalci di potature, scarti agroindustriali) raccolti separatamente. Il compostaggio è un processo biologico complesso in grado di trasformare la sostanza organica fresca in un prodotto stabile e ricco di nutrienti e humus, utile per migliorare il suolo e sostenere la crescita delle piante.

Herambiente dispone di diverse tipologie di impianti per la trasformazione della sostanza organica. Ciò può avvenire tramite un processo aerobico di biossidazione negli impianti di Ozzano dell'Emilia (Bo), Ostellato (Fe), Nonantola (Mo) e Faenza (Ra); oppure tramite la digestione anaerobica negli impianti di Sant'Agata Bolognese (Bo), Rimini, Cesena (Fc), Valtana (Ra), Spilamberto (Mo).

Il biogas può essere usato per produrre direttamente energia mediante motori a cogenerazione (energia elettrica e calore) oppure, come avviene a Sant'Agata Bolognese e Spilamberto, può essere raffinato per la produzione di biometano pulito e sicuro che viene immesso nella rete di distribuzione gas per essere utilizzato in autotrazione.

Nel 2024 sono stati prodotti circa 30,5 mila tonnellate di ammendante compostato misto, -15% rispetto al 2023 (destinate per il 82,7% in agricoltura estensiva e frutticoltura presso aziende agricole del territorio, per il 16,3% destinato all'industria del pellet e terricci, lo 0,9% ai piccoli privati e il restante per 0,1% per sperimentazioni in campo) e circa 3,2 mila tonnellate di ammendante compostato verde, -28,8% rispetto al 2023 (destinato per il 98,7% all'industria della produzione di terricci e i restanti volumi a piccoli giardinieri locali). Il calo di produzione dell'ammendante compostato misto è fisiologico, determinata dalle variabili di processo e dalla varietà dei rifiuti in ingresso; si riduce pertanto sia il flusso in termini quantitativi sia la variazione della composizione del medesimo. Per quanto concerne la riduzione dell'ammendante compostato verde, la riduzione della produzione è dovuta a un calo produttivo dell'impianto di Ozzano a causa di alcuni interventi di manutenzione straordinaria.

La rendicontazione relativa ai flussi in uscita, ovvero ai rifiuti prodotti, è suddivisa in due parti. Nella prima vengono rendicontati i rifiuti prodotti dalle società del Gruppo, escludendo Herambiente e le società da essa controllate mentre nella seconda parte si presentano invece i dati relativi ai rifiuti prodotti dal Gruppo Herambiente. La motivazione risiede nel fatto che molte società del Gruppo si rivolgono in tutto o in parte a Herambiente per il servizio di trattamento dei rifiuti prodotti e quindi si è ritenuto importante evidenziare a parte il livello di circolarità nella gestione dei rifiuti prodotti da tali società. In totale i rifiuti prodotti dal Gruppo sono stati pari a 3.668 migliaia di tonnellate di cui il 69% non riciclate. Si evidenzia che il 37% dei rifiuti prodotti sono riciclati o termovalorizzati.

Per dare maggior rappresentatività al dato dei rifiuti pericolosi e non pericolosi prodotti dal Gruppo, ad esclusione del Gruppo Herambiente, si è deciso di definire come unità di misura le tonnellate, a differenza di quanto invece indicato

I FLUSSI IN
USCITA –
I PRODOTTI
VENDUTI

E5-5

I FLUSSI IN
USCITA –
I RIFIUTI
PRODOTTI

E5-5

nelle tabelle speculari per il Gruppo Herambiente, ove i dati, anche per ragioni di business, risultano significativi e rappresentativi anche in migliaia di tonnellate.

Rifiuti pericolosi prodotti dal Gruppo Hera (escluso Gruppo Herambiente e società controllate)

T	2024
1) Rifiuti non destinati allo smaltimento	27
Riutilizzo	0
Riciclo	5
Altre operazioni di recupero	22
2) Rifiuti destinati allo smaltimento	504
Incenerimento	-
Conferimento in discarica	-
Altre operazioni di smaltimento	504
3) Totale rifiuti prodotti	531

Rifiuti non pericolosi prodotti dal Gruppo Hera (escluso il Gruppo Herambiente e società controllate)

T	2024
1) Rifiuti non destinati allo smaltimento	146.382
Riutilizzo	0
Riciclo	84.263
Altre operazioni di recupero	62.119
2) Rifiuti destinati allo smaltimento	146.453
Incenerimento	20.974
Conferimento in discarica	29.187
Altre operazioni di smaltimento	96.292
3) Totale rifiuti prodotti	292.835

La voce incenerimento comprende i volumi di rifiuti trattati in impianti di termovalorizzazione.

Le società che contribuiscono principalmente alla produzione di rifiuti sono Hera Spa, Marche Multiservizi, Macero Maceratese e AcegasApsAmga; in queste società le principali tipologie di rifiuti prodotti sono fanghi da depurazione delle acque reflue, percolato dalle discariche di Marche Multiservizi e sovrvallo da selezione rifiuti per Macero Maceratese. Le altre società, anche per la natura del proprio business hanno quantitativi di rifiuti significativamente inferiori.

Le società del Gruppo (escluso Herambiente e le sue controllate) hanno prodotto nel 2024 un totale di 293,4 mila tonnellate di rifiuti, di cui il 50% (pari a 146,4 mila tonnellate) destinate al riciclo e recupero e il 50% (pari a 146,5 mila tonnellate) destinate allo smaltimento. Si sottolinea che solamente il 10% dei rifiuti prodotti dalle società del Gruppo (escluso Herambiente e le sue controllate) è conferito in discarica per lo smaltimento e che il 32% dei rifiuti, principalmente di natura liquida, viene destinato ad altre operazioni di smaltimento, come il trattamento in depuratori e il rilascio in ambiente delle acque depurate in conformità con i requisiti ambientali del D.Lgs. 152/2006. Per quanto riguarda i rifiuti avviati a recupero, il 57% è destinato a riciclo, mentre il restante 43% ad altre operazioni di recupero, come il compostaggio o la selezione per un successivo riciclo.

Considerato il ruolo di Herambiente, si è altresì deciso di descrivere quali siano i rifiuti che Herambiente stessa produce nell'attività di gestione dei rifiuti sia per le società interne al Gruppo sia per i clienti esterni al Gruppo. Si sottolinea che nelle tabelle sottostanti sono considerati rifiuti prodotti anche quelli che escono da un impianto del Gruppo per essere trattati in un altro impianto del Gruppo.

Rifiuti pericolosi prodotti da Herambiente

MIGLIAIA DI T

2024

1) Rifiuti non destinati allo smaltimento	102,8
Riutilizzo	2,4
Riciclo	33,7
Altre operazioni di recupero	66,7
2) Rifiuti destinati allo smaltimento	205,8
Incenerimento	55,3
Conferimento in discarica	90,5
Altre operazioni di smaltimento	59,9
3) Totale rifiuti prodotti	308,6

La voce incenerimento comprende i volumi di rifiuti trattati in impianti di termovalorizzazione.

Rifiuti non pericolosi prodotti da Herambiente

MIGLIAIA DI T

2024

1) Rifiuti non destinati allo smaltimento	880,6
Riutilizzo	56,5
Riciclo	315,2
Altre operazioni di recupero	508,9
2) Rifiuti destinati allo smaltimento	2.185,5
Incenerimento	192,1
Conferimento in discarica	254,1
Altre operazioni di smaltimento	1.739,2
3) Totale rifiuti prodotti	3.066,1

La voce incenerimento comprende i volumi di rifiuti trattati in impianti di termovalorizzazione.

IL PROCESSO DI
ANALISI DELLA
TASSONOMIA E
DI
RENDICONTAZIONE

Nel 2024 il Gruppo Herambiente ha prodotto 3.374,7 mila tonnellate di rifiuti (+9% rispetto al 2023) di cui il 90,9% (3.066 mila tonnellate) rifiuti non pericolosi e la restante parte (308,6 mila tonnellate) rifiuti pericolosi. Per questi ultimi, il 66,7% è stato destinato a smaltimento, mentre il 34,3% è stato inviato a recupero di materia o energia. Per quanto riguarda i rifiuti non pericolosi, il 71,3% è stato inviato a smaltimento, prevalentemente tramite trattamento chimico-fisico o biologico.

Informazioni in merito alle attività economiche ecosostenibili (Regolamento UE 2020/852)

Nel contesto del Piano d'Azione per la Finanza Sostenibile, il Regolamento UE 2020/852 sulla Tassonomia e successivi Atti delegati introduce per la prima volta un sistema di classificazione che elenca in modo univoco le attività economiche ambientalmente sostenibili, secondo criteri comuni a livello europeo, con l'obiettivo di supportare l'incremento degli investimenti sostenibili e realizzare il Green Deal, creando sicurezza per gli investitori e aiutando le aziende nella transizione ecologica.

La Tassonomia definisce sei obiettivi ambientali: mitigazione dei cambiamenti climatici, adattamento ai cambiamenti climatici, uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine, transizione verso un'economia circolare, prevenzione e riduzione dell'inquinamento, e protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi. Un'attività economica è considerata ecosostenibile se contribuisce sostanzialmente a uno di questi obiettivi, non arreca danno significativo agli altri, rispetta le garanzie minime di salvaguardia e soddisfa i criteri tecnici fissati dalla Commissione. La Commissione europea riesamina periodicamente questi criteri in base agli sviluppi scientifici e tecnologici.

Seguendo le raccomandazioni dell'atto delegato 2021/2178 che introduce gli obblighi per la divulgazione delle informazioni inerenti alla Tassonomia, è stato sviluppato un processo in diversi step attraverso il quale è stato possibile analizzare l'applicabilità della Tassonomia lungo l'intera catena del valore tenendo in considerazione tutte le società consolidate del Gruppo. Il processo ha riguardato tutti e sei gli obiettivi della Tassonomia per i quali gli atti

delegati 2021/2139, 2022/1214 e 2023/2486 introducono l'elenco delle attività che contribuiscono in modo sostanziale a tali obiettivi e l'elenco dei criteri di vaglio tecnico e dei DNSH che tali attività devono rispettare per poter essere classificate come ecosostenibili, con l'obiettivo di individuare le attività del Gruppo ammissibili allineate, ammissibili non allineate e non ammissibili.

Ammissibile

Attività ammissibile allineata: attività svolta dal Gruppo Hera esplicitamente inclusa nel regolamento della Tassonomia che soddisfa i criteri di vaglio tecnico sviluppati, rispetta il principio DNSH e le garanzie minime di salvaguardia

Attività ammissibile non allineata: attività svolta dal Gruppo Hera esplicitamente inclusa nel regolamento della Tassonomia che non soddisfa i criteri di vaglio tecnico e/o non rispetta il principio DNSH e/o le garanzie minime di salvaguardia

Non ammissibile

Attività non ammissibile: attività svolta dal Gruppo Hera che non è stata esplicitamente inclusa nel regolamento della Tassonomia perché non contribuisce in modo sostanziale a nessun obiettivo ambientale

L'analisi si è svolta secondo le seguenti fasi:

- Sono state analizzate le attività del Gruppo, in continuità con quanto effettuato negli anni precedenti, in relazione ai sei obiettivi ambientali di cui si compone la Tassonomia per valutarne l'ammissibilità, ponendo attenzione anche alle sovrapposizioni tra attività ammissibili che possono contribuire al raggiungimento di più obiettivi. Nell'ambito di questa mappatura sono state individuate 36 attività ammissibili correlate a 19 Società del Gruppo.
- Una volta identificate le attività ammissibili facenti parte del portafoglio del Gruppo, si è proceduto a coinvolgere i referenti tecnici delle direzioni e Società del Gruppo, al fine di verificare il rispetto dei criteri di vaglio tecnico e dei DNSH indicati nel Regolamento. Per poter verificare la rispondenza dei criteri tecnici collegati ai DNSH relativi alla mitigazione al cambiamento climatico, all'adattamento ai cambiamenti climatici, all'uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine e alla protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi è stato necessario il supporto anche della Direzione qualità, sicurezza e ambiente e della Direzione centrale mercato - analisi e controllo rischio energetico, nell'ambito del processo ERM. In particolare, si rimanda al capitolo E1 della presente Rendicontazione di sostenibilità per quanto riguarda il DNSH adattamento ai cambiamenti climatici e al capitolo E4 per ciò che concerne il DNSH ripristino della biodiversità e degli ecosistemi. Parallelamente sono stati coinvolti i responsabili del controllo di gestione delle Società e direzioni interessate con l'obiettivo di determinare la reperibilità e la granularità dei dati economici necessari per procedere alla quantificazione dei kpi relativi a fatturato, opex e capex collegati alle attività del Gruppo ammissibili secondo la Tassonomia;
- È stato verificato il rispetto delle garanzie minime di salvaguardia, ai sensi di quanto riportato nel Regolamento 852. Hera si impegna a rispettare i diritti umani, in coerenza con quanto previsto dal Codice etico di Gruppo e dai documenti di commitment pubblici "L'impegno di Hera per il rispetto dei diritti umani" e "Processo di due diligence sui diritti umani nel Gruppo Hera". All'interno dell'azienda vi sono differenti processi volti a identificare, valutare e monitorare i rischi in tale ambito: l'approccio ERM di Gruppo, la valutazione del rischio sulle categorie merceologiche svolta sulla catena di fornitura, la valutazione in ambito salute e sicurezza dei lavoratori del Gruppo, compresa la valutazione del rischio molestie. Hera adotta misure per cessare, prevenire e mitigare tali rischi attraverso procedure e processi strutturati e consolidati nel tempo trasversali alle diverse direzioni impattate dalla tematica, impegnandosi a suggerire azioni di rimedio laddove possibile. L'azienda infine comunica anche attraverso la Rendicontazione di sostenibilità le modalità attraverso le quali tali rischi sono stati affrontati. Il Gruppo promuove il contrasto alla corruzione e alla frode facendo proprio l'impegno alla "tolleranza zero", ribadito oltre che nel Codice etico anche nel Modello per la prevenzione della corruzione. Nell'ambito dell'implementazione delle procedure e dei presidi per la gestione e controllo del rischio fiscale (Tax Control Framework), Hera ha definito e formalizzato una propria Strategia Fiscale. I valori espressi da questa strategia sono ispirati e coerenti al Codice etico del Gruppo e guidano l'operatività aziendale, prevedendo specifiche linee di condotta che Hera intende mantenere per raggiungere gli obiettivi strategici che si è data. In materia di concorrenza si rimanda a quanto indicato nel capitolo Consumatori e utilizzatori finali della presente Rendicontazione di sostenibilità (Politiche e obiettivi, S4-1);
- In ultimo sono stati quantificati i kpi economici (fatturato, opex e capex) seguendo i principi contabili descritti successivamente al punto "I principi contabili".

Vista sintetica delle attività del Gruppo Hera ai sensi della Tassonomia**AMMISSIBILE****NON AMMISSIBILE**

	Allineata	Non allineata	Non ammissibile
 DISTRIBUZIONE GAS	- Gestione e manutenzione rete gas (compatibile con gas low carbon) - Smart meter gas - Turboespansione	Cogenerazione industriale	Trading e vendita di gas
 DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA	- Distribuzione energia elettrica - Produzione di energia da fotovoltaico - Mobilità elettrica	Centrale di cogenerazione di Imola	Trading e vendita di energia elettrica
 SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	- Fognatura e depurazione (83% ae equivalenti) - Acquedotto	Fognatura e depurazione (17% ae equivalenti)	
 CICLO INTEGRATO RIFIUTI	- Raccolta differenziata rifiuti non pericolosi Impianti di selezione rifiuti urbani e industriali (8/10 impianti considerati) - Produzione plastica riciclata - Digestione anaerobica - Compostaggio - Produzione di biometano da rifiuti organici - Captazione e utilizzo biogas da discarica esaurita - Trattamento rifiuti pericolosi (79% dei rifiuti trattati sul totale) - Raccolta e trasporto rifiuti pericolosi (81% dell'attività svolta con veicoli conformi almeno alla norma Euro V) - Bonifiche	- Impianti di selezione rifiuti urbani e industriali (2/10 impianti considerati) - Trattamento rifiuti pericolosi (21% dei rifiuti trattati sul totale) - Raccolta e trasporto rifiuti pericolosi (19% dell'attività svolta con veicoli non conformi almeno alla norma Euro V) - Demolizioni e smantellamento impianti industriali	- Raccolta indifferenziata - Spazzamento - Termovalorizzazione e recupero energetico - Gestione discariche attive
 TELERISCALDAMENTO	- Teleriscaldamento - distribuzione (sistemi efficienti (41% energia termica venduta) - Teleriscaldamento - produzione (geotermia)	- Teleriscaldamento - distribuzione (sistemi non efficienti, 59% energia termica venduta) - Teleriscaldamento - produzione (cogenerazione e caldaie termiche)	Teleriscaldamento (produzione da WTE)
 ALTRI SERVIZI	Interventi per l'efficienza energetica e le energie rinnovabili¹	- Data center - Flotta aziendale	- Gestione immobiliare e facility management - Sistemi informativi - Illuminazione pubblica

¹tra le misure per le rinnovabili sono incluse l'installazione, la manutenzione e riparazione di sistemi solari fotovoltaici, pannelli solari per l'acqua calda, pompe di calore, unità di accumulo, sistemi di recupero e scambiatori di calore e micro-impianti di cogenerazione. Tra quelle per l'efficienza energetica vi sono aggiunta involucro esterno edifici e sostituzione e installazione di finestre e impianti di riscaldamento e ventilazione.

Ai fini di una corretta rappresentazione e interpretazione dei risultati di questa analisi, si evidenzia che i dati relativi a fatturato, opex, capex ammissibili alla Tassonomia fanno riferimento ai seguenti obiettivi ambientali: mitigazione dei cambiamenti climatici, uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine, transizione verso un'economia circolare, prevenzione e riduzione dell'inquinamento, protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

In conformità con le FAQ della Commissione Europea pubblicate in Gazzetta Ufficiale il 20 ottobre 2023 (C/2023/305), il reporting è stato focalizzato sull'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici e non su quello di adattamento ai cambiamenti climatici, essendo le spese in conto capitale riconducibili all'adattamento già incluse in quelle riconducibili alla mitigazione e "difficili da distinguere" (rif. punto 8 delle FAQ citate).

Si precisa, inoltre, che non sono state individuate attività del Gruppo ammissibili all'obiettivo di protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

Il Gruppo ha deciso di analizzare il rispetto dei criteri tecnici di allineamento anche per quelle attività che presentano reciproche sovrapposizioni tra i diversi obiettivi ambientali disciplinati dalla normativa: in questo ultimo caso, si è optato per scegliere quale attività rendicontare escludendo l'altra.

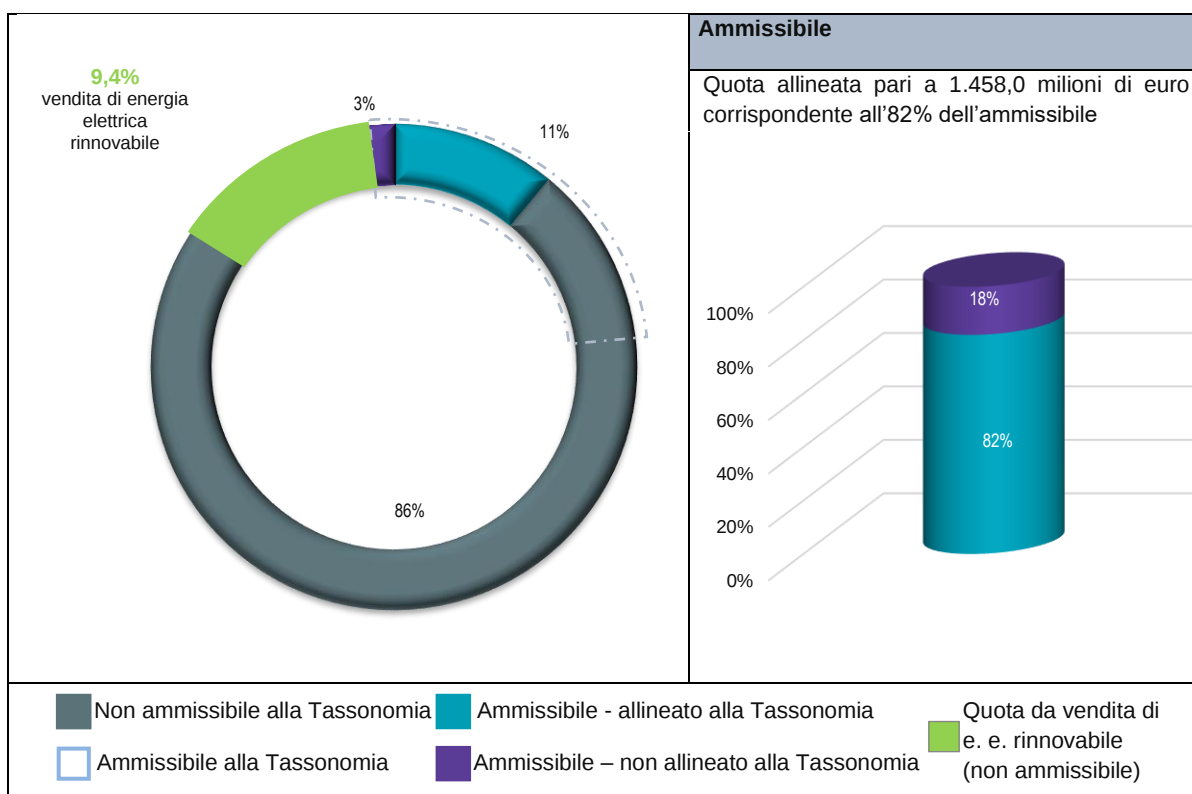
L'analisi ha restituito un quadro di dettaglio delle sovrapposizioni tra attività ammissibili, evidenziando alcune differenze rispetto alla capacità delle singole attività di superare le soglie tecniche di allineamento. Il Gruppo ha calcolato le quote di fatturato, capex e opex ammissibili e allineate valorizzando il contributo di ogni singola attività ad almeno un obiettivo ambientale, ottimizzando il contributo agli obiettivi del Regolamento ed evitando il double-counting nella gestione delle attività tra loro sovrapponibili. Questo approccio ha permesso di misurare il contributo al raggiungimento di più obiettivi della Tassonomia.

La volontà del Gruppo di analizzare l'allineamento a tutte le attività della Tassonomia non solo è in linea con le indicazioni del Regolamento, ma consente di mitigare il c.d. "criteria shopping" che la Commissione identifica nel rischio di selezionare le attività con criteri tecnici più semplici da soddisfare a dispetto di un'analisi esaustiva del contributo a più obiettivi ambientali.

**LA GESTIONE
DELLE
SOVRAPPOSIZIONI**

I NOSTRI
RISULTATI

Kpi fatturato (anno 2024)

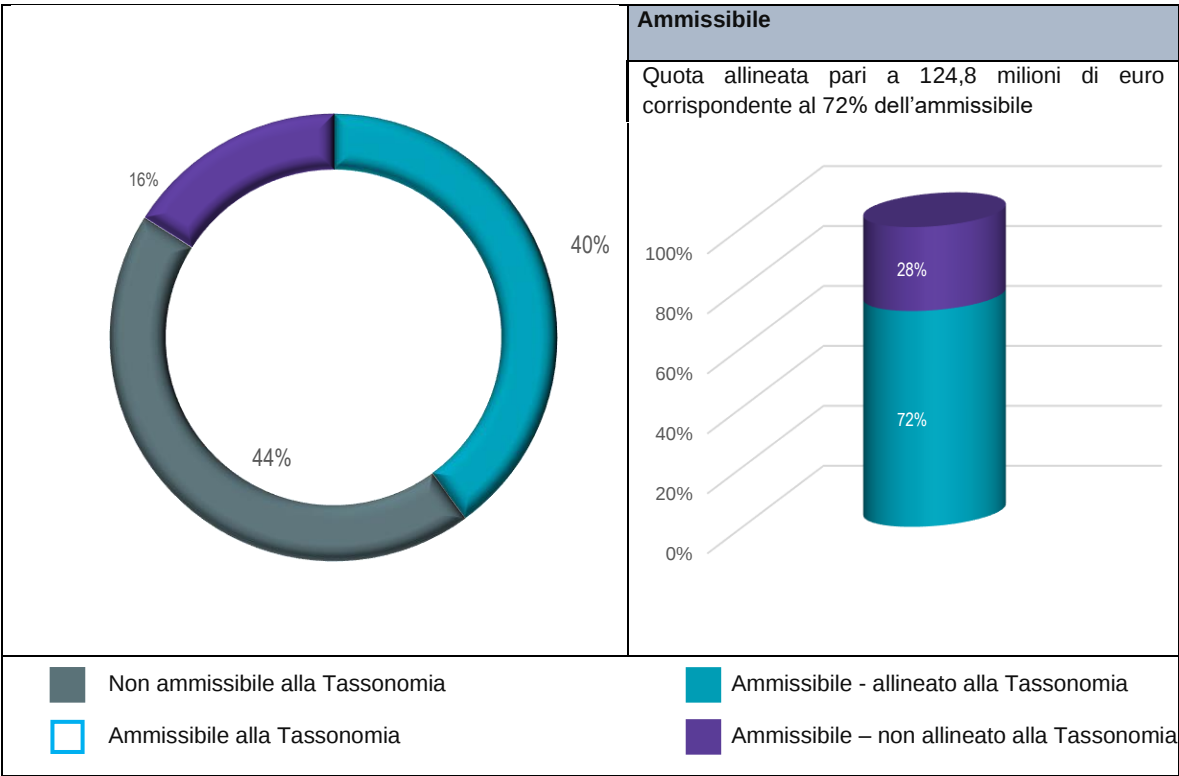


Fatturato: Complessivamente il fatturato totale di Gruppo pari a 12,9 miliardi di euro si riduce rispetto all'anno precedente principalmente per effetto della riduzione del prezzo delle commodities e per la riduzione delle attività incentivate nel servizio di risparmio energetico negli edifici abitativi (Superbonus 110%); per ulteriori approfondimenti si rimanda alla "Nota 1 Ricavi" del Bilancio consolidato. Nel 2024 i ricavi riferiti ad attività di business ammissibili allineate alla Tassonomia sono pari a circa 1,5 miliardi di euro (circa l'11% del totale di Gruppo), ossia l'82% dell'intera quota ammissibile. Complessivamente il fatturato ammissibile allineato pari all'11% si riduce rispetto al valore dell'anno precedente pari al 18% principalmente per effetto dell'andamento di tre attività: la 7.3 CCM Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica in seguito alla riduzione degli incentivi già citati (Superbonus 110%); la 4.14 CCM Reti di trasmissione e distribuzione di gas rinnovabili e a basse emissioni di carbonio per effetto della pubblicazione della FAQ della Commissione europea del 5 marzo 2025 (C/2025/1373, punto 27) che esclude l'ammissibilità del fatturato della gestione della rete di distribuzione per una miscela di idrogeno e gas fossile, oltre alla 5.5 CCM Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte per una quota parte dell'attività relativa ad Hera Spa, nei territori in cui è svolta in partnership (RTI) con altri soggetti per cui sono in corso approfondimenti in merito al rispetto dei criteri di vaglio tecnico. Come descritto in precedenza, tali risultati sono frutto della gestione di sovrapposizioni tra le definizioni di attività ammissibili che possono contribuire a obiettivi diversi della Tassonomia, pari all'8% del totale del fatturato del Gruppo. Per una corretta lettura dei dati è importante evidenziare che il 9,4% del fatturato non ammissibile è relativo ad attività di vendita di energia elettrica rinnovabile, attività sostenibile ma non inclusa nell'elenco della Tassonomia europea, ossia di prioritizzare i settori NACE con l'impatto emissivo maggiore in termini di emissioni scopo 1, considerandoli maggiormente strategici per favorire la transizione energetica. Secondo il punto di vista del Gruppo tale attività costituisce un elemento importante nel percorso di decarbonizzazione, consentendo una elettrificazione sostenibile dei consumi. Supponendo che l'attività di vendita di energia elettrica rinnovabile venduta fosse ammissibile allineata alla Tassonomia, i ricavi diretti ammissibili allineati sarebbero il 23,1% del totale di Gruppo.

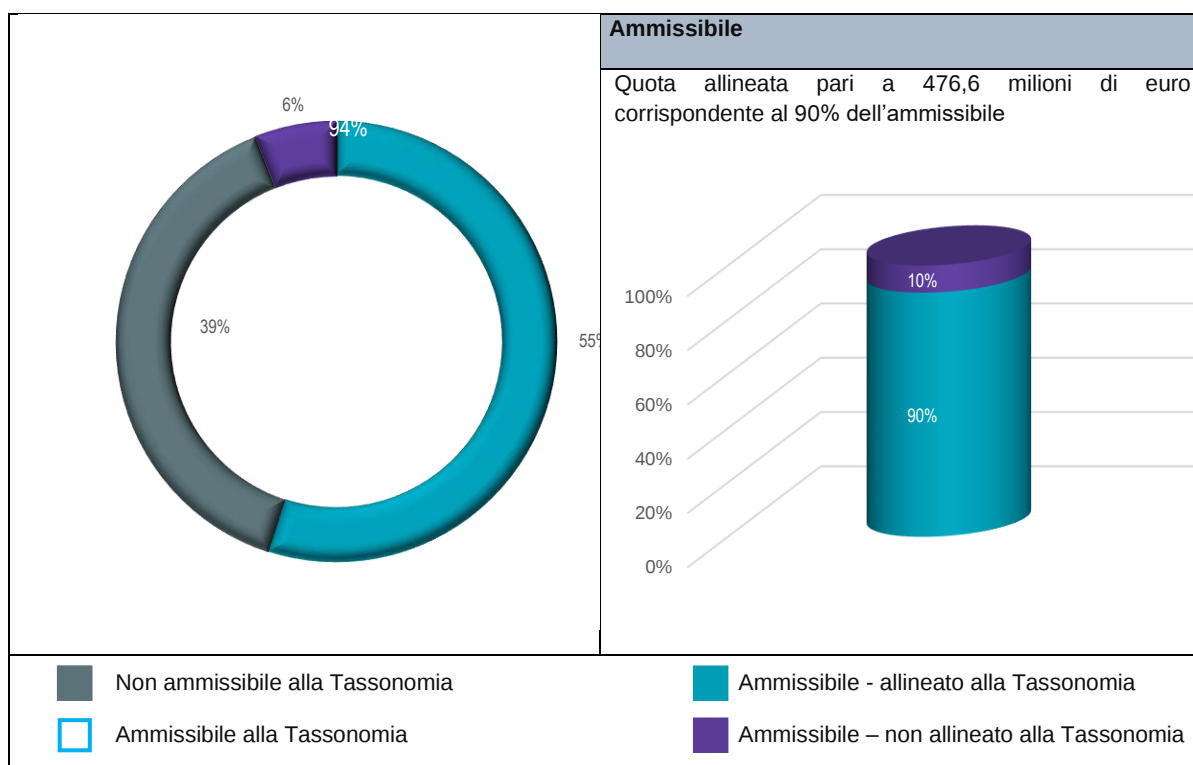
Complessivamente, inoltre, oltre due terzi del fatturato di Gruppo sono relativi alla vendita e trading di energia elettrica e gas, attività non ammissibili alla Tassonomia e soggette a importanti fluttuazioni dei prezzi dettate dal mercato dell'energia e che possono portare a variazioni annuali della quota di fatturato ammissibile e non ammissibile.

Per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo dei dati economici si rimanda alle informazioni riportate ne "I principi contabili".

Kpi opex (anno 2024)



Opex: nel 2024 gli opex relativi ad attività di business ammissibili allineate alla Tassonomia sono 124,8 milioni di euro (circa il 40% del totale di Gruppo), ossia il 72% dell'intera quota ammissibile. Complessivamente gli opex ammissibili allineati pari al 40% si riducono rispetto al valore dell'anno precedente pari al 54%. Nel caso delle spese operative, le sovrapposizioni tra le definizioni di attività ammissibili che possono contribuire a obiettivi diversi della Tassonomia sono pari al 24% degli opex totali del Gruppo. Per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo dei dati economici si rimanda alle informazioni riportate ne "I principi contabili".

Kpi capex (anno 2024)

Capex: Complessivamente gli investimenti operativi lordi di Gruppo pari a 860,3 milioni di euro sono in aumento rispetto all'anno precedente. Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla "Nota 21 Immobili, impianti e macchinari" e alla "Nota 23 Attività immateriali" del Bilancio consolidato. Nel 2024 i capex diretti relativi ad attività di business ammissibili allineate alla Tassonomia sono 476,6 milioni di euro (circa il 55% del totale degli investimenti operativi al lordo dei contributi in conto capitale del Gruppo), ossia il 90% dell'intera quota ammissibile. Complessivamente i capex ammissibili allineati pari al 55% si riducono leggermente rispetto al valore dell'anno precedente pari al 56%, per effetto dell'incremento del denominatore del KPI. I Capex allineati alla Tassonomia aumentano in valore assoluto rispetto all'anno precedente principalmente nelle attività 2.1 WTR Fornitura di acqua, 5.3 CCM Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue e 3.17 CCM Fabbricazione di materie plastiche in forme primarie. Nel caso delle spese in conto capitale, le sovrapposizioni tra le definizioni di attività ammissibili che possono contribuire a obiettivi diversi della Tassonomia sono pari al 42% dei capex totali del Gruppo.

**I PRINCIPI
CONTABILI**

Di seguito illustriamo i principi contabili che il Gruppo Hera ha seguito per la costruzione i kpi economici rappresentati.

Per la definizione del numeratore dei vari kpi economici richiesti dalla normativa, come già detto, si è partiti dall'analisi dettagliata della mappa delle attività svolte dal Gruppo Hera, individuando quelle che rientrano nella descrizione di attività economiche incluse nell'atto delegato 2021/2139 agli allegati I e II e 2023/2485. Per l'allocatione degli importi relativi a fatturato, capex e opex alle attività ammissibili allineate e non allineate, sono state utilizzate in via prioritaria le informazioni presenti nei sistemi contabili di Gruppo relativi alla contabilità generale, analitica e regolatoria, che rappresentano la fonte primaria per le informative sia di natura quantitativa che qualitativa. In alcuni casi, per meglio descrivere in che misura le attività dell'impresa sono associate alle attività economiche considerate ammissibili ai sensi degli articoli 3 e 9 del presente Regolamento 852/2020 e successivi atti delegati, è risultato necessario ricorrere anche ad opportuni driver, al fine di ottenere la migliore individuazione dei relativi valori. In ogni caso, il sistema di contabilità analitica di Gruppo che sovraintende alla destinazione e allocazione di ogni importo contabile, assicura la non duplicazione dei valori del numeratore dei kpi nelle diverse attività economiche della Tassonomia.

Il denominatore dei vari kpi economici richiesti dalla normativa è costruito in coerenza con le attività ritenute ammissibili per la Tassonomia facendo tuttavia riferimento all'intero perimetro di Gruppo, ad esclusione dei rapporti infracompany e le attività condotte per i consumi interni al Gruppo, i quali dati sono rendicontati in via separata, come richiesto dalla normativa.

I principi contabili adottati per la costruzione dei kpi di seguito illustrati e applicati per i primi due obiettivi ambientali, potrebbero subire evoluzioni e modifiche nei prossimi esercizi alla luce di sviluppi normativi della Tassonomia o prassi consolidate per la sua rendicontazione.

I kpi della Tassonomia sono stati così calcolati:

- **Fatturato:** la quota del fatturato ammissibile allineato e non allineato, di cui all' art. 8 comma 2 (a) del Regolamento europeo 852/2020, è individuato come la porzione di ricavi netti consolidati generati dalla vendita di prodotti o servizi, anche immateriali, associati ad attività economiche ammissibili alla Tassonomia / il totale dei ricavi netti. I ricavi netti sono coerenti ai valori del bilancio consolidato di Gruppo, redatto secondo i principi contabili internazionali e fanno riferimento a quanto previsto dal principio IAS1, punto 82, lett. a), adottato dal Regolamento CE n. 1126/2008. In particolare, per la costruzione dell'indicatore sono state considerate le voci che rientrano nel valore della produzione per i ricavi da vendite e prestazioni, con l'esclusione degli altri ricavi e incrementi di immobilizzazioni per lavori interni.
- **CapEx:** la quota di capex ammissibile allineato e non allineato, di cui all' art. 8 comma 2 (b) del Regolamento europeo 852/2020 è calcolata come la parte di spese in conto capitale associate ad attività ammissibili e definite in base ai criteri di cui al punto 1.1.2.2 dell'Atto delegato / il totale di capex da bilancio consolidato di Gruppo definite in base ai criteri di cui al punto 1.1.2.1 dell'Atto delegato. Nello specifico, sono considerate, al lordo dei contributi, le spese in conto capitale che generano gli incrementi degli attivi relativi a immobilizzazioni materiali, investimenti immobiliari e immobilizzazioni immateriali dell'esercizio considerate prima dell'ammortamento e di qualsiasi svalutazione o rivalutazione, con l'esclusione degli investimenti in partecipazioni finanziarie. Non sono altresì presenti spese afferenti a "capex plans" ai sensi del punto 1.1.2.2 dell'allegato I al Regolamento delegato (UE) 2021/2178.
Nel 2022 il Gruppo Hera ha emesso il primo Green bond allineato alla tassonomia europea, i cui fondi raccolti sono destinati al ciclo idrico integrato (Sustainable water and wastewater management, allineato agli SDGs 6, 13 e 14), economia circolare, prevenzione e controllo dell'inquinamento (Circular Economy & Pollution prevention and control, che risponde agli SDGs 11, 12 e 13), efficienza energetica e infrastrutture (Energy Efficiency and Energy Infrastructure, in coerenza con gli SDGs 7, 11 e 13). A questo è seguito un secondo green bond di 500 mln di euro nel 2025, anch'esso allineato alla tassonomia. I fondi raccolti sono stati usati per finanziare o rifinanziare numerosi progetti che perseguono uno o più degli obiettivi dell'Agenda Onu 2030: efficienza energetica (SDGs 7 e 13), economia circolare e gestione sostenibile dei rifiuti (SDG 12), gestione sostenibile del servizio idrico (SDGs 6 e 14).
- **OpEx:** la quota di opex ammissibile, di cui all' art. 8 comma 2 (b) del Regolamento europeo 852/2020 è calcolata come la porzione di spese non capitalizzate associate ad attività ammissibili e definite in base ai criteri di cui al punto 1.1.3.2 dell'Atto delegato / il totale di opex da bilancio consolidato di Gruppo definite in base ai criteri di cui al punto 1.1.3.1 dell'Atto delegato. In particolare, questo kpi comprende i costi presenti nel conto economico del bilancio consolidato di Gruppo redatto secondo i principi IAS-IFRS, associati a ricerca e sviluppo, interventi di ristrutturazione edilizia, locazioni a breve termine, manutenzione e riparazione, nonché altri costi diretti relativi alla manutenzione ordinaria quotidiana degli attivi materiali necessari a garantire il funzionamento continuo ed efficiente di tali beni, sia essa eseguita internamente che affidata a società terze. Tali costi comprendono, pertanto, quote di costo del lavoro, di costi esterni per servizi e di costi di acquisto di materiali, direttamente imputabili a tali manutenzioni ordinarie.

Il prospetto riportato di seguito espone nel dettaglio i risultati dell'analisi sopra descritta. In particolare, per ogni attività ammissibile alla Tassonomia sono riportate in colonna: l'area aziendale di riferimento e la relativa attività, il codice numerico, la sigla dell'obiettivo a cui l'attività può contribuire e il titolo dell'attività ammissibile (seguita da una declinazione sulla base del business del Gruppo). A queste informazioni si aggiungono dei razionali qualitativi a supporto del rispetto o meno dei criteri tecnici necessari per stabilire l'allineamento (CVT e DNSH). La banda trasversale a sfondo grigio, ove rilevante, dettaglia eventuali sovrapposizioni con attività caratterizzate da descrizioni analoghe e che possono contribuire al raggiungimento di obiettivi diversi. Infine, l'icona [✓] indica quelle attività che sono state selezionate ai fini del calcolo dei KPI e che consentono al Gruppo di ottimizzare la valorizzazione dei KPI del contributo agli obiettivi del Regolamento.

Attività del Gruppo Hera ammissibili allineate e non allineate

AREA	ATTIVITÀ DEL GRUPPO	CODICE E DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ DEFINITA DALLA TASSONOMIA UE	CONFORMITÀ COMPLESSIVA AI CVT E DNSH
	Acquedotto ☒	5.1 CCM Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua.	Allineato: I sistemi di captazione, adduzione, distribuzione e misura relativamente alle reti e agli impianti di acquedotto considerati per Hera Spa e AcegasApsAmga rispettano la soglia di energia consumata di 0,5 kWh/mc. Il sistema di Marche Multiservizi rispetta il criterio alternativo relativo alle perdite idriche, calcolato secondo quanto richiesto dalla Del. Arera 917/17 (RQTI), Rif. macro-indicatore M1 ¹ . Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.
	Non allineato: -		
	Sovrapposizioni: l'attività si sovrappone con l'attività 2.1 WTR – Fornitura di acqua.		
		2.1 WTR Fornitura di acqua Fornitura di acqua	Allineato: Tutta l'attività del Gruppo relativa alla fornitura di acqua rispetta il criterio alternativo relativo alle perdite idriche, calcolato secondo quanto richiesto dalla Del. Arera 917/17 (RQTI), Rif. macro-indicatore M1 ² . Gli usi dell'acqua avvengono sulla base di concessioni di derivazione rilasciate dalle Autorità competenti. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.
	Non allineato: -		
	Fognatura e depurazione ☒	5.3 CCM Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue Costruzione, espansione e gestione dei sistemi delle acque reflue centralizzati, comprensivi di raccolta (rete fognaria) e trattamento.	Allineato: I sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue con qualsiasi livello di trattamento (anche primario) considerati per Hera Spa e Marche Multiservizi (ad esclusione di quanto riportato alla sezione "non allineato") rispettano le soglie di consumo netto di energia. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.
	Non allineato: I sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue con qualsiasi livello di trattamento (anche primario) di AcegasApsAmga e di Borgheria (Marche Multiservizi) non rispettano le soglie di consumo netto di energia; all'interno del territorio marchigiano vi sono inoltre tre agglomerati in infrazione rispetto alla normativa sulla depurazione, non conformi al DNSH prevenzione e riduzione dell'inquinamento.		
	Sovrapposizione: l'attività si sovrappone con l'attività 2.2 WTR – Trattamento delle acque reflue urbane.		
		2.2 WTR Trattamento delle acque reflue urbane Trattamento delle acque reflue urbane	Allineato: -
	Non allineato: Gli impianti di trattamento di Hera Spa, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi non risultano allineati in quanto non è rispettato il DNSH per la mitigazione dei cambiamenti climatici poiché l'analisi delle emissioni dirette di gas serra al momento non include anche rete fognaria. Si rileva, inoltre, che una quota parte di impianti di Hera Spa (Sassuolo, Formellino e Cesenatico) che presentano una capacità pari o superiore a 100.000 a.e. non presentano digestione anaerobica. I		

² Ibid.⁴ Conformemente all'articolo 4 della direttiva (UE) 2020/2184 del Parlamento europeo e del Consiglio

AREA	ATTIVITÀ DEL GRUPPO	CODICE E DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ DEFINITA DALLA TASSONOMIA UE		CONFORMITÀ COMPLESSIVA AI CVT E DNSH
				tre agglomerati in infrazione comunitaria di Marche Multiservizi non soddisfano i requisiti sul buono stato dei corpi idrici interessati.
	Riciclo plastica	3.17 CCM	Fabbricazione di materie plastiche in forme primarie Fabbricazione di resine, materie plastiche ed elastomeri termoplastici non vulcanizzabili, miscelazione di resine su misura, così come produzione di resine sintetiche non personalizzate.	Allineato: Gli impianti di lavaggio e rigenerazione di Aliplast fabbricano la plastica in forma primaria interamente attraverso riciclo meccanico di rifiuti plastici. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato: -
		1.1 CE	Fabbricazione di imballaggi in materie plastiche Fabbricazione di resine, materie plastiche ed elastomeri termoplastici non vulcanizzabili, miscelazione di resine su misura, così come produzione di resine sintetiche non personalizzate.	Allineato: I prodotti di Film PE di Aliplast hanno un contenuto medio di plastica riciclata pari all'84%. Il materiale di imballaggio in plastica raggiunge il tasso-obiettivo minimo di riciclaggio per i rifiuti di imballaggio in materie plastiche fissato dalla direttiva 94/62/CE. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato: -
	Raccolta differenziata non pericolosi ☒	5.5 CCM	Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte Raccolta differenziata e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni singole o mescolate destinate alla preparazione per il riutilizzo o il riciclaggio.	Allineato: Tutti i rifiuti non pericolosi raccolti in maniera differenziata e trasportati da Hera Spa, AcegasApsAmga, Marche Multiservizi e Aliplast sono separati alla fonte e destinati alla preparazione per il riutilizzo o il riciclaggio. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato: Una quota parte delle attività relative ad Hera Spa, nei territori in cui è svolta in partnership (RTI) con altri soggetti è in corso di approfondimento in merito al rispetto dei criteri di vaglio tecnico.
Sovrapposizione: l'attività si sovrappone con l'attività 2.3 CE - Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi per la quota parte di raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi.				
	Raccolta e trasporto rifiuti pericolosi ☒	2.1 PPC	Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi	Allineato: I rifiuti pericolosi gestiti da Hera Spa, Herambiente Servizi Industriali, Recycla Vallortigara e TRS, sono separati alla fonte e raccolti in maniera differenziata rispetto ai rifiuti non pericolosi per evitare la contaminazione incrociata. Sono adottate misure adeguate a garantire che durante la raccolta differenziata e il trasporto, i rifiuti pericolosi non siano mescolati né diluiti con altre categorie di rifiuti pericolosi o con altri rifiuti, sostanze o materiali. Per il trasporto, la quota di mezzi utilizzati conformi almeno alla norma Euro V è pari all'81%. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato: Herambiente Servizi Industriali, Recycla, Marche Multiservizi, TRS e Hera SpA utilizzano anche mezzi non conformi almeno alla norma Euro V. In tali società la quota complessiva di mezzi del Gruppo utilizzati per la raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi non conformi almeno alla norma Euro V risulta pari al 19%.
Sovrapposizione: l'attività si sovrappone con l'attività 2.3 CE - Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi per la quota parte di raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi destinati a recupero di materia.				
	Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi	2.3 CE	Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi Raccolta e trasporto di	Allineato: AcegasApsAmga, Hera Spa, Herambiente Servizi Industriali, Marche Multiservizi, Vallortigara, Recycla e TRS utilizzano una parte di veicoli Euro V o superiori per il trasporto dei rifiuti urbani (pericolosi e non

AREA	ATTIVITÀ DEL GRUPPO	CODICE E DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ DEFINITA DALLA TASSONOMIA UE	CONFORMITÀ COMPLESSIVA AI CVT E DNSH
		rifiuti non pericolosi e pericolosi	pericolosi) e non urbani. I rifiuti sono raccolti e trasportati in maniera differenziata e sono destinati alla preparazione per il riutilizzo o il riciclaggio. La raccolta porta a porta e la raccolta stradale controllata sono prevalenti (>50%) per tutte le Società, ad eccezione di AcegasApsAmga, per cui tale modalità è prevalente solo nell'area di Padova per i rifiuti non pericolosi urbani e nelle aree di Padova e di Trieste per i rifiuti pericolosi urbani. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato: I rifiuti gestiti da ACR non sono esclusivamente destinati allo smaltimento. Sempre in ACR, vetro e legno in alcuni casi sono miscelati con altri rifiuti. AcegasApsAmga svolge principalmente l'attività di raccolta rifiuti urbani non pericolosi e rifiuti non urbani in modalità stradale. Le Società AcegasApsAmga, Hera S.p.A., Herambiente Servizi Industriali, Marche Multiservizi, Vallortigara, Recycla e TRS utilizzano anche mezzi non conformi almeno alla norma Euro V per la raccolta e il trasporto. Una quota parte delle attività relative ad Hera Spa, nei territori in cui è svolta in partnership (RTI) con altri soggetti è in corso di approfondimento in merito al rispetto dei criteri di vaglio tecnico.
	☒ 4.13 CCM	Produzione di biogas e biocarburanti destinati ai trasporti e di bioliquidi Produzione di biogas o biocarburanti destinati ai trasporti e di bioliquidi.	Allineato: I due impianti di biometano (S. Agata e Biorg) del Gruppo Herambiente considerati producono biometano destinato al trasporto garantendo la riduzione delle emissioni di gas serra di almeno il 65% rispetto alle emissioni del relativo combustibile fossile di riferimento. Non viene utilizzata biomassa agricola o forestale per la produzione e il processo soddisfa i criteri 1 e 2 della sezione 5.7. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato: -
	☒ 5.7 CCM	Digestione anaerobica di rifiuti organici Costruzione e gestione di impianti dedicati per il trattamento di rifiuti organici raccolti in maniera differenziata mediante digestione anaerobica, con conseguente produzione e utilizzo di biogas e digestato e/o prodotti chimici.	Allineato: I tre impianti di digestione anaerobica del Gruppo Herambiente (Voltana, Rimini e Cesena) producono, a partire dal processo di digestione dei rifiuti organici urbani raccolti in maniera differenziata: 1) biogas, utilizzando direttamente per la produzione di energia elettrica; 2) digestato, utilizzato come fertilizzante. È in atto un piano di monitoraggio e di emergenza per ridurre al minimo le perdite di metano negli impianti. Il biogas viene utilizzato per la generazione di calore o energia ed il digestato prodotto viene utilizzato come fertilizzante. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato: -
Sovrapposizione: l'attività si sovrappone con l'attività 2.3 CE - Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi per la quota parte di raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi destinati a recupero di materia.			
Digestione anaerobica	2.5 CE	Recupero dei rifiuti organici mediante digestione anaerobica o compostaggio Recupero dei rifiuti organici mediante digestione anaerobica o compostaggio.	Allineato: I rifiuti organici alimentati dai sistemi di digestione anaerobica derivano dalla raccolta differenziata della frazione umida da scarti di mense e cucine; il rifiuto conferito all'impianto si presenta principalmente in sacchetti in plastica compostabile la cui norma di certificazione è la EN 13432:2000. Per gli impianti di Sant'Agata, Rimini, Cesena e Voltana di Herambiente i rifiuti organici provenienti dalla raccolta differenziata costituiscono almeno il 70% dei rifiuti in entrata alla digestione anaerobica come media annua, con percentuali che variano tra il 75 e l'85%. Gli impianti producono compost o digestato conforme ai requisiti richiesti dalla normativa nazionale ed europea vigente. Il

AREA	ATTIVITÀ DEL GRUPPO	CODICE E DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ DEFINITA DALLA TASSONOMIA UE	CONFORMITÀ COMPLESSIVA AI CVT E DNSH
			compost ed il digestato non sono collocati in discarica e, nel caso di digestione anaerobica, il biogas prodotto è utilizzato direttamente per la produzione di energia elettrica e trasformato in biometano per combustibile. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.
			Non allineato: nell'Impianto della società Biorg, i rifiuti organici da raccolta differenziata costituiscono dal 57% al 68% del totale della materia prima in entrata.
	Compostaggio	5.8 CCM Compostaggio di rifiuti organici Costruzione e gestione di impianti dedicati per il trattamento di rifiuti organici raccolti in maniera differenziata mediante compostaggio (digestione aerobica), con conseguente produzione e utilizzo di compost.	Allineato: I due impianti di compostaggio del Gruppo Herambiente (Ozzano e Ostellato) producono compost da rifiuti organici raccolti in maniera differenziata. Il compost prodotto è utilizzato come fertilizzante ai sensi della normativa UE e Italiana. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.
			Non allineato: -
	Impianti di selezione rifiuti urbani e industriali	☒ 5.9 CCM Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi Costruzione e gestione di impianti per la cernita e la trasformazione dei flussi di rifiuti non pericolosi raccolti in maniera differenziata in materie prime secondarie che comportano un ritrattamento meccanico, eccetto che per finalità di riempimento.	Allineato: L'impianto di frantumazione inerti di ACR, l'impianto di Soli Washing di Pisa e tutti e sei gli impianti di selezione rifiuti urbani e speciali non pericolosi del Gruppo Herambiente convertono almeno il 50% dei rifiuti in materie prime secondarie o avviano a recupero più del 70% dei rifiuti in uscita (soglia di sicurezza scelta per assicurare il rispetto della conversione del 50% di mps). Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.
			Non allineato: L'impianto di Marano di Vallortigara e l'impianto Fibra di Carbonio del Gruppo Herambiente non convertono almeno il 50% dei rifiuti in materie prime secondarie o non avviano a recupero più del 70% dei rifiuti in uscita.
	Sovrapposizione: l'attività si sovrappone con l'attività 2.7 CE – Cernita e recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi.		
		2.7 CE Cernita e recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi Costruzione e gestione di impianti per la cernita e la trasformazione dei flussi di rifiuti non pericolosi raccolti in maniera differenziata in materie prime secondarie che comportano un ritrattamento meccanico, eccetto che per finalità di riempimento.	Allineato: le materie prime di rifiuti non pericolosi di ACR, Herambiente, Herambiente Servizi Industriali e Vallortigara provengono principalmente da rifiuti raccolti e trasportati in maniera differenziata. Per i materiali per i quali la raccolta differenziata è obbligatoria, l'attività converte almeno il 50%, in termini di peso, dei rifiuti non pericolosi raccolti separatamente in materie prime secondarie idonee per la sostituzione di materie prime primarie nei processi di produzione (ad esclusione di quanto riportato alla sezione "non allineato"). Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.
			Non allineato: in riferimento ad Herambiente, solo i rifiuti di carta e cartone sono convertiti per almeno il 50% in materie prime secondarie idonee per la sostituzione di materie prime primarie nei processi di produzione.
	Captazione e utilizzo biogas da discarica	5.10 CCM Cattura e utilizzo di gas di discarica Installazione e gestione di infrastrutture per la cattura e l'utilizzo di gas di discarica in discariche o celle di discarica chiuse	Allineato: Tutte le discariche chiuse in modo permanente non sono entrate in esercizio dopo l'8 luglio 2020. Il gas di discarica prodotto è utilizzato per la produzione di energia elettrica o di calore sotto forma di biogas. Le emissioni di metano provenienti dalla discarica e le fuoriuscite dagli impianti di raccolta e utilizzo dei gas di discarica sono soggette alle procedure di controllo e sorveglianza di cui

AREA	ATTIVITÀ DEL GRUPPO	CODICE E DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ DEFINITA DALLA TASSONOMIA UE		CONFORMITÀ COMPLESSIVA AI CVT E DNSH
			in modo permanente, utilizzando attrezzature e impianti tecnici dedicati nuovi o supplementari installati durante o dopo la chiusura della discarica o della cella di discarica.	all'allegato III della direttiva 1999/31/CE del Consiglio. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.
	Bonifiche	2.3 PPC	Bonifica di discariche non a norma e di depositi di rifiuti abbandonati o illegali Bonifica di discariche non a norma e di depositi di rifiuti abbandonati o illegali.	Allineato: L'attività di bonifica di ACR non è intrapresa dal gestore che ha causato l'inquinamento o da un produttore di rifiuti o da una persona che agisce per conto di tale gestore, gli agenti contaminanti pertinenti sono eliminati, controllati, circoscritti o diminuiti in modo che l'area contaminata non presenti più un rischio significativo di causare effetti nocivi per la salute umana e per l'ambiente. L'attività è preparata e svolta in linea con le migliori pratiche del settore. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato: -
		2.4 PPC	Bonifica di siti e aree contaminati Bonifiche di terreni contaminati e di aree industriali.	Allineato: L'attività di bonifica di ACR non è intrapresa dal gestore che ha causato l'inquinamento o da un produttore di rifiuti o da una persona che agisce per conto di tale gestore, gli agenti contaminanti pertinenti sono eliminati, controllati, circoscritti o diminuiti in modo che l'area contaminata non presenti più un rischio significativo di causare effetti nocivi per la salute umana e per l'ambiente. L'attività è preparata e svolta in linea con le migliori pratiche del settore. È rispettato il requisito per cui almeno il 70% dei materiali non pericolosi da costruzione, demolizione o altri rifiuti generati nel sito in fase di bonifica è preparato per il riutilizzo, il riciclaggio e altri processi di recupero di materiale, incluse le operazioni di riempimento che utilizzano i rifiuti in sostituzione di altri materiali. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato: -
	Trattamento pericolosi	☒ 2.2 PPC	Trattamento dei rifiuti pericolosi Trattamento dei rifiuti pericolosi.	Allineato: L'attività è effettuata da Herambiente, Herambiente Servizi Industriali, Recycla e TRS in conformità ai requisiti stabiliti nelle conclusioni sulle migliori tecniche disponibili (BAT) per il trattamento dei rifiuti o per l'incenerimento dei rifiuti. Sono presenti strutture di ricezione dotate di un laboratorio per l'analisi dei campioni in loco e di procedure operative standard di analisi documentate, con la possibilità di subappaltare le analisi a laboratori esterni accreditati su contratto, procedure di campionamento documentate, analisi dei parametri fisico-chimici pertinenti al trattamento e un'area dedicata allo stoccaggio in quarantena dei rifiuti nonché procedure scritte per la gestione dei rifiuti non accettati. È rispettato il limite di carbonio organico disciolto (DOC) dei rifiuti in uscita. La quota di rifiuti pericolosi trattati nel rispetto dei criteri tecnici è pari al 79% del totale dei rifiuti pericolosi trattati dal Gruppo. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato: ACR non è dotata di un laboratorio interno né di una procedura di campionamento e non effettua un'analisi documentata dei parametri fisico-chimici pertinenti al trattamento. ACR e Vallortigara non rispettano il limite di carbonio organico disciolto (DOC) dei rifiuti in uscita. La quota di rifiuti pericolosi trattati da queste Società è pari al 21% del totale dei rifiuti pericolosi trattati dal Gruppo.
Sovrapposizioni: l'attività si sovrappone con l'attività 2.4 CE – Trattamento dei rifiuti pericolosi.				
		2.4 CE	Trattamento dei rifiuti pericolosi Trattamento dei rifiuti pericolosi.	Allineato: L'attività svolta dall'impianto di soil washing di Raggianti (Pi) di Herambiente Servizi Industriali e dall'impianto di Recycla consiste nel recupero di materie prime secondarie da rifiuti pericolosi separati alla fonte,

AREA	ATTIVITÀ DEL GRUPPO	CODICE E DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ DEFINITA DALLA TASSONOMIA UE	CONFORMITÀ COMPLESSIVA AI CVT E DNSH
			che sostituiscono le materie prime primarie e risultano essere conformi alle specifiche di settore ed alla normativa europea e nazionale. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato: nella piattaforma di Via Malpasso di Herambiente Servizi Industriali, i rifiuti escono dall'impianto con codice operazione "R" senza che cessi la classificazione di rifiuto. Nel depuratore di Pozzilli di Herambiente Servizi Industriali non sono prodotte materie prime secondarie.
	Demolizioni e smantellamento di impianti industriali	3.3 CE Demolizione di edifici e di altre strutture Demolizioni di edifici, strade, impianti, serbatoi, ciminieri.	Allineato: L'attività di ACR è conforme alle richieste di progettazione dell'attività con il cliente ed in linea con il protocollo UE per la gestione dei rifiuti da costruzione e demolizione. Inoltre, ACR ha conferito con filiera a recupero il 99% dei rifiuti da costruzione e demolizione. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato:-.
	Produzione di energia da fotovoltaico	4.1 CCM Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica Costruzione o gestione di impianti per la produzione di energia elettrica utilizzando la tecnologia solare fotovoltaica.	Allineato: L'impianto di Marano di Vallortigara, i due impianti di Maniago di Recycla, gli impianti della Business Unit "Produzione Energie Rinnovabili" di Hera Spa, l'impianto di Ducati di HSE e gli impianti di Herambiente producono energia elettrica utilizzando la tecnologia solare fotovoltaica. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato:
	Distribuzione energia elettrica	4.9 CCM Trasmissione e distribuzione di energia elettrica Costruzione e gestione di sistemi di trasmissione che trasportano l'energia elettrica nel sistema interconnesso ad altissima e alta tensione. Costruzione e gestione di sistemi di distribuzione che trasportano energia elettrica in sistemi di distribuzione ad alta, media e bassa tensione.	Allineato: Le reti di distribuzione dell'energia elettrica di Inrete e AcegasApsAmga fanno parte di un sistema europeo interconnesso. L'attività include l'installazione di sistemi di misurazione intelligenti, così come definiti dalla norma e l'installazione di apparecchiature per consentire specificatamente lo scambio di energia elettrica rinnovabile tra gli utenti. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato: -
	Mobilità elettrica	7.4 CCM Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici) Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici).	Allineato: L'attività consiste nella installazione, manutenzione o riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato: -
	Gestione e manutenzione rete gas (compatibile con gas low carbon)	4.14 CCM Reti di trasmissione e distribuzione di gas rinnovabili e a basse emissioni di carbonio Conversione, cambio di destinazione o riqualificazione di reti del gas per la trasmissione e	Allineato: La riqualificazione delle reti di distribuzione del gas di Inrete, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi consente di integrare l'idrogeno e altri gas a basse emissioni di carbonio nella rete, in linea con quanto definito dal DM 3 giugno 2022 che prevede una soglia massima di blending di idrogeno del 2%. Valutazione confermata dalla prima esperienza nazionale di immissione di idrogeno nella rete di distribuzione gas effettuata da Inrete. Le tre società del Gruppo effettuano il

AREA	ATTIVITÀ DEL GRUPPO	CODICE E DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ DEFINITA DALLA TASSONOMIA UE	CONFORMITÀ COMPLESSIVA AI CVT E DNSH
		la distribuzione di gas rinnovabili e a basse emissioni di carbonio. Costruzione o gestione di condotte di trasmissione e distribuzione adibite al trasporto di idrogeno o di altri gas a basse emissioni di carbonio.	rilevamento delle perdite e la riparazione dei gasdotti esistenti e di altri elementi della rete per ridurre le perdite di metano. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.
			Non allineato: -
	Cogenerazione	4.30 CCM Cogenerazione ad alta efficienza di calore raffreddamento ed energia da combustibili fossili gassosi. Costruzione, ristrutturazione e gestione di impianti di cogenerazione di calore/raffreddamento ed elettricità che utilizzano combustibili gassosi. Questa attività non comprende la cogenerazione ad alto rendimento di calore/raffreddamento ed energia elettrica dall'uso esclusivo di combustibili gassosi e liquidi rinnovabili non fossili, e di biogas e combustibili bio-liquidi.	Allineato: - Non allineato: Gli impianti di cogenerazione industriale di HSE e la centrale di cogenerazione di Imola non rispettano la soglia di 100gCO ₂ /kWh di emissioni di gas serra del ciclo di vita della cogenerazione.
	Smart meter gas	7.5 CCM Installazione manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici. Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici.	Allineato: Inrete, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi effettuano l'installazione, manutenzione e riparazione di contatori intelligenti per gas, riscaldamento, raffreddamento ed energia elettrica. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.
			Non allineato: -
	Teleriscaldamento o (distribuzione)	4.15 CCM Distribuzione del teleriscaldamento/teleraffrescamento. Costruzione, riqualificazione e gestione di condotte e della relativa infrastruttura per la distribuzione di riscaldamento e raffrescamento, che termina alla sottostazione o allo scambiatore di calore.	Allineato: il 41% dell'energia termica distribuita (e venduta) attraverso le condotte e la relativa infrastruttura per la distribuzione di riscaldamento e raffrescamento è generata da sistemi di teleriscaldamento conformi alla definizione UE di teleriscaldamento efficiente. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.
			Non allineato: il 59% dell'energia termica distribuita (e venduta) attraverso le condotte e la relativa infrastruttura per la distribuzione di riscaldamento e raffrescamento è generata da sistemi che sono non conformi alla definizione UE di teleriscaldamento efficiente.
	Teleriscaldamento o (produzione da geotermia)	4.22 CCM Produzione di calore/freddo a partire dall'energia geotermica. Costruzione o gestione di impianti che producono calore/freddo a partire	Allineato: L'impianto di geotermia di Ferrara produce calore e raffreddamento rispettando la soglia di 100gCO ₂ e/kWh di emissioni di gas serra nel ciclo di vita calcolate secondo le indicazioni normative e verificate da ente terzo. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili

AREA	ATTIVITÀ DEL GRUPPO	CODICE E DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ DEFINITA DALLA TASSONOMIA UE	CONFORMITÀ COMPLESSIVA AI CVT E DNSH
		dall'energia geotermica.	Non allineato: -
	Teleriscaldamento o (produzione da cogenerazione e caldaie termiche)	4.31 CCM Produzione di calore/raffreddamento da combustibili fossili gassosi in un efficiente sistema di teleriscaldamento e raffreddamento Costruzione, ristrutturazione e gestione di impianti di generazione di calore che producono calore/raffreddamento utilizzando combustibili gassosi collegati al teleriscaldamento e teleraffreddamento efficienti ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 41, della direttiva 2012/27/UE del Parlamento europeo e del Consiglio. Questa attività non comprende la produzione di calore/raffreddamento da teleriscaldamento efficiente e dall'uso esclusivo di combustibili gassosi e liquidi rinnovabili non fossili e di biogas e combustibili bio-liquidi.	Allineato: - Non allineato: Uno dei tre impianti di teleriscaldamento efficiente considerati che sfrutta, per una quota parte, caldaie che funzionano a combustibili fossili gassosi, non rispetta la soglia di 100gCO ₂ /kWh di emissioni di gas serra del ciclo di vita della generazione di calore/raffreddamento. Per i restanti due impianti i dati non sono disponibili.
	Flotta aziendale	6.5 CCM Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri Acquisto, finanziamento, noleggio, leasing e gestione di veicoli appartenenti alla categoria M1, N1, che rientrano entrambe nell'ambito di applicazione del Regolamento (CE) n. 715/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, o L (veicoli a due o tre ruote e quadricicli).	Allineato: - Non allineato: Tutti i veicoli leggeri non elettrici (sotto le 3,5 tonnellate di peso) che Uniflotte acquista, noleggia e gestisce, appartenenti alla categoria M1e N1, non rispettano la soglia di emissioni pari a 50gCO ₂ /km (fino al 2025) e 40gCO ₂ /km (dal 2026). Tutti i veicoli leggeri elettrici (sotto le 3,5 tonnellate di peso) che Uniflotte acquista, noleggia e gestisce, appartenenti alla categoria M1 e N1, non rispettano il DNSH sulla prevenzione e riduzione dell'inquinamento sulla conformità ai requisiti di rumore da rotolamento dei pneumatici e non sono stati verificati i requisiti sulla riciclabilità del prodotto.
		6.6 CCM Servizi di trasporto di merci su strada Acquisto, finanziamento, leasing, noleggio e gestione di veicoli appartenenti alla categoria N1, N2 o N3 che rientrano nell'ambito di applicazione della norma EURO VI, fase E o successiva, per i servizi di trasporto di merci su strada.	Allineato: - Non allineato: I veicoli pesanti non elettrici che Uniflotte acquista, noleggia e gestisce adibiti al trasporto merci, appartenenti alla categoria N2 ed N3 con massa non superiore a 7,5 ton, non sono conformi alla definizione di "veicolo pesante a emissioni zero" come definito dalla normativa UE. Il mezzo pesante elettrico che Uniflotte gestisce non rispetta il DNSH sulla prevenzione e riduzione dell'inquinamento sulla conformità ai requisiti di rumore da rotolamento dei pneumatici e non sono verificati i requisiti sulla riciclabilità del prodotto.

AREA	ATTIVITÀ DEL GRUPPO	CODICE E DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ DEFINITA DALLA TASSONOMIA UE		CONFORMITÀ COMPLESSIVA AI CVT E DNSH
	Interventi di efficienza energetica e le energie rinnovabili	7.3 CCM	Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica Misure individuali di ristrutturazione consistenti nell'installazione, nella manutenzione o nella riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica.	Allineato: L'attività svolta da HSE consiste in attività di aggiunta di isolamento ai componenti dell'involucro esistente di edifici, come pareti esterne, solai, scantinati nonché sostituzione finestre esistenti con finestre efficienti. Sia HSE che Hera Comm, inoltre, svolgono attività di installazione, sostituzione e manutenzione e riparazione di impianti di riscaldamento, ventilazione e condizionamento dell'aria e di riscaldamento dell'acqua. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato: -
		7.6 CCM	Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili Installazione, manutenzione e riparazione in loco di tecnologie per le energie rinnovabili.	Allineato: Inrete Distribuzione Energia, HSE e Hera Comm svolgono attività di installazione, manutenzione e riparazione di sistemi solari fotovoltaici. Inrete ed Hera Comm svolgono altresì attività di installazione, manutenzione e riparazione di unità di accumulo di energia elettrica o termica. Inrete svolge attività di installazione, manutenzione e riparazione di sistemi di recupero/scambiatori di calore. HSE, inoltre, svolge attività di installazione, manutenzione e riparazione di pannelli solari per l'acqua calda, nonché di pompe di calore e di micro-impianti di cogenerazione ad alta efficienza. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato: -
	Data Center	8.1 CCM	Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse Memorizzazione, manipolazione, gestione, movimento, controllo, visualizzazione, commutazione, interscambio, trasmissione o elaborazione di dati attraverso i centri di dati, compreso l'edge computing.	Allineato: - Non allineato: Acantho svolge l'attività di gestione, movimento, controllo, visualizzazione, commutazione, interscambio, trasmissione o elaborazione di dati attraverso centri di dati non conformi alle pratiche attese contenute nel codice di condotta europeo sull'efficienza energetica dei centri di dati.

1.07.03 - Informazioni Sociali

Forza lavoro propria

Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti

L'analisi di doppia rilevanza ha identificato la forza lavoro propria come uno dei temi maggiormente rilevanti per il Gruppo Hera, declinato nei sotto-temi relativi a: condizioni di lavoro, parità di trattamento e di opportunità per tutti.

ESRS 2 SBM-3

Il tema forza lavoro propria è correlato all'area d'impatto di creazione di valore condiviso, presentata nel capitolo Informazioni generali: sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze. Per questo ambito di creazione di valore condiviso sono rendicontate, successivamente all'interno di questo capitolo, le azioni e gli obiettivi relativi alla forza lavoro propria.

Impatti, rischi e opportunità legati alla forza lavoro propria

SOTTO-TEMA RILEVANTE

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ

Condizioni di lavoro	Miglioramento della consapevolezza dei dipendenti attraverso iniziative di formazione sulla sicurezza Impatto positivo attuale di breve periodo relativo alle attività proprie
Parità di trattamento e di opportunità per tutti	Promozione della diversità nei luoghi di lavoro Impatto positivo attuale di breve periodo relativo alle attività proprie Promozione della parità di genere Impatto positivo attuale di breve periodo relativo alle attività proprie Gestione efficace del processo formativo dei dipendenti Impatto positivo attuale di breve periodo relativo alle attività proprie

Relativamente alle condizioni di lavoro, gli impatti positivi rilevanti per il Gruppo riguardano la cultura della sicurezza e la promozione delle pari opportunità, anche attraverso le attività di formazione interne. In particolare, la promozione di iniziative formative e di sensibilizzazione sulla cultura della sicurezza migliorano la consapevolezza riguardo alle pratiche sicure sul luogo di lavoro, rafforzando anche l'engagement e la partecipazione dei dipendenti. Il processo di identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi per la salute e sicurezza viene effettuato in conformità a quanto richiesto dagli articoli 17, 18, 28 e 29 D.Lgs. 81/2008 Testo unico sulla sicurezza nei luoghi di lavoro. All'interno di questo ambito i datori di lavoro delle varie società o unità organizzative si avvalgono della collaborazione del servizio prevenzione e protezione e del medico competente.

Nel Gruppo Hera sono adottate specifiche procedure del sistema di gestione salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per definire ruoli e responsabilità del processo di identificazione dei pericoli e valutazione del rischio. Gli obiettivi della valutazione dei rischi sono:

- individuare le fonti di pericolo e valutare la possibile incidenza sui lavoratori al fine di eliminare alla fonte i pericoli o ridurli al minor livello possibile;
- se il pericolo non è eliminabile, adottare idonee misure di prevenzione e protezione prediligendo, ove possibile, quelle collettive rispetto a quelle individuali;
- programmare e attuare i necessari percorsi di informazione e formazione sui rischi.

Relativamente alla sicurezza sul lavoro, inoltre, i lavoratori del perimetro Hera sono coinvolti nel processo di identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi attraverso la consultazione preventiva dei loro circa 50 rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza. Tale coinvolgimento è approfondito successivamente nel paragrafo Strumenti di coinvolgimento delle persone.

Relativamente alla parità di trattamento e opportunità per tutti, l'impatto positivo è frutto di un importante lavoro, portato avanti negli anni dal Gruppo, attraverso l'istituzione della figura del Diversity manager e di un gruppo di lavoro interfunzionale in ambito diversità e pari opportunità, la formalizzazione di politiche e documenti di indirizzo e lo sviluppo di programmi e iniziative, nonché di collaborazioni.

Un ulteriore impatto positivo riguarda l'efficace gestione delle attività formative per i dipendenti, finalizzate a supportare le persone che lavorano per Hera nelle evoluzioni necessarie per lo sviluppo di nuove competenze, legate anche alle trasformazioni in atto.

I riferimenti metodologici relativi all'individuazione e alla valutazione delle questioni di sostenibilità rilevanti sono riportati all'interno del capitolo Informazioni Generali.

Le persone rappresentano per il Gruppo il vero asset di differenziazione e di vantaggio competitivo: dalle persone dipendono la qualità e l'efficienza dei processi interni e i risultati. La gestione efficace delle persone, la valorizzazione del capitale umano, ha dunque una rilevanza strategica per il Gruppo. Di seguito, vengono illustrate le principali modalità attraverso cui Hera promuove la partecipazione attiva e la comunicazione con le sue persone.

STRUMENTI DI
COINVOLGIMENTO
DELLE PERSONE

ESRS 2 SBM-2
S1-2
S1-3

La prima rilevazione dell'indagine di soddisfazione dei dipendenti è avvenuta 20 anni fa, nel 2005: oggi, dopo undici indagini realizzate, si può attestare la bontà del percorso intrapreso dal Gruppo.

Indice soddisfazione dei dipendenti

ESI (DA 0 A 100)	2023	2021
Indice di soddisfazione dipendenti (Esi)	70	71
Percentuale di dipendenti partecipanti all'indagine (%)	82%	82%
Percentuale di dipendenti soddisfatti (%)	71%	82%

Il livello di soddisfazione Esi (indice di soddisfazione delle persone) raggiunge la piena soddisfazione: 70 su 100. A valle dell'indagine svolta nel 2023, nel 2024 sono state definite sei azioni centrali che coinvolgono tutta la popolazione aziendale e riguardano:

- iniziative di ascolto mirate (es. survey sulle passioni, sulla navetta che collega le sedi di Bologna con la stazione ferroviaria, linguaggio inclusivo);
- retribuzione (campagne informative sul premio di risultato e Total reward statement);
- formazione (pillole video per diffondere consapevolezza sul piano di apprendimento del Gruppo e sull'offerta formativa);
- Hextra (survey per comprendere il gradimento dei servizi da parte delle persone di Hera rispetto al programma di welfare);
- creazione di community virtuali dedicate ai dipendenti;
- passaparola, supportare le funzioni aziendali nella trasmissione degli esiti dell'indagine e garantire la formazione formatori dentro le diverse funzioni aziendali per presentare i dati dell'indagine ai colleghi e alle colleghe.

È stato, inoltre, definito un piano specifico di azioni per le singole funzioni aziendali. Gli ambiti di azione sono:

- iniziative di ascolto e condivisione delle informazioni per incrementare la consapevolezza;
- iniziative di engagement e aumento del senso di appartenenza;
- iniziative di formazione mirata tecnica e soft (come ad esempio sull'intelligenza emotiva);
- eventi dedicati a neoassunti e neoassunte;
- analisi dei carichi di lavoro, gestione spazi.

Nel 2024, Hera ha sviluppato nuove iniziative di coinvolgimento delle persone, tra cui il ridisegno di alcune fasi del processo di selezione, implementando strumenti di intelligenza artificiale rivolti a fornire a tutti i candidati suggerimenti utili al miglioramento delle loro competenze e della relativa occupabilità. Inoltre, è proseguita l'attività della revisione del processo di onboarding al fine di migliorare l'esperienza delle persone neoassunte, attraverso il rafforzamento dei momenti di ingaggio, informazione/formazione e feedback continuo; nell'ambito del processo di onboarding, è inoltre previsto il coinvolgimento dei neoassunti nel percorso formativo Alfabetico, finalizzato ad acquisire immediata consapevolezza rispetto a principi e contenuti del Codice etico aziendale.

Nell'ambito del processo di sviluppo, è previsto il dialogo sulla performance: uno scambio a due vie tra responsabile e collaboratore, nel quale la responsabilità di chiarezza ed efficacia da parte dei manager si accompagna all'impegno da parte dei singoli nell'utilizzare il feedback come strumento di apprendimento continuo.

Le persone possono inoltre utilizzare due canali di dialogo con l'azienda:

- il Comitato etico e sostenibilità, a cui inviare segnalazioni in merito all'eventuale violazione del Codice etico;
- il canale di segnalazione Whistleblowing, indirizzato all'Organismo di vigilanza, per sospette violazioni del modello per la prevenzione della corruzione o frode del Modello 231 o altro presunto reato o illecito di altra natura, anche in materia di parità di genere (ad es. molestie).

Per ulteriori dettagli su questi due canali si rimanda al capitolo Informazioni generali.

Politiche e obiettivi

Al fine di gestire impatti, rischi e opportunità rilevanti connessi alla forza lavoro propria, il Gruppo Hera ha definito come riferimenti il purpose (art. 3 dello statuto sociale), il proprio Codice etico, il modello di creazione di valore condiviso, la Politica per la qualità e la sostenibilità, le politiche di remunerazione e di sviluppo delle persone, la politica per la parità di genere e i protocolli e gli accordi con le organizzazioni sindacali.

Inoltre, ogni anno la Direzione Centrale Personale e Organizzazione definisce le proprie priorità strategiche relative al capitale umano, aggiornandone i contenuti in risposta alle sfide che il contesto di riferimento presenta in maniera fortemente integrata con la strategia aziendale. Alla luce delle sfide attuali, la strategia sulle persone si fonda sulla

POLITICA

S1-1

people value proposition aziendale: “vogliamo generare valore per le persone, l'azienda e la comunità, sviluppando approcci innovativi guidati dal nostro purpose e basati su responsabilità individuale, competenze, benessere e unicità delle persone”.

Con riferimento a valori etici e cultura d'impresa, il Codice etico rappresenta uno dei principali strumenti alla base dell'impegno di Hera in materia di diritti umani e diritti dei lavoratori. Nel Codice etico si esplicita come Hera consideri tutte le lavoratrici e i lavoratori innanzitutto nella loro dimensione di persona umana, con la sua originaria e assoluta dignità. Hera salvaguarda i lavoratori da molestie sessuali o di altra natura, atti di violenza fisica e psicologica e da ogni atteggiamento discriminatorio o lesivo della persona. Hera intende tutelare la relazione tra colleghi, valorizza le persone, sostiene la crescita professionale e personale e promuove ascolto dialogo e coinvolgimento.

Il Codice etico è uno dei principali strumenti alla base dell'impegno di Hera in materia di diritti umani e diritti dei lavoratori: garantisce che i testi di riferimento in ambito internazionale siano applicati all'interno dell'impresa e diffusi a tutti gli stakeholder. L'art. 6 del Codice prevede infatti che l'attuazione e diffusione dello stesso sia responsabilità di tutti i destinatari, proporzionalmente alla responsabilità ricoperta. L'art. 12 del Codice etico stabilisce che Hera promuove verso tutti i suoi interlocutori una sempre maggiore sensibilità per le diversità tra le persone, valorizzandole attraverso una cultura di inclusione libera da pregiudizi. Hera contrasta qualsiasi forma di discriminazione e i luoghi comuni che la producono, sia essa riferita alla condizione fisica, alla disabilità, alle opinioni, alla nazionalità, alla religione, al sesso, all'identità di genere, all'orientamento sessuale e a qualsiasi altra condizione che possa dare origine a discriminazione. I principali riferimenti etici del Codice sono la dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro (Ilo) sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro, le sue otto principali convenzioni e la Carta internazionale dei diritti dell'uomo delle Nazioni Unite, le linee guida Ocse per le imprese multinazionali, la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

All'interno del Gruppo, l'approccio al valore condiviso comprende l'area di impatto sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze dei lavoratori di Hera che in particolare include azioni per il contributo di Hera allo sviluppo dell'occupazione, alla valorizzazione delle diversità e dell'inclusione e allo sviluppo nelle competenze connesse alle transizioni energetica e ambientale. Le persone di Hera fanno parte degli attori del cambiamento che contribuiscono alla creazione di valore condiviso.

La Politica per la qualità e la sostenibilità di Hera intende migliorare le condizioni di lavoro dei propri dipendenti, individuando e adottando efficaci misure di prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali per ridurre al minimo livello possibile i rischi per la salute e la sicurezza, nel rispetto delle norme nazionali e sovranazionali applicabili e dei contratti collettivi nazionali di lavoro di riferimento. La Politica è inoltre volta a promuovere il coinvolgimento e la partecipazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti nell'attuazione, sviluppo e miglioramento continuo del sistema di gestione per la salute e sicurezza.

I sistemi di gestione presenti nel Gruppo hanno l'obiettivo di mitigare o sviluppare gli impatti relativi alla parità di trattamento e di opportunità per tutti, con particolare riferimento alla parità di genere ed alla diversità, ed alle condizioni di lavoro dei dipendenti, con particolare riferimento alle tematiche in ambito salute e sicurezza sul lavoro ed alla formazione e sviluppo professionale.

Tutti i dipendenti del Gruppo sono inclusi e interessati dalle politiche in oggetto, oltre ad eventuali stakeholder esterni (es. fornitori e network in ambito risorse umane, attori del sistema educativo, ecc.); per quanto riguarda la definizione delle politiche, alcuni processi prevedono il coinvolgimento dei dipendenti e/o degli altri stakeholder attraverso gruppi di lavoro, focus group mirati, interviste, utilizzo di canali d'ascolto. Le politiche vengono comunicate a tutti gli stakeholder attraverso processi strutturati di comunicazione e condivisione.

Con riferimento a salute e sicurezza sul lavoro, il Gruppo è impegnato costantemente in attività di formazione e coinvolgimento di tutta la popolazione aziendale, con investimenti significativi in termini di ore erogate ed investimenti economici. Inoltre, un importante tassello alla costruzione di una vera e propria cultura della sicurezza all'interno del Gruppo è rappresentato dal progetto di sviluppo della leadership sicurezza specifico per i dirigenti avviato nel corso del 2021 e proseguito negli anni successivi. Questa iniziativa ha l'obiettivo di sviluppare ulteriormente la consapevolezza al ruolo dei dirigenti per la sicurezza, anche per quello che riguarda la dimensione della vigilanza sui comportamenti delle persone di cui il dirigente è responsabile.

Con riferimento alla remunerazione e allo sviluppo delle persone, Hera adotta una politica volta a sostenere la strategia di medio e lungo termine del Gruppo, concepita come un fattore che contribuisce al miglioramento della performance aziendale e alla creazione di valore sostenibile nel tempo per gli stakeholder. Le finalità principali della politica sono pertanto: incrementare il valore per gli azionisti, attrarre, trattenere e motivare le risorse in possesso delle qualità professionali richieste per perseguire gli obiettivi del Gruppo, perseguire il purpose, la mission e i valori aziendali, anche in materia di sostenibilità ed equità, con particolare attenzione alle tematiche Esg. Infine, la Politica è definita in coerenza con un sistema di valorizzazione complessiva delle proprie risorse (total reward), basato su azioni di sviluppo articolate su quattro dimensioni: ruolo (job rotation, job enlargement, job enrichment, ecc.), azioni soft (coaching, mentorship, counselling, ecc.), formazione distintiva (Emba, master professionali, percorsi manageriali, ecc.) e compensation.

Con riferimento alle relazioni industriali, si ricorda il recente Patto del buon lavoro, sottoscritto nel 2024, documento di posizionamento concreto, innovativo e programmatico nato da un progetto condiviso tra il Gruppo Hera e le organizzazioni sindacali di riferimento. Nell'attuale contesto in cui le sfide ambientali e sociali si intrecciano in una complessa trama di cause ed effetti, l'obiettivo del Patto è quello di tracciare un percorso sostenibile, che sia in grado perseguire unitariamente prosperità economica, benessere collettivo e tutela del nostro pianeta. Per vincere questa determinante sfida sono stati definiti cinque pilastri fondamentali che orientano gli obiettivi e declinano

impegni concreti congiunti per misurare il cambiamento: salute e sicurezza; filiere integrate e appalti; equità e inclusione; benessere, sviluppo professionale e produttività; sostenibilità e valore condiviso.

Il Consiglio di Amministrazione e la Direzione Centrale Personale e Organizzazione sono responsabili dell'attuazione della presente politica, assicurando che i diritti della forza lavoro propria siano tutelati e che le pratiche aziendali siano in linea con le normative e le iniziative di terzi.

L'IMPEGNO DI HERA (OBIETTIVI E RISULTATI)

S1-5

Gli obiettivi di sostenibilità relativi alla forza lavoro propria vengono definiti annualmente sulla base di processi di pianificazione e controllo consolidati a livello di Gruppo finalizzati a definire il piano industriale quinquennale, il budget e le balanced scorecard annuali. Questi strumenti tra loro integrati includono gli obiettivi di sostenibilità correlati quando possibile anche da target quantitativi.

Di seguito si riportano i principali obiettivi relativi alla forza lavoro propria (Faremo) accompagnati da una descrizione sui progressi raggiunti in relazione agli obiettivi pubblicati nella Dichiarazione non finanziaria 2023 (Avevamo detto di fare, Abbiamo fatto).

Tali obiettivi sono finalizzati alla gestione della propria forza lavoro e ad affrontare i relativi impatti, rischi e opportunità rilevanti. Sono di seguito presentati declinati nell'ambito di creazione di valore condiviso esplicitato nella Politica relativa alla forza lavoro propria (sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze) e in altri ambiti (gestione delle competenze e formazione, sviluppo delle persone, welfare, salute e sicurezza).

AVEVAMO DETTO DI FARE

ABBIAMO FATTO

FAREMO

SVILUPPO DELL'OCCUPAZIONE E DELLE NUOVE COMPETENZE

75% della popolazione che raggiungerà le competenze per la transizione digitale entro il 2027, 90% entro il 2030.

Nel 2024 il 63,3% della popolazione aziendale ha raggiunto le competenze per la transizione digitale (era il 56% nel 2023).

Attuazione del piano di apprendimento finalizzato a potenziare competenze diversificate: 27 ore medie pro-capite di formazione nel 2028.

53% popolazione che raggiungerà le competenze per la transizione ambientale ed energetica entro il 2027, 60% al 2030.

Nel 2024 il 46,4% e il 46,8% della popolazione aziendale ha raggiunto rispettivamente le competenze per la transizione energetica e ambientale (erano rispettivamente il 32% e il 36% nel 2023).

Obiettivi al 2028 relativi alla popolazione aziendale di riferimento:

- l'80% raggiungerà le competenze per la transizione digitale;

- il 56% raggiungerà le competenze per la transizione ambientale ed energetica;

- il 62% raggiungerà le competenze in ambito intelligenza artificiale (entro il 2025).

Almeno 26 ore medie pro-capite di formazione nel 2027.

Erogare 30,1 ore medie pro-capite di formazione nel 2024 (erano 31,5 nel 2023).

Proseguire nell'attività di sensibilizzazione all'utilizzo di un linguaggio inclusivo, con eventi di diffusione e momenti di divulgazione attraverso la comunicazione interna, di creazione di equilibrio vita privata e lavoro diffondendo buone pratiche.

Realizzato nel 2024 un evento rivolto a tutta la popolazione aziendale per sensibilizzazione al linguaggio inclusivo, a cui è seguita la diffusione di un documento che ne faciliti la pratica applicazione. È stato distribuito un calendario a tutti i lavoratori.

Realizzare quattro eventi sul linguaggio inclusivo destinati a tutta la popolazione aziendale nel 2025.

Attuare il piano strategico nell'ambito del percorso di certificazione sulla parità di genere.

GESTIONE DELLE COMPETENZE E FORMAZIONE

Dare continuità alla formazione ai neoassunti con AlfabEtico, anche attraverso il coinvolgimento dei lavoratori in qualità di formatori.

Proseguito nel 2024 il percorso formativo AlfabEtico - l'ABC del codice etico rivolto a tutti i neoassunti a tempo indeterminato.

Dare continuità alla formazione ai neoassunti con AlfabEtico, anche attraverso il coinvolgimento dei lavoratori in qualità di formatori. 900 lavoratori saranno formati tra il 2025 e i primi mesi del 2026.

SVILUPPO DELLE PERSONE

Continuare a coprire almeno il 40% dei fabbisogni attraverso la mobilità interna.

Ricoperto il 40% dei fabbisogni attraverso la mobilità interna (era il 41% nel 2023).

Continuare a coprire almeno il 40% dei fabbisogni attraverso la mobilità interna.

WELFARE

Sviluppare nuove iniziative di welfare dedicate al benessere individuale a 360° (psicologico, finanziario, digitale e familiare).	Proseguito l'impegno del Gruppo verso il benessere dei dipendenti anche attraverso nuovi progetti come Il senso del benessere e l'impegno in ambito salute e prevenzione con il progetto autunno della prevenzione.	Sviluppare nuove iniziative di welfare con un orizzonte di più lungo termine per guidare le scelte delle persone in maniera lungimirante rispetto all'evoluzione demografica; le principali iniziative riguarderanno il benessere individuale, l'educazione finanziaria, la prevenzione.
---	---	--

SALUTE E SICUREZZA

Contenimento dell'indice di frequenza degli infortuni (10,4 al 2027 e <10 al 2030).	9,5 il valore dell'indice di frequenza degli infortuni ottenuto nel 2024 (era 10,2 nel 2023).	Contenimento dell'indice di frequenza degli infortuni (≤10,0 al 2028).
Proseguire con le iniziative formative e di sensibilizzazione sulla Cultura della sicurezza attraverso il coinvolgimento attivo della popolazione aziendale in attività di formazione- addestramento. Realizzare un evento di sensibilizzazione.	Completate le iniziative previste di sensibilizzazione ai temi della salute e sicurezza, avviato nuovo percorso presso il training center a Ferrara per temi sicurezza. Effettuati due eventi di sensibilizzazione (uno per la popolazione Marche Multiservizi e uno mirato a dirigenti e direttori di Gruppo)	Adottare ulteriori iniziative formative e di sensibilizzazione sulla Cultura della sicurezza anche attraverso nuove forme di comunicazione e formazione. Proseguire con la programmazione e realizzazione di eventi di sensibilizzazione.
Completare l'installazione del pannello a messaggio variabile sui mezzi della Direzione Centrale Reti.	Installato il 78,5% dei 334 pannelli a messaggio variabile previsti sugli automezzi della Direzione Centrale Reti per migliorare la sicurezza degli interventi su strada. Adottata l'app uomo a terra in Marche Multiservizi ed in corso la diffusione in Direzione Centrale Mercato e Direzione Centrale Reti.	Completare l'installazione del pannello a messaggio variabile sui mezzi della Direzione Centrale Reti.

Azioni e risorse

Si riportano di seguito le principali azioni realizzate, in corso di realizzazione o pianificate da Hera per il conseguimento degli obiettivi del Gruppo, e la gestione di impatti, rischi e opportunità, nei seguenti ambiti: sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze, gestione delle competenze e formazione, sviluppo delle persone, welfare, salute e sicurezza.

S1-2
S1-3
S1-4

PRINCIPALI AZIONI

BREVE DESCRIZIONE

SVILUPPO DELL'OCCUPAZIONE E DELLE NUOVE COMPETENZE

Lo sviluppo delle nuove competenze	Attività di formazione per acquisire le nuove competenze legate alle transizioni in atto (digitale, energetica e ambientale).
La promozione della diversità e dell'inclusione	Promozione della diversità e dell'inclusione tramite un percorso di sensibilizzazione, il riconoscimento del linguaggio inclusivo e altre iniziative.

Anche nel 2024 il Gruppo Hera ha sviluppato diverse progettualità e iniziative formative per affrontare l'evoluzione verso le nuove competenze legate alle transizioni in atto (culturale e manageriale; digitale; energetica; ambientale), utilizzando a tal fine le evidenze emerse nel processo di Strategic workforce planning che definisce l'evoluzione attesa di ruoli e competenze all'interno delle diverse aree aziendali, in funzione del contesto di riferimento e degli obiettivi di sviluppo del business. Tra le principali iniziative già avviate o previste per il 2025 si citano le seguenti:

- interventi formativi volti all'aggiornamento delle competenze manageriali (programma leadership e team manager);
- interventi formativi volti a sviluppare e rafforzare ulteriormente la cultura diffusa riguardo le tematiche di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- prosecuzione delle iniziative formative in ambito Her@futura per lo sviluppo delle competenze digitali in azienda;

LO SVILUPPO
DELLE NUOVE
COMPETENZE

- prosecuzione delle iniziative formative in ambito ecoHERA per lo sviluppo delle competenze connesse alla conoscenza delle filiere di business reti, energia, ambiente e alle transizioni energetica e ambientale;
- programma di change management in ambito reti e sperimentazione del virtual training in ambito filiera gas.

Nell'ambito del programma ecoHERA è proseguita l'erogazione dei contenuti formativi sulle competenze connesse alle filiere di business reti, energia, ambiente e alle transizioni energetica ed ambientale; sono stati inoltre realizzati i workshop tematici in ambito idrico e energy. Nel 2024 il 46,4% e il 46,8% della popolazione aziendale di riferimento (relativa a tutte le società controllate a eccezione di quelle estere, ACR e Fratelli Franchini) ha raggiunto rispettivamente la energy transition proficiency e la green transition proficiency.

Con riferimento al programma Her@futura è stato erogato il piano di change rivolto a tutta la popolazione aziendale (relativa a tutte le società controllate a eccezione di quelle estere, ACR e Fratelli Franchini) con l'erogazione di contenuti formativi personalizzati in base ai risultati dell'assessment del 2023. Nel 2024 il 63,3% della popolazione aziendale considerata ha raggiunto la soglia Digital Proficiency.

LA PROMOZIONE DELLA DIVERSITÀ E DELL'INCLUSIONE

Nel 2023 Hera ha iniziato un percorso di sensibilizzazione e riconoscimento del linguaggio inclusivo. Il percorso è proseguito nel 2024, con il coinvolgimento di tutta la popolazione aziendale attraverso un evento dedicato e la diffusione di un documento che ne facilita la pratica applicazione e comprensione. Inoltre, sono stati pubblicati sull'intranet aziendale documenti e approfondimenti sulle tematiche affrontate nel calendario dedicato al linguaggio inclusivo, distribuito a tutte le persone del Gruppo. L'impegno dell'Azienda alla diffusione di una cultura inclusiva si è spinto anche oltre al perimetro aziendale, attivando progetti di inclusione rivolti alle scuole del territorio, e producendo e diffondendo nuovi video inclusivi rivolti ai clienti.

Inoltre, nel corso del 2024 è proseguita la collaborazione con Auticon, attraverso la quale una persona con sindrome di Asperger ha svolto attività per il Gruppo, contribuendo in questo modo anche alla sensibilizzazione e alla creazione di una cultura inclusiva rispetto alle differenze cognitive.

A novembre 2024 è stato realizzato un evento di sensibilizzazione alle neurodiversità, spesso invisibili in azienda, volto a fornire conoscenza a una tematica spesso sconosciuta o sottovalutata tra gli adulti ma che tende a favorire il tema dell'unicità della persona, suggerendo approcci e modalità di lavoro che accolgano le caratteristiche uniche e speciali di ciascuno.

Nel 2025 il Gruppo attiverà un percorso specifico di sensibilizzazione e formazione sulla violenza di genere destinato a tutta la popolazione aziendale. In linea con questo percorso l'azienda ha aderito nei primi mesi del 2025 ad una associazione di aziende denominata Pari, che ha come scopo la sensibilizzazione e il contrasto alla violenza di genere in tutte le sue forme.

Nell'ambito del percorso di certificazione sulla parità di genere secondo la prassi UNI PDR 125 (che coinvolge 11 società del Gruppo), infine, è stato definito un piano strategico che contiene una serie di azioni e obiettivi volti al miglioramento degli indicatori previsti dalla certificazione.

Nel 2023 erano stati identificati 16 obiettivi relativi alle seguenti aree:

- selezione ed assunzione;
- gestione della carriera;
- equità salariale;
- conciliazione dei tempi vita-lavoro;
- genitorialità e cura;
- attività di prevenzione di ogni forma di abuso fisico, verbale, digitale (molestia) sui luoghi di lavoro.

Nel corso del 2024 tutti gli obiettivi previsti nel piano sono stati raggiunti. In particolare, quelli principali hanno riguardato l'aumento della consapevolezza del management sugli indicatori di turn over per genere e gender pay gap, l'aumento delle competenze del personale sui temi della parità di genere, il miglioramento del work-life balance con l'estensione della flessibilità in ingresso e del perimetro degli aventi diritto allo smart working, la creazione di un ambiente digitale unico dedicato alle iniziative per la genitorialità, la diffusione della comunicazione interna sul tema della parità di genere e la diffusione della cultura della parità di genere in tutti gli ambiti.

Anche per il 2025 sono previsti obiettivi di miglioramento definiti nel nuovo piano strategico che prevede complessivamente 12 azioni afferenti alle sei aree di intervento previste dalla prassi.

PRINCIPALI AZIONI

BREVE DESCRIZIONE

STATO DI AVANZAMENTO (REALIZZATE, IN CORSO, PIANIFICATE)

GESTIONE DELLE COMPETENZE E FORMAZIONE

Le iniziative di formazione e il Piano di apprendimento

Realizzazione di iniziative di formazione in diversi ambiti e Piano di apprendimento.

Le academy professionali

Sistema di knowledge management costituito da academy professionali, luoghi di organizzazione e gestione dell'apprendimento.

Con riferimento alle diverse tipologie di iniziative formative erogate durante il 2024, il piano formativo di Gruppo si sviluppa lungo i seguenti sei assi: formazione istituzionale e manageriale, commerciale e mercato, sistemi informativi, tecnico-professionale, valori etici e cultura d'impresa e qualità, sicurezza e ambiente. Inoltre, il Gruppo permette ai lavoratori di dedicare una giornata lavorativa al proprio sviluppo professionale con i corsi di formazione a distanza.

Nell'ambito del Piano di apprendimento 2025 sono rappresentati progetti e interventi formativi volti a potenziare:

- le competenze per la transizione culturale e manageriale collegate al nuovo modello di leadership e alla longevità;
- la cultura e le competenze per la salute e sicurezza sul lavoro con focus sulla safety leadership e l'ingaggio capillare;
- le competenze per la transizione digitale, energetica e ambientale in termini di programma integrato e adozione diffusa;
- le competenze nell'eco-sistema collegate a partnership e progetti integrati;
- le competenze legate all'evoluzione dell'esperienza di apprendimento delle persone con focus sui nuovi format e sull'approccio human leading.

Il sistema di knowledge management del Gruppo Hera è rappresentato dal modello delle academy professionali intese come luoghi di organizzazione e gestione dell'apprendimento rivolto alla trasmissione e all'innovazione di conoscenza, articolate per ambiti omogenei di sapere, sulla base delle caratteristiche delle famiglie professionali e dei processi aziendali interessati. L'attuale sistema di academy professionali ingloba il percorso fatto dal Gruppo, a partire dalla sua nascita, denominato Scuola dei mestieri e finalizzato a garantire la trasmissione e lo sviluppo di saperi tecnici aziendali. Di seguito l'aggiornamento al 2024 delle academy professionali in Gruppo Hera:

- 10 academy professionali esistenti (Ingegneria, Acquisti e Appalti, Acqua, Energy, Amministrazione, Finanza e Controllo, Compliance & Auditing, Ambiente, Information and communication technologies, Marketing, vendita e gestione clienti, Personale e Organizzazione);
- circa 70 founder e 130 membri coinvolti.

LE INIZIATIVE DI FORMAZIONE

IL SISTEMA DI KNOWLEDGE MANAGEMENT

PRINCIPALI AZIONI

BREVE DESCRIZIONE

SVILUPPO DELLE PERSONE

Il modello di leadership	Modello che descrive le competenze necessarie per far vivere la cultura, i valori e raggiungere i risultati strategici e che viene annualmente promosso e diffuso attraverso una formazione mirata.
Il processo di sviluppo	Processo di sviluppo del personale che si pone l'obiettivo di valutare le performance e i comportamenti, esplicitare le aspettative su risultati e comportamenti e valutare le azioni di sviluppo professionale.
I sistemi di incentivazione	Il premio di risultato di dipendenti, quadri, impiegati e operai è basato su redditività, produttività e ulteriori indicatori specifici per ciascuna società. Il sistema di incentivazione per dirigenti e quadri è collegato al sistema balanced scorecard.
Lo smart working	Percorso per ripensare alle nuove metodologie di lavoro agendo su quattro aspetti differenti: cultura, tempo e performance, spazi e tecnologie attraverso la possibilità di lavorare da remoto.
La mobilità interna	Approccio aziendale che mira a valorizzare la professionalità dei propri lavoratori in diversi ambiti e territori all'interno di una realtà multi-business.
Gli avanzamenti di carriera	Percorsi di carriera interni al Gruppo che hanno l'obiettivo di valorizzare e motivare i lavoratori in un percorso di sviluppo professionale e personale.

Dal 2010, il Gruppo Hera applica quotidianamente nei suoi processi aziendali e di people management, un preciso modello di leadership. Questo modello non è statico bensì in continua evoluzione con particolare focus su alcuni elementi distintivi: partecipazione diffusa, evoluzione delle competenze, purpose e applicazione quotidiana nei processi di funzionamento aziendale. Aggiornato nel 2023 in maniera partecipativa, per la prima volta, nel 2024, ha visto una completa applicazione ai processi di sviluppo che coinvolgono tutte le 10 mila persone del Gruppo.

Il programma di formazione e diffusione del modello di leadership nel 2024 ha coinvolto 700 dirigenti e quadri in aula per approfondire e interiorizzare il modello, 3.500 operai in aula per conoscerne i principi del modello e i processi correlati e tutti i colleghi e le colleghe, tramite contenuti multimediali e interattivi su e-learning. Nel 2024 è stata messa a disposizione la Leadership app, con l'obiettivo di supportare i colleghi e le colleghe nella valutazione delle persone del proprio team. Nel corso dell'anno ogni responsabile può registrare osservazioni, collegarle alle

IL MODELLO DI LEADERSHIP

competenze del modello di leadership e assegnare valutazioni. Questo potrà essere di aiuto nel momento in cui parte il processo di sviluppo e dovranno essere valutate tutte le circa 10 mila persone del Gruppo.

IL PROCESSO DI SVILUPPO

Il processo di sviluppo si inserisce in questo contesto, perseguendo tre obiettivi principali:

- valutare le performance e i comportamenti nell'anno di riferimento, identificando i punti forti e le aree di miglioramento di ciascuno rispetto al proprio ruolo;
- esplicitare con chiarezza che cosa ci si aspetta da ognuno sul piano dei risultati e dei comportamenti;
- valutare le azioni più mirate ed efficaci per lo sviluppo professionale.

In dettaglio il processo si basa sulla valutazione di due ambiti: performance e competenze manageriali e trova applicazione una volta all'anno in modo omogeneo al perimetro aziendale coinvolto nel processo: fino al 2024 ha riguardato più di 5 mila persone tra impiegati, impiegati direttivi, quadri e dirigenti. Dalla campagna di valutazione 2025, sono ricomprese anche le persone con qualifica di operaio, traguardando così la piena copertura della popolazione aziendale. Elemento distintivo del processo è il dialogo sulla performance: uno scambio a due vie tra responsabile e collaboratore, nel quale la responsabilità di chiarezza ed efficacia da parte dei manager si accompagna all'impegno da parte dei singoli nell'utilizzare il feedback come strumento di apprendimento continuo. Nel 2024, è stata introdotta per i valutatori e le valutatrici la Leadership app, uno strumento smart per registrare le osservazioni significative sui comportamenti della leadership dei collaboratori nel corso dell'anno e avere esempi significativi utili, in particolare, in sede di valutazione annuale e di dialogo.

I SISTEMI DI INCENTIVAZIONE

Per l'anno 2024 il premio di risultato dei dipendenti quadri, impiegati e operai è definito dal contratto integrativo di Gruppo triennale sottoscritto il 20 settembre 2022 ed è basato su redditività, produttività e ulteriori indicatori specifici per ciascuna società e che possono comprendere anche indicatori di sostenibilità come la sicurezza sul lavoro e l'efficienza energetica. Inoltre, così come previsto dalla normativa vigente, il dipendente ha la possibilità, su base volontaria, di convertire il premio di risultato in denaro con servizi di welfare aziendale fino al valore massimo del 50% del premio annuo.

Il sistema di incentivazione per dirigenti e quadri del Gruppo Hera è collegato dal 2006 al sistema balanced scorecard: secondo questo sistema, la remunerazione variabile annua di ciascun quadro e dirigente è calcolata in percentuale sulla retribuzione annua lorda ed è definita sui risultati raggiunti rispetto agli obiettivi definiti a inizio anno. La balanced scorecard individuale è strutturata in tre parti:

- la prima è costituita da specifici progetti-obiettivo;
- la seconda contiene gli obiettivi economici definiti nel budget di esercizio;
- la terza prevede la valutazione sui comportamenti previsti nel modello di leadership.

Nel 2024 il 50% della retribuzione variabile dei dirigenti del Gruppo Hera è collegato al raggiungimento dei progetti obiettivo; il 32% è collegato al raggiungimento di obiettivi economici-finanziari di budget e il restante 18% alla coerenza con i comportamenti previsti nel modello di leadership.

Per i quadri il 70% della retribuzione variabile è collegato al raggiungimento dei progetti-obiettivo e/o al raggiungimento di obiettivi economici di budget, mentre il restante 30% alla coerenza con i comportamenti previsti dal modello di leadership.

Il sistema incentivante collegato alla balanced scorecard prevede fin dal 2006 che una parte dell'incentivo sia collegata anche al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità. Nel 2024, il 37% della retribuzione variabile dei dirigenti e quadri del Gruppo è collegata a progetti-obiettivo di sostenibilità (miglioramento della qualità, dell'impatto ambientale, dell'immagine, coinvolgimento del personale, sviluppo professionale, dialogo con gli stakeholder), con un peso dei progetti-obiettivo orientati alla creazione di valore condiviso pari al 22%.

Balanced scorecard 2024: composizione della retribuzione variabile negli ambiti di sostenibilità e di creazione di valore condiviso (Csv)

AMBITO	% RETRIBUZIONE VARIABILE
Perseguire la neutralità di carbonio	6%
Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	8%
Abilitare la resilienza e innovare	8%
Totale ambiti Csv	22%
Altri ambiti di sostenibilità	15%
Totale Csv e sostenibilità	37%

L'erogazione finale del premio per tutti i dirigenti e quadri dipende dal raggiungimento degli obiettivi contenuti nelle balanced scorecard individuali, ma è anche ponderata, in base ai risultati raggiunti su alcuni parametri di Gruppo: i risultati economico-finanziari aziendali (margine operativo lordo, risultato netto e indebitamento netto), l'indice di customer satisfaction per i clienti residenziali e, dal 2021, anche il Mol a valore condiviso, a conferma della sempre maggiore rilevanza degli obiettivi dell'Agenda ONU 2030 nella strategia del Gruppo.

Nel 2024, il sistema balanced scorecard è applicato a tutte le società del Gruppo, con dirigenti e quadri, ad eccezione di ACR Reggiani e TRS Ecology che sono in corso di armonizzazione.

La sostenibilità è entrata anche nel piano di incentivazione differito per la retention del management riservato a un numero ridotto di dirigenti selezionati tenendo conto del peso della posizione organizzativa, della valutazione delle performance ottenute nell'ambito del processo di sviluppo e del rischio di mercato. In tal senso, il Mol a valore condiviso è uno degli indicatori del piano triennale assegnato. È previsto, inoltre, un sistema d'incentivazione commerciale con la finalità di orientare il personale coinvolto verso il raggiungimento di obiettivi predeterminati garantendo un'offerta di incentivazione economica competitiva e allineata alle prassi di mercato. Si applica ai quadri e agli impiegati di aree di business e società che hanno al loro interno ruoli organizzativi direttamente legati a mansioni commerciali.

Lo smart working, secondo il modello Hera, significa lavorare su quattro aspetti differenti: cultura, tempo e performance, spazi e tecnologie e in questo senso ha rappresentato fin dall'inizio un percorso per ripensare a 360° ai new ways of working.

Da metà 2020 sono oltre 4 mila i dipendenti coinvolti in maniera stabile nel progetto.

In coerenza con quanto previsto nel Patto del buon lavoro, da novembre 2024, il remote working si è evoluto passando da una logica settimanale a una mensile, favorendo maggiore flessibilità nella pianificazione delle giornate. È stata inoltre prevista l'estensione delle giornate mensili per particolari casistiche e situazioni (es. temporanei impedimenti fisici/motori, genitori fino al compimento del primo anno di età del figlio, ecc.).

Nel corso del 2024 è proseguito l'investimento in formazione sulle competenze determinanti per rendere ancora più efficace lo smart working e ottimizzare le modalità di lavoro sempre più ibride: è infatti stato realizzato un ampio programma formativo, ricompreso tra le attività approvate all'interno del bando di finanziamento #Conciliamo.

Nell'ambito del modello di smart working aziendale sopra citato, dal 2023 particolare focus è stato dato, inoltre, all'ambito spazi. Sulla base dell'approccio activity based working, è stata progettata una rivisitazione degli spazi che potesse meglio rispondere al fabbisogno professionale dei team coinvolti garantendo spazi idonei per le differenti attività. Il progetto continuerà anche nei prossimi anni e vedrà ulteriori applicazioni attraverso l'estensione dell'analisi ad altre aree organizzative.

Nel corso del 2024, l'utilizzo del remote working ha consentito un risparmio di CO2 pari a circa 1.500 tonnellate.

LO SMART
WORKING

La realtà multi-business di Hera è il contesto ideale per accedere a un ampio ventaglio di opportunità professionali; la varietà delle attività offre infatti la possibilità di valorizzare la propria professionalità in diversi ambiti e territori. Nel 2024 si sono infatti realizzate 288 mobilità, contribuendo a ricoprire il 40,4% dei fabbisogni complessivi, e sono stati pubblicati 242 annunci interni di job posting (in aumento del 19% rispetto al 2023).

LA MOBILITÀ
INTERNA

Nel 2024 si sono registrati 1.128 avanzamenti di carriera (il 10% in più rispetto al 2023), che hanno riguardato le lavoratrici in 291 casi, pari al 26% degli avanzamenti totali. Escludendo gli operai dove la popolazione femminile è pari al 2% circa del totale, gli avanzamenti di carriera che hanno riguardato lavoratrici sono stati il 42,3% del totale.

GLI
AVANZAMENTI
DI CARRIERA

PRINCIPALI AZIONI

BREVE DESCRIZIONE

WELFARE

Hextra: il sistema di welfare	Piano di welfare aziendale formato da una serie di iniziative e servizi coerenti con la cultura e i valori del Gruppo e in grado di incrementare il benessere individuale e familiare delle sue persone sotto il profilo economico e sociale.
HeraSolidale	Progetto per la promozione della solidarietà e del sostegno a progetti sociali con il coinvolgimento dei lavoratori del Gruppo Hera e dell'azienda stessa.

Nel 2024, il sistema di welfare del Gruppo Hera, Hextra, ha continuato a promuovere il binomio benessere e produttività. È stata confermata la quota welfare flessibile di 395 euro per i dipendenti, con la possibilità di convertire il premio di risultato 2023 in ulteriori benefici. Hextra ha raggiunto oltre 9 mila iscritti, con 7 milioni di euro utilizzati.

Si è concluso il progetto Il senso del benessere avviato nel 2023, un percorso che, da settembre 2023 a giugno 2024, aveva l'obiettivo di promuovere la consapevolezza e il benessere fisico, emotivo e mentale. È proseguito l'impegno in ambito salute e prevenzione con il progetto autunno della prevenzione che ha come obiettivo l'impegno nella promozione del benessere e della longevità attiva, in collaborazione con Lilt (Lega italiana lotta tumori) sono stati realizzativi due percorsi di visite gratuite su melanoma e screening testa-collo con più di 2.500 visite effettuate.

HEXTRA: IL
SISTEMA DI
WELFARE DEL
GRUPPO HERA

Sono proseguite le iniziative distintive e tradizionali di Hextra quali le borse di studio universitarie (54 da 750 euro ciascuna) e i programmi di approfondimento linguistico (13 borse di studio universitarie con importi da 3 mila a 10 mila euro). È stata mantenuta anche la quota estate, con 175 euro per figlio per i centri estivi o servizi di babysitting, con oltre 1.800 richieste. Inoltre, è stato confermato un investimento di oltre 1 milione di euro per l'istruzione dei figli dei dipendenti, con oltre 3 mila richieste, di cui 270 per servizi di asilo nido e 16 per asili convenzionati.

Nell'ambito delle attività gestite dal mobility management, anche quest'anno è stato possibile inserire in Hextra il rimborso delle spese sostenute individualmente o dai propri familiari per il servizio di trasporto pubblico regionale o interregionale. Inoltre, è stata confermata la quota mobility aggiuntiva con l'obiettivo di promuovere e supportare ulteriormente la mobilità sostenibile connessa agli spostamenti casa - lavoro, per tutte le persone del Gruppo che utilizzano il trasporto pubblico passeggeri con 258 richieste per un contributo di oltre 80 mila euro.

Le promozioni su luce, gas, caldaie e fotovoltaico sono state confermate, così come la connessione internet in collaborazione con Acantho. Infine, è stata promossa una call to action per l'uso di voucher per sport, benessere, spettacoli e viaggi.

Oltre alle iniziative dedicate al benessere individuale a 360° (psicologico, finanziario, digitale e familiare) che proseguiranno anche nel 2025, verranno realizzati 4 workshop dedicati all'educazione finanziaria accessibili a tutto il personale del Gruppo. In ambito salute e prevenzione, inoltre, partirà nel 2025 un nuovo progetto che mira a rafforzare il nostro impegno nel campo della prevenzione, mettendo al centro le specificità di ognuno e offrendo strumenti concreti per affrontare le patologie croniche tramite un approccio innovativo che unisce e integra welfare, prevenzione e miglioramento degli stili di vita e promozione del benessere e della longevità attiva.

HERASOLIDALE

Nel 2024, prosegue HeraSolidale, che si pone l'obiettivo di promuovere la solidarietà e il sostegno a progetti sociali con il coinvolgimento dei lavoratori del Gruppo Hera e dell'azienda stessa.

A settembre 2023 ha preso avvio la quinta edizione del progetto che si concluderà a marzo 2026. Questa ultima edizione ha visto i dipendenti del Gruppo scegliere attraverso la votazione quattro delle dieci organizzazioni selezionate dall'azienda secondo i seguenti criteri: notorietà e trasparenza delle attività, contributo a uno o più obiettivi dell'Agenda ONU al 2030 e ambiti di intervento afferenti ai servizi Hera (criterio accessorio). Le quattro organizzazioni scelte dai lavoratori sono Fondazione Ant Italia Onlus, Ageop Ricerca, Fondazione Airc e Medici Senza Frontiere. A queste è stata aggiunta Unhcr per proseguire la raccolta a sostegno del popolo ucraino, dato il perdurare del conflitto.

A partire da settembre 2023 fino a dicembre 2024, sono stati devoluti circa 225 mila euro alle cinque organizzazioni partner della quinta edizione del progetto grazie al contributo dei dipendenti, che donano tramite busta paga e Hextra, e di Hera Comm, Hera Comm Marche e EstEnergy.

PRINCIPALI AZIONI

BREVE DESCRIZIONE

SALUTE E SICUREZZA

Progetto La cultura della sicurezza	Promozione del progetto La cultura della sicurezza.
Progetti per la prevenzione e protezione	Realizzazione di progetti e iniziative per la prevenzione degli eventi infortunistici e la protezione dei lavoratori.

PROGETTO LA CULTURA DELLA SICUREZZA

In questi anni sono state messe in atto diverse iniziative sul tema della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, in particolar modo per quello che riguarda lo sviluppo della cultura della sicurezza e la consapevolezza del rischio a tutti i livelli dell'organizzazione. Nel corso del 2023 e 2024 sono stati promossi specifici eventi di Safety Culture per dirigenti alla sicurezza. Consapevoli, inoltre, che un investimento in formazione ha sempre un ritorno positivo, sono attivi progetti volti al miglioramento dell'attività formativa in ambito sicurezza, con inserimento di attività di confronto e di gamification e, prossimamente, di utilizzo della realtà virtuale per un maggiore coinvolgimento ed efficacia della formazione con riflesso sull'attività quotidiana.

In parallelo all'attività formativa, nel 2022 è stato inaugurato il training center di Ferrara e dal 2024 sono in corso i lavori per sviluppare ulteriormente le attività di addestramento verso rischi specifici presenti nelle attività di Gruppo come il rischio stradale, i lavori in quota, negli scavi e negli spazi confinati. Queste iniziative, assieme ad interventi specifici di miglioramento di mezzi, impianti, macchine e attrezzature, e a una puntuale attività di analisi e investigazione degli infortuni e dei near miss, hanno permesso di raggiungere importanti risultati in termini di prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali. Il servizio di medicina del lavoro ha il ruolo di elaborare il protocollo sanitario al quale sono sottoposti i dipendenti del Gruppo Hera, tramite il servizio di sorveglianza sanitaria. Il Gruppo ha applicato misure di prevenzione, che hanno l'obiettivo di abbassare il livello di probabilità di accadimento di un evento sfavorevole, e quelle di protezione, che agiscono abbassando la gravità delle conseguenze a seguito dell'evento.

Prosegue lo sviluppo dell'App Uomo a terra e la sua diffusione a livello di Gruppo, progetto avviato nel 2020 con la finalità di sviluppare uno strumento informatico (app mobile installabile sui telefoni cellulari di lavoro dei dipendenti) per poter allertare la centrale di telecontrollo di Forlì nel caso in cui un lavoratore che lavora in solitaria si trovi in condizione di emergenza e/o nel caso in cui lo stesso abbia un malore e cade a terra.

È stato installato circa il 78,5% dei 334 pannelli luminosi con messaggio di testo variabile sui mezzi delle reti previsti nel progetto tecnologico per la sicurezza stradale avviato nel 2023. Tale sviluppo per migliorare la sicurezza nell'attività degli operatori in strada con presenza del traffico veicolare. Sono ora in fase di test due ulteriori progetti di miglioria della sicurezza dei mezzi:

- per i mezzi pesanti, in particolare di area ambiente, un sistema di allertamento per presenza di ostacoli nell'angolo cieco, migliorando così la sicurezza non solo per gli operatori Hera ma anche per tutti gli utenti della strada, in particolare per quelli più vulnerabili come pedoni e ciclisti;
- per i carrelli elevatori (presenti nei magazzini e impianti di smaltimento rifiuti) un sistema di allertamento per presenza di persone sul percorso del mezzo.

Il protocollo di intesa fra il Comando Regionale dei Vigili del Fuoco (Emilia-Romagna) e il Gruppo Hera sottoscritto nel 2023 al fine di migliorare le procedure operative atte a garantire, oltre che una maggior tutela per gli utenti, anche una maggior sicurezza dei propri operatori e a sviluppare standard tecnico gestionali complessi, ha visto nel 2024 numerosi contatti e formazioni ed in particolare un'esercitazione di emergenza col nucleo NBCR dei VVF presso l'impianto di depurazione di Bologna.

Il progetto Hera cardioprotetta, che prevede l'installazione di defibrillatori semi automatici (Dae), prosegue con la gestione di 35 defibrillatori semiautomatici installati presso le principali sedi del Gruppo. Tutti i Dae installati hanno un sistema di telecontrollo per monitorare la corretta funzionalità e la eventuale necessità di interventi di manutenzione preventiva. Sono in valutazione ulteriori installazioni.

Un altro importante progetto informatico del Gruppo sviluppato per contribuire al miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori è la soluzione EHS DPI. Introdotta a maggio 2020 per Hera ed Herambiente (nel 2022 per AcegasApsAmga e in corso di roll-out per Marche Multiservizi con live previsto ad inizio 2026), l'app con il sistema informativo EHS DPI, ha l'obiettivo di informatizzare e rendere più trasparente la gestione dei dispositivi di protezione individuali (DPI) e del vestiario da lavoro in azienda ed è disponibile su Pc, tablet, smartphone o totem distribuiti in punti fissi dei siti aziendali.

Oltre ai progetti sviluppati dal Gruppo, un ruolo fondamentale è svolto dai Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza. Questi partecipano al processo di identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi, offrendo contributi per migliorare continuamente le condizioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Attraverso consultazioni periodiche, i Rappresentanti sono coinvolti nella condivisione di informazioni su temi cruciali come la sorveglianza sanitaria, la gestione degli infortuni e i piani di miglioramento della sicurezza.

Dal 2023 è stata inserita una specifica valutazione del rischio molestie, discriminazioni e altre forme di abuso in ambito di lavoro, con l'obiettivo di fornire un ulteriore strumento per la tutela del benessere e della dignità di tutti i dipendenti nell'ambiente lavorativo. Efficaci misure di prevenzione derivano dalla adozione di codici aziendali, dalla presenza di un modello organizzativo che prevede adeguati strumenti di rilevazione, monitoraggio e di gestione degli eventi avversi e l'attuazione di programmi di informazione e formazione indirizzati ai lavoratori.

Nel corso del 2023 è inoltre stata avviata l'attività di valutazione dei rischi di origine criminosa, dove con rischi criminali si intende l'universo dei rischi di security di natura antropica insiti nel contesto lavorativo ampiamente inteso e non derivanti direttamente dal processo produttivo, né dall'attività dell'azienda in senso stretto, ma da una fonte terza rispetto agli stessi.

Nonostante i risultati derivanti dalla valutazione dei rischi di origine criminosa non abbiano evidenziato elementi di particolare gravità, è emersa l'opportunità di un consolidamento delle contromisure già in essere e la predisposizione di alcune azioni di miglioramento specifiche atte a limitare le conseguenze in caso di accadimento dell'evento.

LAVORATORI

Metriche

Al 31 dicembre 2024 i lavoratori sono 10.241, di cui con contratto a tempo indeterminato delle società del Gruppo sono complessivamente 9.921, i lavoratori con contratto a tempo determinato sono 320 di cui 47 con contratto di somministrazione.

S1-6
S1-7**Lavoratori presenti alla fine dell'anno**

NUMERO	2024	2023
Dirigenti	156	157
Quadri	612	593
Impiegati	5.593	5.396
Operai	3.560	3.470
Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	9.921	9.616
Lavoratori dipendenti a tempo determinato	273	292
Contratti di somministrazione lavoro	47	57
Totale lavoratori a fine anno	10.241	9.965

Dati riferiti al numero di dipendenti alla fine del periodo di riferimento.

Il 2024 ha visto una crescita di 276 risorse di cui 70 per effetto di nuove società entrate nel perimetro di Gruppo. L'aumento netto è frutto di 1.380 entrate e 1.174 uscite ed è principalmente legato all'aumento della base clienti, a nuove linee impiantistiche e a nuove commesse in ambito ambiente.

La riduzione di una unità con qualifica di dirigente è il risultato di otto variazioni di qualifica da quadro a dirigente e all'uscita nel corso del 2024 di nove dirigenti. Il numero di quadri aumenta di 19 unità, risultato di sette nuovi ingressi, 44 passaggi da impiegato a quadro, due ingressi da variazione di perimetro e 32 uscite (di cui otto passaggi da quadro a dirigente). L'incremento del numero degli impiegati è di 197 unità (di cui 39 variazioni di perimetro). Il numero degli operai aumenta di 90 unità rispetto al 2023 (di cui 31 variazioni di perimetro).

Sono 169 i lavoratori all'estero e riguardano la società AresGas che distribuisce e vende gas metano in Bulgaria e tre società del Gruppo Aliplast che gestiscono impianti di selezione e riciclo di materiali plastici in Francia, Polonia e Spagna (Aliplast France Recyclage, Aliplast Polska e Aliplast Iberia).

Lavoratori per sede di lavoro

NUMERO	2024	2024 (%)	2023	2023 (%)
Emilia-Romagna	6.406	62,6%	6.261	62,8%
Triveneto	2.475	24,2%	2.442	24,5%
Marche	665	6,5%	645	6,4%
Altre regioni italiane	526	5,1%	445	4,4%
Eestero	169	1,6%	172	1,7%
Totale	10.241	100%	9.965	100%

Dati riferiti al numero di dipendenti alla fine del periodo di riferimento. Dati riferiti al totale dei dipendenti a tempo indeterminato e non a tempo indeterminato.

Lavoratori

NUMERO	2024	2023
Uomini	7.339	7.220
Donne	2.902	2.745
Totale	10.241	9.965
A tempo indeterminato - Uomini	7.126	6.967
A tempo indeterminato - Donne	2.795	2.649
A tempo indeterminato - Totale	9.921	9.616
A tempo determinato e altro - Uomini	213	253
A tempo determinato e altro - Donne	107	96
A tempo determinato e altro - Totale	320	349
Full time - Uomini	7.276	7.155
Full time - Donne	2.556	2.395
Full time - Totale	9.832	9.550
Part time - Uomini	63	65
Part time Donne	346	350
Part time - Totale	409	415

Dati riferiti al numero di dipendenti alla fine del periodo di riferimento.

L'età media dei lavoratori è di 46,3 anni (sostanzialmente invariata rispetto al 2023 che era pari a 46,5). L'anzianità media è di 13,8 anni, in riduzione rispetto al 2023 che era pari a 15,1.

I lavoratori medi totali del Gruppo Hera sono 10.102 di cui 9.739 dipendenti a tempo indeterminato (96,5%), 297 a tempo determinato (pari al 2,9%) e 66 lavoratori non dipendenti (pari a circa lo 0,6%), assunti con altri strumenti di flessibilità (contratti di somministrazione). Si conferma, quindi, la precisa volontà del Gruppo di limitare il ricorso all'utilizzo di strumenti di flessibilità solo a situazioni di urgenza (stagionalità, punte di lavoro straordinarie e temporanee, sostituzione di lavoratori temporaneamente assenti). I lavoratori assunti con strumenti di flessibilità rappresentano, comunque, un bacino di reclutamento prioritario per assunzioni a tempo indeterminato.

Nel 2024 si registrano 576 uscite di lavoratori a tempo indeterminato, in riduzione del 1% rispetto allo scorso anno, di cui 254 pensionamenti, 279 dimissioni volontarie, 17 licenziamenti, 16 decessi, 10 altro (inabilità alla funzione, mancato superamento periodo di prova). Il tasso di avvicendamento relativo all'anno 2024 è stato pari al 6% dei lavoratori a tempo indeterminato. Tale indicatore viene calcolato dividendo il totale delle uscite registrate nell'anno per il totale dei dipendenti presenti alla fine dell'anno precedente.

Il 2024 è iniziato con una importante vertenza sindacale che ha interessato tutto il Gruppo Hera. Nei primi mesi del 2024 si sono svolti molteplici incontri con le Organizzazioni sindacali nazionali e nel corso dei quali sono stati affrontati vari temi (filieri contrattuali, appalti, smart working, organici e sviluppo professionale, orario di lavoro, salute e sicurezza, ecc.).

Nonostante gli incontri tenutisi (dieci in tutto), le organizzazioni sindacali nazionali hanno proclamato lo stato di agitazione e il 6 maggio 2024, è stata effettuata una giornata di sciopero a sostegno della vertenza in corso. Nella notte fra il 18 e il 19 giugno, le parti hanno raggiunto un corposo accordo sindacale, denominato Il Patto del buon lavoro, che ha dato impulso a una nuova stagione di relazioni industriali. Il Patto è basato su cinque pilastri: salute e sicurezza, filiere integrate e appalti, equità e inclusione, benessere sviluppo professionale e produttività, sostenibilità e valore condiviso. Unitamente al Patto del buon lavoro sono stati sottoscritti degli ulteriori importanti accordi:

- premio di risultato 2025-2027 e pacchetto flessibile welfare 2026-2028;
- formazione finanziata 2024;
- applicativo Pam-cyber security;
- call center tecnico;
- evoluzione organizzativa termovalorizzatori Emilia-Romagna.

**RELAZIONI
SINDACALI**

Molteplici le novità che nel concreto agiranno nella vita lavorativa delle persone di Hera, di seguito le principali:

- orario: maggiore flessibilità in ingresso e in uscita;
- smart working: passaggio da logica settimanale a logica mensile e introduzione di nuove casistiche (fragili, assistenza genitori e figli, neogenitori, ecc.) per le quali la fruizione di giornate di smart working può aumentare oltre le nove giornate mensili previste;
- supporto alla genitorialità: giornate di ferie aggiuntive (10 giorni per le varie esigenze dei primi anni di vita del figlio).

Dal Patto sono inoltre scaturiti numerosi impegni (es. nuovo protocollo appalti, armonizzazioni contrattuali, ecc.) per i quali il confronto continuerà anche nel corso del 2025.

Molto intensa è stata anche la collaborazione con le associazioni datoriali, nei tavoli tecnici per il rinnovo della classificazione del personale nei tre contratti collettivi nazionali di lavoro principali del Gruppo (settore servizi ambientali, settore elettrico, settore gas-acqua). In particolare, per il settore elettrico, l'11 settembre 2024 è stato sottoscritto un protocollo condiviso con le organizzazioni sindacali, mentre per il settore gas-acqua il relativo protocollo è stato sottoscritto il 14 gennaio 2025. I lavori della commissione relativa ai servizi ambientali sono ancora in corso.

Il 12 aprile 2024 è stato sottoscritto il verbale di accordo relativo al raggiungimento degli obiettivi 2023, con conseguente corresponsione del premio di risultato nel 2024. Inoltre, sono stati definiti gli obiettivi del premio di risultato 2024 e a tal fine è stato sottoscritto il 30 giugno 2024 apposito verbale di accordo.

Il 27 novembre 2024 si sono concluse, con la sottoscrizione di appositi verbali, le seguenti procedure di esame congiunto necessarie per i relativi trasferimenti di ramo d'azienda:

- da Heratech ad Hera Spa (attività di standardizzazione tecnica e documentale);
- da Heratech a Inrete Distribuzione Energia (prestazioni tecniche clienti, letture periodiche e controllo consumo, richieste clienti);
- da Inrete Distribuzione Energia a Hera Spa (attività di standardizzazione tecnica e documentale e gestione dei sistemi informativi);
- da Hera Spa a Inrete Distribuzione Energia (attività inerenti contatori e letture del servizio acqua e ai cosiddetti processi commerciali del servizio idrico integrato).

Nel corso del 2024 sono stati sottoscritti cinque accordi relativi ad altrettante modifiche impiantistiche o a nuove installazioni di impianti di videosorveglianza, nei vari siti del Gruppo (Cervia, Cesena, Sassuolo, Forlì e Rimini).

Nel settore ambiente sono anche stati sottoscritti importanti accordi:

- il 25 luglio 2024 è stato sottoscritto l'accordo per la gestione delle festività infrasettimanali che coinvolge oltre a Hera Spa, anche Uniflotte e Herambiente per tutto il territorio emiliano-romagnolo;
- il 21 novembre 2024 è stato sottoscritto l'accordo su calendario produttivo di Modena, il 22 novembre 2024 quello relativo a Ferrara e il 26 novembre 2024 quello relativo a Bologna;
- l'8 aprile 2024, il 13 maggio 2024 e il 15 ottobre 2024 sono stati sottoscritti gli accordi per la definizione di tutti gli orari di lavoro nei due stabilimenti principali di Aliplast (Treviso e Novara);
- il 27 novembre 2024 è stato sottoscritto un verbale di accordo in Recycla, accordo estremamente importante perché sancisce il primo passo di avvicinamento alle politiche di Gruppo in termini di trattamento pasto, welfare e trattamenti autisti.

In ambito AcegasApsAmga, nel corso del 2024, sono stati sottoscritti vari accordi che hanno riguardato la tutela del patrimonio aziendale (videosorveglianza), l'evoluzione organizzativa in ambito logistica (magazzino di Gorizia) e la formazione (piano formativo finanziato). In coerenza con quanto stabilito a livello di Gruppo nel mese di giugno, sono stati inoltre estesi a tutti i dipendenti di AcegasApsAmga ed Hera Luce i trattamenti previsti dall'accordo sul patto per il buon lavoro (smart working, permessi, flessibilità oraria, ecc.).

Con riferimento a Hera Servizi Energia, a seguito dell'operazione di fusione per incorporazione di Hera Servizi Energia in AcegasApsAmga Servizi Energetici, ed in analogia con quanto stabilito a livello di Gruppo con la sottoscrizione dell'accordo sul Patto per il buon lavoro, è stato intrapreso sia un percorso di armonizzazione di diversi istituti economici e normativi, che individuato i capitoli del Patto del buon lavoro da estendere alle persone di Hera Servizi Energia. Nel mese di maggio 2024 è stato sottoscritto l'accordo di consuntivazione del premio di risultato 2023, nel mese di luglio 2024, sempre attraverso uno specifico accordo, sono stati definiti gli indicatori di redditività e produttività del premio di risultato per l'anno 2024.

In ambito Marche Multiservizi, nel corso del 2024, sono stati sottoscritti i seguenti accordi:

- 21 febbraio 2024, accordo sulle chiusure aziendali 2024 (smaltimento ferie);
- 27 luglio 2024, accordo (cosiddetto uomo a terra), per il costante impegno nell'aumento del livello di sicurezza e prevenzione, sono stati dotati tutti gli operatori/tecnici, che operano in solitaria sul territorio gestito, di sistemi di localizzazione satellitare Gps su dispositivi individuali, già in uso da parte dei lavoratori (smartphone);

- 27 settembre 2024, accordo su progetto formativo team building, teso a sviluppare un modello di comportamento fondamentale per affrontare l'incertezza crescente, aiutando a gestirla in modo efficace e a trovare la giusta direzione per raggiungere i propri obiettivi.

Relativamente alla società Acantho è stato sottoscritto, in data 30 aprile 2024, l'accordo di consuntivazione degli indicatori del premio di risultato per l'anno 2023, inoltre, coerentemente con le intese raggiunte a livello di Gruppo, è stato sottoscritto, in data 30 luglio 2024, apposito accordo per la definizione dei nuovi indicatori di produttività del premio di risultato 2024. È stato inoltre sottoscritto, in data 25 novembre 2024, l'accordo integrativo aziendale Acantho, che regola il trattamento di vari istituti (premio di risultato 2025-2027, welfare, sicurezza, orario di lavoro, supporto allo studio e professionalità, armonizzazione trattamenti dipendenti ex Asco TLC, ecc.). Nel corso del 2024 si sono rafforzate le attività di networking tra la struttura di relazioni industriali, aziende terze, associazioni e studi professionali, consentendo un continuo aggiornamento anche in riferimento alle evoluzioni esterne al Gruppo. Come di consueto è proseguita, inoltre, l'attività interna di sensibilizzazione e formazione sui temi di interesse comune per la famiglia professionale delle risorse umane e l'attività di consulenza e collaborazione verso altre direzioni per le tematiche giuslavoristiche.

Lavoratori a tempo indeterminato iscritti a un sindacato

NUMERO	2024	2023
Numero di lavoratori iscritti a un sindacato	3.275	3.325
Percentuale su lavoratori al 31/12	33%	35%

I dati non comprendono la società AresGas in cui lavora l'1% dei dipendenti del Gruppo.

Il 33% dei lavoratori a tempo indeterminato del Gruppo aderisce a un'organizzazione sindacale: il valore percentuale è di circa 2 punti percentuali inferiore rispetto al 2023. Con riferimento alla qualifica dei lavoratori, si riduce il tasso di sindacalizzazione per impiegati, dal 31% al 29%, per gli operai, dal 46% al 44% e per i quadri dal 14% al 12%. Di seguito un riepilogo delle iniziative di sciopero per l'anno 2024:

- sciopero generale nazionale proclamato da Usb, Flaica e Fp-Cgil, di tutte le categorie pubbliche e private, per l'intera giornata di venerdì 8 marzo 2023. Lo sciopero in questione è stato proclamato contro i femminicidi e la violenza maschile sulle donne, contro la precarietà, ed altre recriminazioni;
- sciopero nazionale proclamato da Cgil e Uil, di 4 ore per la giornata del 11 aprile 2024 per tutti i comparti tranne il trasporto. Lo sciopero è stato proclamato contro le politiche economiche del Governo;
- sciopero per i lavoratori del Gruppo Hera indetto per il 6 maggio 2024 di tutta la giornata, proclamato da tutte le categorie presenti in Azienda per la vertenza aziendale;
- sciopero territoriale su Bologna per il comparto Igiene Ambientale indetto da Fp-Cgil per il giorno 23 maggio 2024. Lo sciopero in questione viene proclamato per contrastare le politiche economiche territoriali;
- sciopero nazionale proclamato da Cgil e Uil, per l'intera giornata del 29 novembre 2024 per tutti i comparti pubblici e privati. Lo sciopero è stato proclamato contro le politiche economiche del Governo.

Si rende noto che il 100% dei dipendenti del Gruppo Hera sono inquadrati in Contratti collettivi nazionali di lavoro tranne che per la Polonia dove il rapporto di lavoro è regolato da apposite leggi dello Stato; tutti i dipendenti sono coperti da rappresentanti dei lavoratori.

Nel 2024 il rapporto nel Gruppo Hera tra la remunerazione totale della persona con compenso maggiore (corrisposta nel 2024) e la mediana dei lavoratori è pari a 19. La remunerazione totale comprende: la retribuzione annua lorda, la remunerazione variabile di breve termine teorica a raggiungimento del 100% degli obiettivi, la remunerazione di lungo termine teorica a raggiungimento del 100% degli obiettivi annualizzata, la remunerazione variabile collegata a obiettivi commerciali teorica a raggiungimento del 100% degli obiettivi, il premio di risultato teorico. [S1-16, 95,97.b.] Per quanto riguarda i dipendenti all'estero, il Gruppo Hera garantisce che le retribuzioni siano in linea con le normative locali e adeguate rispetto ai minimi salariali previsti. In Bulgaria, i dipendenti di AresGas ricevono un compenso conforme al minimo salariale stabilito dall'articolo 244 del Codice del lavoro, aggiornato annualmente dal Consiglio dei Ministri. Per i dipendenti di Aliplast in Francia e Spagna, le retribuzioni sono determinate dai rispettivi Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro: in Francia, secondo il Contratto Collettivo "Récupération (industries et commerces)" e in Spagna, tramite il Contratto "Recuperation de Residuos," con qualifiche e livelli di riferimento in linea con le mansioni svolte. In Polonia, i dipendenti della società percepiscono una retribuzione adeguata ai requisiti legali, con la determinazione del minimo salariale regolata dalla Legge sul Salario Minimo del 10 ottobre 2002 e aggiornata periodicamente tramite decreti del Consiglio dei ministri per garantire il rispetto degli standard vigenti. Di seguito sono riportati i dati in merito al divario retributivo di genere per qualifica nel 2024 registrati dal Gruppo Hera calcolato come rapporto tra la retribuzione media maschile e quella femminile.

REMUNERAZIONE

S1-8
S1-10
S1-16

Divario retributivo di genere

%	2024
Dirigenti	15,5%
Quadri	3,3%
Impiegati	7,9%
Operai	2,2%
Totale	(3,4)%

I dati 2024 fanno riferimento a tutto il perimetro dei dipendenti del Gruppo Hera al 31 dicembre 2024 e considera la retribuzione annua lorda oraria.

Il divario retributivo complessivo del Gruppo confrontando la media delle retribuzioni orarie di tutti gli uomini e le donne si attesta a -3,4% a favore delle donne per effetto dell'alta presenza di popolazione maschile nella qualifica di operaio. Tale dato è comunque migliorativo rispetto al benchmark del settore delle utilities che si attesta a -7,2% (fonte Gender Gap Report 2024 – Osservatorio Job Pricing). Tuttavia, questo è un dato cosiddetto grezzo, ovvero un dato che non confronta uomini e donne a parità di posizione ricoperta, responsabilità, seniority e livello di performance individuale. A parità di questi fattori, infatti, è possibile avere un'indicazione del cosiddetto divario retributivo adjusted che, nel 2024, si attesta a 1,3% a favore degli uomini a livello di Gruppo (escluse le società estere, ACR Reggiani, Fratelli Franchini, Macero Maceratese, Recycla e Vallortigara). Analizzando il divario adjusted per qualifica, per dirigenti, quadri e operai si evidenzia un posizionamento prossimo allo zero (dirigenti 0,5%, quadri -0,1%, operai -0,1%) mentre per gli impiegati il divario è del 2%.

Il divario retributivo di genere tra i dirigenti (15,5%) è influenzato prevalentemente dai fattori oggettivi quali i differenti livelli di responsabilità associati alle posizioni ricoperte. A parità di ruolo e responsabilità, infatti, il divario si riduce significativamente (inferiore al 5%). Il divario è più contenuto per i quadri, gli impiegati e gli operai. In questi casi il differenziale è influenzato dal livello di anzianità aziendale oltre che, per le qualifiche di impiegati e operai, dal livello di inquadramento. Il divario tra impiegati e impiegate è motivato dal fatto che il 63% degli impiegati direttivi sono uomini.

DIVERSITÀ**S1-9**

Nel 2024, il personale femminile tra i quadri e i dirigenti si attesta al 33,8%, dato in aumento rispetto al 2023. La percentuale femminile sulle qualifiche contrattuali che prevedono un ruolo direttivo è del 35,6% nel 2024. I 40% dei nuovi quadri e dirigenti sono donne. Per quanto riguarda la composizione del Consiglio di Amministrazione, si segnala il pieno rispetto della normativa in materia di equilibrio tra i generi in base a quanto previsto dalla legge 160/2019 e dalla Direttiva europea del 17 ottobre 2022: la quota riservata alle donne è 2/5 del Consiglio di Amministrazione in carica.

Personale femminile per qualifica

%	2024	2023
Dirigenti	23,1%	22,2%
Quadri	36,5%	35,4%
Totale dirigenti e quadri	33,8%	32,6%
Impiegati direttivi	36,5%	36,1%
Totale dirigenti e quadri e impiegati direttivi	35,6%	34,9%
Impiegati non direttivi	47,2%	45,9%
Totale impiegati	44,4%	43,2%
Operai	2,0%	2,1%
Totale personale femminile	28,3%	27,5%

Dati riferiti al numero di dipendenti alla fine del periodo di riferimento Dati riferiti al totale dei dipendenti a tempo indeterminato e non a tempo indeterminato. Per l'alta dirigenza si considera l'intera qualifica di dirigenti.

Nel 2024 Hera ha confermato la certificazione per la parità di genere, secondo la prassi di riferimento UNI/PDR 125:2022, per le proprie 11 maggiori società: una ulteriore conferma dei risultati raggiunti in questo ambito, frutto dell'impegno profuso nel creare una cultura aziendale inclusiva e attenta alle persone.

Personale per classi di età

%	2024	2023
Meno di 30 anni	7,7%	7,3%
Tra 30 e 50 anni	50,5%	50,4%
Oltre 50 anni	41,7%	42,3%
Totale	100,0%	100,0%

Dati riferiti al numero di dipendenti alla fine del periodo di riferimento Dati riferiti al totale dei dipendenti a tempo indeterminato e non a tempo indeterminato.

Sono 4.274 i lavoratori con oltre 50 anni di età, che rappresentano il 41,7% del totale dell'organico, 5.172 i dipendenti nella fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni e 795 i lavoratori under 30.

Il Gruppo Hera rispetta per tutte le società e in tutti gli ambiti in cui opera gli obblighi derivanti dalla legge 68/1999, che stabilisce in misura definita l'assunzione obbligatoria di personale appartenente alle categorie protette.

S1-12

La disciplina sul diritto al lavoro delle persone con disabilità stabilisce che le aziende che per le speciali condizioni della loro attività non possono occupare l'intera percentuale dei lavoratori aventi diritto (disabili) possono richiedere il parziale esonero dall'obbligo dell'assunzione a condizione che versino al Fondo Regionale per l'occupazione dei disabili una somma pari a 39,21 euro per ogni lavoratore non occupato e per ciascuna giornata lavorativa non prestata; la percentuale di esonero dall'obbligo massima autorizzabile è pari al 60%. Il Gruppo Hera usufruisce anche di questa opzione, che appunto prevede il versamento da parte delle singole società del Gruppo alle province nelle quali vi è una quota minore di disabili rispetto agli obblighi di legge. Secondo la normativa, diretta a promuovere l'inserimento e l'integrazione nel mondo lavorativo di alcune categorie di persone (disabili, orfani, ecc.), il percorso di inserimento del lavoratore avviene anche con soluzioni concertate tra azienda, centro territoriale per l'impiego e il lavoratore stesso.

A fine 2024 lavorano nelle società del Gruppo 383 persone appartenenti alle categorie tutelate dalla legge 68/1999 di cui 335 (pari al 3,3% dell'organico) presenti ai sensi dell'art. 3 della legge (disabili) e 48 (pari allo 0,5% dell'organico) ai sensi dell'art. 18.

Persone appartenenti alle categorie previste dalla legge 68/1999

NUMERO	2024	2023
Persone appartenenti alle categorie previste dalla legge 68/1999	383	356

Di seguito i dati relativi al numero di congedi di maternità, paternità e parentali fruiti nel Gruppo Hera.

S1-15

Congedi di maternità, paternità e parentali

NUMERO	2024	2023
Donne che hanno fruito dei congedi di maternità	103	102
Uomini che hanno fruito dei congedi di paternità	198	169
Uomini che hanno fruito dei congedi parentali	252	199
Donne che hanno fruito dei congedi parentali	321	292
Totale congedi parentali fruiti	573	491

I dati 2023 non comprendono le società: AresGas, Biorg, Etra Energia, Fratelli Franchini, Macero Maceratese, Recycla, Vallortigara, Wolmann. In queste società lavora il 4% dei dipendenti del Gruppo.

Dal 2021 i giorni di congedo di paternità obbligatorio sono dieci, ma i padri pur avendone diritto possono decidere di astenersi dall'usufruirne. Il numero di dipendenti che hanno fruito di congedi parentali è stato pari a 573 (di cui 252 uomini, pari al 3,4% del totale dei dipendenti uomini, e 321 donne, pari all'11,1% del totale delle dipendenti donne), e la durata media pro capite è stata pari a 23 giornate annue (14 giornate annue per gli uomini e 31 per le donne).

Tra i dipendenti che hanno fruito di congedo obbligatorio di paternità o maternità nel corso del 2024, cinque non risultano più dipendenti al 31 dicembre 2024. Inoltre, nel 2024 solo una dipendente non è rientrata dal congedo di maternità.

In aggiunta ai congedi di paternità, maternità e parentali c'è da considerare il fenomeno dei permessi per assistenza disabili. Nel Gruppo sono presenti 1.078 potenziali beneficiari di legge 104 per propri familiari (pari al 10,5% del

totale dei dipendenti) e nel corso del 2024 sono state utilizzate 145.539 ore di permesso. In aggiunta, sono presenti 105 dipendenti titolari di legge 104 per una disabilità propria. Questi ultimi hanno fruito di complessive 15.053 ore di permesso.

Tutti i dipendenti del Gruppo hanno diritto a usufruire dei congedi.

Tutti i dipendenti del Gruppo Hera sono coperti, mediante i programmi e gli strumenti pubblici previsti dalla normativa, dalla protezione sociale contro la perdita di reddito dovuta a malattia, disoccupazione, infortuni, congedi parentali e pensionamento sia in Italia che nelle società all'estero. L'unica eccezione riguarda il trattamento di disoccupazione in Polonia dove non è presente nei modi conosciuti in Italia ma coperta dallo Stato, con una sorta di indennità di disoccupazione, che tiene conto di parametri precisi riferiti alla persona interessata (periodo di disoccupazione; stato di salute, reddito). Infine, in occasione del rinnovo dell'ultimo Contratto integrativo sottoscritto dal Gruppo, valevoli per le persone che operano in Italia, vengono inserite coperture aggiuntive in tema di congedi parentali, nello specifico ulteriori sette giorni entro il primo anno di età del figlio o della figlia; ulteriori 2 giorni entro il terzo anno di età per favorire l'inserimento all'asilo nido e, infine, un giorno di permesso retribuito per accompagnare il figlio o la figlia il primo giorno di scuola primaria.

PROTEZIONE SOCIALE

I lavoratori iscritti ai fondi pensione a fine dicembre 2024 sono complessivamente 5.813, pari al 58% dei lavoratori totali del Gruppo. I principali fondi contrattuali sono: Pegaso per i lavoratori inquadrati nei contratti gas-acqua ed elettrici, Previambiente per coloro che sono inquadrati nel contratto Federambiente, Previndai per i dirigenti.

S1-11

Rendimento dei principali fondi pensione (comparto bilanciato)

%	2024	2023
Pegaso	25.8	13,9%
Previambiente	40.7	20,7%
Previndai	27.6	12,1%

Oltre alle misure previste dal welfare aziendale Hextra, nel Gruppo Hera sono presenti diverse forme di assistenza sanitaria Integrativa per i lavoratori definite nel rispetto della contrattazione collettiva applicata. In particolare:

- i dipendenti a cui si applica il Ccnl Gas Acqua: con effetto dal 1° gennaio 2012 l'assistenza sanitaria Integrativa è assicurata dal fondo Fasie;
- i dipendenti a cui si applica il Ccnl Elettrico: fin dal 9 luglio 1996 l'assistenza sanitaria Integrativa è assicurata da fondi gestiti dai Craem aziendali;
- i dipendenti a cui si applica il Ccnl dei servizi ambientali: con effetto dal 1° ottobre 2014 l'assistenza sanitaria Integrativa è assicurata dal fondo Fasda;
- i dipendenti a cui si applica il Ccnl Industria Chimica: con Accordo Nazionale del 29 luglio 2003, tra Federchimica e le OO.SS. Nazionali di Categoria, l'assistenza sanitaria integrativa è assicurata da Faschim;
- i dipendenti a cui si applica il Ccnl per i dirigenti delle imprese dei servizi di pubblica utilità: l'assistenza sanitaria integrativa è assicurata mediante l'iscrizione al Fasi e Poste assicura. Il Fondo FASI e la Polizza integrativa al Fasi sono estendibili ai familiari dei dirigenti.

Nel 2017, in sede di rinnovo dei Ccnl, sono state inoltre istituite le polizze assicurative in caso di premorienza (Ccnl Elettrico) e in caso di premorienza e invalidità permanente (Ccnl Gas Acqua).

FORMAZIONE E SVILUPPO DEI LAVORATORI

Di seguito sono riportati i dati in merito alle ore di formazione totali e medie erogate dal Gruppo Hera.

Ore di formazione totali per area di intervento

S1-13

ORE	2024	2023
Commerciale e mercato	20.056	11.758
Istituzionale e manageriale	32.164	31.152
Qualità, sicurezza e ambiente	80.869	76.386
Sistemi informativi	26.132	33.114
Tecnico-professionale	112.452	120.856
Valori etici e cultura d'impresa	20.656	19.085
Totale	292.329	292.351

I dati 2023 non comprendono le società ACR, F.Ili Franchini e le società estere di Aliplast (Aliplast France, Aliplast Iberia, Aliplast Polska) in cui lavora il 5% dei dipendenti del Gruppo.

Nel 2024 si registra una prevalenza delle ore di formazione nelle aree tecnico-professionale e qualità, sicurezza e ambiente, pari all'82% sul totale delle ore erogate. Inoltre, l'asse commerciale e mercato è quello che ha registrato l'incremento maggiore rispetto all'anno precedente.

Si riportano di seguito le principali iniziative formative erogate durante il 2024 distinte per aree di intervento.

Nell'ambito commerciale e mercato e valori etici e cultura d'impresa, sono proseguite le sessioni formative legate al Progetto Salesforces e in ambito Customer relationship management, per Hera Comm e le società controllate.

Per quanto riguarda l'area istituzionale e manageriale:

- iniziative formative collegate al nuovo Modello di leadership;
- percorso istituzionale dirigenti con l'obiettivo di valorizzare il passaggio alla nuova qualifica all'interno del Gruppo;
- percorso formativo Elective program;
- incontri con il vertice aziendale sui diversi territori del Gruppo (Facciamo il Punto 2024);
- il Progetto Gruppi di partecipazione - edizione 2024, finalizzato alla realizzazione di progetti di interesse aziendale in ambito diversity sicurezza, cultura e competenze e benessere individuale gestiti con logiche delle politiche partecipative;
- prosecuzione del percorso formativo "Alfabetico – l'ABC del codice etico" rivolto a tutti i neoassunti a tempo indeterminato di Gruppo con l'obiettivo di far conoscere il Codice etico di Gruppo e sensibilizzare comportamenti ad esso conformi.

Con riferimento all'asse Qualità, sicurezza e ambiente:

- proseguimento delle attività formative ricorrenti sulle tematiche di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- realizzazione dell'evento Prospettive per datori di lavoro e dirigenti per la sicurezza nell'ambito del piano di change Safety leadership;
- con riferimento al programma HER@futura, è stato erogato il piano di change rivolto a tutta la popolazione aziendale, sono proseguite le attività in ambito Digital Workplace ed è stato lanciato il programma formativo sull'intelligenza artificiale di Microsoft 365 (Copilot);
- nell'ambito del programma ecoHERA è proseguita l'erogazione dei contenuti formativi in ambito transizione energetica e ambientale e sono stati realizzati i workshop tematici in ambito idrico ed energy.
- Rispetto ai sistemi informativi, è proseguito il piano di change Direzione Sistemi Informativi e l'erogazione delle sessioni formative sulla metodologia agile e sulle tecnologie Cloud.

Infine, per quanto riguarda l'area tecnico-professionale:

- proseguimento delle iniziative formative e di gestione della conoscenza realizzate nell'ambito delle academy professionali; percorso formativo sulla negoziazione manageriale Nego PRO; percorso formativo in ambito selezione ed employer branding; percorso formativo «Procurement Adaci» rivolto ai buyer con focus sul nuovo codice degli appalti;
- piano di formazione "Dalla CSRD agli standard di rendicontazione sostenibile" rivolto a tutto il personale di Gruppo coinvolto nel reporting di sostenibilità con l'obiettivo di sensibilizzare sulla nuova normativa; incontro di illustrazione del Piano Industriale 2024 2027 e del budget 2024 dedicato ai membri della community controller;
- prosecuzione del piano di change management in ambito Direzione Centrale Reti; piano di formazione sul Registro elettronico nazionale per la tracciabilità dei rifiuti (Rentri). Si sono inoltre realizzate le iniziative di action learning Digital lab e Virtual factory con l'obiettivo di favorire un approccio comune all'innovazione, sviluppando progetti concreti e prioritari per l'azienda.

Ore di formazione medie pro capite per categoria

ORE	2024	2023
Dirigenti	41.4	50.2
Quadri	43.1	50.2
Impiegati	28.4	28.8
Operai	30,0	31.7
Media	30.1	31.5

I dati 2023 non comprendono le società ACR Reggiani, F.Ili Franchini e le società estere di Aliplast (Aliplast France, Aliplast Iberia, Aliplast Polska) in cui lavora il 5% dei dipendenti del Gruppo.

Ore di formazione medie pro capite per genere

ORE	2024	2023
Uomini	30.2	32.4
Donne	29.6	29.2
Media	30.1	31.5

I dati 2023 non comprendono le società ACR Reggiani, F.lli Franchini e le società estere di Aliplast (Aliplast France, Aliplast Iberia, Aliplast Polska) in cui lavora il 5% dei dipendenti del Gruppo.

Il consuntivo delle ore di formazione del 2024, pari a 30,1 ore pro capite, si conferma in linea con gli ultimi anni e superiore all'obiettivo di 25,7 ore a livello di Gruppo. Nel corso del 2024 si è registrata una prevalenza delle modalità aula e digital learning rispettivamente pari al 39% e al 38% sul totale delle ore di formazione erogate.

Nel 2024 sono state valutate (sulle performance e i comportamenti dell'anno 2023) oltre 5.500 persone del Gruppo. Rispetto al numero delle persone del Gruppo al 31 dicembre 2023 (9.965), la percentuale di valutati è pari al 55% (84% per le donne e 44% per gli uomini). La differenza afferisce prevalentemente alla popolazione operativa, ai dipendenti delle società estere e al personale che nell'anno di riferimento della valutazione non ha maturato i requisiti di permanenza minima (ad es. per lunghe assenze).

Lavoratori che hanno ricevuto una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale per qualifica e per genere (2024)

NUMERO	UOMINI	DONNE
Dirigenti	118	35
Quadri	345	188
Impiegati direttivi	871	489
Impiegati	1.864	1.612
Totale	3.198	2.324

Dati riferiti al 31 gennaio 2024 e al totale dei dipendenti a tempo indeterminato e non a tempo indeterminato.

**SALUTE E
SICUREZZA**

Di seguito i dati relativi agli indici di infortunio registrati nel 2024 e nel 2023 dal Gruppo Hera.

Indici di infortunio (tutti gli infortuni)

S1-14	2024	2023
Tasso di infortunio sul lavoro (Indice di frequenza)	12.5	12.6
Numero di infortuni sul lavoro	212	189
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (assenza superiore a sei mesi)	2	1
Numero di decessi in seguito a infortuni sul lavoro	0	0
Numero di giornate perse per lesioni e/o decessi	5.017	4.435
Indice di gravità	0.3	0.3
Numero di ore lavorate	16.924.113	15.015.103

L'indice di frequenza (compresi infortuni in itinere e quelli con assenza minore ai tre giorni) è pari al numero di infortuni diviso per i milioni di ore lavorate. L'indice di gravità (compresi infortuni in itinere e quelli con assenza minore ai tre giorni) è pari ai giorni di assenza per infortunio diviso per le migliaia di ore lavorate. Il tasso di decesso è pari al numero di decessi diviso per i milioni di ore lavorate.

L'andamento degli indici di frequenza e di gravità degli infortuni di Gruppo, dopo un'importante diminuzione nell'anno 2021, si è stabilizzato. L'incremento di eventi e di giorni di assenza è ampiamente supportato dall'aumento delle ore lavorate.

Indici di infortunio (solo infortuni con assenza superiore o uguale ai tre giorni)

	2024	2023
Tasso di infortuni sul lavoro (Indice di frequenza)	9.5	10.2
di cui per infortuni in itinere	2.8	3.1
Numero di infortuni sul lavoro	160	153
di cui per infortuni in itinere	48	46
Indice di gravità	0.3	0.3
di cui per infortuni in itinere	0.1	0.1
Numero di ore lavorate	16.924.113	15.015.103

L'indice di frequenza è pari al numero di infortuni diviso per i milioni di ore lavorate. L'indice di gravità è pari ai giorni di assenza per infortunio diviso per le migliaia di ore lavorate.

Nel 2024 l'indice di frequenza degli infortuni del Gruppo per eventi superiori ai tre giorni è stato pari a 9,5 in forte diminuzione rispetto allo scorso anno e in anticipo di alcuni anni sull'obiettivo al 2030. Tale risultato è correlabile ad un incremento di ore lavorate (dovute anche ad alcuni ampliamenti di perimetro per acquisizioni societarie) ma allo stesso tempo ad un numero di eventi infortunistici superiore ai tre giorni pressoché invariato.

L'emergenza sanitaria e il conseguente lockdown hanno portato l'introduzione di variazioni organizzative rilevanti (estensione dello smart working e della partenza da casa per il personale operativo) che hanno inciso positivamente sul fenomeno degli incidenti stradali in itinere. Gli incidenti stradali in itinere delle principali società del Gruppo sono passati dai 42 del 2019 ai 23 del 2020 (anno caratterizzato da importanti periodi di lockdown); tali valori sono poi tornati a crescere, in linea con le statistiche nazionali: 27 nel 2021, 25 nel 2022, 36 del 2023 e 31 nel 2024. Gli infortuni da incidente stradale in orario di lavoro sono stati 12 nel corso del 2024 (stesso numero del 2023), in calo rispetto ai 15 del 2022 e in numero decisamente inferiore rispetto ai 45 del 2019 ed ai 31 del 2020.

Si conferma la tendenza ad avere indici infortunistici più elevati per i lavoratori con qualifica di operaio, maggiormente esposti al rischio di infortunio per la natura delle attività svolte. Gli indici di frequenza della popolazione operativa si riducono rispetto al 2023 (da 23,7 a 22,2). In ambito delle categorie operai i servizi ambientali hanno l'indice di frequenza più elevato rispetto agli altri servizi (32,7 per i servizi ambientali rispetto a 22,4 dei servizi a rete) in quanto caratterizzati da un tasso di operatività maggiore.

In linea col 2024, anche nel 2025 sono previsti incrementi negli affiancamenti operativi degli addetti al servizio di prevenzione e protezione al personale operativo e una formazione sempre più attenta alla partecipazione dei lavoratori con l'uso del training center di Ferrara per una formazione/addestramento condivisa con le business unit sui rischi a gravità maggiore.

L'obiettivo primario rimane quello di non subire incrementi dell'indice di frequenza degli infortuni e di proseguire quindi con una sua costante diminuzione (l'obiettivo di <10 al 2030 è stato raggiunto, con ampio anticipo, nel 2024).

Con riferimento ai mancati infortuni (near miss), nel 2024 sono stati segnalati complessivamente 1208 near miss (1.294 near miss segnalati nel 2023, nel 2022 erano 1.152). Le principali tipologie di near miss analizzati dal servizio prevenzione e protezione hanno riguardato: fattori comportamentali (quali la distrazione), difetti a veicoli o attrezzature e l'ambiente di lavoro.

Gli infortuni e i mancati infortuni sono stati analizzati dalle strutture aziendali in collaborazione con il servizio di prevenzione e protezione. I casi più complessi vengono analizzati con il metodo approfondito Systematic cause analysis technique. Inoltre, Hera promuove la segnalazione attiva dei fattori di pericolo cercando di sviluppare la cultura della segnalazione, parte integrante di un sistema maturo che esclude, per il suo valore intrinseco, la punibilità di colui che ha eventualmente sbagliato e di chi ha riferito di errori commessi da terzi. Le analisi degli eventi producono, ove necessario, delle azioni correttive per il miglioramento della sicurezza ed evitare il ripetersi degli stessi.

Dall'analisi degli infortuni emerge chiaramente che oltre il 60%, degli incidenti sono determinati da fattori comportamentali. Oltre a continuare il lavoro di miglioramento sugli aspetti tecnologici della sicurezza e sull'organizzazione, è chiaro che il fattore umano è un elemento chiave per la prevenzione degli infortuni, ed è su queste premesse che si basa il progetto La cultura della sicurezza nel Gruppo Hera, ormai attivo dal 2019.

In merito all'infortunio occorso a Bologna in data 24 luglio 2020 che ha riguardato due dipendenti di Hera Spa (di cui uno deceduto) a bordo di un mezzo per la raccolta dei rifiuti ingombranti scontratosi contro un sottopassaggio, si segnala che la Procura di Bologna ha notificato un avviso di garanzia a quattro dipendenti della società. A novembre 2022 è stato notificato ai quattro indagati l'avviso di conclusione delle indagini preliminari. Il Tribunale di Bologna ha disposto il rinvio a giudizio degli imputati. Il procedimento si trova, alla data di redazione del presente bilancio, in fase dibattimentale.

In relazione all'infortunio occorso a Padova in data 14 ottobre 2020 a due dipendenti di AcegasApsAmga (di cui uno deceduto) in occasione di lavori su una condotta idrica, la Procura di Padova ha notificato un avviso di garanzia a tre apicali e a tre dipendenti della società (oltre a soggetti esterni). Dopo aver eseguito gli accertamenti tecnici non ripetibili, il Tribunale di Padova ha emesso decreto di archiviazione per tutti i soggetti indagati, a eccezione di due dipendenti (e un soggetto esterno) per i quali la Procura ha ritenuto di proseguire per le vie ordinarie. A settembre

2024 è stato notificato ai due indagati l'avviso di conclusione delle indagini preliminari e di fissazione dell'udienza preliminare.

In merito all'infortunio occorso a Spilamberto (Mo) in data 20 gennaio 2022, che ha riguardato un dipendente di Biorg, caduto in una vasca dismessa dell'impianto di Spilamberto, Il Tribunale di Modena ha rinviato a giudizio il datore di lavoro della società. Il procedimento si trova, alla data di redazione del presente bilancio, in fase dibattimentale.

In relazione all'infortunio occorso a Granarolo dell'Emilia (Bo) in data 14 marzo 2023 a un dipendente di Herambiente che veniva investito da un carrello elevatore (utilizzato da ditta appaltatrice) che effettuava manovra nel piazzale di un impianto di selezione e recupero di Herambiente, la Procura di Bologna ha notificato avviso di conclusione delle indagini preliminari a quattro dipendenti di Herambiente (oltre a un soggetto esterno). Il procedimento risulta pertanto, alla data di redazione del presente bilancio, in fase di indagini.

Dal 2024 vengono anche rappresentati i dati rispetto alle denunce di malattie professionali presentate nel corso dell'anno. Il maggior numero di denunce avviene per malattie osteo-articolari. Le percentuali di accoglimento da quando vengono tracciati gli andamenti delle malattie professionali sono basse. Nel 2024 sono state presentate 26 richieste di malattia professionale e non vi sono stati accoglimenti formalizzati dagli enti preposti.

Poiché le società del Gruppo hanno trattato fino alla fine degli anni '80 materiali contenenti amianto (es condotte in cemento-amianto), negli anni si sono avuti alcuni casi di richieste di malattie professionali amianto correlate. A causa del tempo di latenza di queste malattie (superiore ai 30 anni) quasi tutti i lavoratori coinvolti risultavano già cessati per pensionamento al momento della costituzione del Gruppo Hera nel 2002.

Nell'ambito del Gruppo Hera il servizio di medicina del lavoro viene svolto conformemente a quanto richiesto dalla sezione V (Sorveglianza sanitaria) del D.Lgs. 81/2008. In particolare, sono stati individuati e nominati diversi medici competenti operanti nei vari territori che, guidati da un medico competente con funzione di coordinamento. Sulla base delle informazioni presenti nel documento di valutazione dei rischi per la salute e sicurezza, i medici hanno elaborato il protocollo sanitario ricomprendente un aggiornamento significativo nel corso del 2024 per poter recepire le variazioni legislative in merito ai rischi definiti come non normati. Questo documento stabilisce per ciascun ruolo organizzativo quali siano gli accertamenti sanitari necessari per controllare lo stato di salute dei lavoratori ed esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica assegnata.

Nel corso del 2024 tutto il personale dipendente per il quale era stata programmata una visita medica è stato regolarmente sottoposto a sorveglianza sanitaria come previsto dal protocollo sanitario di Gruppo.

S1-17

Si segnala che nel 2024 non si sono verificati episodi di discriminazione connessi al lavoro; non si sono verificati incidenti gravi in materia di diritti umani né si sono ricevute segnalazioni di questo tipo dai soggetti esterni (come ad esempio organizzazioni sindacali, lavoratori della catena del valore, diversity management), o di violazioni dell'attuale protocollo appalti, siglato con le organizzazioni sindacali.

Lavoratori nella catena del valore

Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti

L'analisi di doppia rilevanza ha identificato tra i temi maggiormente rilevanti i lavoratori nella catena del valore, declinato nel sotto-tema relativo alle condizioni di lavoro.

Al tema "lavoratori nella catena del valore" sono associati i seguenti ambiti di creazione di valore condiviso presentati nel capitolo Informazioni generali: sviluppo economico e inclusione sociale; sviluppo dell'occupazione e nuove competenze. Per ogni ambito di creazione di valore condiviso sono rendicontate le azioni e gli obiettivi relativi ai lavoratori nella catena del valore.

ESRS 2 SBM-3

Impatti, rischi e opportunità legati ai lavoratori nella catena del valore

SOTTO-TEMA RILEVANTE

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ

Condizioni di lavoro

Condizioni di lavoro insoddisfacenti dei lavoratori nella catena del valore
Impatto negativo potenziale di breve periodo relativo alle attività dei fornitori

L'impatto negativo potenziale individuato riguarda possibili condizioni di lavoro insoddisfacenti dei lavoratori lungo la catena del valore, compresi gli aspetti relativi alla salute e sicurezza. In merito a tale impatto, mappato con probabilità bassa alla luce dei numerosi sistemi di controllo in essere previsti dal sistema di qualificazione e valutazione dei fornitori (per cui si rimanda al capitolo Condotta dell'impresa), si segnala che, come specificato nel paragrafo 45 dell'Esrs 1, essendo rilevante per i diritti umani è stata data precedenza alla gravità rispetto alla probabilità nella sua valutazione.

In ultimo, si precisa che è stato mappato un rischio legato alla selezione non intenzionale di sub-fornitori non allineati ai principi Esg di Gruppo. Tale rischio è approfondito nel capitolo Condotta dell'impresa, in coerenza con le richieste degli standard Esrs, dove viene descritto il sistema di gestione dei fornitori e dei rischi lungo la catena di fornitura, con particolare riferimento alla qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori secondo gli aspetti Esg.

I riferimenti metodologici relativi all'individuazione e alla valutazione delle questioni di sostenibilità rilevanti sono riportati all'interno del capitolo Informazioni generali.

I lavoratori lungo la catena del valore contribuiscono in modo determinante alla qualità dei servizi erogati, all'efficienza operativa e al raggiungimento dei risultati del Gruppo. Per questo motivo, il coinvolgimento e il dialogo con questi lavoratori rivestono un'importanza strategica. Di seguito, vengono illustrate le principali modalità attraverso cui Hera promuove la partecipazione attiva e la comunicazione con i lavoratori nella catena del valore.

I lavoratori lungo la catena del valore hanno a disposizione due canali di dialogo con il Gruppo Hera:

- il Comitato etico e sostenibilità, a cui inviare segnalazioni in merito all'eventuale violazione del Codice etico;
- il canale di segnalazione whistleblowing, indirizzato all'Organismo di vigilanza, per sospette violazioni del Modello per la prevenzione della corruzione o frode del Modello 231 o altro presunto reato o illecito di altra natura, anche in materia di parità di genere (ad es. molestie).

Per ulteriori dettagli su questi due canali si rimanda ai capitoli Informazioni generali e Condotta dell'impresa.

Vengono inoltre previste:

- interviste ai lavoratori nell'ambito degli audit di controllo dei fornitori presso i cantieri e/o luoghi di svolgimento prestazioni della committente e degli audit con focus sulla responsabilità sociale d'impresa svolti presso le sedi dei fornitori;
- attività continuativa di controllo sulle attività esternalizzate (servizi e lavori) svolta dal referente contrattuale attraverso checklist che richiedono approfondimenti relativi alle condizioni di lavoro delle maestranze dei fornitori.

All'atto della qualifica a ciascun fornitore è richiesto di accettare il Codice etico ed il Regolamento generale qualità e sostenibilità, che tra i vari adempimenti prevedono l'impegno a rendere edotti i propri lavoratori in merito ai meccanismi di cui sopra. Inoltre, tale adempimento è ulteriormente rinforzato attraverso una apposita dichiarazione che viene richiesta in modo sistematico in fase di contrattualizzazione a ciascuna impresa per assicurare che i propri lavoratori impiegati nell'esecuzione del contratto abbiano ricevuto opportuna formazione su diversi documenti interni, tra cui il Codice etico e il regolamento menzionato.

Politiche e obiettivi

Al fine di gestire impatti, rischi e opportunità rilevanti connessi ai lavoratori nella catena del valore, il Gruppo Hera ha definito come riferimenti il proprio purpose (art. 3 dello statuto sociale), il Codice etico, il modello di creazione di valore condiviso, la Politica per la qualità e la sostenibilità e il Regolamento generale qualità e sostenibilità per le imprese appaltatrici e/o lavoratori autonomi operanti nell'ambito del Gruppo Hera.

Nel Codice etico del Gruppo Hera, viene evidenziato l'impegno verso una gestione responsabile degli appalti e delle condizioni di lavoro nella catena di fornitura. Hera vigila nelle forme e nei modi previsti dai contratti, sulle condizioni in cui si svolge il lavoro dei fornitori e per preservare la salute e la sicurezza dei loro lavoratori. Hera collabora attivamente con i fornitori per garantire che siano adottate misure di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, in linea con le normative internazionali (ISO 45001, Convenzioni Ilo) e i principi di equità sociale. Hera si impegna a sviluppare con i fornitori rapporti di cooperazione attraverso lo scambio reciproco di competenze e informazioni, affiancandoli nel processo di creazione di valore condiviso. I fornitori sono tenuti a rispettare il Codice etico come parte integrante del processo di qualificazione e valutazione.

L'approccio al valore condiviso comprende l'area di impatto sviluppo economico e inclusione sociale che in particolare include azioni che mirano a promuovere l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate attraverso le cooperative sociali. Inoltre, l'area di impatto sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze include clausole sociali a garanzia dell'occupazione negli appalti. I fornitori di Hera fanno parte degli attori del cambiamento che contribuiscono alla creazione di valore condiviso.

Tali impegni sono esplicitati anche nella Politica per la qualità e la sostenibilità del Gruppo adottata dal Consiglio di Amministrazione nel marzo 2022 e della cui attuazione è responsabile il vertice aziendale. All'interno di tale Politica, il Gruppo promuove l'acquisto di servizi e prodotti efficienti e sostenibili, valutando i propri fornitori anche in considerazione del loro impegno per il rispetto dei principi espressi nella stessa Politica. A livello operativo questi impegni si declinano in procedure e istruzioni definite e attuate nell'ambito dei sistemi di gestione adottati dalle diverse Società del Gruppo Hera secondo le norme ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e Regolamento EMAS, ISO 45001:2018, ISO 37001:2016, SA 8000:2014 e UNI PdR 125:2022, e si estendono anche alla catena del valore. Infatti, sia all'interno dei capitolati speciali di appalto con cui il Gruppo seleziona i propri fornitori per le attività affidate in outsourcing, sia nella documentazione integrante i contratti stessi (Regolamento generale qualità e sostenibilità per i fornitori), sono previsti specifici requisiti correlati alle condizioni di lavoro dei lavoratori nella catena di fornitura; tra questi, requisiti in materia di lavoro infantile e minorile, lavoro forzato, salute e sicurezza del lavoro, libertà di associazione, divieto di discriminazione, pratiche disciplinari, orario di lavoro, remunerazione, controllo fornitori, parità di genere e prevenzione della corruzione.

STRUMENTI DI
COINVOLGIMENTO
DELLE PERSONE

ESRS 2 SBM-2
S2-2
S2-3

POLITICA

S2-1

La Politica per la qualità e la sostenibilità viene comunicata ai lavoratori attraverso apposite comunicazioni aziendali e affissa nelle bacheche interne, e risulta disponibile ai diversi stakeholder attraverso la pubblicazione nel sito internet del Gruppo Hera; la documentazione aziendale definita e implementata all'interno dei sistemi di gestione è invece disponibile nei canali interni all'azienda e ne viene periodicamente verificata l'attuazione nell'ambito di appositi audit.

Hera applica un sistema di verifica rigoroso che, attraverso audit e ispezioni regolari nei luoghi di lavoro, valuta la conformità delle condizioni delle maestranze dei fornitori ai requisiti di qualità, sicurezza e responsabilità sociale d'impresa, intervenendo con azioni correttive in caso di non conformità.

Il Protocollo appalti, sottoscritto con le organizzazioni sindacali nel 2016, oltre a prevedere l'indicazione specifica dei contratti collettivi nazionali di lavoro di settore da applicare alle principali attività aziendali oggetto di appalto, si occupa di disciplinare anche gli aspetti legati alla continuità occupazionale, prevedendo il ricorso alla clausola sociale. Tale clausola sociale tutela le condizioni economiche del personale interessato dal cambio appalto (ovvero in coerenza con le condizioni complessive in essere al momento del cambio appalto, quali la retribuzione e la professionalità).

Il Consiglio di Amministrazione è responsabile dell'attuazione della presente politica, assicurando che i diritti dei lavoratori nella catena di valore siano in linea con le normative e le iniziative di terzi.

L'IMPEGNO DI HERA (OBIETTIVI E RISULTATI)

S2-5

Gli obiettivi di sostenibilità relativi ai lavoratori nella catena del valore vengono definiti annualmente sulla base di processi di pianificazione e controllo consolidati a livello di Gruppo finalizzati a definire il piano industriale quinquennale, il budget e le balanced scorecard annuali. Questi strumenti tra loro integrati includono gli obiettivi di sostenibilità corredati quando possibile anche da target quantitativi.

Di seguito si riportano i principali obiettivi relativi ai lavoratori nella catena del valore e alla catena di fornitura (Faremo) accompagnati da una descrizione sui progressi raggiunti in relazione agli obiettivi pubblicati nella Dichiarazione non finanziaria 2023 (Avevamo detto di fare, Abbiamo fatto).

Tali obiettivi sono finalizzati alla gestione dei lavoratori nella catena del valore e della catena di fornitura e ad affrontare i relativi impatti, rischi e opportunità rilevanti. Sono di seguito presentati declinati negli ambiti di creazione di valore condiviso esplicitati nella Politica relativa ai lavoratori nella catena del valore (sviluppo economico e inclusione sociale e sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze) e in altri ambiti (gestione dei contratti e qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori e supporto allo sviluppo e alla crescita sostenibile dei fornitori).

AVEVAMO DETTO DI FARE

ABBIAMO FATTO

FAREMO

GESTIONE DEI CONTRATTI

Analizzare tutti gli eventi infortunistici comunicati dai fornitori di servizi e lavori del Gruppo Hera e consuntivare i relativi indici.

Analizzati tutti gli eventi infortunistici comunicati dai fornitori di servizi e lavori: 179 infortuni comunicati (erano 252 nel 2023) e 16,6 l'indice di frequenza (era 22,3 nel 2023).

Analisi tutti gli eventi infortunistici comunicati dai fornitori di servizi e lavori del Gruppo Hera e consuntivare i relativi indici.

SVILUPPO ECONOMICO E INCLUSIONE SOCIALE

Selezione fornitori: nei servizi ambientali continuare a promuovere l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Circa 96 milioni di euro (+4% rispetto al 2023) il valore degli affidamenti e delle partnership tra Hera e le cooperative sociali.

Selezione fornitori: nei servizi ambientali continuare anche nel 2025 a promuovere l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

SVILUPPO DELL'OCCUPAZIONE E DELLE NUOVE COMPETENZE

Continuare a prevedere la clausola sociale a garanzia dell'occupazione negli appalti di pronto intervento reti e di servizi correlati alla gestione cliente (casi di internalizzazione esclusi).

18 le gare, tra le più rilevanti, nelle quali è stata inserita la clausola a garanzia dell'occupazione.

Continuare anche nel 2025 a prevedere la clausola sociale a garanzia dell'occupazione negli appalti di pronto intervento reti e di servizi correlati alla gestione cliente (casi di internalizzazione esclusi).

QUALIFICAZIONE, SELEZIONE E VALUTAZIONE DEI FORNITORI

Monitoraggio della responsabilità sociale d'impresa dei fornitori nei confronti dei propri lavoratori: nel 2024 continuare ad effettuare in modo sistematico audit presso i fornitori (sedi e cantieri) ritenuti più critici. Continuare ad assegnare un punteggio rilevante agli aspetti di sostenibilità ambientale e sociale nelle gare effettuate con l'offerta economicamente più vantaggiosa.

Monitoraggio della responsabilità sociale d'impresa dei fornitori nei confronti dei propri lavoratori: effettuati 39 audit / visite ispettive presso fornitori (sedi e cantieri) nel 2024. 37 / 100 punteggio medio riservato alla sostenibilità negli affidamenti con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa nel 2024.

Monitoraggio della responsabilità sociale d'impresa dei fornitori nei confronti dei propri lavoratori: nel 2025 continuare ad effettuare in modo sistematico audit / visite ispettive presso i fornitori (sedi e cantieri) ritenuti più critici. Continuare ad assegnare anche nel 2025 un punteggio rilevante agli aspetti di sostenibilità ambientale e sociale nelle gare effettuate con l'offerta economicamente più vantaggiosa.

SUPPORTO ALLO SVILUPPO E ALLA CRESCITA SOSTENIBILE DEI FORNITORI

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

Lanciato programma di capacity building Hera_Pro_Empower per incentivare il miglioramento della "maturità Esg" dei fornitori oltre che delle capacità tecnico-realizzative e qualitative (22 convenzioni attive per servizi di supporto alla crescita - 38 fornitori aderenti). Avviata Supplier sustainability school, effettuati 5 seminari formativi su tematiche inerenti sicurezza e CSRD (500 fornitori coinvolti)

Incentivare il miglioramento della "maturità Esg" dei fornitori al 2028, oltre che delle capacità tecnico-realizzative e qualitative, attraverso la promozione del programma di capacity building Hera_Pro_Empower e della Supplier sustainability school.

Elaborazione nel 2025 di un codice di condotta per i propri fornitori tramite il loro diretto coinvolgimento, con una formula tesa a stimolare la consapevolezza e la crescita su tematiche di sostenibilità.

Azioni e risorse

Si riportano di seguito le principali azioni realizzate, in corso di realizzazione o pianificate da Hera per il conseguimento degli obiettivi del Gruppo, e la gestione degli IROs nei seguenti ambiti: gestione dei contratti, sviluppo economico e inclusione sociale, sviluppo dell'occupazione e nuove competenze.

Per le azioni collegate a "Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori" si rimanda al capitolo Condotta dell'impresa.

S2-3

PRINCIPALI AZIONI

BREVE DESCRIZIONE

GESTIONE DEI CONTRATTI

Monitoraggio e analisi degli infortuni sul lavoro dei fornitori.

Monitoraggio e analisi degli infortuni, dei quasi infortuni dei lavoratori dei fornitori di servizi e lavori comunicati da parte dei fornitori ad Hera.

In coerenza con i principi e gli obiettivi del Gruppo Hera e al fine di avere un quadro completo dell'impatto infortunistico relativo alle attività svolte, direttamente e indirettamente, il Gruppo Hera monitora gli indici infortunistici dei propri fornitori di lavori e servizi. I relativi capitolati e i contratti prevedono la comunicazione da parte del fornitore a Hera di:

MONITORAGGIO
DEGLI INFORTUNI
SUL LAVORO DEI
FORNITORI

S2-4

- eventi infortunistici, mancati infortuni e incidenti ambientali devono essere comunicati, entro il primo giorno lavorativo successivo all'evento stesso, tramite registrazione sulla piattaforma di e-procurement del Gruppo Hera;
- alla scadenza contrattuale o entro metà febbraio per i contratti pluriennali il fornitore deve redigere il Riepilogo annuale infortuni sempre tramite registrazione sulla piattaforma di e-procurement del Gruppo Hera.

Questa fase di raccolta e analisi dei dati è stata informatizzata utilizzando la piattaforma Sap Srm e, da novembre 2023, la nuova piattaforma Hera Pro con variazioni che hanno portato un significativo impatto sull'anno 2024 in termini di modalità operative e formazione verso i referenti contrattuali e i fornitori. Il coinvolgimento dei fornitori nelle politiche Esg del Gruppo Hera è un elemento cruciale per garantire a tutti i lavoratori ambienti di lavoro salubri e sicuri. Questo risultato si ottiene lavorando insieme per integrare i processi di prevenzione e protezione, coinvolgendo i fornitori come parte attiva nel raggiungimento degli obiettivi di salute e sicurezza. Il coinvolgimento parte dalla condivisione delle politiche del Gruppo in termini di salute e sicurezza e della conoscenza delle procedure aziendali di gestione del rischio che vedono un potenziale coinvolgimento dei fornitori di lavori e servizi (es. lavori in spazi confinati, permessi di lavoro). Per favorire la condivisione con i fornitori di lavori e servizi, al momento della stipula del contratto vengono inviati i documenti di Politica per la qualità e la sostenibilità, il Codice etico e il Regolamento generale qualità e sostenibilità.

Prima della attivazione del contratto di lavori e servizi è fondamentale il coinvolgimento attivo dei fornitori per la valutazione preventiva dei rischi interferenziali e la individuazione delle opportune misure di mitigazione di tali rischi. Sono stati eseguiti, e sono tuttora in corso, incontri congiunti con fornitori (in particolare quelli considerati strategici) per favorire la cooperazione e volti a sviluppare una cultura della sicurezza condivisa in modo da trasformare il rapporto da committente-fornitore a partner nelle attività quotidiane.

Numero di infortuni e indici infortunistici dei fornitori di servizi e lavori

	2024	2023
Numero di infortuni sul lavoro	179	252
Tasso di infortuni sul lavoro (Indice di frequenza)	16,6	22,3
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0	0
Numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di decesso a seguito di infortuni sul lavoro	0	0
Numero di ore lavorate	10.815.547	11.314.868

L'indice di frequenza è pari al numero di infortuni diviso per i milioni di ore lavorate. Il tasso di decesso è pari al numero di decessi diviso per i milioni di ore lavorate. I dati non comprendono le società, ACR Reggiani, Aliplast, AresGas, ASA, Biorg, Feronia, F.lli Franchini, Green Factory, Hera Trading, Horowatt, Macero Maceratese, Marche Multiservizi Falconara, Recycla, Tiepolo, Vallortigara, Wolmann.

Nel corso del 2024 sono stati 544 i fornitori (erano 693 nel 2023) che hanno comunicato i dati riepilogativi relativi agli infortuni per un totale di 631 milioni di euro di valore dei contratti (erano 653 milioni nel 2023), pari al 66% del valore delle forniture di servizi e lavori (servizi professionali e consulenze esclusi perché ritenute poco significative dal punto di vista della sicurezza sul lavoro). Gli infortuni comunicati sono stati analizzati e i relativi contratti sono stati oggetto di analisi e riepilogo da parte dei referenti contrattuali. La percentuale di riepiloghi rispetto al valore dei contratti complessivi di Gruppo ha subito un calo rispetto agli scorsi anni (74% nel 2023 e 83% nel 2022) dovuto sia al continuo ampliamento della base dell'importo oggetto di riepilogo che, in buona parte, alle attività di avvio della nuova piattaforma informatica fornitori che ha portato un cambiamento di operatività con relativa necessità di rodaggio.

Complessivamente sono stati comunicati 179 infortuni; l'elaborazione dei dati ha evidenziato un indice di frequenza medio pari a 16,6 (era 22,3 nel 2023) e un indice di gravità pari a 0,34 (0,55 nel 2023). Gli indici risultano in forte diminuzione, in particolare il decremento di eventi è significativo. Analizzando i dati relativi alle merceologie più significative dal punto di vista infortunistico si evidenziano i seguenti indici:

- per la categoria lavori l'indice di frequenza è 10,8 e l'indice di gravità 0,22 (nel 2023 gli indici erano rispettivamente 17,7 e 0,75);
- per la categoria servizi ambientali l'indice di frequenza è di 26,02 e l'indice di gravità 0,43 (nel 2023 erano rispettivamente 35,22 e 0,6).

PRINCIPALI AZIONI	BREVE DESCRIZIONE
SVILUPPO ECONOMICO E INCLUSIONE SOCIALE	
Inserimento lavorativo di persone svantaggiate attraverso le cooperative sociali	Introduzione di una clausola per salvaguardare le esternalizzazioni a favore delle cooperative sociali, favorendo progetti di inclusione sociale.

Nel 2024, le società di servizi ambientali gestite da Hera hanno destinato circa 96 milioni di euro a cooperative sociali per lavori e servizi, registrando un aumento del 4% rispetto al 2023, in particolare per i servizi ambientali nelle province di Padova e Trieste, dove i lavoratori della cooperazione sociale sono impiegati anche nella manutenzione del verde pubblico e nei servizi cimiteriali.

**INSERIMENTO
LAVORATIVO
ATTRAVERSO LE
COOPERATIVE
SOCIALI**

Forniture da cooperative sociali

	2024	2023
Cooperative sociali o consorzi (n.)	56	57
Valore forniture (migliaia di euro)	95.694	91.951
Soggetti svantaggiati inseriti (n.)	999	962

S2-4

Tra i soggetti svantaggiati inseriti sono stati conteggiati anche lavoratori impiegati per periodi inferiori all'anno. I dati comprendono gli inserimenti lavorativi relativi alle partnership tra Hera e le cooperative sociali, ovvero ai raggruppamenti temporanei di impresa per la gestione dei servizi ambientali nei quali Hera Spa è mandataria.

Le forniture e le partnership hanno coinvolto 56 cooperative e consorzi di cooperative sociali con l'inserimento di quasi mille persone svantaggiate (ex art. 4, legge 381/91). A livello territoriale le persone inserite sono state 831 in Emilia-Romagna, le restanti in Triveneto e nelle Marche.

Il Contratto collettivo nazionale dei servizi ambientali prevede una clausola per salvaguardare le esternalizzazioni a favore delle cooperative sociali, tale clausola prevede anche che una quota del 5% delle esternalizzazioni per attività come spazzamento, raccolta e trasporto rifiuti sia esclusa dall'obbligo di applicare il contratto nazionale, favorendo progetti di inclusione sociale. Tale quota può essere aumentata al 15% a livello aziendale. Hera applica la quota del 15% in base a un accordo sindacale del 2012.

PRINCIPALI AZIONI

BREVE DESCRIZIONE

SVILUPPO DELL'OCCUPAZIONE E NUOVE COMPETENZE

Azioni di responsabilità sociale negli appalti	Applicazione del protocollo appalti sottoscritto con le organizzazioni sindacali, con particolare riferimento a criteri premianti orientati a promuovere l'inclusione lavorativa del personale svantaggiato, clausola di limitazione della percentuale di sconto e clausola di richiesta di autorizzazione per l'utilizzo di lavoratori somministrati.
--	--

L'impatto occupazionale del Gruppo Hera deriva anche dalle azioni concrete di responsabilità sociale negli appalti, a cui il Gruppo ha dato continuità anche nel 2024 in coerenza con i principi del Codice etico di Gruppo e con attenzione alle condizioni di lavoro nella catena di fornitura.

Il Protocollo appalti, sottoscritto con le organizzazioni sindacali nel 2016, oltre a prevedere l'indicazione specifica dei contratti collettivi nazionali di lavoro di settore da applicare alle principali attività aziendali oggetto di appalto, si occupa di disciplinare anche gli aspetti legati alla continuità occupazionale, prevedendo il ricorso alla clausola sociale. Tale clausola sociale tutela le condizioni economiche del personale interessato dal cambio appalto (ovvero in coerenza con le condizioni complessive in essere al momento del cambio appalto, quali la retribuzione e la professionalità). Nel 2024 sono state 18 le gare nelle quali è stata inserita la clausola a garanzia dell'occupazione.

Si segnala, inoltre che nel corso del 2023 è entrato in vigore il nuovo Codice dei contratti pubblici (D.Lgs. 36/2023), che, in continuità con il precedente contesto normativo, consolida e rafforza ulteriormente le disposizioni in materia di tutela del personale delle imprese appaltatrici e subappaltatrici.

Nella selezione dei fornitori vengono considerati criteri premianti orientati a promuovere l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità, la parità di genere e l'occupazione giovanile e femminile.

Inoltre, in alcune gare è stata introdotta anche la clausola di limitazione della percentuale di sconto, di norma così formulata: tenuto conto delle peculiarità tecniche oggetto dell'appalto e dell'analisi economica che è alla base delle voci di prezzo che compongono l'elenco prezzi unitario posto a base di gara, la stazione appaltante ritiene che possano presentare elementi critici di sostenibilità abbattimenti della base di gara superiori al 25% della stessa e di difficile accettazione abbattimenti superiori al 30% (le percentuali riportate hanno carattere esemplificativo).

Nel 2024 sono state mantenute, nei capitolati standard di Gruppo, per le categorie di lavori e servizi utilizzati nelle procedure di gara, sia la clausola di richiesta di autorizzazione per l'utilizzo di lavoratori somministrati sia la clausola in forza della quale viene vietato il ricorso a prestazioni di lavoro accessorio (c.d. "voucher") nell'ambito dell'esecuzione di appalti di opere o servizi.

Si segnala che nel 2024, tenendo conto delle non conformità molto gravi previste dal sistema di gestione dei fornitori del Gruppo Hera, non si sono verificati incidenti gravi in materia di diritti umani (quali ad esempio lavoro minorile, lavoro forzato, mancato pagamento delle retribuzioni) che hanno coinvolto i lavoratori della catena del valore del Gruppo.

**AZIONI PER LA
RESPONSABILITÀ
SOCIALE NEGLI
APPALTI**

Comunità interessate

Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti

L'analisi di doppia rilevanza ha identificato tra i temi maggiormente rilevanti le comunità interessate, declinato nel sotto-tema relativo ai diritti economici, sociali e culturali delle comunità.

Al tema comunità interessate sono associati i seguenti ambiti di creazione di valore condiviso presentati nel capitolo Informazioni generali: transizione verso un'economia circolare, sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze. Per questi ambiti di creazione di valore condiviso sono rendicontate le azioni e gli obiettivi relativi alle comunità interessate.

Impatti, rischi e opportunità legati alle comunità interessate

SOTTO-TEMA RILEVANTE	IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ
Diritti economici, sociali e culturali delle comunità	Preoccupazioni delle comunità relative a impianti del Gruppo (sindrome Nimby)
	Impatto negativo potenziale di breve periodo relativo alle attività proprie
	Promozione del cambiamento culturale per la transizione ambientale
	Impatto positivo attuale di medio periodo relativo alle attività proprie e dei clienti
	Sostegno economico alle comunità locali
	Impatto positivo attuale di medio periodo relativo alle attività proprie
	Benefici ambientali e sociali per le comunità dall'erogazione dei servizi del Gruppo
	Impatto positivo attuale di breve periodo relativo alle attività dei clienti

In considerazione delle attività del Gruppo e della sua presenza sul territorio per mezzo dei servizi erogati e degli impianti gestiti, è stato individuato un impatto negativo associato alla sindrome Nimby, intesa come la preoccupazione delle comunità rispetto alla presenza o nuova progettazione di impianti del Gruppo che possano generare potenziali impatti negativi sulla salute, il benessere e la qualità della vita delle comunità locali. Gli stakeholder maggiormente interessati da tale impatto sono coloro che abitano e lavorano nelle aree limitrofe agli impianti gestiti dal Gruppo con particolare riferimento a quelli di trattamento rifiuti e di produzione di energia.

Per ulteriori dettagli rispetto alle modalità con cui sono presidiati i potenziali impatti ambientali negativi di interesse delle comunità locali si rimanda al capitolo E2 - "Inquinamento", all'interno del quale vengono fornite informazioni rispetto ai parametri ambientali monitorati.

Dall'altro canto, la capillare presenza di Hera sui territori serviti, consente al Gruppo di avere un ruolo molto importante nella promozione del cambiamento culturale, nel sostegno economico delle comunità e nella generazione di importanti benefici ambientali e sociali per le comunità locali.

In particolare, il Gruppo influenza positivamente il territorio attraverso:

- l'erogazione di liberalità e sponsorizzazioni;
- la gestione sostenibile dei rifiuti a sostegno della transizione verso un'economia circolare e che riduce i rischi per la salute pubblica promuovendo un ambiente più pulito, sicuro e salubre per i residenti;
- la promozione di un cambiamento culturale per sostenere la transizione ambientale, che passa attraverso una maggiore consapevolezza e l'adozione di comportamenti responsabili da parte di cittadini, clienti e imprese.

I riferimenti metodologici relativi all'individuazione e alla valutazione delle questioni di sostenibilità rilevanti sono riportati all'interno del Capitolo ESRS 2 - "Informazioni generali".

STRUMENTI DI
COINVOLGIMENTO
DELLE
COMUNITÀ
INTERESSATE

Tra i principali processi di coinvolgimento delle Comunità locali vi sono gli HeraLAB, presidiati dalla Direzione Centrale Strategia, Regolazione ed Enti Locali, ovvero i consigli multi-stakeholder che il Gruppo Hera ha attivato a partire dal 2013 nei territori dell'Emilia-Romagna.

L'obiettivo prioritario di questi percorsi partecipativi è mettere a disposizione dei territori in cui Hera presta i propri servizi, un canale strutturato di ascolto e di dialogo.

Anche nel 2024 il progetto di HeraLAB si è concentrato sul tema della neutralità carbonica.

La scelta di questo tema è stata condivisa e confermata con le direzioni maggiormente impattate dai lavori dei LAB. Il territorio individuato è stato quello di Ravenna, dove a dicembre 2024 si è svolto il primo dei tre incontri previsti dal percorso progettuale.

Sedici stakeholder del territorio, nominati ad ottobre 2024 dal Consiglio di Amministrazione del Gruppo Hera e rappresentanti del mondo associativo, imprenditoriale e istituzionale, hanno risposto all'invito di confrontarsi sul tema della neutralità carbonica, un obiettivo ambizioso che può essere raggiunto solo attraverso un percorso condiviso e partecipato da tutti gli attori del settore, dalle aziende e da ciascun singolo cittadino.

Grazie alla guida di un facilitatore, durante l'incontro si sono alternati momenti informativi, di ascolto e di confronto per approfondire tre pilastri della neutralità carbonica significativi per il ravennate: Le Comunità energetiche: quale opportunità, Efficienza energetica: una sfida che riguarda tutti, Agrivoltaico, un terreno più funzioni.

Per Hera è stata l'occasione di condividere con i partecipanti del LAB l'impegno del Gruppo in questi ambiti. La condivisione di queste informazioni insieme al dialogo che ne è seguito hanno permesso di iniziare a ragionare su possibili ambiti di collaborazione, preparando il terreno ai tavoli di lavoro tematici che si terranno durante il secondo

ESRS 2 SBM-2
S3-2
S3-3

incontro (entro giugno 2025). Un momento altrettanto prezioso è stato quello denominato Le energie del LAB, dedicato al dar voce alle esperienze dei partecipanti del LAB, pensato per condividere e per mettere a sistema esperienze positive e best practice.

Dal 2013, anno d'avvio dell'iniziativa, a fine 2024, HeraLAB ha realizzato 127 incontri, coinvolgendo 160 opinion leader e stakeholder locali. La partecipazione ai LAB è gratuita, ma Hera eroga un gettone di presenza di 200 euro a partecipante per incontro, destinando i fondi a progetti locali di sostenibilità.

Fino a fine 2024, sono stati devoluti 134.200 euro a 26 enti pubblici e no-profit.

Le iniziative si suddividono in otto aree di potenziale cooperazione, focalizzandosi su efficienza energetica, produzione e distribuzione di energia rinnovabile. Tra le principali azioni rientrano il supporto alle piccole e medie imprese per l'adozione di misure di efficientamento energetico, il potenziamento della rete elettrica e la promozione dell'autoconsumo fotovoltaico per le imprese, sia on-site che off-site, per garantire stabilità dei costi energetici e ridurre l'impatto ambientale. Vengono inoltre sviluppati progetti integrati, come gli Energy park, che combinano produzione rinnovabile e sistemi di accumulo, e le Comunità energetiche rinnovabili, applicate sia ai condomini che alle aree produttive, attraverso modelli cooperativi che incentivano la partecipazione e la gestione condivisa. Queste iniziative mirano a rafforzare i legami tra imprese, cittadini e territorio, promuovendo un sistema energetico più sostenibile e resiliente.

Rispetto alle iniziative promosse dagli HeraLAB di Modena e Forlì-Cesena, si è conclusa l'iniziativa per valorizzare i percorsi storico-naturalistici a Modena e quella relativa alla transizione ecologica nel distretto calzaturiero di San Mauro Pascoli (Fc); prosegue l'iniziativa sui tutor energetici con il coinvolgimento di importanti realtà del terzo settore presenti nel territorio.

La Direzione Centrale Strategia, Regolazione ed Enti Locali di Hera, tramite gli Area Manager, gestisce in modo continuo le relazioni con i Comuni nel perimetro emiliano-romagnolo. Gli Area Manager rappresentano l'interfaccia degli Enti Locali rispetto a tutte le attività del Gruppo: presidiano la relazione istituzionale, con particolare riferimento agli amministratori pubblici, facilitano le relazioni operative tra le competenti tecnostutture, supportano le attività di HeraLAB.

Il disegno organizzativo ha l'obiettivo di semplificare il rapporto tra i Comuni e l'organizzazione articolata di Hera, attraverso un dialogo privilegiato e una vista complessiva dei punti di attenzione e delle sensibilità dei territori rispetto ai business. Le relazioni con le Amministrazioni locali consentono pertanto un contatto diretto e accessibile per rispondere alle richieste sui servizi pubblici regolati e a mercato.

Nel 2024 gli Area Manager hanno dedicato particolare attenzione alla conoscenza dei nuovi sindaci a seguito della tornata elettorale di giugno, garantendo continuità di dialogo tra l'azienda e il territorio. È inoltre proseguito il lavoro di affiancamento e supporto agli HeraLAB, favorendo il necessario coordinamento tra le relazioni con gli Enti Locali e quelle con gli altri stakeholder territoriali.

Infine, nel 2024 sono state circa quattromila le relazioni presidiate con gli stakeholder locali. La maggior parte di queste ha riguardato i servizi ambientali (33%) e il servizio idrico integrato (33%), seguiti dall'area mercato (13%), altri servizi a rete (11%) e tematiche aziendali generali (10%).

In Friuli-Venezia-Giulia e Veneto, la relazione con i Comuni soci e gli altri enti locali serviti dal Gruppo è gestita tramite struttura di Relazioni Enti Locali di AcegasApsAmga. Nel corso del 2024, gli Area Manager di AcegasApsAmga hanno assicurato un presidio continuo nei territori serviti, sviluppando oltre 600 occasioni di contatto con più di 220 Comuni e confermandosi come un riferimento essenziale per i business aziendali nel dialogo con le amministrazioni locali. I temi trattati hanno riguardato principalmente i servizi energetici (32%), la distribuzione gas (16%), l'illuminazione pubblica (15%), il ciclo idrico (13%) e il servizio ambientale (7%).

Con riferimento al coinvolgimento delle comunità locali vicine agli impianti di nuova realizzazione a cura di Heratech i canali di dialogo e confronto vengono istituiti prima dell'apertura dei cantieri con il patrocinio e il supporto dei Comuni che convocano i vari gruppi d'interesse come ad esempio comitati, associazioni, cooperative di scopo, per presentare gli interventi e le attività da eseguire per ascoltare le richieste e condividere le azioni, per quanto possibile e compatibile con le esigenze costruttive. Altre azioni di coinvolgimento, che rivestono l'ambito della comunicazione non verbale, sono espresse attraverso i pannelli che circoscrivono i cantieri, che descrivono le opere in corso indicando autori e altre realtà che sostengono e/o sono coinvolti dalle opere (es. il contest di Cattolica trasparente).

I canali di dialogo e confronto con le comunità vengono eventualmente istituiti in fase di rilascio delle autorizzazioni e/o di realizzazione delle opere e/o di gestione dell'impianto a cura del Comune in cui è ubicato. In generale consistono in incontri pubblici, istituzione di tavoli tecnici, rendicontazione attività nell'ambito di Commissioni consiliari aperte.

A titolo di esempio, tra le iniziative di cui sopra, si citano:

- partecipazione alla Commissione consiliare ambiente del Comune di Ferrara per la rendicontazione periodica delle performance ambientali del termovalorizzatore di Ferrara;
- partecipazione a incontri pubblici presso il comune di Serravalle Pistoiese (Pt) per la rendicontazione periodica delle performance ambientali della discarica di Serravalle Pistoiese;
- partecipazione al Comitato comunale di controllo per la gestione della discarica di Loria (Tv) costituito dal Comune di Loria, di cui fanno parte rappresentanti dei cittadini che in modo autonomo e indipendente attuano controlli, anche analitici, sui rifiuti conferiti nella discarica.

Per quanto riguarda il coinvolgimento dei cittadini in occasione di iniziative di sviluppo della raccolta differenziata, si segnala la campagna Non riciclare scuse, che si rivolge a quei cittadini che non sempre approfondiscono la corretta raccolta differenziata dei rifiuti con l'obiettivo di differenziare solo i materiali che possono essere effettivamente avviati al recupero. La campagna ha riguardato carta, plastica e organico e ha interessato i territori di Forlì-Cesena, Ravenna e Bologna. Nel 2025 la campagna si estenderà al vetro con la realizzazione di flyer di approfondimento da distribuire ai cittadini e sarà accompagnata da varie azioni di comunicazione diretta.

Per ulteriori dettagli sugli strumenti di dialogo con le comunità si rimanda al capitolo "Consumatori e utilizzatori finali", in cui vengono approfonditi: il Rifiutologo, il portale di segnalazione whistleblowing, il canale di segnalazione al Comitato etico e sostenibilità, il servizio clienti che comprende un call center con numero verde gratuito, il servizio di call center tecnico e gli sportelli clienti.

Politiche e obiettivi

Al fine di gestire impatti, rischi e opportunità rilevanti connessi alle comunità interessate, il Gruppo Hera ha definito come riferimenti il purpose (art. 3 dello statuto sociale), il Codice etico, il modello di creazione di valore condiviso, la Politica per la qualità e la sostenibilità.

Nel Codice etico sono declinati gli impegni di Hera verso il territorio inteso come uno spazio fisico con il suo paesaggio e le sue comunità. Hera intende contribuire alla transizione ecologica dei territori serviti e si impegna a prestare attenzione alle comunità in cui opera e ad ascoltare le sollecitazioni da esse provenienti. A questo scopo realizza iniziative di informazione, ascolto, consultazione e coinvolgimento, adottando appositi strumenti, con particolare riguardo per le comunità insediate nei pressi dei propri impianti, attuali e futuri.

All'interno del Gruppo, l'approccio al valore condiviso comprende le aree di impatto transizione verso un'economia circolare, che include le partnership con le comunità per la riduzione dei rifiuti, e sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze, come nei casi di Hera Educational per l'alternanza scuola-lavoro e le convenzioni con università, la business school, i centri di ricerca e l'educazione ambientale per le scuole. In coerenza con il purpose l'approccio al valore condiviso consente di apportare benefici a favore dei territori e delle comunità locali.

La Politica per la qualità e la sostenibilità di Hera intende promuovere iniziative volte all'eccellenza, al miglioramento continuo dei sistemi di gestione, dei servizi, delle prestazioni e all'agilità dei processi aziendali. L'azienda incentiva il dialogo e il confronto con tutte le parti interessate, tenendo conto delle loro istanze e attivando adeguati strumenti di partecipazione e informazione della prospettiva aziendale, allo scopo di creare valore condiviso e di prevenire ogni forma di reato.

Nell'ambito dei rapporti con le comunità locali, gli Area Manager garantiscono in modo continuo le relazioni con gli Enti Locali, attraverso un contatto diretto e accessibile su tutti i servizi gestiti dal Gruppo, assicurando una comunicazione efficace e tempestiva e fungendo da punto di riferimento nelle interazioni con il Gruppo.

La partecipazione delle comunità locali si esplicita anche con incontri multistakeholder locali attivi dal 2013 denominati HeraLAB che rappresentano un canale di dialogo strutturato finalizzato ad approfondire tematiche prioritarie per il territorio e individuare aree su cui collaborare anche attraverso la realizzazione di progetti.

Il coinvolgimento si esplicita poi in modo significativo in ambito gestione rifiuti in occasione dello sviluppo di una cultura del rispetto ambientale per migliorare il sistema di raccolta dei rifiuti urbani, al fine di raggiungere gli obiettivi di quantità e qualità della raccolta differenziata. Per esempio, per accompagnare i cittadini in un percorso di consapevolezza e migliorarne la partecipazione, si utilizzano strumenti di coinvolgimento e di comunicazione che permettono di compiere azioni mirate e di ricevere informazioni specifiche, come nel caso dell'app Il Rifiutologo, finalizzata anche al miglioramento del decoro urbano. In tale ambito Hera sviluppa partnership con le comunità locali coinvolgendo in particolare gli enti no-profit con i quali sono attivi accordi di collaborazione volti alla prevenzione rifiuti con finalità sociali.

La sinergia con le comunità locali si esplicita anche attraverso la collaborazione con istituti tecnici, universitari, business school e centri di innovazione per formare le persone su temi cruciali come la transizione ecologica e digitale attraverso diverse iniziative, tra cui: percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (ex alternanza scuola lavoro), percorsi di integrazione curriculare, dottorati e progetti di ricerca, interventi e visite guidate con personale esperto del Gruppo. Hera ha siglato da diversi anni convenzioni quadro e accordi di partnership con le principali università e business school dei territori in cui opera con lo scopo di favorire attività e progetti multidisciplinari in diversi ambiti come ricerca, sviluppo tecnologico, sostenibilità ed innovazione sociale.

Grazie a progetti di educazione ambientale e di divulgazione scientifica vengono svolte attività didattiche gratuite dedicate alle scuole dei territori serviti, con percorsi su acqua, energia, rifiuti, scienza, ricerca, innovazione e sostenibilità. L'obiettivo è sensibilizzare i giovani sul rispetto dell'ambiente e l'importanza della scienza per promuovere stili di vita sostenibili, supportando i docenti e integrando il programma scolastico.

Infine, il Gruppo ogni anno investe in iniziative territoriali per la promozione di cultura, sport, mostre, festival e manifestazioni musicali con lo scopo di incentivare la partecipazione e la fruibilità della comunità locale. Liberalità e sponsorizzazioni rappresentano per l'azienda un'ulteriore opportunità per manifestare vicinanza e supporto al territorio, contribuendo allo sviluppo sociale, culturale e ambientale delle comunità. Come dichiarato all'interno del Codice etico nel sostegno di iniziative sociali e culturali e in genere nelle sponsorizzazioni, Hera si attiene a un'apposita procedura e tiene in considerazione unicamente iniziative che offrono una garanzia di qualità e che siano coerenti con il purpose, la missione, gli obiettivi strategici, i principi di responsabilità ambientale e sociale e con gli indirizzi assunti dal Consiglio di Amministrazione. Hera rendiconta annualmente quanto erogato e verso quali principali iniziative.

Il Consiglio di Amministrazione è responsabile dell'attuazione della presente politica, assicurando che i diritti delle comunità interessate siano tutelati e che le pratiche aziendali siano in linea con le normative e le iniziative di terzi.

Gli obiettivi di sostenibilità relativi alle comunità interessate vengono definiti annualmente sulla base di processi di pianificazione e controllo consolidati a livello di Gruppo finalizzati a definire il piano industriale quinquennale, il budget e le balanced scorecard annuali. Questi strumenti tra loro integrati includono gli obiettivi di sostenibilità corredati quando possibile anche da target quantitativi.

Di seguito si riportano i principali obiettivi e impegni relativi alle comunità interessate (Faremo) accompagnati da una descrizione sui progressi raggiunti in relazione agli obiettivi pubblicati nella Dichiarazione non finanziaria 2023 (Avevamo detto di fare, Abbiamo fatto).

Tali obiettivi sono finalizzati alla gestione alla gestione delle comunità interessate e ad affrontare i relativi impatti, rischi e opportunità rilevanti. Sono di seguito presentati nell'ambito del dialogo con i nostri stakeholder.

L'IMPEGNO DI
HERA (OBIETTIVI
E RISULTATI)

S3-5

AVEVAMO DETTO DI FARE

ABBIAMO FATTO

FAREMO

DIALOGO CON I NOSTRI STAKEHOLDER

Dare continuità all'ascolto e al coinvolgimento degli stakeholder sul tema della neutralità carbonica. Avviare nel 2024 gli HeraLAB in due ulteriori territori.	Avviata nel 2024 la terza edizione di HeraLAB nel territorio di Ravenna. In corso di valutazione il territorio in cui avviare il secondo HeraLAB, inizialmente previsto a Bologna.	Dare continuità all'ascolto e al coinvolgimento degli stakeholder sul tema della neutralità carbonica. Avviare nel 2025 HeraLAB in due territori.
---	--	---

Azioni e risorse

Si riportano di seguito le principali azioni realizzate, in corso di realizzazione o pianificate da Hera per il conseguimento degli obiettivi del Gruppo e la gestione degli impatti, rischi e opportunità nei seguenti ambiti: supporto alle comunità interessate, transizione verso un'economia circolare, sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze.

S3-4

PRINCIPALI AZIONI

BREVE DESCRIZIONE

SUPPORTO ALLE COMUNITÀ INTERESSATE

Sponsorizzazioni e liberalità	Supporto a iniziative territoriali per la promozione di cultura, sport, mostre, festival e manifestazioni musicali.
-------------------------------	---

TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA CIRCOLARE

Partnership con le comunità per la riduzione dei rifiuti	CiboAmico, FarmacoAmico e Cambia il finale: partnership con le comunità attraverso progetti di riduzione dei rifiuti.
--	---

SVILUPPO DELL'OCCUPAZIONE E DELLE NUOVE COMPETENZE

Hera Educational per l'alternanza scuola-lavoro e le convenzioni con università, business school e centri di ricerca	Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento in Emilia-Romagna, che supportano studenti con esperienze pratiche in azienda e incontri orientativi e realizzazione di convenzioni tra il Gruppo Hera e le principali università dei territori in cui opera, tramite la Corporate University HerAcademy.
Educazione ambientale	Attività didattiche per le scuole dei territori serviti per sensibilizzare i giovani alla sostenibilità.

Nel 2024, il Gruppo Hera ha affiancato e sostenuto attraverso l'attività di sponsorizzazione oltre 145 iniziative, con un apporto complessivo di oltre 3 milioni di euro (di cui l'81% nel territorio di riferimento) a favore della cultura (mostre, teatri, festival, musica, cinema), dello sport (tennis, vela, motori) e di iniziative ambientali e di promozione della sostenibilità. Attraverso campagne social e un piano di comunicazione dedicato, la multiutility ha promosso iniziative in partnership con le migliori espressioni del territorio, incentivando la partecipazione e aumentando la fruibilità al maggior numero di cittadini possibili.

Nel 2024 il Gruppo ha erogato inoltre 643 mila euro in liberalità, di cui il 75% al territorio di riferimento. Questi contributi hanno sostenuto progetti volti a promuovere la solidarietà e l'inclusione. Hera ha rafforzato il suo impegno sociale con l'iniziativa HeraSolidale, che raccoglie fondi per cinque organizzazioni scelte dai lavoratori (Fondazione Airc, Ageop, Fondazione Ant Italia Onlus, Medici Senza Frontiere, Unhcr). L'azienda inoltre ha supportato l'Associazione Bimbo Tu nella sua attività a sostegno delle famiglie dei piccoli pazienti, e sostenuto il progetto Psicologo di base, a Bologna, che offre consulenze psicologiche gratuite nei centri medici locali.

Nel 2024 la multiutility ha inoltre confermato il sostegno a realtà impegnate in attività di inclusione e socializzazione, tra cui il progetto Mus-e per percorsi artistici rivolti a scuole situate in contesti difficili, volti ad accompagnare il bambino alla scoperta di sé e dell'altro. Attenzione particolare è stata inoltre rivolta alle associazioni impegnate nel sostegno a donne vittime di violenza, tra cui Casa delle donne di Bologna, Associazione per le donne di Imola e la Fondazione Emiliano-Romagnola per le Vittime dei reati.

SPONSORIZZA -
ZIONI E
LIBERALITÀ

**PARTNERSHIP
CON LE
COMUNITÀ PER
LA RIDUZIONE
DEI RIFIUTI**

Il Gruppo Hera ha attivato da molti anni progetti di riduzione dei rifiuti in collaborazione con gli enti no-profit del territorio e grazie al supporto di Last Minute Market, impresa sociale e spin-off accreditato dell'Università di Bologna che promuove la lotta allo spreco e la sostenibilità ambientale. CiboAmico, FarmacoAmico e Cambia il finale rappresentano iniziative strutturate e consolidate che promuovono buone abitudini relative al riuso e generano ricadute sociali positive grazie alle attività svolte dagli enti no-profit coinvolti, in linea con i principi di responsabilità sociale e di tutela dell'ambiente del Gruppo Hera.

Avviato nel 2009 CiboAmico rappresenta un'azione concreta sviluppata dall'azienda per favorire lo sviluppo dell'economia circolare, mettendo in relazione tra loro diverse realtà del territorio nel segno di una responsabilità sociale condivisa, rivolgendo un aiuto concreto ai più bisognosi. I pasti recuperati vengono donati a enti no-profit che danno ospitalità e assistono quotidianamente persone in difficoltà. Sono otto le mense aziendali in cui è attivo il progetto: Bologna, Granarolo dell'Emilia, Rimini, Ferrara, Ravenna, Modena, Forlì e Cesena. Da inizio progetto sono stati donati complessivamente circa 155 mila pasti (di cui circa 17 mila nel solo 2024), per un valore economico di circa 634 mila euro. Ciò ha evitato la produzione di oltre 68 tonnellate di rifiuti (corrispondenti a oltre 150 cassonetti) e l'emissione di oltre 280 tonnellate di CO₂.

A fine 2017 CiboAmico è uscito dai confini delle mense aziendali per coinvolgere esercizi commerciali nella lotta allo spreco a Modena, Imola e Bologna.

FarmacoAmico è il progetto promosso da Hera per raccogliere medicinali non scaduti e creare una rete di riutilizzo solidale sul territorio con l'obiettivo di prevenire la produzione di rifiuti diffondendo buone pratiche e sostenendo gli enti che assistono le fasce deboli della comunità. I farmaci integri, con ancora almeno sei mesi di validità e in uno stato di conservazione adeguato, vengono così riutilizzati da enti no-profit che operano in progetti locali o di cooperazione decentrata. Avviato nel 2013, FarmacoAmico oggi coinvolge 38 comuni della Regione Emilia-Romagna, 214 farmacie e 36 enti no-profit, di cui alcuni operanti in Italia e altri all'estero, oltre a diversi partner, istituzioni, associazioni di categoria e del panorama aziendale. Da inizio progetto sono state raccolte e avviate al riuso circa 600 mila confezioni di farmaci (di cui circa 80 mila nel solo 2024) per un valore economico complessivo di oltre 7,3 milioni di euro, che in parte corrispondono potenzialmente a un mancato costo per il Sistema Sanitario Nazionale.

Cambia il finale è un progetto giunto all'undicesimo anno di attività che permette di intercettare tutti gli oggetti in buono stato, altrimenti destinati alla raccolta di rifiuti ingombranti, per consentirne il riuso, grazie a una rete di enti no-profit diffusa capillarmente sul territorio, in grado di dare nuova vita ai beni donati dai cittadini e ritirati a domicilio sostituendosi al servizio offerto da Hera e finalizzato al riciclo o allo smaltimento. Gli enti no-profit partner del progetto a fine 2024 sono 16, distribuiti su tutto il territorio dell'Emilia-Romagna servito da Hera, garantendo la copertura di tutte le città principali. Da inizio progetto sono state evitate oltre 6,6 mila tonnellate di rifiuti (di cui oltre mille nel solo 2024) portando così un grande risparmio a vantaggio dell'ambiente e minori oneri legati alla raccolta rifiuti.

Nel 2024, il Gruppo Hera ha collaborato con istituti scolastici e universitari per formare le nuove generazioni su temi cruciali come la transizione ambientale e digitale, rafforzando la propria rete di partnership con gli attori del sistema educativo.

**HERA
EDUCATIONAL
PER
L'ALTERNANZA
SCUOLA-LAVORO
E LE
CONVENZIONI
CON UNIVERSITÀ,
BUSINESS
SCHOOL E
CENTRI DI
RICERCA**

In ambito Hera Educational, per l'anno scolastico 2023/2024 il Gruppo Hera ha proseguito le attività con il sistema educativo attraverso la progettazione di 82 Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (Pcto), afferenti al territorio dell'Emilia-Romagna, di cui 74 percorsi individuali in azienda e otto incontri di orientamento al lavoro rivolti a gruppi classe. Per l'anno scolastico 2024/2025, in coerenza con il Protocollo di intesa triennale stipulato tra il Gruppo Hera e l'Ufficio scolastico regionale per l'Emilia-Romagna, sono stati pianificati 82 percorsi, di cui 74 percorsi individuali e otto incontri di orientamento rivolti a gruppi classe.

Nel corso del 2024 sono inoltre proseguite:

- le attività collegate al progetto Hera ti insegna un mestiere... a scuola, attraverso la realizzazione di testimonianze e visite aziendali tenute da esperti del Gruppo con il coinvolgimento dell'istituto Marconi di Forlì e dell'istituto Nullo Baldini di Ravenna;
- le attività connesse ai percorsi di integrazione curriculare in ottica strategic workforce planning che prevedono una fase di didattica in istituto, visite in azienda e percorsi Pcto individuali in azienda progettati in linea con le tematiche trattate nella fase didattica.

Nel 2024 il Gruppo Hera ha inoltre proseguito la collaborazione relativa alla sperimentazione del Liceo Tred che, con il coordinamento di Elis, ente no-profit che opera in ambito formazione, propone un percorso di formazione in quattro anni focalizzato sui temi delle transizioni ecologica e digitale.

Nel 2024 è stata data continuità al percorso di consolidamento di HerAcademy quale Stakeholder University in grado di relazionarsi con tutti gli attori del Sistema educativo nazionale per attivare progettualità in ottica Public private partnership e definire iniziative orientate a supportare i processi di innovazione all'interno dell'ecosistema di riferimento. In particolare, l'11 dicembre 2024 si è svolto in modalità ibrida (in presenza a Bologna e in diretta streaming) il Workshop HerAcademy dal titolo Demografia e Lavoro: nuove prospettive di sviluppo, con l'obiettivo di indirizzare una riflessione multidisciplinare sulle sfide legate ai cambiamenti demografici in atto, in termini di contesto socio-economico e di potenziali ricadute sul mercato del lavoro e sulle aziende. Inoltre, si sono svolti gli eventi di orientamento universitario e di orientamento al lavoro indirizzati ai figli dei dipendenti per supportarli nella fase di iscrizione universitaria e approccio al mondo del lavoro.

La Corporate University di Hera, HerAcademy, ha mantenuto convenzioni con le principali università locali, tra cui l'Università di Bologna e altre in Emilia-Romagna, Veneto, Toscana, Lombardia e Friuli-Venezia Giulia. Nel 2024, è proseguita la collaborazione con l'Università di Bologna, finalizzata a progetti di ricerca, innovazione, formazione e sostenibilità, e con l'Università di Milano Bicocca e con il Centro di ricerca interuniversitario per i servizi di pubblica utilità (Crisp) per sviluppare e realizzare le attività di HerAcademy.

Nel 2024 il Gruppo Hera ha proseguito la collaborazione relativa alla sperimentazione del Liceo Tred che, con il coordinamento di Elis, ente no-profit che opera in ambito formazione, propone un percorso di formazione in quattro anni focalizzato sui temi delle transizioni ecologica e digitale.

Nel 2024 è stato sottoscritto un accordo di partnership con la Fondazione Bologna Business School per consolidare ed espandere le attività e migliorare ulteriormente la collaborazione valorizzando le potenziali sinergie reciproche. È inoltre proseguita la partnership tra Hera e la società Crif, attraverso il knowledge hub BOOM, per la realizzazione di progettazione formative congiunte, anche per il mercato esterno.

Il Gruppo, inoltre, collabora attivamente con alcune business school e centri di innovazione come: Luiss Business School, il Consorzio Mib School of Management di Trieste, il Mip Politecnico di Milano, il Centro Studi e Ricerche Safe, Sda Bocconi, The European House Ambrosetti, HRC Group.

Il Gruppo Hera offre da quasi 20 anni attività didattiche gratuite di educazione ambientale per le scuole dei territori serviti, con percorsi sui temi di acqua, energia, rifiuti, sostenibilità, per supportare i docenti e integrare il programma scolastico. L'obiettivo è sensibilizzare e coinvolgere i giovani dai quattro ai 19 anni sul rispetto dell'ambiente, l'uso consapevole delle risorse e l'importanza della scienza, promuovendo stili di vita sostenibili. Ogni anno, i programmi de La Grande Macchina del Mondo e un pozzo di scienza vengono aggiornati con nuove attività, tematiche e metodologie innovative per rendere i laboratori più efficaci e coinvolgenti per i ragazzi.

Nel catalogo de La Grande Macchina del Mondo 2023-2024 sono state complessivamente circa 70 le attività didattiche a disposizione delle scuole del territorio tutte incentrate sugli obiettivi dell'Agenda ONU 2030. Di queste, sono 28 i laboratori dedicati agli alunni dai quattro ai 13 anni. Tra le attività proposte ci sono le visite guidate agli impianti del Gruppo Hera per mostrare agli studenti il ciclo tecnologico e l'innovazione nella gestione sostenibile delle risorse del pianeta. Una novità è il virtual tour all'impianto Aliplast di raccolta, riciclo e rigenerazione della plastica, un tema che ha suscitato l'interesse di numerose classi. Inoltre, le scuole di diversi comuni della Romagna sono state coinvolte in due progetti didattici speciali, Facciamo la differenza e Missione raee, per sensibilizzare sull'abbandono dei rifiuti, la raccolta differenziata e la raccolta dei Raee, con un ecogame realizzato da Hera.

Il programma di divulgazione scientifica un pozzo di scienza, dedicato alle scuole secondarie di secondo grado, ha coinvolto gli studenti per stimolare la loro curiosità su temi come scienza, ricerca tecnologia e innovazione, incoraggiare il pensiero critico e renderli protagonisti del loro futuro. La diciottesima edizione, intitolata Oltre il limite - Esplorare nuovi orizzonti, ha previsto 39 nuove attività. Tra queste, ci sono laboratori scientifici su specifici obiettivi dell'Agenda ONU 2030, interviste ed eventi in streaming con scienziati, esperti e centri di ricerca e innovazione, attività outdoor di Citizen Science e discussion game. I temi trattati includono cambiamento climatico, transizione ecologica, energie rinnovabili, riciclo dell'acqua, trattamento e recupero della plastica, ecosistemi marini e biodiversità, cibo e intelligenza artificiale.

Novità di questa edizione è l'innovativo format Un pozzo di scienza fuori classe, che ha previsto uno spettacolo teatrale sulla crisi ecologica e le esperienze di co-gestione. Particolare attenzione è stata data anche all'aggiornamento degli insegnanti, con due nuovi webinar dedicati ai temi dell'educazione e della sostenibilità ambientale, per aiutarli a mantenere vivi l'interesse e l'attenzione degli alunni e promuovere la loro partecipazione attiva su questi temi.

Un'ulteriore novità è stata l'iniziativa di engagement GMMChallenge, che ha coinvolto classi, famiglie e cittadini, con l'obiettivo di sensibilizzare sull'impatto positivo delle piccole azioni sostenibili e l'importanza della biodiversità per il benessere del pianeta. Ogni due azioni green condivise dai partecipanti, è stato adottato un albero sostenendo così la crescita di 300 alberi a Camugnano (Mo) e creando un'oasi verde del Gruppo Hera. Quest'area protetta e monitorata mira a ripristinare e preservare la biodiversità locale, favorendo l'assorbimento di gas serra, rendendo il terreno più stabile e contribuendo concretamente a contrastare il cambiamento climatico.

Nel 2024 le attività di educazione ambientale hanno coinvolto complessivamente 101.837 studenti (103.852 nel 2023) e 7.602 insegnanti (8.747 nel 2023) in 1.242 scuole (1.241 nel 2023). Questo dimostra in continuità al 2023, l'impegno e la partecipazione delle scuole e degli studenti per le iniziative di sensibilizzazione ambientale.

Si segnala inoltre che nel 2024 non si sono verificati incidenti gravi in materia di diritti umani che hanno coinvolto le comunità interessate del Gruppo.

Consumatori e utilizzatori finali

Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti

L'analisi di doppia rilevanza ha identificato tra i temi maggiormente rilevanti i consumatori e utilizzatori finali, declinato nei seguenti sotto-temi: sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali, impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o per gli utilizzatori finali e inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali.

Al tema consumatori e utilizzatori finali è associato il seguente ambito di creazione di valore condiviso, presentato nel capitolo Informazioni generali: sviluppo economico e inclusione sociale. Per questo ambito di creazione di valore condiviso sono rendicontate le azioni e gli obiettivi relativi ai consumatori e utilizzatori finali.

Impatti, rischi e opportunità legati ai consumatori e utilizzatori finali

SOTTO-TEMA RILEVANTE	IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ
Sicurezza personale dei consumatori e/o utilizzatori finali	Interruzione della continuità del servizio in conseguenza di eventi climatici estremi (siccità, forti piogge, forti nevicate) <i>Impatto negativo attuale di breve periodo relativo alle attività proprie</i> Garanzia di un servizio continuo e sicuro <i>Impatto positivo attuale di breve periodo relativo alle attività proprie</i>
Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o per gli utilizzatori finali	Compromissione della riservatezza dei dati personali dei clienti <i>Impatto negativo attuale di breve periodo relativo alle attività proprie e delle agenzie di vendita</i>
Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Supporto ai clienti in difficoltà e contrasto alla povertà energetica <i>Impatto positivo potenziale di medio periodo relativo alle attività proprie</i>

I servizi erogati da Hera sono essenziali per le attività quotidiane dei cittadini dei territori in cui opera. In tal senso, un potenziale impatto negativo identificato è legato all'interruzione della continuità del servizio dovuta a eventi climatici estremi: periodi di siccità possono comportare difficoltà nell'approvvigionamento e di conseguenza nella fornitura idrica; forti piogge possono determinare allagamenti che coinvolgono il sistema fognario e gli altri impianti gestiti e determinare l'interruzione dei servizi anche relativi alla raccolta rifiuti; forti nevicate e altri eventi climatici estremi possono causare danni alle infrastrutture e interruzioni di energia elettrica. Tutto ciò può provocare danni e disagi per i clienti e gli utilizzatori finali.

A tal proposito, si evidenzia un impatto positivo rispetto alla capacità del Gruppo di favorire lo sviluppo dei territori serviti attraverso un'infrastruttura sempre più intelligente e resiliente che garantisce la continuità e la sicurezza dei servizi essenziali. Questo impatto riflette l'importanza delle procedure in atto per gestire eventuali interruzioni del servizio e garantire la sicurezza personale dei clienti fruitori dei servizi.

Tra gli impatti mappati, vista la quantità di dati personali gestiti, necessari per la corretta erogazione dei servizi, si evidenzia la possibile compromissione della riservatezza dei dati dei clienti di cui Hera è titolare, per l'eventuale inadeguatezza delle modalità di trattamento degli stessi da parte dei partner commerciali che può causare impatti negativi ed erodere la fiducia dei clienti verso il Gruppo Hera.

Infine, è stato individuato un ulteriore impatto positivo che riguarda il supporto a clienti in difficoltà, finalizzato a garantire un accesso equo ai servizi anche per coloro che vertono in condizioni di difficoltà economica. In tal caso, l'impatto positivo sui consumatori riguarda l'implementazione di strumenti come le rateizzazioni dei pagamenti delle bollette e rappresenta un approccio proattivo per aiutare i clienti ad affrontare al meglio i costi dei servizi, migliorando il loro benessere e la loro qualità della vita.

I riferimenti metodologici relativi all'individuazione e alla valutazione delle questioni di sostenibilità rilevanti sono riportate all'interno del paragrafo ESRS 2 "Informazioni Generali".

Dal 2005 Hera ha adottato un sistema di valutazione della soddisfazione dei clienti del Gruppo, sia residenziali che business, tramite indagini annuali finalizzate a definire azioni di miglioramento.

Soddisfazione dei clienti residenziali

ICS (DA 0 A 100)	2024	2023
Indice di soddisfazione complessivo (ICS)	74	73
Indice di soddisfazione complessivo per i servizi (ICS Servizi)	77	76
Percentuale di clienti residenziali soddisfatti (%)	93%	93%

ESRS 2 SBM-2
ESRS 2 SBM-3

STRUMENTI DI
COINVOLGIMENTO
DEI CLIENTI

S4-2
S4-3

Nel 2024 l'indice di soddisfazione prosegue il trend positivo raggiungendo i 74 punti, confermandosi oltre la soglia di elevata soddisfazione. Il livello di soddisfazione per i servizi (energy e non) aumenta a 77 punti: nel dettaglio, energia elettrica e gas a 79 punti, servizio idrico 76, servizi ambientali 73. La percentuale di clienti residenziali soddisfatti (clienti che hanno espresso un voto di gradimento pari o superiore a 6) nel 2024 è stata pari al 93%, stabile rispetto all'anno precedente.

L'indagine di soddisfazione dei clienti sulla qualità dei servizi offerti viene effettuata dal 2005 da una società esterna e si basa su una metodologia riconosciuta a livello internazionale. Il numero di interviste svolte per la rilevazione del 2024 è stato pari a 12.035, effettuate in due momenti distinti dell'anno: maggio-giugno e settembre-ottobre. La rilevazione è stata condotta telefonicamente tramite metodologia computer-assisted telephone interviewing, prevedendo quote per garantire la rappresentatività del campione. Il monitoraggio viene effettuato intervistando il titolare del contratto Hera all'interno del nucleo familiare, con un questionario che consente di monitorare le diverse componenti di soddisfazione e misurare i comportamenti futuri nei confronti dell'azienda. La valutazione dei risultati avviene con scale numeriche relative a diversi livelli di soddisfazione: sotto i 50 punti, l'insufficienza; fino a 60, soddisfazione minimale; tra 60 e 70, buon livello di soddisfazione; oltre i 70 punti, elevata soddisfazione.

Dal 2017 i canali di contatto (call center, sportelli, servizi online e app) vengono monitorati attraverso interviste giornaliere effettuate il giorno successivo al contatto, al fine di rilevare la soddisfazione del cliente "a caldo". Il portale utilizzato per analizzare le valutazioni dei clienti ha permesso il miglioramento continuo delle performance dei canali. Nel 2024 sono state realizzate circa 150 mila interviste per il monitoraggio dei canali di contatto.

Hera Comm è responsabile delle attività di coinvolgimento dei clienti del Gruppo, garantendo che quanto emerge da tali attività orientino la strategia e il modello aziendale.

Dal 2011 è attivo il portale web dedicato alle associazioni dei consumatori: una sezione del sito istituzionale di Gruppo interamente riservata ai referenti delle principali associazioni attive sui territori di riferimento e che rappresentano un interlocutore chiave per l'azienda nei rapporti con il cliente finale. Tramite questo canale di interfaccia con Hera, le associazioni dei consumatori possono gestire segnalazioni e pratiche, prevenendo contenziosi e riducendo i tempi di risposta e risoluzione. Nel 2024, il portale web ha registrato 3.939 visitatori (-16% rispetto al 2023) per un totale di 11.224 pagine visualizzate (-24% rispetto al 2023). Oltre al portale, i referenti e gli operatori delle associazioni hanno a disposizione anche i classici riferimenti mail e telefono che, insieme alla sezione web, rappresentano un vero e proprio canale di comunicazione dedicato alle associazioni dei consumatori. Nel 2024 sono state gestite 617 pratiche attraverso il canale dedicato (612 nel 2023), il 100% delle quali si sono risolte positivamente; il tempo medio di risoluzione della pratica è stato di 3,9 giorni lavorativi.

Inoltre, con l'obiettivo di coltivare relazioni positive e favorire un dialogo sempre aperto, anche nel 2024 Hera ha organizzato incontri periodici dedicati ai referenti provinciali e locali delle associazioni dei territori serviti in Emilia-Romagna, che dal 2020 si svolgono online. Complessivamente nel 2024 si sono tenute due riunioni che hanno coinvolto un totale di 29 rappresentanti delle principali associazioni operanti sul territorio. Durante gli incontri sono stati affrontati temi di interesse per le associazioni, tra cui l'andamento del servizio tutele graduali domestico, l'andamento del fondo fughe acqua, il sistema delle tutele (andamento delle conciliazioni Arera e l'estensione al settore rifiuti) e, infine, l'andamento del canale dedicato alle associazioni dei consumatori e la presentazione del restyling del portale web in programma per il 2025. Durante tutto l'anno è stato come sempre aperto e attivo il dialogo con le associazioni, anche attraverso l'organizzazione di altri quattro incontri (alcuni dei quali hanno visto la partecipazione di referenti a livello nazionale e regionale delle principali associazioni), tenutisi sempre in modalità online, in particolare a fronte di richieste di informazioni e chiarimenti che sono pervenuti su temi legati al teleriscaldamento e sui canali di contatto dedicati.

La Direzione Centrale Comunicazione e Relazioni Esterne è responsabile delle attività di coinvolgimento delle associazioni dei consumatori.

Uno strumento di dialogo con cittadini e clienti è il Rifiutologo, che offre informazioni e servizi nei comuni dove Hera gestisce i servizi ambientali ed è disponibile online gratuitamente sia sul sito di Hera sia come app mobile per smartphone e tablet.

Nel 2024 sono state registrate oltre sei milioni di sessioni e più di 500 mila utenti attivi. Una delle funzioni principali è la ricerca del rifiuto, che permette di verificare la corretta destinazione dei propri rifiuti nella raccolta differenziata, consultare i calendari della raccolta porta a porta di interesse, impostare notifiche che ricordano quando esporre il rifiuto, verificare informazioni sulla stazione ecologica più vicina e indicazioni sui punti di interesse come, ad esempio, raccolte differenziate particolari, punti di raccolta itineranti, punti di distribuzione materiali; è inoltre possibile scaricare materiali illustrativi. La funzionalità segnalazioni ambientali consente di segnalare problematiche come rifiuti abbandonati o cassonetti danneggiati tramite fotografie georeferenziate; nel 2024, queste segnalazioni sono state circa 214 mila. La funzione scansione barcode permette di identificare i materiali degli imballaggi attraverso il codice a barre dei prodotti e il relativo corretto conferimento; nel corso dell'anno le richieste effettuate con la scansione del codice a barre sono state circa 250 mila. Ad oggi risultano censiti circa 1 milione 800 mila codici a barre di prodotti circolanti in Italia.

L'app consente anche di prenotare gratuitamente il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti (e, nei comuni dove il servizio è attivo, anche delle potature); nel 2024 sono state più di 55 mila le prenotazioni di ritiro richieste tramite l'app. Il Rifiutologo è inoltre disponibile con la skill Alexa, assistente vocale a cui è possibile chiedere informazioni sulla raccolta.

La Direzione Centrale Servizi Ambientali e Flotte è responsabile di questa attività di coinvolgimento.

Un ulteriore strumento di coinvolgimento dei clienti del Gruppo è MyHera, l'app mobile per gestire le proprie forniture in modo semplice e rapido. Al suo interno è infatti possibile pagare le bollette e consultarne l'archivio, effettuare l'autolettura, monitorare i consumi, visualizzare la mappa delle stazioni ecologiche e degli sportelli Hera più vicini, nonché dei propri punti di fornitura. Nell'applicazione è possibile richiedere assistenza su contratti e pagamenti, conoscere nuove offerte commerciali, attivare il servizio per il ritiro di rifiuti ingombranti, effettuare segnalazioni di tipo ambientale e avvisare il pronto intervento in caso di rotture della rete idrica.

Nel corso del 2024 è stata portata a termine una nuova versione dell'app (che verrà rilasciata nel corso del 2025), rivista nell'organizzazione dei contenuti e nel layout di navigazione, al fine di rendere più agevole l'accesso alle diverse funzioni e per prepararla a un numero sempre maggiore di integrazioni con gli altri strumenti aziendali.

Hera Comm è responsabile di questa attività di coinvolgimento.

I consumatori e utilizzatori finali hanno inoltre a disposizione due canali di dialogo con il Gruppo Hera:

- il Comitato etico e sostenibilità, a cui inviare segnalazioni in merito all'eventuale violazione del Codice etico;
- il canale di segnalazione whistleblowing, indirizzato all'Organismo di vigilanza, per sospette violazioni del Modello per la prevenzione della corruzione o frode del Modello 231 o altro presunto reato o illecito di altra natura, anche in materia di parità di genere (ad es. molestie).

Per ulteriori dettagli su questi due canali si rimanda al capitolo Informazioni generali.

Sono altresì disponibili per i clienti e i cittadini serviti dal Gruppo Hera il servizio clienti, attraverso un call center con numero verde gratuito, e il servizio di call center tecnico, sempre attivo 24 ore su 24 con 15 numeri verdi gratuiti per garantire il servizio di pronto intervento, oltre a numerosi sportelli dislocati nel territorio nazionale.

POLITICA

S4-1

Politiche e obiettivi

Al fine di gestire impatti, rischi e opportunità rilevanti connessi ai consumatori e utilizzatori finali, il Gruppo Hera ha definito come riferimenti il proprio purpose (art. 3 dello statuto sociale), il Codice etico, il modello di creazione di valore condiviso e la Politica per la qualità e la sostenibilità.

Nel Codice etico sono declinati gli impegni di Hera verso i propri clienti e cittadini di riferimento, garantendo equità di trattamento e adeguati livelli di qualità, continuità e sicurezza dei servizi forniti. Nel documento si evidenzia come il Gruppo si impegni a fornire informazioni chiare, complete e veritiere, promuovendo un dialogo trasparente e costante con i clienti, con particolare attenzione ai più vulnerabili. Hera garantisce integrità e correttezza nella stipulazione ed esecuzione dei contratti e nei rapporti contrattuali e commerciali, a tutela dei diritti dei consumatori e nel rispetto dei principi di concorrenza leale, dei codici di condotta commerciale delle autorità di riferimento e delle normative vigenti, privilegiando la soluzione non giudiziale degli eventuali contrasti tra azienda e cliente. Hera assicura la riservatezza dei dati personali in proprio possesso.

I principali riferimenti etici del Codice sono la dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro (ILO) sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro, le sue otto principali convenzioni e la Carta internazionale dei diritti dell'uomo delle Nazioni unite, le Linee guida Ocse per le imprese multinazionali, la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

All'interno del Gruppo, l'approccio al valore condiviso comprende l'area di impatto sviluppo economico e inclusione sociale che include: azioni per agevolare i clienti in difficoltà economica, come le rateizzazioni e l'erogazione di bonus sociali; la prevenzione della sospensione delle forniture, grazie a protocolli sottoscritti coi Comuni; la tutela dei clienti del servizio idrico da bollette elevate grazie all'adozione di tariffe pro capite o al ricorso al Fondo fughe se causate da perdite idriche occulte. I clienti di Hera fanno parte degli attori del cambiamento che contribuiscono alla creazione di valore condiviso.

La Politica per la qualità e la sostenibilità di Hera definisce gli obiettivi e le linee guida del Gruppo per garantire che i servizi offerti siano allineati con le aspettative dei consumatori. Attraverso un modello di business sostenibile, il Gruppo punta a creare valore condiviso con i propri clienti e cittadini di riferimento, perseguendo obiettivi di crescita che promuovono l'equità sociale, l'efficienza delle risorse e la transizione verso la neutralità carbonica. Questo approccio implica l'adozione di principi di economia circolare e l'implementazione di tecnologie innovative, non solo a supporto dell'efficienza energetica ma anche della qualità, continuità e sicurezza dei servizi. Infine, la trasparenza nei processi e la comunicazione attiva con i consumatori sono elementi chiave per assicurare la fiducia degli stessi e migliorare continuamente le prestazioni aziendali.

Le politiche commerciali di Hera Comm sono progettate per gestire la relazione con consumatori e utilizzatori finali nel costante rispetto dei rapporti contrattuali e degli standard di qualità commerciale previsti. Hera Comm garantisce la massima trasparenza nei rapporti implementando rigorosi controlli sulla condotta commerciale a protezione dei diritti dei consumatori. Inoltre, l'azienda propone le condizioni economiche di rinnovo solamente alla scadenza dei contratti di fornitura, avvisando preventivamente nelle forme e tempistiche stabilite dal Codice di condotta commerciale, assicurando un servizio equo e sostenibile che rispetta le esigenze e le aspettative dei propri clienti.

Nell'ambito dei servizi regolati, il Gruppo Hera svolge le proprie attività nel rispetto degli standard e delle Carte che disciplinano i livelli di qualità da garantire, con il fine di raggiungere una sempre maggiore continuità e sicurezza dei servizi erogati ai propri cittadini.

Hera Comm si propone come partner abilitatore per la transizione ecologica dei propri clienti e cittadini, offrendo loro soluzioni prodotti e servizi a valore aggiunto per favorire l'efficienza delle risorse e la neutralità carbonica.

In linea con le strategie di sostenibilità, Il Gruppo promuove e attua iniziative per ridurre l'impatto ambientale anche nella relazione con i propri clienti, sempre più finalizzate a ridurre il consumo di carta e alla digitalizzazione.

La conciliazione come strumento di risoluzione delle controversie alternativo, più equo e accessibile consente a cittadini e clienti di partecipare attivamente alla risoluzione delle stesse, migliorando l'accessibilità e la soddisfazione e contribuendo a ridurre i rischi associati ai conflitti.

Infine, per quanto riguarda la sicurezza delle informazioni e la tutela della privacy, il Gruppo Hera adotta un approccio del tipo security by design, integrando la protezione dei dati personali nella progettazione dei servizi fin dalle fasi iniziali. La governance è supportata da un sistema documentale di linee guida, politiche specifiche e responsabilità rigoroso e costantemente aggiornato. Inoltre, vengono assicurate misure di sicurezza avanzate, come il monitoraggio attivo dei sistemi e la formazione continua del personale.

Il Consiglio di Amministrazione è responsabile dell'attuazione della presente politica, assicurando che i diritti dei consumatori siano tutelati e che le pratiche aziendali siano in linea con le normative e le iniziative di terzi.

Gli obiettivi di sostenibilità relativi ai consumatori e utilizzatori finali vengono definiti annualmente sulla base di processi di pianificazione e controllo consolidati a livello di Gruppo finalizzati a definire il piano industriale quinquennale, il budget e le balanced scorecard annuali. Questi strumenti tra loro integrati includono gli obiettivi di sostenibilità, corredati quando possibile anche da target quantitativi.

Di seguito si riportano i principali obiettivi e impegni relativi ai consumatori e utilizzatori finali (Faremo) accompagnati da una descrizione sui progressi raggiunti in relazione agli obiettivi pubblicati nella Dichiarazione non finanziaria 2023 (Avevamo detto di fare, Abbiamo fatto).

Tali obiettivi sono finalizzati alla gestione dei consumatori e utilizzatori finali e ad affrontare i relativi impatti, rischi e opportunità rilevanti. Sono di seguito presentati declinati nell'ambito di creazione di valore condiviso esplicitato nella Politica relativa ai consumatori e utilizzatori finali (sviluppo economico e inclusione sociale) e in altri ambiti (qualità del servizio, sicurezza e continuità del servizio, relazioni con i clienti).

L'IMPEGNO
DI HERA
(OBIETTIVI E
RISULTATI)

S4-5

AVEVAMO DETTO DI FARE

ABBIAMO FATTO

FAREMO

SVILUPPO ECONOMICO E INCLUSIONE SOCIALE

Continuare a garantire le rateizzazioni e le altre agevolazioni volontarie dedicate ai clienti in difficoltà economica. Proporre ad altri Comuni la sottoscrizione di un protocollo per prevenire le sospensioni delle forniture (138 comuni al 2023).

272 mila i piani di rateizzazione concessi nel 2024, per un valore di 179,1 milioni di euro. 143 i comuni con protocolli d'intesa attivi (erano 138 nel 2023).

Continuare a garantire le rateizzazioni e le altre agevolazioni volontarie dedicate ai clienti in difficoltà economica. Rinnovare i protocolli in scadenza (5 nel 2025) e proporre ad altri Comuni la sottoscrizione di un protocollo per prevenire le sospensioni delle forniture (143 Comuni nel 2024).

QUALITÀ DEL SERVIZIO

91% contatori energia elettrica intelligenti di seconda generazione (circa 449 mila contatori), di cui il 60% in plastica riciclata.
95% contatori gas elettronici installati e teleletti a fine 2027.
310 mila contatori gas evoluti NexMeter installati a fine 2027 (il 18% del totale).

A fine 2024, il 74,0% dei contatori energia elettrica è di seconda generazione (erano il 41,8% nel 2023), di cui il 50,2% in plastica riciclata.
L'89,0% dei contatori elettronici gas è teleletto (erano l'88,4% nel 2023).
A fine 2024, risultano installati 290 mila contatori gas NexMeter (il 17,1% del totale) (erano 250 mila nel 2023).

92% contatori energia elettrica intelligenti di seconda generazione (circa 464 mila contatori).

97% contatori gas elettronici installati e teleletti (circa 1,8 mln contatori) e 31% contatori gas evoluti NexMeter installati a fine 2028 (circa 523 mila contatori).

Circa 310 mila contatori smart idrici installati al 2027.

Circa 89 mila contatori smart idrici risultano installati (pari al 5,6% del totale, erano 7 mila a fine 2023).

40% contatori smart idrici installati al 2028 (circa 642 mila).

SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Pronto intervento gas: mantenere al 2027 a un livello significativamente superiore agli obblighi Arera la percentuale di chiamate con arrivo entro i 60 minuti.

96,2% la percentuale di arrivo nel luogo di chiamata entro 60 minuti (a fronte di un obbligo di servizio del 90%) (era il 96,5% nel 2023).

Pronto intervento gas: mantenere nel 2025 a un livello significativamente superiore agli obblighi Arera la percentuale di chiamate con arrivo entro i 60 minuti.

Continuare il percorso di incremento del livello di cyber security del Gruppo attraverso l'aumento della copertura del servizio di monitoraggio del Security operation center, l'introduzione di strumenti tecnologici avanzati e l'evoluzione di processi e policy aziendali.

Proseguito anche nel 2024 il percorso di incremento del livello di cyber security del Gruppo. In particolare, sono stati introdotti:
- un progetto di estensione degli agenti di monitoraggio della sicurezza dei server aziendali a copertura di oltre l'80% dei server aziendali.
- una piattaforma per il monitoraggio della sicurezza degli ambienti Cloud.
- una procedura per bloccare i sistemi Shadow-IT.
Inoltre, proseguite le attività di Ethical phishing mensili, estese a tutta la popolazione aziendale

Proseguire il percorso di miglioramento del livello di cyber security del Gruppo, incrementando le attività di vulnerability assessment e penetration test e aumentando la capacità di monitoraggio del Security operation center in ambito impianti industriali. Incrementare le esercitazioni relative a simulazioni di incidenti cyber (quattro nuove esercitazioni previste per il 2025).

RELAZIONI CON I CLIENTI

10 minuti il tempo medio di attesa agli sportelli e 80 secondi il tempo medio di attesa al call center nel 2024.	9 minuti il tempo medio di attesa agli sportelli e 38 secondi il tempo medio di attesa al call center nel 2024 (erano rispettivamente 12 minuti e 59 secondi nel 2023).	12 minuti il tempo medio di attesa agli sportelli e 95% chiamate andate a buon fine nel 2025.
--	---	---

Azioni e risorse

Si riportano di seguito le principali azioni realizzate, in corso di realizzazione o pianificate da Hera per il conseguimento degli obiettivi del Gruppo e la gestione degli IROs nei seguenti ambiti: sviluppo economico e inclusione sociale, qualità del servizio, sicurezza e continuità del servizio, e relazioni con i clienti.

PRINCIPALI AZIONI

BREVE DESCRIZIONE

SVILUPPO ECONOMICO E INCLUSIONE SOCIALE

Pagamento rateizzato delle bollette	Rateizzazione dei pagamenti delle bollette per i clienti in difficoltà economica.
Prevenzione della sospensione delle forniture	Accordi a favore delle fasce sociali più vulnerabili che facilitano la continuità dei servizi per i clienti domestici assistiti dai servizi sociali, evitando la sospensione della fornitura attraverso Protocolli di intesa con i Comuni.
Bonus sociali	Erogazione di bonus sociali di agevolazione economica al fine di supportare i clienti domestici in difficoltà economica.
Tariffa pro-capite nel servizio idrico	Adozione delle tariffe pro capite secondo la deliberazione Arera 665/2017.
Il Fondo fughe del servizio idrico	Tutela dei clienti del servizio idrico da bollette elevate causate da perdite idriche occulte a valle del contatore.

PAGAMENTO
RATEIZZATO
DELLE BOLLETTE

Il Gruppo Hera supporta i clienti residenziali in difficoltà economica offrendo la possibilità di pagamento rateizzato delle bollette. Piani di rateizzazioni sono possibili anche per i clienti a partita Iva, condomini e aziende, previa verifica di solvibilità.

Numero e valore dei piani di rateizzazione

	2024	2023
Piani di rateizzazione (n.)	272.236	735.586
di cui mass market (n.)	266.677	714.693
di cui business (n.)	5.559	20.893
Piani di rateizzazione (migliaia di euro)	179.142	339.603
di cui mass market (migliaia di euro)	120.138	190.978
di cui business (migliaia di euro)	59.004	148.625

I dati non comprendono la società AresGas i cui clienti sono 29 mila, pari all'1% dei clienti gas del Gruppo.

Nel 2024 sono stati concessi 272.236 piani di rateizzazione, meno della metà rispetto al 2023 a causa del termine del programma di aiuti a supporto delle popolazioni colpite dall'alluvione, con un valore totale di 179,1 milioni di euro (-47% rispetto al 2023). Ha richiesto la rateizzazione di almeno una bolletta il 3,6% dei clienti, in forte calo rispetto ai 16,8% del 2023. Tra i clienti residenziali la percentuale è del 3,7%, mentre per i clienti business è del 1,3%.

PREVENZIONE
DELLA
SOSPENSIONE
DELLE
FORNITURE

Anche nel 2024 il Gruppo Hera ha dimostrato attenzione per le fasce sociali più deboli, proseguendo l'applicazione dei protocolli di intesa con i comuni per prevenire la sospensione dei servizi a favore dei clienti assistiti dai servizi sociali o enti analoghi. Grazie a questa collaborazione è possibile evitare sospensioni dei servizi (o ripristinarli in caso di interruzioni), ottimizzando la gestione dei contributi economici.

I protocolli di intesa tra il Gruppo Hera e gli enti che erogano servizi alla persona sono accordi formali che consolidano le procedure agevolate per i clienti seguiti dai servizi sociali, garantendo la continuità dei servizi per i clienti domestici segnalati. Prima di sospendere i servizi, Hera preavvisa l'ente, offrendo una moratoria che consente ai servizi sociali o ai clienti stessi di gestire la situazione debitoria in tempi utili ad evitare la chiusura delle forniture.

Al 2024 risultano sottoscritti protocolli di intesa con 143 comuni. Nel corso dell'anno si è dato seguito alla sottoscrizione di nuovi protocolli in territori del ferrarese e bolognese, e sono stati rinnovati i protocolli a scadenza, consolidando e ampliando così l'attuale perimetro di applicazione dei protocolli stessi. Sono state gestite circa 22 mila richieste segnalate dagli assistenti sociali, registrando un aumento del 63% rispetto al 2023. Il minor impatto economico relativo agli importi previsti per i bonus energetici e le variazioni significative relative alla platea dei clienti aventi le caratteristiche Isee idonee per accedere agli stessi hanno favorito una maggiore richiesta di interventi economici mirati da parte degli Enti. La percentuale di sospensioni evitate è stata del 75%.

Il Gruppo offre supporto ai clienti Hera Spa e Hera Comm in stato di difficoltà economica o di disagio fisico tramite la guida SOSstegno Hera, disponibile sul sito internet del Gruppo e periodicamente aggiornata con tutte le informazioni sui bonus sociali per energia, gas, acqua, e teleriscaldamento. Si tratta di uno strumento di facile consultazione, che informa anche sulle modalità per ottenere la rateizzazione delle bollette e su cosa fare in caso di ritardo nei pagamenti. Vengono anche forniti consigli sulle buone pratiche per contenere i consumi. Inoltre, si segnala il progetto del Tutor energetico e proseguito per tutto il 2024 sul territorio modenese, che prevede la formazione di figure appartenenti alle associazioni a contatto con i soggetti più vulnerabili in materia di consumi e analisi del fabbisogno energetico.

In coerenza con la normativa, si segnala infine che, relativamente alla fornitura di acqua, Hera non procede alla sospensione nei confronti dei clienti finali non disalimentabili appartenenti ad una delle seguenti categorie:

- clienti diretti beneficiari del bonus sociale idrico in coerenza con le disposizioni di Arera;
- clienti ad uso pubblico non disalimentabile e riconducibili ad una delle seguenti tipologie: ospedali, case di cura e di assistenza, presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza, carceri, istituti scolastici di ogni ordine e grado, eventuali ulteriori utenze pubbliche che comunque svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui un'eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato.

Il bonus sociale è un'agevolazione che riduce i costi delle bollette di energia elettrica e gas per i clienti domestici in condizioni di disagio economico. Con la delibera 23/2023/R/com del 31 gennaio 2023, il valore soglia dell'Isee applicabile dal 1° gennaio 2023 per l'accesso ai bonus sociali per disagio economico è stato aggiornato a 9.530 euro, in attuazione di quanto disposto dal D.M. 29 dicembre 2016. Inoltre, è stata aggiunta una nuova classe di agevolazione (classe d) per le attestazioni ISEE comprese tra 9.530 e 15 mila euro, alla quale è stata riconosciuta una compensazione pari all'80% di quanto applicati ai beneficiari con soglia Isee pari a 9.530 euro. Successivamente la delibera 194/2023/R/com del 9 maggio 2023 ha introdotto la nuova classe di aventi diritto al bonus con riferimento alle famiglie numerose (con almeno quattro figli fiscalmente a carico) (classe b-bis), fissando il limite di accesso all'agevolazione della soglia Isee a 30 mila euro in attuazione a quanto disposto dal D.L. 34/23, a decorrere dal 1° aprile 2023.

Il bonus energia elettrica garantisce un risparmio annuale tra 259 e 541 euro per le utenze domestiche in difficoltà economica e tra 266 e 892 euro per le famiglie che hanno un componente che necessita di apparecchi elettromedicali per gravi condizioni di salute. Questi importi includono anche il bonus integrativo previsto da Arera per il 2023. Il bonus gas varia invece in base alla zona climatica e, per il 2023, consente un risparmio annuale tra 34 e 349 euro.

Dal 2010, Hera ha introdotto su base volontaria un bonus teleriscaldamento destinato a clienti con requisiti di reddito simili a quelli dei bonus gas.

Per quanto riguarda il servizio idrico, con la delibera Arera 897/2017 dal 1° gennaio 2018 è stato introdotto il bonus sociale idrico per clienti domestici in difficoltà economica. Successivamente, la delibera Arera 3/2020 ha aggiornato le modalità applicative del bonus. Al bonus definito da Arera, si affianca anche il bonus integrativo stabilito da Atersir. Da diversi anni Marche Multiservizi ha implementato un bonus a compensazione della spesa per il servizio idrico, mettendo 200 mila euro a disposizione dei comuni, che provvederanno poi ad attribuire i bonus in base a criteri da loro definiti; dal 2023, tale iniziativa è estesa anche alla Tari.

Per i servizi ambientali, i comuni possono offrire esoneri totali o parziali dalla Tariffa corrispettiva puntuale per soggetti in grave disagio socio-assistenziale, con riduzioni specifiche per famiglie monocomponenti con handicap o invalidità.

Bonus erogati

	2024	2023
Numero bonus gas ed energia elettrica erogati	514.764	393.411
Valore bonus gas ed energia elettrica erogati (migliaia di euro)	134.490	311.882
Numero bonus teleriscaldamento erogati	1.180	1.427
Valore bonus teleriscaldamento erogati (migliaia di euro)	161	527
Numero bonus idrici erogati	134.472	136.479
Valore bonus idrici erogati (migliaia di euro)	16.410	15.471

I dati si riferiscono all'anno in cui sono stati comunicati ad Arera i bonus fruiti dal cliente nell'anno precedente.

Il Gruppo Hera ha erogato 514.764 bonus per gas ed energia elettrica (+31% rispetto all'anno precedente) per un totale di 134,5 milioni di euro (-57%). Questo calo significativo nonostante l'aumento delle richieste è attribuibile alla diminuzione degli importi dei bonus, all'abbassamento della soglia ISEE per l'accesso e al rientro dei prezzi dell'energia nel 2023. La percentuale di contratti di energia elettrica e gas che hanno ricevuto almeno un bonus è

BONUS SOCIALI

salita al 15,9% (13,2% nel 2023), con una leggera prevalenza nei contratti gas (16,8%) rispetto a quelli di energia elettrica (14,8%).

Relativamente ai bonus teleriscaldamento, per il 2024 si stimano circa 1.180 domande per un valore di 161 mila euro, con un calo del 69% rispetto al 2023.

Infine, nel 2024 sono stati erogati 134.472 bonus idrici (-1% rispetto al 2023) per un totale di 16,4 milioni di euro (+6%).

TARIFFA PRO CAPITE NEL SERVIZIO IDRICO

Con la delibera Arera 665/2017 è stata introdotta in tutti i comuni del servizio idrico la tariffa pro capite per tutti gli utenti domestici residenti. Al 2024, Hera Spa adotta questa tariffa basandosi sul numero effettivo di componenti per famiglia per le utenze domestiche residenti in 104 comuni a tariffa pro capite, coprendo l'80% degli utenti domestici serviti; nei restanti 63 comuni serviti viene utilizzato un numero standard di tre componenti qualora non sia stato comunicato il numero effettivo di utenti. Tutti i 16 comuni del Triveneto e i 46 nelle Marche hanno adottato la tariffa pro capite.

IL FONDO FUGHE A TUTELA DEI CLIENTI DEL SERVIZIO IDRICO

Hera Spa ha istituito il Fondo fughe, un meccanismo di tutela degli utenti del servizio idrico che, a seguito di perdite idriche occulte a valle del contatore (ovvero sull'impianto di proprietà), si trovano a dover pagare bollette con importi anche molto elevati. L'adesione al fondo è volontaria e prevede una quota annuale di 9 euro (era 15 euro fino a luglio 2023), a parziale copertura delle bollette con consumi derivanti da perdite accidentali e non note lungo la rete privata dell'utente, permettendo un rimborso dell'importo fatturato riferito ai volumi eccedenti l'80% della media dei consumi abituali, fino ad un massimo di 20 mila euro (era 10 mila euro fino a luglio 2023).

A partire da luglio 2022, anche Arera ha introdotto delle tutele tariffarie (delibera 609/2021) per coprire parzialmente i costi delle bollette idriche in caso di perdite occulte a valle del contatore. Nonostante ciò, il Fondo fughe di Hera Spa, istituito nel 2014, è stato comunque mantenuto per integrare le coperture non garantite da Arera. Questa misura ha permesso di rivedere il regolamento del Fondo, aumentando i massimali di copertura e riducendo la quota di adesione applicata ai clienti, con una modifica effettiva dal 1° luglio 2023.

Fondo fughe e clienti beneficiari

	2024	2023
Fondi erogati (migliaia di euro)	12.691	10.256
Clienti beneficiari (n.)	14.732	13.781
Rimborso medio (euro)	862	744

Nel 2024, 14.732 utenti hanno beneficiato del fondo, con un rimborso medio di 862 euro. Meno del 4% dei clienti Hera non è coperto dal fondo a causa di disdette, che nel 2024 sono state 138. Dalla sua istituzione, il fondo ha rimborsato oltre 134 mila utenti per un totale di oltre 167 milioni di euro.

Al 31 dicembre 2024, il fondo fughe di Hera Spa ha un saldo positivo di circa 4 milioni di euro. Nel corso del 2024, l'incremento del numero di rimborsi rispetto allo storico ha determinato un saldo negativo del fondo di circa 1,2 milioni di euro.

AcegasApsAmga, invece, ha una polizza per le perdite occulte (integrativa rispetto alle tutele Arera) che copre i clienti con un costo annuo di 5,20 euro per le utenze domestiche e 8,20 per quelle non domestiche. Nel 2024 sono stati liquidati 451 sinistri per un totale di 1,3 milioni di euro, di cui 165 a Trieste e 286 a Padova.

Marche Multiservizi applica quanto previsto dalla delibera 14/2022 dell'Autorità di ambito che considera come anomali i consumi giornalieri superiori al doppio del consumo medio giornaliero degli ultimi due anni. In questi casi, l'utente può segnalare all'azienda la presenza di una perdita non rilevabile esternamente in modo diretto ed evidente e chiedere la rettifica delle bollette contenenti consumi anomali. Nel 2024, 905 utenti hanno beneficiato di tale rettifica.

PRINCIPALI AZIONI

BREVE DESCRIZIONE

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Garantire la qualità commerciale

Rispetto degli standard di qualità nei servizi offerti

Installazione di contatori elettronici

Installazione di contatori elettronici nei servizi gas, energia elettrica e acqua

GARANTIRE LA QUALITÀ COMMERCIALE

La regolazione della qualità dei servizi di distribuzione energia elettrica e gas suddivide gli standard da rispettare in generali e specifici. Il mancato rispetto di questi ultimi per cause attribuibili al distributore comporta l'erogazione di indennizzi automatici al cliente finale (nella maggior parte dei casi per il tramite della società di vendita che richiede prestazioni al distributore per conto del cliente finale). Per l'energia elettrica l'indennizzo automatico base è variabile (da 40,25 a 161 euro) in funzione della tensione di fornitura (bassa o media) e della tipologia del cliente finale (domestico o non domestico) mentre per il gas l'indennizzo automatico base è variabile (da 35 a 140 euro) in

funzione della classe del gruppo di misura. L'indennizzo automatico base può aumentare in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione o per i tempi di corresponsione. I provvedimenti di riferimento dell'Autorità di regolazione vigenti nel 2024 sono la delibera 569/2019/R/gas per il servizio gas e la delibera 617/2023/R/eel per il servizio energia elettrica.

Per il settore del teleriscaldamento la qualità commerciale, tecnica e del servizio è definita dalla regolazione Arera (delibere 526/2021/R/TLR, 344/2023/R/TLR e 346/2023/R/TLR) e l'impegno di Hera è di implementare e presidiare il rispetto degli indicatori e degli standard del servizio di volta in volta definiti. La regolazione di Arera definisce i valori economici degli indennizzi automatici previsti per le varie categorie di clienti in relazione a standard specifici di qualità quali, ad esempio, con riferimento alla qualità commerciale, il tempo di attivazione della fornitura, di chiusura della fornitura, di riattivazione in caso di sospensione per morosità, o i livelli di rispetto minimi per gli standard generali quali il tempo di preventivazione o di risposta a richieste scritte di informazioni.

Nella gestione del servizio idrico integrato, il gestore si impegna a rispettare determinati standard di qualità fissati dalla Carta del servizio, cioè le caratteristiche delle principali prestazioni fornite dal gestore e i tempi entro i quali devono essere eseguite. Questo documento è redatto in base allo schema predisposto dalle Autorità di ambito e allegato alle convenzioni sottoscritte, con contenuti conformi alla regolazione nazionale vigente. La delibera Arera 655/2015 ha regolamentato la qualità contrattuale del servizio idrico a partire dal 1° luglio 2016, prevedendo livelli minimi di servizio che devono essere rispettati dai gestori per attività inerenti alle richieste di utenti, tra cui ad esempio: il pronto intervento, la fatturazione, l'accesso agli sportelli e al call center, e la gestione dei reclami. La delibera ha introdotto anche il pagamento di un indennizzo automatico base pari a 30 euro nei casi di mancato rispetto degli standard specifici di qualità; questo importo, ad eccezione di alcune prestazioni specifiche, aumenta in relazione al ritardo nell'esecuzione, fino a un massimo di 90 euro nei casi in cui il tempo di esecuzione sia oltre il triplo dello standard.

Nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, nel 2024 sono state pubblicate le Carte della qualità aggiornate con gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica così come previsto dalla regolazione a livello nazionale per i territori di Bologna, Modena, Ferrara e Rimini serviti da Hera Spa, mentre si è ancora in attesa della pubblicazione per il territorio di Ravenna-Cesena.

Rispetto degli standard di qualità

%	2024	2023	N. PRESTAZIONI (2024)
Vendita gas	97,3%	92,7%	22.632
Distribuzione gas (clienti finali e società di vendita)	98,9%	99,7%	6.890.937
Vendita energia elettrica	97,2%	93,6%	23.225
Distribuzione energia elettrica (clienti finali e società di vendita)	97,5%	97,0%	47.034
Servizio idrico integrato	99,1%	98,9%	189.524
Teleriscaldamento	94,6%	92,9%	607
Totale	98,9%	99,6%	7.173.959

Comprende le prestazioni per cui è previsto un indennizzo automatico al cliente in caso di mancato rispetto dello standard per cause attribuibili all'azienda. I dati relativi alla vendita escludono i servizi di ultima istanza, per i quali non esistono obblighi di monitoraggio della qualità commerciale. I dati non includono AresGas, i cui clienti sono 29 mila, pari all'1% dei clienti gas del Gruppo. Vengono rendicontati i dati relativi alla qualità del servizio disponibili alla data di redazione del presente bilancio, non ancora ufficiali ai fini delle prossime rendicontazioni all'Autorità. Pertanto, tali dati potrebbero essere potenzialmente suscettibili di modifiche rispetto a quanto sarà effettivamente rendicontato all'Autorità nel corso del 2025 con riferimento all'anno solare 2024.

Nel 2024 il Gruppo ha effettuato la prestazione richiesta dal cliente nei tempi previsti dall'Arera nel 98,9% dei casi. Nelle singole prestazioni del servizio di fornitura di gas si evidenzia un lieve calo dei risultati nelle prestazioni a più elevata numerosità (raccolta della misura per misuratore accessibile e fascia di puntualità per appuntamenti concordati) mentre le altre prestazioni confermano gli ottimi risultati, così come per il servizio idrico. Migliora di 0,5 punti percentuali la qualità del servizio di fornitura di energia elettrica.

Per quanto riguarda gli standard di qualità della vendita (gas, energia elettrica e teleriscaldamento), nonostante l'aumento delle pratiche gestite e della base clienti l'indicatore è in miglioramento come conseguenza della costante ottimizzazione dei processi di gestione e dell'implementazione di un customer relationship management più efficiente.

In ambito gas la sostituzione massiva dei contatori è quasi terminata, con l'89,0% del parco contatori gas al 2024 ormai caratterizzato da misuratori dotati di telelettura. Procede anche il progetto NexMeter, con 290 mila di questi contatori installati, il 17,1% del totale. NexMeter è il contatore gas 4.0 ideato dal Gruppo Hera in grado di offrire funzioni avanzate di sicurezza: appositi strumenti di monitoraggio e allerta di cui è dotato (algoritmi, sensori e ultrasuoni) consentono infatti di monitorare in tempo reale le condizioni di pressione e portata dell'impianto di forniture e di rete, segnalando immediatamente eventuali anomalie e irregolarità (piccole perdite latenti, grandi fughe immediate e di grande portata) e interrompendo la fornitura, mettendo quindi subito in sicurezza il sistema e prevenendo incidenti. A seguito dell'intervento di ripristino può eseguire un test di regolare funzionamento dell'impianto di utenza per una pronta ripresa del servizio. È inoltre in grado di intercettare in tempo reale le scosse

INSTALLAZIONE
DI CONTATORI
ELETTRONICI

sismiche, sospendendo anche in questo caso l'erogazione e agendo quindi in direzione di una maggiore sicurezza. È già predisposto per il biometano e i cosiddetti blended gas, ovvero miscele di metano e idrogeno. Nel corso degli ultimi anni sono state effettuate prove tecniche e analisi per studiare la resistenza del NexMeter gas in plastica riciclata (NexMeter green) sotto diverse sollecitazioni ambientali (esposizione a sole, freddo, salsedine, eccetera) analizzando la compatibilità di tali materiali con il gas metano e valutare la possibilità di installarli presso le utenze. Anche in ambito energia elettrica la sostituzione massiva dei contatori di nuova generazione è in pieno svolgimento e il 74,0% di quelli gestiti è già stato sostituito con i nuovi sistemi 2G (erano il 41,8% a fine 2023). Inoltre, oltre 247 mila contatori sono in plastica riciclata (il 50,2% del totale). I contatori 2G permettono di disporre di dati completi e tempestivi sui consumi dei clienti, consentendo una gestione della rete più efficiente, affidabile ed economica da parte del distributore, con una serie di benefici a cascata su tutta la filiera dell'energia. Ad esempio, lato venditore, la disponibilità di dati granulari e tempestivi consente di avanzare proposte e servizi sempre più aderenti alle esigenze e specificità dei clienti e contenere i costi di acquisizione delle misure; lato utente, viene abilitata una virtuosa consapevolezza dei consumi, quindi il risparmio energetico ed economico.

In ambito idrico, nel 2024 è proseguito il progetto di telelettura dei contatori delle utenze più idroesigenti, che possono disporre ora di una dashboard dedicata al monitoraggio dei consumi e che permette di ricevere avvisi di rilievo, tra cui la presunta perdita dell'impianto interno, utili per intervenire tempestivamente e ridurre volumi dispersi. Nel 2024 i contatori elettronici acqua sono in totale 89.124 (erano 6.700 a fine 2023), che rappresentano il 5,6% del totale di Gruppo. A fine anno, il volume teleletto corrisponde a circa il 12% dell'acqua venduta.

PRINCIPALI AZIONI

BREVE DESCRIZIONE

SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Sicurezza e continuità del servizio distribuzione gas	Attività di ispezione, manutenzione della rete gas e pronto intervento per minimizzare le dispersioni e garantire la continuità e la sicurezza del servizio.
Sicurezza e continuità del servizio distribuzione elettrica	Monitoraggio della continuità del servizio in relazione agli standard definiti dall'Autorità.
Gestione del call center tecnico	Gestione delle chiamate di pronto intervento per i servizi energetici e idrici.
Continuità del servizio idrico	Potenziamento della ricerca di perdite della rete idrica, anche grazie all'uso di tecnologie innovative. Si rimanda alle azioni "Riduzione delle perdite idriche" e "Attività di mitigazione del rischio siccità" nel capitolo Acqua e risorse marine.
Cybersecurity	Potenziamento delle misure di difesa e prevenzione degli attacchi informatici a garanzia di continuità e sicurezza dei servizi erogati.

SICUREZZA E
CONTINUITÀ DEL
SERVIZIO
DISTRIBUZIONE
GAS

Il Gruppo Hera gestisce la distribuzione del gas con l'obiettivo di garantire elevati standard di sicurezza e continuità del servizio, anticipando da tempo quanto definito da Arera con delibera 569/2019 per il periodo regolatorio 2020-2025.

I principali indicatori di sicurezza del servizio distribuzione gas includono:

- il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- la percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta a ispezione;
- la percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta a ispezione;
- il numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata;
- il numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete;
- il numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali.

Per il monitoraggio di questi indicatori sono state implementate apposite dashboard che permettono l'individuazione tempestiva di eventuali criticità e l'adozione di misure correttive.

Il Testo unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (delibera Arera 569/2019) stabilisce che l'impresa distributrice è tenuta al rispetto dell'obbligo di servizio minimo annuo del 90% di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro massimo 60 minuti.

Pronto intervento servizio gas

	2024	2023
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	36,8	36,7
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti (%) (obbligo di servizio: 90%)	96,2%	96,5%

I dati non includono AresGas, società che opera in Bulgaria e che distribuisce il 3% del totale del gas distribuito a livello di Gruppo. Vengono rendicontati i dati disponibili alla data di redazione del presente bilancio, non ancora ufficiali ai fini delle prossime rendicontazioni all'Autorità. Pertanto, tali dati potrebbero essere potenzialmente suscettibili di modifiche rispetto a quanto sarà effettivamente rendicontato all'Autorità nel corso del 2025 con riferimento all'anno solare 2024.

Il monitoraggio dei tempi del pronto intervento gas conferma il pieno rispetto degli obblighi normativi, in quanto le chiamate con tempo di arrivo sul posto entro 60 minuti sono state il 96,2% del totale. Relativamente alle attività di ispezione della rete e di ricerca fughe, anche nel 2024 la rete ispezionata supera significativamente gli standard minimi stabiliti da Arera, con il 61,8% della rete in alta e media pressione e il 70,6% di quella in bassa pressione ispezionati. Si segnala a tal proposito che Hera prevede l'ispezione annuale del 100% della rete in alta pressione e in aree soggette a dissesto idrogeologico in aggiunta all'obbligo di Arera di ispezionare annualmente anche tutta la rete in materiali non conformi a quanto prescritto dall'Autorità.

La delibera Arera 569/2019 prescrive ai gestori di sostituire entro il 2025 le reti gas in materiali non conformi. Nel 2019 Inrete Distribuzione Energia gestiva circa 160 km di reti non conformi, prevalentemente in cemento-amianto e concentrate a Forlì, Ravenna e Codigoro (Fe); la dismissione di queste condotte si concluderà entro il 2025 in linea con quanto stabilito dall'Autorità, tranne per Forlì, che beneficia di una deroga al 2029. Nel corso del 2024 Inrete ha dismesso ulteriori 23 km di rete in materiale non conforme, con lo spostamento o rinnovo dei relativi allacciamenti a esse collegati su nuove reti realizzate, portando a oltre 90 km la rete dismessa al 2024. Anche nei territori serviti da AcegasApsAmga sono proseguiti i lavori di sostituzione delle reti gas in materiali non conformi, che hanno consentito di dismettere circa 2,4 km di condotte a Trieste, 5,7 km a Gorizia e 9,2 km a Udine. A Gorizia e Udine è stato raggiunto l'obiettivo imposto dall'Autorità di sostituire il 75% delle condotte in materiale non conforme entro il 2024, mentre per quanto riguarda Trieste l'obiettivo concordato con Arera è di sostituire la rete non conforme entro il 2032. Nel territorio gestito da Marche Multiservizi non sono presenti tratti di rete non conformi a quanto prescritto da Arera.

Nel 2024 è proseguita l'attività di ispezione della rete gas, allacciamenti interrati e aerei inclusi. In quest'ambito, dal 2019 è attivo un sistema basato su intelligenza artificiale per ottimizzare la ricerca fughe programmata della rete, ottimizzando l'efficacia delle ispezioni giornaliere in termini di dispersioni trovate e riducendo i tempi di percorso e manutenzione e i relativi impatti ambientali. La maggiore efficacia del nuovo sistema di ricerca fughe programmata si riflette sul rapporto tra le dispersioni segnalate da terzi e quelle totali rilevate (segnalate da terzi o rilevate a seguito di ispezioni): nel 2024, le dispersioni segnalate da terzi in Emilia-Romagna (326) calano ulteriormente (erano 378 nel 2023 e 427 nel 2022) raggiungendo il 32,4% del totale delle dispersioni rilevate. Considerando l'intera rete di distribuzione del Gruppo Hera, nel 2024 si sono registrate 25,9 dispersioni su segnalazione di terzi ogni mille chilometri, in calo rispetto alle 30,5 del 2023. Risultano in diminuzione anche le dispersioni individuate tramite ispezione: 77,6 per mille chilometri nel 2024, rispetto alle 92,6 del 2023.

Per ridurre ulteriormente i rischi e aumentare l'efficacia delle attività del distributore gas, Hera ha realizzato Siris gas, un sistema di simulazione di comportamento della rete che sfrutta misurazioni reali oppure dedotte tramite modelli previsionali basati su intelligenza artificiale. Tali simulazioni si basano su dati di input prelevati da diversi sistemi aziendali già esistenti (cartografie, dati gestionali, telecontrollo e telegestione) e integrati in un'unica piattaforma centralizzata, per consentire la modellazione delle reti con dati in tempo near-real time e la stima dei consumi e delle portate nei punti più critici della rete, fornendo importanti elementi di valutazione. La velocità di elaborazione e la possibilità di utilizzo da dispositivi mobili ha consentito di portare l'intelligenza di Siris sul campo a supporto degli operatori che intervengono in situazioni manutentive, così come nell'attività di progettazione e pianificazione.

Ispezioni e dispersioni della rete gas

	2024	2023
Rete in alta e media pressione ispezionata sul totale (obbligo di servizio: 100% in tre anni)	61,80%	53,10%
Rete in bassa pressione ispezionata sul totale (obbligo di servizio: 100% in quattro anni)	70,60%	70,50%
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate a seguito di ispezione per 1.000 km di rete ispezionata	77,6	92,6
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate su segnalazione di terzi per 1.000 km di rete	25,9	30,5

I dati non includono AresGas, società che opera in Bulgaria e che distribuisce il 3% del totale del gas distribuito a livello di Gruppo. Vengono rendicontati i dati disponibili alla data di redazione del presente bilancio, non ancora ufficiali ai fini delle prossime rendicontazioni all'Autorità. Pertanto, tali dati potrebbero essere potenzialmente suscettibili di modifiche rispetto a quanto sarà effettivamente rendicontato all'Autorità nel corso del 2025 con riferimento all'anno solare 2024.

La continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica è regolata in base a quanto disposto dall'Autorità in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2024-2027 (delibera 617/2023/R/eel).

L'Autorità individua gli indicatori di misurazione delle interruzioni, i sistemi di monitoraggio e gli standard di riferimento. Gli indicatori relativi alle interruzioni originate sulla rete in media e bassa tensione sono: durata complessiva annua delle interruzioni lunghe senza preavviso per utente in bassa tensione; numero complessivo annuo delle interruzioni lunghe e brevi senza preavviso per utente in bassa tensione.

Continuità del servizio elettrico

	2024	2023	MEDIA 2023-2024	LIVELLO TENDENZIALE 2024
Numero medio di interruzioni per cliente in alta concentrazione	1	1	1	0.8
Minuti di interruzione per cliente in alta concentrazione	10.8	10.8	10.8	10.8
Numero medio di interruzioni per cliente in media concentrazione	1.4	1.9	1.6	1.8
Minuti di interruzione per cliente in media concentrazione	18.1	30.8	24.5	18.1
Numero medio di interruzioni per cliente in bassa concentrazione	4.3	3.7	4	3.7
Minuti di interruzione per cliente in bassa concentrazione	34.1	43.1	38.6	34.1

Il numero medio si riferisce alle interruzioni del servizio in bassa tensione, senza preavviso, e per cause di responsabilità del gestore. I minuti di interruzione fanno riferimento alle interruzioni di lunghezza superiore a tre minuti. Vengono rendicontati i dati disponibili alla data di redazione del presente bilancio, non ancora ufficiali ai fini delle prossime rendicontazioni all'Autorità. Pertanto, tali dati potrebbero essere potenzialmente suscettibili di modifiche rispetto a quanto sarà effettivamente rendicontato all'Autorità nel corso del 2025 con riferimento all'anno solare 2024.

Il dato del 2024 conferma un buon livello della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, pur non attestandosi per la totalità degli indicatori di riferimento al di sotto dei livelli obiettivo fissati da Arera.

L'indice di durata media di interruzione del sistema (System average interruption duration index, Saidi), calcolato come somma di tutte le durate di interruzioni dei clienti divisa per il numero totale di clienti serviti da Inrete Distribuzione Energia e AcegasApsAmga migliora a 0,26 ore/utente nel 2024 (era 0,32 ore nel 2023).

Il servizio di call center tecnico del Gruppo Hera, situato a Forlì, è attivo 24 ore su 24 e offre 15 numeri verdi distinti per i diversi servizi (gas, acqua, teleriscaldamento, ecc.) e aree geografiche (Emilia-Romagna, Triveneto, Marche), inclusi due numeri dedicati agli enti pubblici, di cui uno per l'ambito reti e uno per l'ambito ambientale. Il call center gestisce anche i servizi di mobilità elettrica di Hera Comm di illuminazione pubblica e semaforica per Hera Luce. Nel 2024 sono state ricevute 509 mila chiamate (+0,8% rispetto al 2023).

Nel call center tecnico vengono svolte le attività di telecontrollo agli impianti di tutto il Gruppo Hera: telecomandi, monitoraggio, automazione e presidio continuo, in tempo reale, delle reti di acquedotto, fognatura, distribuzione gas e teleriscaldamento, che si estende in tutti i territori gestiti dell'Emilia-Romagna, di tre comuni toscani, nelle Marche e nel Triveneto.

La ricezione e la diagnosi delle chiamate telefoniche ai numeri verdi del servizio di pronto intervento gestite dal call center tecnico del Gruppo Hera è fondamentale nel caso in cui queste si traducessero in un effettivo riscontro di anomalia del servizio erogato.

Call center tecnico: percentuale delle chiamate risposte entro 120 secondi

%	2024	2023
Pronto intervento gas (percentuale minima richiesta da Arera: 90%)	96,40%	96,70%
Pronto intervento idrico (livello generale: 90%)	92,30%	95,20%

La percentuale di risposte del pronto intervento gas e idrico per le singole società è calcolata secondo i criteri definiti da Arera, e cioè considerando al numeratore le chiamate risposte e le chiamate abbandonate entro 120 secondi, e al denominatore tutte le chiamate ricevute. Vengono rendicontati i dati disponibili alla data di redazione del presente bilancio, non ancora ufficiali ai fini delle prossime rendicontazioni all'Autorità. Pertanto, tali dati potrebbero essere potenzialmente suscettibili di modifiche rispetto a quanto sarà effettivamente rendicontato all'Autorità nel corso del 2025 con riferimento all'anno solare 2024.

Tempo medio di attesa al call center tecnico

SECONDI / NUMERO	2024	2023
Tempo medio di attesa per pronto intervento Gas	58	51
Tempo medio di attesa per pronto intervento Servizio idrico	67	56
Numero di chiamate per pronto intervento gas	94.685	95.898
Numero di chiamate per pronto intervento servizio idrico integrato	282.120	268.935

Vengono rendicontati i dati disponibili alla data di redazione del presente bilancio, non ancora ufficiali ai fini delle prossime rendicontazioni all'Autorità. Pertanto, tali dati potrebbero essere potenzialmente suscettibili di modifiche rispetto a quanto sarà effettivamente rendicontato all'Autorità nel corso del 2025 con riferimento all'anno solare 2024.

Nel 2024, il call center tecnico ha ricevuto oltre 376.800 chiamate per i servizi gas e idrico. La percentuale di chiamate risposte entro 120 secondi è diminuita per il servizio idrico (da 95,2% a 92,3%) e rimasta sostanzialmente stabile per il servizio gas (da 96,7% a 96,4%), conseguentemente ai tempi medi di attesa leggermente in aumento per entrambi i servizi, soprattutto per il servizio idrico dove si è assistito ad un aumento delle chiamate del 5% legato agli intensi fenomeni meteorici del 2024.

Nel 2024 l'indagine di customer satisfaction, realizzata mediante strumento post chiamata in regime automatico al termine delle conversazioni, ha mostrato un'adesione del 7,2% e una soddisfazione complessiva che evidenzia un livello di gradimento almeno pari a "molto soddisfatto" per l'83% dei rispondenti.

Il servizio di call center tecnico per l'energia elettrica, operativo 24 ore su 24, consente agli utenti di segnalare guasti o situazioni di pericolo e ottenere informazioni sulle interruzioni di corrente.

Il call center tecnico gestisce le segnalazioni provenienti da Emilia-Romagna e Friuli-Venezia Giulia per i territori in cui la distribuzione dell'energia elettrica è affidata a Inrete Distribuzione Energia o AcegasApsAmga. Ogni territorio ha a disposizione un numero verde di pronto intervento e un numero dedicato agli enti pubblici.

**GESTIONE DEL
CALL CENTER
TECNICO
ENERGIA
ELETRICA**

Tempo medio di attesa al call center tecnico energia elettrica

SECONDI / NUMERO

2024

Tempo medio di attesa per pronto intervento energia elettrica	57
Numero di chiamate per pronto intervento energia elettrica	22.639

Nel 2024, il call center tecnico energia elettrica ha gestito circa 23 mila chiamate, con un tempo medio di attesa di 57 secondi.

Nel 2024 è proseguito il piano di iniziative relative al miglioramento del livello di cyber security di Gruppo, mantenendo il coordinamento tra le iniziative dei singoli gestori IT e OT e le iniziative centralizzate di Gruppo.

Nel 2024, in considerazione dello sviluppo sempre maggiore degli ambienti in cloud e multiplatforma, è stata attivata una soluzione specifica per il monitoraggio della cyber security in ambito cloud con integrazione degli allarmi al Security operation center di Gruppo, il polo di aggregazione e monitoraggio di tutte informazioni interne ed esterne relative alla cyber security. Per quanto riguarda l'andamento degli eventi monitorati dal Security operation center, nel 2024 c'è stata una lieve flessione degli eventi anomali analizzati rispetto al 2023, andamento positivo dovuto al continuo miglioramento delle regole di correlazione degli eventi nonostante l'incremento di attacchi provenienti dall'esterno e l'estensione del perimetro di monitoraggio. Ancora in ambito cyber security operations, nel 2024 è continuata l'attività di vulnerability assessment trimestrale estesa a tutto il perimetro aziendale esposto su Internet.

In ambito processi, nel 2024, per contrastare il tema dello Shadow-IT (ovvero sistemi non formalmente gestiti da un gestore IT) sono state introdotte una procedura specifica e una piattaforma online per la catalogazione di tutti i sistemi interessati, e la relativa analisi in termini di cyber security.

Per quanto riguarda il fattore umano, è continuata la sensibilizzazione attraverso campagne di consapevolezza estese a tutta la popolazione aziendale ed esercitazioni di simulazioni di incidente dedicate a profili più tecnici.

CYBERSECURITY

Attacchi informatici

	2024	2023
Attacchi informatici e violazioni ai sistemi informativi subiti	4	4
di cui: violazioni che hanno coinvolto dati personali dei clienti	0	1
Clienti affetti dalle violazioni ai dati subite	0	247
Multe e sanzioni corrisposte a causa degli attacchi e delle violazioni subiti (euro)	0	0

Nel 2024 sono stati registrati quattro incidenti cyber, nessuno con impatti significativi sull'operatività dell'azienda né che hanno interessato dati personali dei clienti. Uno degli incidenti riguarda l'evento relativo al malfunzionamento della soluzione CrowdStrike che ha impattato tante aziende nel mondo; nel caso del Gruppo Hera l'impatto è stato ridotto grazie alla limitata diffusione di tale soluzione sui sistemi di Gruppo.

La Cyber security posture, espressione dello stato di salute della sicurezza informatica viene monitorata attraverso indicatori e benchmark di settore. L'attenzione ai fornitori di servizi informatici del Gruppo, durante le fasi di selezione, assegnazione e controllo è oggetto di miglioramento continuo, anche alla luce di nuove normative cogenti.

PRINCIPALI AZIONI

BREVE DESCRIZIONE

RELAZIONI CON I CLIENTI

Monitoraggio della qualità della rete di vendita a garanzia della condotta commerciale	Rafforzamento dei sistemi di controllo della rete di vendita a garanzia della trasparenza e qualità della condotta commerciale. Adozione di tutele aggiuntive per i clienti, ad esempio facilitando l'esercizio del diritto di ripensamento.
Gestione e miglioramento dei canali di contatto: Call center	Garantire la qualità del servizio offerto tramite i call center in termini di tempi di attesa, chiamate risposte e soddisfazione dei clienti.
Gestione e miglioramento dei canali di contatto: Sportelli	Garantire la qualità del servizio offerto tramite gli sportelli in termini di tempi di attesa.
Gestione dei reclami	Contenimento dei tempi di risposta ai reclami e del rapporto reclami/contratti.
Conciliazione come metodo di risoluzione delle controversie	Risoluzione positiva delle controversie tramite lo strumento della conciliazione, che permette di evitare di ricorrere alla giustizia ordinaria.
Sicurezza dell'informazione e tutela della privacy	Gestione della sicurezza delle informazioni e della protezione dei dati, integrata fin dalle fasi di progettazione e supportata da un sistema documentale in continuo aggiornamento

**MONITORAGGIO
DELLA QUALITÀ
DELLA RETE DI
VENDITA A
GARANZIA
DELLA
CONDOTTA
COMMERCIALE**

Le agenzie di vendita di Hera Comm operano sul mercato come plurimandatari con esclusiva di vendita nei mercati energetici nei territori definiti dal mandato di agenzia. Questi partner possono operare sia tramite canali telefonici (teleselling) sia tramite canali fisici con attività di vendita porta a porta. In alcuni territori, gestiscono per conto di Hera Comm i punti di contatto con la clientela (point o sportelli).

La selezione dei potenziali partner avviene tramite scouting di mercato (anche avvalendosi di società specializzate nella ricerca) e relazioni dirette degli Area Manager di Hera. I criteri di ricerca delle agenzie riguardano prevalentemente gli anni di permanenza sul mercato, la fedeltà al partner e il settore in cui operano.

Il processo di inserimento delle agenzie prevede la formazione di tutto il personale coinvolto prima dell'apertura del rapporto contrattuale. Tale formazione riguarda i mercati energetici, il portafoglio di offerta e la normativa che regola il mercato, come il Codice di condotta commerciale e la normativa privacy. In quest'ambito, Hera Comm ha siglato una partnership con una associazione nel settore dell'utility management in forza del quale la rete agenti sarà gradualmente formata per l'ottenimento della certificazione di manager delle utenze, secondo la norma Uni 11782. I venditori saranno così non solo vincolati agli standard qualitativi interni e al Codice etico del Gruppo, ma anche iscritti ad un apposito registro pubblico e certificati da un organismo indipendente. La certificazione garantirà ulteriormente ai clienti del Gruppo che la rete di vendita a cui si rivolgeranno per supporto non solo abbia approfondita conoscenza sui servizi offerti, ma operino anche secondo rigidi principi di eticità e trasparenza.

Per Hera è fondamentale acquisire il consenso del cliente in modo chiaro, consapevole e non equivoco, e per questo effettua puntuali controlli di qualità in linea con quanto richiesto dal Codice del consumo allo scopo di monitorare con efficacia la qualità del canale di vendita ed eventualmente agire nei confronti dell'agente o dell'agenzia come previsto dal mandato di vendita sottoscritto.

A questo scopo, nel corso del 2024 è stato ultimato il processo di rifondazione dei mandati di vendita (per fornire una cornice normativa alle azioni di controllo), è stata ultimata la campagna di adesione di tutte le agenzie al nuovo mandato, e sono state portate a regime le principali attività di monitoraggio e controllo della rete di vendita indiretta e il conseguente necessario aggiornamento dei sistemi aziendali. La revisione del mandato contrattuale ha consentito, tra le altre cose, di declinare istruzioni operative specifiche per ciascun canale di vendita, rendendo più efficace e aggiornato il sistema sanzionatorio tenendo in particolare considerazione il tema relativo alla privacy e al consenso del cliente alla sottoscrizione dei contratti. Nel mandato è stata inoltre inserita la facoltà da parte di Hera Comm di operare audit sulle agenzie di vendita, e nel corso del 2024 sono stati effettuati sopralluoghi presso le sedi di un campione di agenzie selezionate sulla base di parametri di rischiosità.

I processi di monitoraggio e controllo traggono le proprie informazioni, oltre che dal controllo diretto delle agenzie e degli agenti, anche da altre attività come le attività detective, caratterizzate dalla gestione delle informazioni che provengono direttamente dalle chiamate che Hera Comm effettua ai clienti sottoscrittori di un contratto, e le attività di business intelligence, che fondano la propria efficacia sull'analisi dei dati già presenti nei sistemi aziendali opportunamente aggregati e storicizzati.

Durante tutto il 2024 sono proseguite le attività di chiamate ai clienti che abbiano sottoscritto un contratto con Hera Comm per assicurare l'identificazione certa del cliente e accertare la sua volontà a contrarre, verificando la sua consapevolezza delle condizioni economiche e dei servizi sottoscritti, quindi che la vendita si sia svolta nel pieno rispetto delle istruzioni operative prescritte per il canale di vendita. Tali chiamate vengono svolte focalizzandosi specificatamente sui contratti conclusi da agenti già in monitoraggio per scarsa qualità nella vendita e, in caso di mancata risposta del cliente, il contratto non viene attivato. In questo ambito si confermano le tutele aggiuntive che il Gruppo Hera attua nei confronti dei clienti e che si affiancano a quelle già previste da Arera, come l'esercizio del ripensamento facilitato via e-mail, lettera semplice o fax (non solo a mezzo raccomandata).

Il sistema di monitoraggio della qualità degli agenti ha visto nel 2024 un ulteriore potenziamento delle soglie di qualità che erano state previste nel 2023 e una estensione della sorveglianza a tutti i nuovi agenti contrattualizzati. Durante tutto il 2024 il numero degli agenti in monitoraggio si è mantenuto in linea con quello di fine 2023 nonostante l'innalzamento delle soglie di qualità e l'aumento delle ragioni per le quali si attiva la sorveglianza, a

dimostrazione del fatto che, nel tempo, i controlli di qualità portano a selezionare venditori con comportamenti sempre più virtuosi.

L'output dei controlli viene formalizzato in un apposito documento e gestito per monitorare le azioni di sanatoria delle non conformità rilevate e comminare eventuali sanzioni previste dal mandato.

Quando dalle attività di controllo emerge l'evidenza di comportamenti non conformi alle attese, vengono applicate sanzioni sia agli agenti che alle agenzie per le quali essi lavorano. Tali sanzioni sono regolate dal mandato di vendita e comportano l'applicazione di penali che, in relazione alla gravità della non conformità rilevata, si traducono in sanzioni economiche più o meno rilevanti ma che nei casi peggiori possono arrivare anche alla cessazione immediata del rapporto contrattuale.

Infine, si segnala che Hera Comm non comunica o applica ai clienti (domestici, microimprese) modifiche unilaterali delle condizioni economiche. Hera Comm, infatti, solamente alla scadenza dei contratti di fornitura propone ai propri clienti le condizioni di rinnovo, avvisandoli preventivamente nelle forme e nelle tempistiche stabilite dal Codice di condotta commerciale.

I call center del Gruppo Hera sono gestiti da dipendenti interni e personale di società specializzate con sedi operative e legali in Italia. Le attività di promozione commerciale sono affidate ad agenzie italiane con unità operative in Italia e personale direttamente dipendente da queste strutture, in base a regolari mandati di agenzia con le società commerciali di Hera Comm.

Nel 2024 i contatti ai call center sono diminuiti rispetto al 2023, nonostante diversi eventi occorsi nel corso dell'anno: fine del mercato tutelato gas e conseguente ingresso dei clienti a mercato libero, eventi alluvionali, fusione di Hera Comm Marche in Hera Comm, previsione del passaggio da Tari a Tariffa corrispettiva puntuale per diversi comuni serviti.

GESTIONE E
MIGLIORAMENTO
DEI CANALI DI
CONTATTO: CALL
CENTER

Qualità del call center residenziale

	2024	2023
Tempo medio di attesa al call center per clienti residenziali (secondi)	38	59
Chiamate andate a buon fine per clienti residenziali (%)	95,80%	94,00%
Contatti al call center per clienti residenziali (migliaia)	7.952	10.007

Il tempo medio di attesa, con riferimento a una chiamata telefonica di un cliente che richiede di parlare con un operatore, è il tempo che intercorre tra la richiesta di conversazione con operatore e l'inizio della conversazione. Non tiene conto del percorso iniziale del risponditore automatico. I dati non comprendono la società AresGas, i cui clienti sono 29 mila, pari all'1% dei clienti gas del Gruppo.

In particolare, le chiamate ai call center residenziali nel 2024 diminuiscono del 21% (-2,1 milioni), con benefici sui tempi medi di attesa che si riducono ulteriormente a 38 secondi e sulle chiamate con risposta entro 120 secondi che salgono al 95,8%. Questo miglioramento è stato possibile grazie alla gestione proattiva degli eventi e delle discontinuità del 2024 anche a seguito dell'adozione della nuova piattaforma di customer relationship management in Hera Comm ed Estenergy, dell'introduzione di un chatbot e della revisione del sito web in AcegasApsAmga per rendere più autonomi i clienti e dell'estensione dell'orario dei call center in Marche Multiservizi.

Grazie alla costante formazione degli operatori e al monitoraggio continuativo della qualità del servizio dei fornitori è stato possibile registrare un'ulteriore crescita della soddisfazione, che raggiunge 79/100.

Il Gruppo Hera dispone di 248 sportelli in tutta Italia, di cui 70 dotati di sistemi di rilevazione delle code, in aumento rispetto ai 192 del 2023 in conseguenza dell'espansione del Gruppo verso il centro-sud Italia e in aree dove Hera Comm ora gestisce il servizio a tutele graduali nell'energia elettrica.

Il 2024 è stato un anno denso di eventi e novità importanti nel mondo del mercato dell'energia e dei servizi regolati che hanno messo in evidenza, ancora una volta, come la scelta strategica del Gruppo Hera di potenziamento dei canali di contatto fisici sia fondamentale per i clienti e per i cittadini che cercano supporto per la corretta gestione delle proprie utenze. Sono infatti occorsi: la fine del mercato tutelato sia per il gas sia per l'energia elettrica e le conseguenti novità in merito alla gestione dei clienti vulnerabili e del servizio a tutele graduali domestico nell'energia elettrica (segmento per il quale Hera Comm è risultato tra gli operatori che si sono aggiudicati il numero più elevato di clienti nel territorio nazionale); l'adozione di una piattaforma di customer relationship management evoluta per la gestione dei clienti lato vendita e post vendita; la gestione dei contatti ambientali a seguito delle nuove gare ambiente e per il passaggio di nuovi comuni a Tariffa a corrispettivo puntuale; il ripetersi di alcuni eventi alluvionali con importanti impatti sul territorio. Parallelamente è proseguito anche il rinnovo dei layout degli sportelli.

I cittadini si sono rivolti agli sportelli non solo per contratti e tariffe, ma anche per consulenza sull'uso efficiente dell'energia.

GESTIONE E
MIGLIORAMENTO
DEI CANALI DI
CONTATTO:
SPORTELLI

Tempo medio di attesa allo sportello

MINUTI	2024	2023
Tempo medio di attesa allo sportello	8.6	12.3
Numero di contatti (migliaia)	1.134	1.114

I dati si riferiscono agli sportelli nei quali è presente un sistema di rilevazione delle code. I dati non comprendono le società Etra Energia (per la quale si sono registrati circa 5,1 migliaia di contatti, lo 0,4% del totale) e AresGas, i cui clienti sono 29 mila, pari all'1% dei clienti gas del Gruppo.

Nel 2024, gli sportelli del Gruppo Hera hanno registrato un aumento degli afflussi del 2%, nonostante il quale si è assistito a una diminuzione dei tempi medi di attesa da 12 minuti a circa 9 minuti.

**GESTIONE DEI
RECLAMI**

Nel 2024, il Gruppo Hera ha gestito 67.757 reclami, in incremento del 14% rispetto al 2023. I reclami sono aumentati per tutti i servizi: +13% nei servizi energetici (+19% per il gas, +8% per l'energia elettrica e +18% per il teleriscaldamento) in parallelo al significativo incremento della base clienti, +38% nell'ambiente per l'ampliamento del numero di comuni serviti attraverso la Tariffa a corrispettivo puntuale, e +4% nell'idrico a seguito degli eventi alluvionali che hanno colpito il territorio.

Reclami a cui si è risposto

	2024	2023
Tempo medio di risposta al reclamo (giorni)	10.1	20.8
Reclami a cui si è risposto entro lo standard (%)	97,4%	90,5%
di cui reclami relativi alla vendita di gas ed energia elettrica	97,3%	89,5%
Reclami a cui si è risposto (n.)	58.851	48.569

Il tempo di risposta al reclamo è indicato in giorni solari, con standard di riferimento di 40 giorni. I dati si riferiscono a Hera Comm ed Estenergy. I dati escludono i servizi di ultima istanza, per i quali non esistono obblighi di monitoraggio della qualità commerciale.

Hera Comm ed Estenergy hanno gestito 58.851 pratiche, registrando un aumento del 21% rispetto al 2023. Nonostante ciò, il tempo medio di risposta è diminuito a 10 giorni rispetto ai circa 21 giorni del 2023, come conseguenza dell'impegno continuo nell'ottimizzazione dei processi di gestione e dei benefici derivanti dall'implementazione di un customer relationship management più efficiente. Il rapporto tra reclami e contratti è rimasto costante.

In AcegasApsAmga i tempi medi di risposta sono leggermente aumentati, da 10,5 giorni solari a 12, mantenendo comunque il 100% dei reclami risposti entro lo standard.

Marche Multiservizi ha mantenuto i tempi medi di risposta pressoché invariati a due giorni solari, anche in questo caso garantendo la risposta entro lo standard per il 100% dei reclami.

**CONCILIAZIONE
COME METODO
DI RISOLUZIONE
DELLE
CONTROVERSIE**

La conciliazione ADR è un metodo sempre più utilizzato per risolvere controversie senza ricorrere alla giustizia ordinaria, risultando uno strumento non oneroso per il cliente, che può partecipare alla risoluzione della controversia sia per partecipazione diretta o tramite un rappresentante. La maggior parte degli incontri avviene online, facilitando l'accesso. Il successo della procedura è confermato da un'alta percentuale di risoluzioni positive e dalla crescente soddisfazione dei clienti.

Dal gennaio 2017 è obbligatorio tentare la conciliazione nei servizi del gas e dell'energia elettrica, e da luglio 2023 anche per il servizio idrico. Il tentativo rappresenta condizione di procedibilità per l'eventuale successiva azione giudiziaria. Gli organismi di conciliazione devono avere le caratteristiche previste dal Codice del commercio ed essere iscritte all'albo tenuto da Arera.

Nel 2024, le richieste di conciliazione ADR pervenute sono state 1.555, con l'88,6% delle richieste relative ai servizi energetici. Su 1.381 richieste chiuse, 1.067 hanno portato a un accordo, con un tasso di successo nel mercato libero dell'82,3% (74,8% nell'anno precedente). I tempi medi di conclusione si attestano a 60 giorni.

Accanto all'ADR, esiste la conciliazione paritetica ma il cui utilizzo è in calo, a causa della minore semplicità e maggiore burocrazia.

A fine 2024, risultano pendenti 840 contenziosi con clienti, di cui 409 attivati nell'anno. La maggior parte di questi contenziosi è legata all'applicazione del regime tariffario dei servizi erogati o al recupero di corrispettivi. Nel dettaglio, 762 contenziosi riguardano i servizi energetici, principalmente relativi a contestazioni sul regime di salvaguardia dei clienti, opposizioni a decreti ingiuntivi per il recupero di crediti, contestazioni sulla fatturazione e richieste di ripristino della fornitura sospesa per morosità. Inoltre, alcuni clienti hanno avviato contenziosi per la restituzione delle addizionali provinciali sulle accise pagate nel 2010 e 2011. Per quanto riguarda il servizio idrico, si registrano 30

contenziosi, prevalentemente opposizioni a decreti ingiuntivi, mentre nel servizio ambientale si contano 37 contenziosi.

La gestione della sicurezza delle informazioni nel Gruppo Hera è integrata fin dalle fasi di progettazione, adottando il principio del security by design per proteggere in modo efficace i dati aziendali, in particolare quelli personali, e perseguire la privacy by design. La governance di questo aspetto si sostanzia in un approccio “multirischio” ai trattamenti dei dati e delle informazioni finalizzato ad accrescere la resistenza, con un determinato livello di affidabilità, dei sistemi informativi e di rete agli eventi che potrebbero comprometterne la disponibilità, l'autenticità, l'integrità o la riservatezza. A questo scopo, su tutti i sistemi informativi del Gruppo viene mantenuta aggiornata una business impact analysis sostenuta da un sistema documentale in continuo aggiornamento, comprendente la Linea guida Information security policy, la Politica per la protezione dei dati personali, e una serie di policy per la sicurezza delle informazioni che stabiliscono i principi guida per tutte le attività relative alla sicurezza delle informazioni, compresa l'attribuzione delle responsabilità a ruoli organizzativi chiaramente definiti.

Il vertice aziendale partecipa alla definizione del rischio accettabile attraverso il Comitato rischi, che valuta annualmente la sicurezza delle informazioni e propone iniziative di mitigazione, monitorate costantemente, sulla base della metodologia del framework nazionale di cybersecurity, in coerenza con le normative applicabili.

Nel 2024 è stato avviato un progetto prioritario di adeguamento delle società del Gruppo alla Direttiva NIS2, che ha rafforzato gli obblighi di cybersecurity e ampliato il numero di settori e soggetti coinvolti, coinvolgendo anche la catena di approvvigionamento.

Sempre in ottica di migliorare la tutela della disponibilità dei dati, il Gruppo ha avviato un progetto modulare di certificazione ISO 22301, lo standard internazionale sviluppato per indirizzare le organizzazioni ad individuare le potenziali minacce verso i propri processi di business e a costruire sistemi e processi di backup efficaci per salvaguardare i propri interessi e quelli degli stakeholder. In questo contesto, un focus particolare e specifico è stato attribuito alla continuità dei sistemi informatici dei processi critici.

Particolare attenzione è riservata anche agli impatti dell'adozione di soluzioni di intelligenza artificiale all'interno del Gruppo, anche alla luce del Regolamento europeo 2024/1689 e che ha portato all'adozione di una specifica policy di Gruppo nell'utilizzo dell'intelligenza artificiale.

Nel corso del 2024 il Garante della privacy ha effettuato una verifica ispettiva su Hera Spa per verificare la liceità dei trattamenti dei dati personali dei potenziali clienti nel contesto delle attività di verifica della loro affidabilità creditizia. Si è in attesa delle valutazioni da parte del Garante.

Nel 2023 era stata effettuata una visita ispettiva del Garante della privacy in Hera Comm, conclusasi con una sanzione di 5 milioni di euro (ridotta a 2,5 milioni di euro essendo stata pagata entro 30 giorni) e con un procedimento in materia di teleselling e telemarketing che il Garante ha chiuso con un'archiviazione. Inoltre, la richiesta di informazioni da parte del Garante privacy ad Hera Spa del 2023 riguardante il trattamento dei dati nella gestione dei rifiuti urbani si è conclusa con una comunicazione.

Reclami per violazione della privacy dei clienti

NUMERO	2024	2023
Reclami ricevuti da clienti a mercato libero	143	107

I dati fanno riferimento alle società di vendita Hera Comm, Estenergy, Etra Energia e Hera Comm Marche

Nel 2024 vi è stato un aumento dei reclami relativi alla privacy e al trattamento dei dati personali formulati da clienti a mercato libero, riconducibile all'aumento della base clienti e alla maggiore sensibilità dei clienti verso queste tematiche.

Anche l'uso secondario delle informazioni personali dei clienti è monitorato all'interno delle società del Gruppo. Al 2024, la percentuale dei clienti che avevano rilasciato il consenso alla privacy per finalità marketing e commerciali era pari al 51,5%. I dati si riferiscono ai soli clienti domestici con almeno un contratto attivo sui servizi energetici a mercato libero di Hera Comm ed EstEnergy (sono esclusi i clienti dei mercati a tutele gradualali e di ultima istanza).

Si segnala inoltre che nel 2024 non si sono verificati incidenti gravi in materia di diritti umani che hanno coinvolto i clienti del Gruppo.

1.07.04 - Informazioni di governance

Condotta dell'impresa

ESRS 2 IRO-1
ESRS 2 SBM-3

Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti

L'analisi di doppia rilevanza ha identificato tra i temi maggiormente rilevanti la condotta delle imprese, declinato nei seguenti sotto-temi: cultura di impresa, impegno politico e attività di lobbying, gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento.

Impatti, rischi e opportunità legati alla condotta di impresa

SOTTO-TEMA RILEVANTE	IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ
Cultura d'impresa	Promozione e diffusione di comportamenti etici Impatto positivo attuale di breve periodo relativo alle attività proprie
Impegno politico e attività di lobbying	Advocacy verso le istituzioni su temi orientati allo sviluppo sostenibile Impatto positivo attuale di breve periodo relativo alle attività proprie
Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento	Crescita e sviluppo per i fornitori attraverso programmi di capacity building Impatto positivo attuale di breve periodo relativo alle attività dei fornitori e ai business partner Sub-fornitori/ sub-appaltatori non conformi ai principi Esg del Gruppo, per cause riconducibili ad una limitata capacità di controllo della filiera Impatto negativo potenziale di breve periodo relativo alle attività dei fornitori Miglioramento della trasparenza e sostenibilità nella catena di fornitura Impatto positivo attuale di breve periodo relativo alle attività dei fornitori Rischi reputazionali dovuti alla selezione non intenzionale di sub-fornitori/ sub-appaltatori non allineati ai principi Esg del Gruppo (percezione negativa) Rischio di breve periodo relativo alle attività proprie e dei sub-fornitori

Gli impatti positivi relativi alla governance di Hera fanno riferimento alle attività di promozione e di diffusione di comportamenti in linea col Codice etico di Gruppo, volte a consolidare una cultura aziendale purpose-driven, attraverso la responsabilizzazione e coinvolgimento degli stakeholder di Hera. Con riferimento al contesto esterno all'organizzazione, Hera svolge attività di advocacy verso le istituzioni su temi orientati allo sviluppo sostenibile, generando ricadute positive sulla normativa.

Inoltre, il Gruppo è promotore di attività di sensibilizzazione su tematiche di sostenibilità anche verso i propri fornitori. Il Gruppo, in particolare, tramite le proprie attività di qualifica, selezione e valutazione dei fornitori, tra le quali si evidenziano l'implementazione di un rating di qualifica basato su criteri Esg e la conduzione di audit di monitoraggio sulla responsabilità d'impresa, migliora di anno in anno il profilo di sostenibilità della propria catena di fornitura. In tal senso, Hera progetta iniziative di capacity building dedicate ai fornitori e ai business partner volte a migliorare le competenze dei fornitori, facilitare l'accesso a opportunità di crescita economica e aumentarne la solidità e la competitività delle aziende fornitrici, oltre che a incentivare l'adozione di pratiche sostenibili e responsabili, di fatto creando una catena del valore integrata e collaborativa.

Con riferimento alla gestione dei rapporti con i fornitori si identifica anche un impatto potenziale negativo, legato alla presenza di sub-fornitori o sub-appaltatori che, indeboliti dall'attuale contesto economico non favorevole, potrebbero non essere conformi ai principi Esg del Gruppo, generando un rischio reputazionale derivante dalla percezione degli stakeholder esterni riguardo alle modalità di gestione e monitoraggio dei sub-fornitori e sub-appaltatori, con specifico riferimento ai principi Esg del Gruppo.

Con riferimento alla corruzione attiva e passiva si evidenzia che, nonostante l'impatto in oggetto sia risultato non rilevante secondo le metriche di valutazione definite, in linea con la rendicontazione pregressa e con le aspettative ed esigenze informative degli stakeholder sul tema in termini di potenziali casi di corruzione, è stato valutato di includerlo comunque nella disclosure per ragioni di completezza e comparabilità con i precedenti esercizi.

I riferimenti metodologici relativi all'individuazione e alla valutazione delle questioni di sostenibilità rilevanti sono riportate all'interno del capitolo Informazioni generali.

In relazione ai rischi rilevanti identificati attraverso l'analisi ERM non si evidenziano effetti finanziari attuali rilevanti.

Politiche

Elementi fondanti della cultura d'impresa del Gruppo sono costituiti dal purpose, dalla missione, dai valori e dai principi di funzionamento contenuti nel Codice etico, a questi si aggiunge la Politica per la qualità e la sostenibilità.

Attraverso le politiche in materia di condotta aziendale, il Gruppo Hera intende promuovere e diffondere comportamenti positivi utili ad aumentare la coesione e la coerenza, migliorare l'efficienza dell'organizzazione e generare una buona reputazione.

Il Codice etico indirizza la gestione aziendale e i comportamenti individuali verso il rispetto dei valori etici e i principi di funzionamento di Hera. Il Codice etico è il documento che esprime la cultura d'impresa, contiene gli impegni e le responsabilità etiche cui sono chiamati ad aderire tutte le persone che a vario titolo e con differente responsabilità

POLITICA

G1-1

realizzano gli scopi dell'azienda. Il Codice etico è sottoposto a verifica e aggiornamento ogni tre anni dal 2007 attraverso un percorso partecipativo che vede coinvolti tutti i lavoratori e le organizzazioni sindacali e l'ultima edizione è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione nel febbraio 2023. Il Codice è anche approvato dai consigli di amministrazione di tutte le società che rientrano nel perimetro del bilancio consolidato ad eccezione di Marche Multiservizi, che ha un proprio Codice etico, e di TRS Ecology Srl e Wolmann per le quali è programmata l'approvazione nei rispettivi consigli di amministrazione nel corso del 2025.

I principali riferimenti etici del Codice sono la dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro (Ilo) sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro, le sue otto principali convenzioni e la Carta internazionale dei diritti dell'uomo delle Nazioni Unite, le linee guida Ocse per le imprese multinazionali, la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

Tutte le attribuzioni in tema di promozione della diffusione e dell'attuazione del Codice sono riservate al Consiglio di Amministrazione, che nomina il Comitato etico e sostenibilità, il quale relaziona periodicamente sulle proprie attività al Consiglio di Amministrazione. Per altri approfondimenti sul Comitato etico e sostenibilità si rimanda al capitolo Informazioni generali.

Il Codice etico viene consegnato a tutti i neoassunti attraverso il welcome kit aziendale ed è oggetto di comunicazione sia interna che esterna. È disponibile sul sito aziendale ed è sottoscritto dai fornitori in fase di qualificazione diventando parte integrante del rapporto contrattuale. Inoltre, è oggetto di iniziative annuali di formazione, approfondite nel paragrafo "Formazione in ambito condotta di impresa".

I Consigli di Amministrazione di Hera Spa e delle principali società controllate del Gruppo hanno adottato il Modello organizzativo 231 di organizzazione, gestione e controllo con l'intento di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali. Il Modello è volto alla prevenzione di tutti i reati 231, compresa la corruzione e concussione; è disciplinata la casistica del conflitto di interesse e sono previste misure a tutela della confidenzialità delle informazioni. Il modello include i principi di comportamento formalizzati nel Codice etico. Sono diverse le attività interne di formazione specifica e diffusa sia in ambito anticorruzione (ISO 37001) sia sul modello 231. Sono attivi, inoltre, banner e pubblicazioni specifiche sulla intranet aziendale, oltre alla sezione dedicata accessibile anche dal sito di Gruppo.

Dal 2010 il Gruppo Hera applica quotidianamente, nei suoi processi aziendali e di People management, un preciso modello di leadership, una bussola per indirizzare i comportamenti di tutti i colleghi e le colleghe, che descrive le competenze necessarie per far vivere la missione e i valori dell'Azienda e raggiungere gli obiettivi strategici. Questo modello non è statico bensì in continuo sviluppo con particolare focus su alcuni elementi distintivi: partecipazione diffusa, evoluzione delle competenze, purpose e applicazione quotidiana nei processi di funzionamento aziendale.

Il nuovo modello di leadership, presentato nel 2024, ha al centro il Purpose driven leadership, è composto da due direttrici, una temporale oggi-domani, e una relativa alle persone io-noi; sono, quindi, definite quattro aree di obiettivi contenenti ciascuna due competenze.

La valutazione sui comportamenti previsti nel modello di leadership costituisce una delle tre componenti su cui si basa il sistema di incentivazione del Gruppo Hera: la balanced scorecard. L'intera popolazione aziendale viene coinvolta sia nelle periodiche attività di aggiornamento del modello, sia nelle attività annuali di formazione e di rafforzamento delle competenze manageriali collegate al modello, anche attraverso la fruizione di contenuti multimediali e interattivi disponibili sulla piattaforma e-learning di Gruppo.

Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva

La corruzione e la frode rappresentano un rischio importante per le attività di business in quanto possono compromettere in maniera significativa la reputazione e l'immagine aziendale oltre che procurare danni economici rilevanti. Hera ne promuove il contrasto facendo proprio l'impegno alla tolleranza zero nei confronti della corruzione e delle frodi sotto qualsiasi forma, ribadita sia nel Codice etico sia nel Modello per la prevenzione di corruzione e frode. Inoltre, sono tre le società del Gruppo in possesso di un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione certificato ISO 37001, tra cui Hera Spa.

L'impegno di Hera si applica sia verso i dipendenti che verso i soggetti terzi (ad esempio consulenti, fornitori e business partner), attraverso opportune misure di tipo preventivo, un sistema disciplinare e la previsione di specifiche clausole di tipo etico che tutti i dipendenti e i soggetti terzi devono accettare e far proprio.

Hera si è dotata di un articolato sistema di compliance costituito da strumenti e politiche tese a prevenire e contrastare i fenomeni di corruzione attiva e passiva, ad integrazione di quanto è previsto nel Codice etico del Gruppo e nel Modello organizzativo 231.

Il sistema anticorruzione di Hera è composto da:

- Codice etico;
- Politica per la qualità e la sostenibilità;
- Modello per la prevenzione di corruzione e frode che integra l'esistente Modello organizzativo 231, che già contemplava le fattispecie di corruzione ricomprese nel D.Lgs. 231/2001;
- Linea Guida per la prevenzione e gestione delle frodi;
- audit periodici e attività di formazione in ottica di prevenzione della frode e corruzione;
- sistema di whistleblowing per la gestione di segnalazioni relative ad illeciti di qualsiasi natura, compresi quelli corruttivi e di potenziale rilevanza 231.

**IL SISTEMA DI
COMPLIANCE 231
E PER LA
PREVENZIONE
DELLA
CORRUZIONE E
DELLE FRODI**

G1-3

**IL MODELLO
ORGANIZZATIVO
231****G1-3**

I Consigli di Amministrazione di Hera Spa e delle principali società controllate del Gruppo hanno adottato il Modello organizzativo 231 di organizzazione, gestione e controllo con l'intento di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali. Il modello include i principi di comportamento formalizzati nel Codice etico. Il Gruppo Hera ha approvato, nel dicembre 2021, la revisione del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai fini del D.Lgs. 231/2001 che ha rinnovato l'impegno del Gruppo Hera nel contrastare la corruzione e ogni reato rilevante ai fini 231 e nel prevenire le situazioni di rischio di commissione di reati, diffondendo la cultura dell'etica e della legalità.

Le società dotate di un Modello 231 sono: Hera Spa, Acantho Spa, AcegasApsAmga Spa, ACR Spa, Aliplast Spa, Aliplast France Recyclage Sas, Aliplast Iberia Slu, ASA Scpa, Biorg Srl, Estenergy Spa, Etra Energia Srl, F.lli Franchini Srl, Feronia Srl, Frullo Energia Ambiente Srl, Hera Comm Spa, Hera Luce Srl, Herambiente Servizi Industriali Srl, Herambiente Spa, Hera Servizi Energia Spa, Heratech Srl, Hera Trading Srl, HestAmbiente Srl, Inrete Distribuzione Energia Spa, Marche Multiservizi Spa, Recycla Spa, Uniflotte Srl, Vallortigara Servizi Ambientali Spa. Tutte queste società comprendono il 96,6% dei dipendenti del Gruppo. Marche Multiservizi Spa e ACR Spa sono dotate di un proprio Modello 231.

Tutte le società del Gruppo Hera che adottano il Modello organizzativo 231 di Gruppo hanno recepito il Modello per la prevenzione di corruzione e frode, che integra il già esistente modello per la prevenzione dei reati 231. Nel luglio 2023 il Modello è stato aggiornato al fine di rafforzare l'attività di prevenzione anche della frode. Tale documento definisce il concetto di corruzione, sia attiva sia passiva, e disciplina le misure di prevenzione della corruzione e dei comportamenti non consentiti nell'ambito dei vari rapporti a rischio reato: con i pubblici ufficiali, con i clienti, con i fornitori e con tutti gli altri business partner aziendali.

L'Organismo di vigilanza ha il ruolo di funzione Conformità per la prevenzione della corruzione e della frode, esamina le risultanze degli audit svolti a tal fine dalla Direzione Internal Auditing e monitora il rischio di corruzione e le azioni preventive e di mitigazione del rischio.

Le società del Gruppo con il supporto dell'Organismo di vigilanza e della Direzione Internal Auditing di Gruppo, a seguito di una mappatura delle attività aziendali sensibili ai rischi di reato inclusi nel D.Lgs. 231/2001, hanno definito 29 protocolli da seguire nello svolgimento dei processi aziendali sensibili in quanto esposti al rischio potenziale di commissione dei reati 231, alcuni di essi sono stati specificatamente declinati per rispondere alle specificità della società. Inoltre, sono resi disponibili periodicamente da parte delle società 41 flussi informativi che informano l'Organismo di vigilanza relativamente ai processi a rischio di reato 231, compresa la frode e corruzione. I protocolli hanno diffusione capillare presso tutti i lavoratori attraverso la loro pubblicazione e periodico aggiornamento sull'intranet aziendale. La loro applicazione è analizzata e monitorata durante la fase di audit.

**LE ATTIVITÀ DI
RISK
ASSESSMENT 231
E I CANALI DI
SEGNALAZIONE****G1-1
G1-3
G1-4**

L'attività di risk assessment, sia di processo sia ai fini 231, è svolta dalla Direzione Internal Auditing e riguarda tutti i processi aziendali del Gruppo Hera. Ogni tre anni viene effettuata una mappatura delle attività svolte dalle aree di business e di staff, rilevando la loro esposizione ai rischi. I rischi esaminati sono di: compliance normativa, affidabilità e integrità delle informazioni, salvaguardia del patrimonio aziendale ed efficacia ed efficienza delle operazioni. La mappatura dei rischi adotta logiche e scale di valutazione in linea con quelle utilizzate dall'Enterprise risk management (Erm). Sono ricompresi i rischi di frode, corruzione e reati di cui al D.Lgs. 231/2001. In particolare, sono stati individuati oltre mille scenari di rischio il cui monitoraggio viene costantemente aggiornato, rispetto ai quali si è valutato inizialmente il rischio inerente e, a valle delle azioni di mitigazione operate dal sistema di controllo interno, quello residuo. Tale attività è stata condotta sulla base delle risultanze delle precedenti valutazioni, sugli esiti e criticità delle attività di audit condotte e successivi follow up, dell'analisi Erm presentata annualmente al Cda di Hera Spa, nonché della definizione dei limiti di rischio dell'Erm ed in relazione ai rischi di settore derivati da benchmark di altre società peers. Si valutano inoltre i processi mai stati oggetto di audit. Le valutazioni, riferite all'evento di rischio, sono state guidate e tarate in rapporto alla tipologia dei processi, del business e delle peculiarità del Gruppo. I rischi di cui al D.Lgs. 231/2001 sono stati individuati per macro-processi, valutati con assessment ad hoc e inclusi nel risk assessment nell'ambito dei rischi di compliance normativa.

Nell'attività di risk assessment, le aree a rischio di reato di corruzione sono identificate prevalentemente nella tenuta di rapporti con Autorità e organismi di diritto pubblico di vigilanza e controllo che il Gruppo intrattiene, ad esempio, nell'ambito della partecipazione a procedure di gara ad evidenza pubblica, nella richiesta di licenze, provvedimenti ed autorizzazioni amministrative, nell'invio di atti rendicontativi, nella stipula ed esecuzione di contratti con la Pubblica amministrazione. Tali aree, insieme ad ambiti come gli appalti, la gestione e controllo del fornitore, le donazioni e sponsorizzazioni, le spese di rappresentanza e la gestione di posizioni creditorie e del rischio fiscale, sono oggetto di costante monitoraggio. Ad esse si aggiungono le aree esposte al reato di corruzione tra privati, quali la gestione dei contratti attivi (predisposizione, partecipazione a bandi di gara, negoziazione ecc.), il trading su commodities, i rapporti con i terzi, la selezione, assunzione e gestione amministrativa del personale e l'approvvigionamento di beni, lavori e servizi e le attività di information technology.

L'attività di risk assessment ha generato un piano di audit risk-based per il Gruppo Hera. Il risk assessment, sviluppato per il triennio 2025-2027, è stato approvato in data 18 dicembre 2024 dal Consiglio di Amministrazione di Hera Spa insieme al piano di audit annuale 2025.

In base alla matrice individuata nel risk assessment, la Direzione Internal Auditing del Gruppo Hera ha svolto un focus specifico relativo al rischio frode e corruzione. Nel 2024 sono stati svolti gli audit previsti aventi anche rilevanza ai fini anticorruzione. Dalle analisi della Direzione Internal Auditing non sono stati accertati episodi di corruzione; non ci sono state, inoltre, segnalazioni per episodi di corruzione accertati ai sensi del decreto 231.

Sono previsti canali di segnalazione all'Organismo di vigilanza, sia mediante posta cartacea sia mediante e-mail, oltre ad un tool web che consente di inoltrare le segnalazioni in maniera puntuale e assolutamente anonima. I canali sono resi pubblici mediante indicazione presente sul sito internet del Gruppo e sono accessibili a tutti gli stakeholder, compresi i dipendenti e collaboratori del Gruppo Hera, i Fornitori, i clienti, gli azionisti ed i privati cittadini. Le segnalazioni, gli esiti delle indagini e le iniziative intraprese (ad esempio formazione o interventi rafforzativi del sistema di controllo interno) sono deliberate e monitorate dall'Organismo di vigilanza e portate all'attenzione del vertice e del Consiglio di Amministrazione, nell'ambito dei sistemi di reporting, anche ai fini ISO 37001. La procedura sul whistleblowing prevede misure a tutela della riservatezza di coloro che effettuano segnalazioni e istituisce un canale specifico per la ricezione di segnalazioni in ambito corruzione, frode e reati 231 che si aggiunge a quello previsto dal Codice etico del Gruppo.

Nel corso del 2024 sono pervenute all'Organismo di vigilanza 10 segnalazioni; nessuna di esse ha portato alla data all'accertamento di reati 231 o di altro genere. Quelle ritenute di pertinenza hanno principalmente riguardato: gestione commerciale clienti e dati personali, gestione fornitori, gestione rifiuti urbani, disciplina degli omaggi e regalie, gestione del personale, attività di vendita.

Nel 2024 la Direzione Internal Auditing ha svolto tutte le sue attività seguendo le best practice conformi alla certificazione internazionale Quality Assurance Review.

Si evidenzia che sia l'Organo di vigilanza, che sovrintende alle segnalazioni, sia gli auditor, che si occupano operativamente delle indagini, sono indipendenti, sia per linea gerarchica sia per linea operativa rispetto alle specifiche segnalazioni. Eventuali conflitti di interesse sono puntualmente gestiti.

Il Gruppo Hera ha pubblicato nell'ottobre 2023 il Modello per la prevenzione di corruzione e frode del Gruppo Hera, avente lo scopo di definire i principi adottati dal Gruppo in materia, i ruoli e responsabilità nell'ambito della prevenzione, rilevazione e investigazione di potenziali frodi, promuovendo all'interno dell'organizzazione comportamenti coerenti e allineati con i principi espressi.

Nell'ambito delle attività di Compliance 262/05, le matrici di controllo (Risk Control Matrix) sono integrate con i rischi frode, laddove ritenuti potenziali; il risultato dell'attività di testing si considera a copertura sia del rischio di compliance che del rischio frode.

In ambito attività di compliance alla legge 262/05 è stata rispettata la pianificazione prevista del Dirigente Preposto per l'anno 2024, salvo le modifiche intervenute a seguito di variazioni occorse durante l'anno. I controlli presenti nelle matrici utilizzate per la verifica dei processi sono integrati con i rischi frode, laddove presente il rischio; il risultato del test ai fini della corretta predisposizione dell'informativa finanziaria copre anche il rischio frode associato. Nel caso in cui l'esito del test rilevi gap di disegno e/o di efficacia operativa vengono proposte e condivise azioni di remediation con i process owner; tali attività vengono monitorate per valutarne il corretto recepimento.

In quanto alla separazione dei ruoli e delle attività (segregation of duties), è proseguita la verifica della corretta definizione dei ruoli al fine di evitare sovrapposizioni funzionali e allocazioni operative che concentrino le attività critiche su un unico soggetto, avendo riguardo al corretto allineamento tra il profilo informatico e al suo relativo ruolo organizzativo, in particolare per il ciclo attivo e passivo nel sistema informativo di Gruppo.

Nel 2024 a livello di Gruppo sono state erogate 1.859 ore di formazione totali, con 2.872 lavoratori coinvolti, su contenuti formativi in ambito condotta di impresa attraverso le seguenti iniziative:

- sessioni formative annuali Alfabetico, l'iniziativa formativa dedicata ai neoassunti a tempo indeterminato e ai nuovi dipendenti entrati nel Gruppo Hera a seguito di acquisizioni societarie che ha l'obiettivo di condividere i principi e i contenuti del Codice etico, favorendo l'integrazione delle nuove persone in azienda. Le attività formative si svolgono sia in presenza sia a distanza, grazie alla collaborazione di 14 i facilitatori provenienti da diverse strutture e società del Gruppo che, con impegno e passione, si dedicano all'erogazione della formazione e alla promozione di comportamenti etici in azienda;
- corso e-learning La responsabilità sociale d'impresa e il Codice etico nella gestione corrente con focus su monitoraggio fornitori, che ha l'obiettivo di diffondere la cultura dei principi espressi all'interno del Codice etico nella parte dedicata al rapporto con i fornitori, i referenti contrattuali e i loro assistenti. Il corso è fruibile sulla piattaforma e-learning aziendale MyAcademy;
- corso e-learning Prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001, rivolto a tutta la popolazione aziendale;
- corso e-learning Come gestire un conflitto di interessi, disponibile a partire dal 2024 a tutti i dipendenti, indipendentemente dalla funzione ricoperta, che approfondisce la tematica attraverso il supporto di approfondimenti, casi pratici e test di verifica.

Gestione dei fornitori

Come espresso all'interno del Codice etico, la gestione dei contratti con i fornitori è fondata sulla correttezza, evitando ogni possibile forma di abuso. Hera informa i fornitori, in fase di stipula del contratto, relativamente alle caratteristiche e ai rischi della produzione, alle modalità e ai tempi di pagamento e a ogni altro aspetto di maggior rilievo per il fornitore. A tal fine Hera utilizza una informazione completa, chiara e comprensibile, che elimini possibili interpretazioni ambigue. Nella relazione con i fornitori Hera non sfrutta eventuali proprie posizioni di forza o di vantaggio.

MODELLO PER LA PREVENZIONE DELLA FRODE

G1-1
G1-3

FORMAZIONE IN AMBITO CONDOTTA DI IMPRESA

G1-3

A fine 2024, le aziende fornitrici di beni, servizi, prestazioni professionali e lavori del Gruppo Hera che nel corso del 2024 hanno avuto ordini o contratti attivi con consumi sono 4.788, in linea con il 2023. Tra queste aziende fornitrici, il 58% sul totale è stato attivato per forniture di servizi.

Fornitori attivi nell'anno per categoria merceologica

NUMERO	2024	2023
Beni	1.361	1.435
Servizi	2.704	2.781
Lavori	605	704
Totale	4.788	4.871

Alcuni fornitori possono essere presenti in più di una classe e, di conseguenza, la somma delle singole voci non corrisponde al numero complessivo dei fornitori. I dati non comprendono le società, ACR, Aliplast, AresGas, ASA, Biorg, Feronia, F.lli Franchini, Green Factory, Hera Trading, Horowatt, Macero Maceratese, Marche Multiservizi Falconara, Recycla, Tiepolo, Vallortigara, Wolmann.

Le principali attività esternalizzate dal Gruppo Hera in ambito servizi ambientali riguardano la raccolta dei rifiuti meccanizzata, il servizio di raccolta dei rifiuti porta a porta, lo spazzamento e il lavaggio strade (manuale o meccanizzato), il lavaggio dei cassonetti stradali e la conduzione dei centri di raccolta differenziata. Per quanto riguarda i servizi a rete, le società del Gruppo ricorrono prevalentemente a fornitori esterni per l'esecuzione delle attività ad alta specializzazione manutentiva e impiantistica e le attività di servizi al contatore (letture, chiusure, aperture, ecc.). Inoltre, sono oggetto di esternalizzazione le attività di facility management (global service), call center commerciale e recapiti.

In termini di valore economico, nel 2024 il Gruppo Hera ha generato consumi verso fornitori per 1,8 miliardi di euro, di cui quasi 1,2 miliardi (66%) da fornitori appartenenti ai territori serviti dal Gruppo Hera (Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Veneto, Marche, Toscana, Molise), circa 30 milioni per acquisti da altri stati europei e 6,5 milioni da altri stati non europei (Svizzera, San Marino, Regno Unito, Stati Uniti, Israele e Canada).

RELAZIONI CON I FORNITORI

G1-2

Nel corso del primo trimestre 2024 è stata svolta la prima survey di ascolto Voice of supplier, coinvolgendo quasi 200 fornitori selezionati quale cluster statisticamente rappresentativo per volumi e criticità dei gruppi merce trattati. Obiettivo della survey è stato indagare presso i fornitori come il Gruppo Hera fosse percepito in termini di collaborazione, flessibilità e strumenti operativi/digitali. Su una scala da 1 a 5 (dove 1 equivale a per nulla soddisfatto e 5 a molto soddisfatto), la survey ha evidenziato quali punti forza del Gruppo Hera la puntualità dei pagamenti (4,3), il livello di comunicazione e disponibilità (4,2), preferenza di Hera come cliente rispetto ad altri clienti (4,2).

Inoltre, è stato chiesto di esprimere il livello di gradimento su possibili iniziative di supporto offerte dal Gruppo Hera ai propri fornitori per accompagnarli nello sviluppo sostenibile, potenziandone le capacità tecnico realizzative e la sensibilità su temi Esg. Circa il 70% dei fornitori ha espresso interesse a ricevere servizi di supporto in riferimento alle aree ritenute maggiormente critiche per lo sviluppo della propria azienda. In particolare, il 51% dei fornitori rispondenti ha dichiarato tra gli elementi più critici per lo sviluppo della propria azienda la selezione e formazione di manodopera e le tematiche di sostenibilità e Esg. Inoltre, il 43% ha riportato criticità per l'ottenimento di certificazioni e l'acquisto e leasing di mezzi operativi e il 32% per il reperimento di risorse finanziarie e prodotti assicurativi.

A valle della survey, il Gruppo Hera ha quindi promosso un programma di capacity building, denominato Hera_Pro_Empower. L'adesione al programma comporta la firma del cosiddetto patto per la crescita, dove Hera mette a disposizione dei fornitori aderenti una serie di servizi a condizioni riservate a sostegno di una crescita sostenibile. All'interno del programma sono infatti disponibili strumenti per lo sviluppo delle capacità tecnico-realizzative e qualitative, per la formazione e ricerca del personale, nonché per la sensibilizzazione sulle buone pratiche Esg (con particolare riferimento alla rendicontazione Csr, il conseguimento di certificazioni, la formazione in materia di sicurezza, sostenibilità e circolarità, ecc.). A fine 2024 hanno già aderito al programma 38 fornitori e sono state attivate 22 convenzioni con 11 provider, di cui 7 esterni e 4 interni: Hera Comm, Hasi, Acantho ed Hera Luce.

QUALIFICAZIONE, SELEZIONE E VALUTAZIONE DEI FORNITORI

Inoltre, a novembre 2024 è stata lanciata la Supplier Sustainability School che ha visto l'erogazione di seminari in materia di Sicurezza sul lavoro (due) e di Csr (tre), che hanno raggiunto 502 fornitori e 690 partecipanti.

A luglio si è tenuta l'annuale convention Crescere insieme, con oltre 400 partecipanti, dedicata ai fornitori strategici del Gruppo, che rappresenta un importante momento di confronto grazie a interventi su tematiche specifiche da parte di relatori sia interni sia esterni. Dopo una panoramica sul contesto macroeconomico, è stato offerto un approfondimento sulle tematiche CSRD, presentato il programma capacity building Hera_Pro_Empower e un focus per sensibilizzare i partecipanti sull'importanza della sicurezza sul lavoro. Inoltre, come l'anno precedente, sono stati previsti corner tematici di presentazione delle principali gare previste nel piano industriale, quale occasione di confronto diretto dell'azienda con i propri fornitori. Inoltre, nel corso dell'anno, il Gruppo Hera ha proseguito il dialogo e il confronto con i propri fornitori strategici organizzando oltre 80 incontri one to one con più di 60 fornitori, selezionati in base ai volumi e alla criticità dei servizi o prodotti forniti.

Nel corso del 2024 sono state rilasciate nuove funzionalità del portale fornitori Hera_Pro: gestione della documentazione contrattuale, check list di controllo performance e gestione subappalti. Queste nuove funzionalità sono state oggetto di un ciclo di webinar a maggio 2024, che ha visto la partecipazione di circa 400 fornitori più rilevanti. I webinar, insieme a tutti i manuali formativi, sono stati resi disponibili sul portale Hera.

Nel 2025 il Gruppo Hera si pone l'obiettivo di incentivare il miglioramento della maturità Esg dei fornitori oltre che delle capacità tecnico-realizzative e qualitative, attraverso l'ulteriore promozione del programma di capacity building Hera_Pro_Empower e il consolidamento della Supplier sustainability school con ulteriori seminari formativi.

Inoltre, intende elaborare un codice di condotta per i propri fornitori tramite coinvolgimento diretto degli stessi, con una formula tesa a stimolare la consapevolezza e la crescita su tematiche di sostenibilità.

Il sistema di qualificazione e valutazione dei fornitori permette di verificare i requisiti di qualità tecnica, economica, organizzativa, oltre che il rispetto delle norme ambientali, di sicurezza, di anticorruzione e di responsabilità sociale d'impresa, nonché l'accettazione del Codice etico del Gruppo.

Tra i numerosi criteri identificati per la qualificazione e selezione dei nuovi fornitori, si confermano i seguenti esempi per rilevanza in ambito ambientale e sociale:

- dichiarazione di presa visione e accettazione di: Codice etico del Gruppo Hera, Modello per la prevenzione di corruzione e frode; Regolamento generale qualità e sostenibilità per le imprese appaltatrici e/o lavoratori autonomi operanti nell'ambito del Gruppo Hera; Politica per la qualità e la sostenibilità; Politica per la protezione dei dati personali; Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2011 del Gruppo Hera;
- dichiarazione di ampia conoscenza dei principi e delle norme sulla Responsabilità sociale d'impresa e di impegno alla conformità ai principi e requisiti inclusi nelle stesse e alla partecipazione in attività di monitoraggio e verifiche previste dal Gruppo Hera, oltre che alla valutazione di eventuali misure correttive richieste;
- adempimento agli obblighi di sicurezza sul lavoro previsti dalla legge italiana;
- ottemperanza alla normativa vigente in riferimento al diritto al lavoro delle persone con disabilità; presenza di personale dipendente svantaggiato nell'organico aziendale rispetto al totale; iscrizione all'albo regionale delle cooperative sociali ove prevista;
- possesso del certificato di iscrizione all'albo nazionale dei gestori ambientali, pertinente con l'attività propria del gruppo merce ove richiesto;
- possesso di iscrizione nell'elenco dei fornitori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa (cosiddetta white list) per i fornitori appartenenti ai gruppi merce rientranti nel perimetro delle attività a particolare rischio di infiltrazione mafiosa, diversamente, presentazione di un impegno formale a richiederla;
- possesso di certificazioni di sistema ISO 9001; ISO 14001 o in alternativa registrazione EMAS; ISO 45001; SA 8000; ISO 50001; ISO 37001; ISO 27001; Rating di Legalità; possesso di un sistema di governance e di un Organismo di vigilanza 231; elaborazione del bilancio di sostenibilità; percentuale di dipendenti a tempo indeterminato; riduzione tasso infortunistico;
- compilazione di ulteriori 36 quesiti facoltativi volti ad approfondire il grado di maturità dei fornitori in ambito Esg;
- previsione nelle gare di meccanismi di scoring model tecnico economici finalizzati a premiare aspetti di sostenibilità socio-ambientale.

G1-2

Si precisa che i contratti predisposti dalle società del Gruppo contengono clausole risolutive in caso di mancato rispetto del Codice etico del Gruppo da parte dei fornitori.

Il Gruppo Hera, nell'ambito della propria responsabilità sociale di impresa, garantisce il costante controllo della regolarità contributiva Inps/Inail presso il competente Sportello unico previdenziale e Cassa edile per tutti i fornitori attivi e presenti nell'elenco del Gruppo Hera.

Inoltre, a valle dell'aggiudicazione viene verificato, attraverso l'interrogazione del Fascicolo virtuale operatore economico detenuto presso l'Anac e, ove il fascicolo non copra il requisito, chiedendo direttamente agli enti preposti, il possesso dei requisiti dichiarati in gara: casellari giudiziali, ottemperanza alla L. 68/1999 sui disabili, regolarità fiscale, Banca Dati Antimafia e Casellario Anac.

Dal 2012 il sistema di vendor management rappresenta il modello di auto-registrazione e qualificazione dei fornitori ed è rivolto a tutte le imprese interessate a candidarsi spontaneamente nell'elenco fornitori del Gruppo Hera.

Il portale fornitori Hera_Pro (introdotto nel 2023) è integrato e interoperabile con le piattaforme Anac, in modo da garantire il rispetto dei requisiti imposti dal Codice dei contratti pubblici. Hera_Pro è uno strumento trasparente, paritario e tracciato per qualificarsi e partecipare alle gare indette dal Gruppo Hera. Nell'ottica di continuo miglioramento ed efficientamento delle relazioni con il proprio parco fornitori, il nuovo portale integra, accanto ai moduli di qualificazione fornitori e gestione gare, anche un modulo di contract management con l'obiettivo di digitalizzare ulteriormente le interfacce con i fornitori e di semplificare la gestione dei flussi informativi dalla fase di qualifica a quella esecutiva di gestione del contratto. Questo permette ai fornitori qualificati di beneficiare di una sostanziale sinergia documentale tra le diverse fasi dei procedimenti (qualificazione, gara ed esecuzione del contratto) per evitare di dovere ripresentare certificati o dichiarazioni già rese in altre fasi del processo. Inoltre, Hera_Pro semplifica le comunicazioni tramite l'utilizzo di chat dedicate alla gestione di ciascun contratto e tramite un sistema di notifiche automatiche.

Il modello di qualifica e gestione dei fornitori (revisionato nel 2023) è teso a valorizzare le capacità tecnico-realizzative, qualitative e di sostenibilità della catena di fornitura. Il modello di vendor management prevede un

IL SISTEMA DI
VENDOR
MANAGEMENT

G1-2

processo di qualificazione e monitoraggio graduato in base al livello di criticità delle merceologie di interesse e l'introduzione di un vendor rating di qualificazione che tiene conto di criteri di compliance economico finanziaria e di maturità Esg.

Con l'obiettivo di migliorare il livello di affidabilità e qualità dell'elenco fornitori, in aggiunta alla qualifica amministrativa, è stata introdotta la valutazione di requisiti tecnico-finanziari e reputazionali dell'operatore economico, raccogliendo informazioni su certificazioni, solidità economico-finanziaria e parametri Esg, da cui scaturisce un rating di qualifica che incide sulla frequenza di invito alle gare a trattativa privata. Il risultato finale è l'attribuzione di un vendor rating predittivo tramite un punteggio variabile da 0 a 100 che quantifica il possesso di determinati fattori tecnico-economici, ritenuti indispensabili per determinare l'affidabilità dell'impresa e garantire pertanto il buon andamento ed esito del rapporto contrattuale. Il vendor rating predittivo tiene conto di tre fattori: il livello di maturità Esg del fornitore (55/100), un Kpi di tipo economico-finanziario (40/100), e il possesso della certificazione di qualità ISO 9001 (5/100).

Il livello di maturità Esg viene misurato attraverso 11 indicatori obbligatori con l'attribuzione di rating dedicati fino ad un massimo di 51 punti su 100 (possesso di certificazioni di qualità ISO 14001, ISO 50001, ISO 45001, SA 8000, ISO 37001, ISO 27001, Rating di legalità, elaborazione del bilancio di sostenibilità, il possesso di un sistema di governance e di un Organismo di vigilanza 231, la riduzione del tasso infortunistico, la percentuale dipendenti a tempo indeterminato) e ulteriori 36 quesiti di dettaglio facoltativi che nel loro complesso possono attribuire un massimo di 4 punti su 100.

Nel 2024 sono state raccolte risposte al questionario facoltativo da oltre 2.700 fornitori registrando un tasso di risposta in crescita rispetto al 2023 (+34%) assestandosi al 55% del totale dei fornitori qualificati. Il 17% dei fornitori rispondenti ha registrato un livello di maturità Esg totale medio-alto. I volumi d'acquisti (consumi) generati da fornitori con un livello di maturità Esg medio/alta è stato pari a oltre 430 milioni di euro (24% del totale).

IL SISTEMA DI ROTAZIONE FORNITORI INVITATI ALLE GARE

G1-2

Il processo di qualificazione dei fornitori del Gruppo Hera garantisce la definizione di un unico elenco di operatori economici di fiducia qualificati per l'approvvigionamento di beni, servizi, prestazioni professionali e lavori, dal quale vengono, di volta in volta, selezionati i fornitori da invitare per lo svolgimento delle procedure negoziate a invito.

Il Gruppo Hera applica un sistema di rotazione negli inviti nelle gare non a evidenza pubblica tramite un meccanismo automatico e tracciabile che si basa su parametri oggettivi:

- rating predittivo di qualificazione: un fornitore non sarà invitabile a gara qualora non raggiunga la soglia minima di 25 punti di rating predittivo;
- vendor rating di performance: i fornitori in fascia critica con punteggio inferiore a 25 punti vengono esclusi dagli inviti sottosoglia a meno che non rientrino, tramite adeguate azioni correttive e/o puntuali piani di miglioramento, nelle fasce abilitate;
- principio di rotazione: il principio di rotazione tiene conto del numero di inviti ricevuti dal fornitore negli ultimi 5 anni rapportato al totale inviti del gruppo merce.

In tal modo viene garantito il processo di selezione e rotazione dei fornitori ispirato a concetti di massima trasparenza e in coerenza con le linee guida del Gruppo Hera.

Si segnala che nelle gare a trattativa privata il Gruppo Hera nel 2024 ha invitato mediamente 21 fornitori per ciascuna trattativa, confermando l'approccio del Gruppo basato su una competizione aperta e trasparente tra i fornitori in coerenza con i principi della normativa vigente.

LA GESTIONE E MITIGAZIONE DEI RISCHI NELLA CATENA DI FORNITURA

G1-2

S2-4

Il Gruppo Hera prevede la gestione del rischio nella catena di fornitura attraverso un sistema integrato di Supply chain management articolato su diversi livelli, che interviene in tutte le fasi del processo di gestione del fornitore, dalla fase di qualifica/selezione fino alla fase esecutiva dei contratti, con particolare attenzione ai rischi legati all'impatto sul business, sul cliente finale e su aspetti Esg.

Si parte da un risk assessment dei gruppi merce per mappare le categorie merceologiche per grado di criticità sulla base della valutazione congiunta delle seguenti variabili: impatto sul business e sul cliente finale, incidenza dei principi del sistema di gestione integrato del Gruppo e parametri Esg. Il grado di criticità del gruppo merce è indicatore chiave nel nuovo modello di Supply chain risk management, poiché confluisce sia nel processo di qualificazione dei fornitori che nella definizione delle priorità monitoraggio puntuale sui contratti in essere, prevedendo in base alla criticità del gruppo merce una qualifica differenziata e controlli più frequenti in fase di esecuzione del contratto.

A ciascun fornitore inoltre viene attribuito un rating di qualifica predittivo (vedi paragrafo "Sistema di vendor management") e un rating di performance in fase di esecuzione del contratto (vedi paragrafo "Il sistema di vendor rating, valutazione e monitoraggio dei fornitori"), offrendo, tramite una prima segmentazione per livello di rischio dei fornitori, la possibilità di maggior frequenza di invito alle gare a trattativa privata ai fornitori con rating migliori (vedi paragrafo Il sistema di rotazione fornitori invitati alle gare).

Inoltre, è stato sviluppato un tool di analisi del rischio denominato Vendor Risk Tool, che consente di segmentare i fornitori con contratti attivi in base al livello di rischio. Il sistema valuta diversi fattori, tra cui il posizionamento strategico del fornitore per volumi esternalizzati e criticità delle merceologie gestite, l'impatto sul business e sui clienti, l'andamento di indicatori economico-finanziari e la numerosità e tipologia di non conformità riscontrate, oltre a tenere conto di eventi/notizie negative sul fronte reputazionale. Questa analisi periodica genera una vendor card per

ciascun fornitore, evidenziando il livello di affidabilità e il posizionamento strategico, consentendo di individuare quelli più critici per garantire la qualità e la continuità dei servizi.

Da aprile 2023, i report sintetici sulle vendor card dei 30 fornitori maggiormente critici vengono distribuiti periodicamente ai responsabili acquisti e ai referenti aziendali, accompagnati da raccomandazioni specifiche per mitigare i rischi, come necessità di audit specifici, azioni correttive e monitoraggi intensificati. I referenti aziendali sono stati coinvolti nell'implementazione di queste azioni, con un focus su sicurezza, gestione dei dipendenti e rispetto ambientale, attraverso controlli documentali e visite sul campo. Infine, sono state implementate ulteriori azioni come la registrazione di non conformità puntuali, l'organizzazione di audit specifici presso le sedi o l'invito a elaborare specifiche azioni correttive. Si rimanda al paragrafo "Il sistema di vendor rating, valutazione e monitoraggio dei fornitori" in tema di monitoraggio e audit fornitori.

Questo approccio integrato consente a Hera di mantenere un elevato livello di trasparenza, controllo e sostenibilità, assicurando interventi mirati e tempestivi per minimizzare i rischi e migliorare le performance dei fornitori lungo tutta la catena di fornitura, contribuendo a garantire che le prestazioni contrattuali soddisfino i requisiti di sostenibilità e sicurezza, tutelando lavoratori e ambiente in ogni fase del processo.

Il Gruppo Hera ha implementato un sistema integrato di controllo per garantire che l'intera catena di fornitura, inclusi subappaltatori e subfornitori, operi nel rispetto di rigorosi standard ambientali, di qualità, sicurezza, prevenzione alla corruzione e responsabilità sociale d'impresa. Il monitoraggio copre tutti i soggetti coinvolti nei contratti e include:

- all'interno del sistema di vendor management la verifica dei requisiti di qualificazione sia in fase di iscrizione all'albo fornitori sia in fase di selezione/contrattualizzazione;
- in fase esecutiva dei contratti monitoraggi continui effettuati dai referenti aziendali, con registrazione periodica dei risultati attraverso la compilazione di check list generiche e/o specifiche;
- ispezioni di terze parti presso le sedi dei fornitori condotte da auditor certificati per assicurare trasparenza e indipendenza (in collaborazione con la funzione Audit e Monitoraggio Catena Fornitura);
- audit interni periodici presso referenti aziendali e cantieri fornitori, per garantire conformità alle procedure del Gruppo nella fase esecutiva dei contratti.

**IL SISTEMA DI
VENDOR RATING,
VALUTAZIONE E
MONITORAGGIO
DEI FORNITORI**

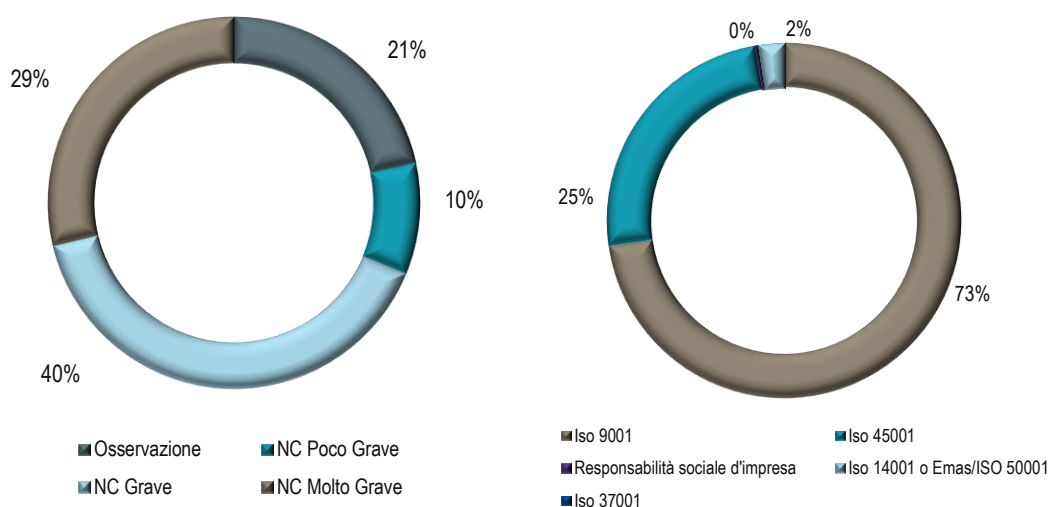
**G1-2
S2-4**

Queste verifiche consentono di migliorare la gestione degli acquisti e garantire che tutti gli attori coinvolti rispettino gli stessi standard di controllo. In particolare, le ispezioni e le check list monitorano aspetti fondamentali come qualità, sicurezza, ambiente, risparmio energetico, prevenzione della corruzione e responsabilità sociale, coinvolgendo anche subappaltatori e consorzi.

Da luglio 2024 è stato revisionato il modello di monitoraggio e valutazione performance fornitori, digitalizzando le check list di monitoraggio e prevedendone la compilazione da parte dei referenti aziendali con frequenza differenziata in base alla criticità del gruppo merce interessato (trimestrale per i gruppi merce più critici, semestrale per quelli mediamente critici, annuale per quelli non critici). Oltre alle check list periodiche, il referente aziendale può compilare check list aggiuntive ad evento, in caso di rilevazione di anomalie. Le check list sono sempre condivise con i fornitori per raccogliere eventuali controdeduzioni. Le anomalie rilevate in sede di ciascun monitoraggio vengono poi accorpate e consolidate, registrando la non conformità nel gestionale SAP QM per l'irregolarità più grave di ogni check list di controllo sull'intera compagine esecutiva, mantenendo sempre il presidio e il controllo sull'analisi della totalità dei rilievi effettuati.

Le non conformità rilevate sono classificate secondo le principali certificazioni del Gruppo (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001 e ISO 37001) e la responsabilità sociale d'impresa (SA 8000). Queste permettono una valutazione continua e accurata dei fornitori attivi, assicurando il rispetto degli standard operativi e la tutela dei lavoratori impiegati nelle prestazioni lungo tutta la catena di fornitura.

A livello di Gruppo nel 2024 sono state rilevate 557 non conformità (su 230 fornitori), in calo rispetto all'anno precedente (16%). Del totale, 323 non conformità (58% circa) sono state chiuse al 31 dicembre 2024. Il 69% delle non conformità si è rivelato essere di tipo grave o molto grave, in lieve incremento rispetto all'anno precedente (66% nel 2023). Ad ogni non conformità registrata e conclusa, corrisponde un decremento del punteggio dei fornitori, attribuito secondo quanto definito in apposite tabelle standardizzate e redatte in relazione alla gravità delle anomalie riscontrate.

Non conformità rilevate (2024)

I dati non comprendono le società ACR Reggiani, Aliplast, AresGas, ASA, Biorg, Feronia, F.lli Franchini, Green Factory, Hera Servizi Energia, Hera Trading, Horowatt, Macero Maceratese, Marche Multiservizi Falconara, Recycla, Tiepolo, Vallortigara, Wolmann.

Per quanto concerne l'attività di verifica fornitori nel business condomini, si precisa che la società Hera Servizi Energia applica un modello dedicato, che tiene conto delle peculiarità dei fornitori impiegati e delle specificità di settore: nel corso del 2024 Hera Servizi Energia ha gestito oltre 600 non conformità su 48 fornitori (dati non consolidabili con quelli di Gruppo sopra esposti per differenti metodologie applicate).

Nel 2024, il Gruppo Hera ha continuato a effettuare audit e visite ispettive presso le sedi dei fornitori, con un focus specifico sulla responsabilità sociale d'impresa. In alcuni casi sono emerse non conformità parziali, che sono state segnalate tempestivamente e hanno portato alla richiesta di adozione di azioni correttive, per consentire una successiva verifica puntuale. In particolare, sono stati svolti 14 audit presso le sedi dei fornitori effettuati da auditor certificati (in collaborazione con la funzione Audit e Monitoraggio Catena Fornitura), 25 verifiche congiunti presso i referenti di contratto e nei cantieri del Gruppo in collaborazione con le Direzioni Qualità, Sicurezza e Ambiente (con anche un focus specifico su aspetti RSI) e 5 controlli ispettivi interfunzionali a fornitori di materiali.

Queste attività di monitoraggio integrano le verifiche periodiche dei referenti aziendali di contratto, anche in merito alla corretta gestione di subappalti/subcontratti, se presenti. Inoltre, sono state organizzate sessioni di training on the job per garantire la corretta e coerente compilazione delle check list di cantiere.

Il modello di aggiornamento del rating di performance, atto a premiare le performance dei fornitori e ridurre i rischi legati alla supply chain, prevede:

- una valutazione periodica dei fornitori con contratti attivi, con conseguente assegnazione di bonus in assenza di anomalie nel periodo di analisi;
- la riduzione del punteggio al termine del processo di analisi e gestione delle non conformità, che prevede la definizione e implementazione di conseguenti azioni correttive su tutti i soggetti facenti parte della compagine esecutiva dei contratti.

Si porta in evidenza che il processo di revisione e standardizzazione delle check list di monitoraggio per tutte le società del Gruppo Hera, pubblicate sulla intranet aziendale, assicura maggiore coerenza nei controlli ed equità nelle valutazioni. I decrementi dei punteggi vengono applicati in modo standardizzato alle imprese fornitrici responsabili di comportamenti non conformi, incluse le mandanti le imprese esecutrici dei consorzi e i subappaltatori/subcontraenti. In caso di non conformità gravi o molto gravi, i fornitori possono essere sospesi dagli inviti a nuove gare per un periodo da tre a sei mesi. Tuttavia, per il 2024 non sono state applicate sospensioni.

Il vendor rating di performance per ciascuna merceologia di qualifica è consultabile autonomamente dai fornitori attraverso il portale dedicato. I punteggi sono suddivisi in cinque fasce, utilizzate per guidare la rotazione e la selezione dei fornitori nelle gare a trattativa privata. I fornitori che rientrano nella fascia critica sono esclusi dagli inviti, a meno che non dimostrino miglioramenti tramite piani di correttivi e puntuali.

TIPOLOGIA AREA

INTERVALLO DI PUNTEGGIO

LIVELLO DI AFFIDABILITÀ

Area verde	= 80 punti e ≤ 100 punti	molto affidabile
Area verde	= 50 punti e ≤ 80 punti	affidabile
Area gialla	= 35 punti e ≤ 50 punti	mediamente affidabile
Area gialla	= 25 punti e ≤ 35 punti	sufficientemente affidabile
Area rossa	≤ 25 punti	critico

La linea guida sugli approvvigionamenti del Gruppo Hera privilegia, fin dal 2008, il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa come criterio di valutazione delle offerte.

Nell'ambito delle aree individuate dalla linea guida e, precisamente, rispetto dell'ambiente, impegno sociale, qualità delle prestazioni e valore economico, sono stati definiti criteri di sostenibilità in base all'esperienza acquisita nella gestione di gare appaltate con il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa e alla normativa in materia e in coerenza con gli obiettivi del Gruppo. Per ciascuna area di business sono stabiliti, in base all'importo e alla criticità dell'appalto, un numero minimo di criteri di sostenibilità da considerare per la scelta del fornitore.

Tra i principali criteri adottati si evidenziano: la gestione delle emissioni in atmosfera e del rumore; la prevenzione, riuso e riciclabilità dei rifiuti; economia circolare; l'efficienza energetica; la riduzione della pericolosità di sostanze utilizzate; la riduzione dei consumi idrici; l'adozione di un proprio Codice etico; l'inserimento di lavoratori disabili e svantaggiati; la prevenzione degli infortuni e la formazione in materia di sicurezza (impegno sociale); la qualità di materiali, mezzi d'opera e attrezzature; titoli e competenze professionali e prestazioni tecniche e rendimento. Inoltre, nelle procedure aziendali è stato previsto che l'unità di business che manifesti il fabbisogno, qualora rilevi che l'attività o il bene esternalizzato abbia un impatto significativo sui consumi energetici del Gruppo, debba procedere con la valutazione dei requisiti di efficienza energetica sulla base di uno specifico documento d'indirizzo.

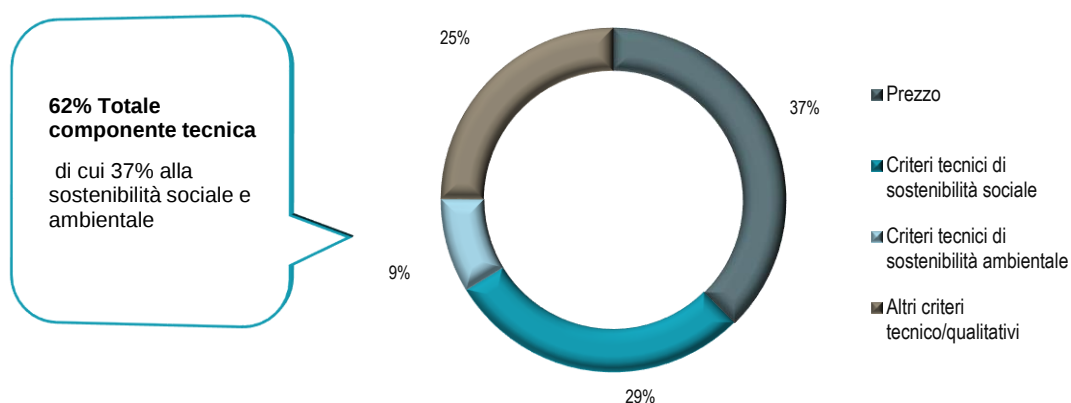
Si segnala che il nuovo Codice appalti, pubblicato con D.Lgs. 36/2023 e con efficacia a decorrere dal 1° luglio 2023, in continuità con il precedente Codice appalti D.Lgs. n. 50/2016 e le sue successive modifiche, ha confermato l'obbligatorietà e l'esclusività del criterio di aggiudicazione secondo il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa in alcuni casi (art. 108, secondo comma).

Nel 2024, con riferimento agli affidamenti complessivi (gare pubbliche e trattative private), il 68% del valore degli affidamenti, ha previsto il metodo di aggiudicazione con l'offerta economicamente più vantaggiosa: di questi il 99%, sempre in termini di valore è stato assegnato prevedendo tra i criteri tecnici anche criteri di sostenibilità. Il punteggio medio assegnato alla componente tecnica è stato di 62 punti su 100, di cui 37 punti relativi a criteri di sostenibilità: 9 relativi ad aspetti ambientali (di cui quasi 8 ad aspetti di circolarità) e 28 ad aspetti sociali.

LA SELEZIONE
DEI FORNITORI

G1-2

Affidamenti totali con offerta economicamente più vantaggiosa: punteggi assegnati alle varie componenti (media ponderata sull'importo) (2024)



L'autorizzazione al subappalto pone in capo ai direttori dei lavori e ai referenti contrattuali aziendali l'attività di verifica documentale, e alla funzione Audit e Monitoraggio Catena di Fornitura di Hera Spa la validazione del processo, la verifica della regolarità contributiva, il controllo dell'elenco dei fornitori qualificati e il loro punteggio, la visura del casellario informatico dell'Anac e, quando necessario, la richiesta di informazione prefettizia antimafia con l'accesso diretto alla Banca nazionale dati antimafia nonché la richiesta del Casellario giudiziale. Tutta la documentazione riguardante la richiesta, verifica e autorizzazione è stata standardizzata a livello di Gruppo e mantenuta revisionata con aggiornamenti riguardanti la legislazione di riferimento da parte della Struttura Governance dei Processi e Compliance Normativa di Gruppo. La stessa documentazione è resa disponibile nell'area documentale riservata del portale fornitori alle imprese e tramite l'intranet aziendale a tutti i dipendenti.

L'UTILIZZO DEI
CONTRATTI DI
SUBAPPALTO

Il monitoraggio dell'attività delle imprese subappaltatrici/subcontraenti in cantiere (check list di monitoraggio fornitori) è comprensivo degli obblighi per consentire un'agevole, corretta e puntuale rendicontazione amministrativa mensile, comprensiva della verifica puntuale di pagamenti e riconoscimento retribuzioni alle maestranze.

I capitolati tipo di Gruppo, in coerenza con la normativa di riferimento, prevedono che l'appaltatore paghi i propri subappaltatori/subcontraenti e che fornisca al Direttore lavori, su richiesta, adeguata comprova dell'avvenuto pagamento in merito ai vari Stati di avanzamento lavori e/o Moduli di avvenuta prestazione emessi. In mancanza della comprova, il Direttore lavori/referente contrattuale aziendale comunica alla funzione amministrativa competente la sospensione del pagamento della sola quota non rendicontata sui successivi stati di avanzamento lavori o moduli di avvenuta prestazione sino ad avvenuta regolarizzazione. Tale modalità è alternativa al pagamento diretto dei subappaltatori che può essere attivata direttamente all'inizio del rapporto contrattuale per le micro/piccole imprese, così come normativamente previsto, o in corso d'opera negli altri casi.

Nel 2024 sono stati subappaltati circa 98 milioni di euro (erano 93 nel 2023), pari a circa il 7% dell'importo di lavori e servizi esternalizzati dal Gruppo, mentre l'importo dei subcontratti risulta pari a 14 milioni di euro (erano 18 nel 2023), pari all'1% del totale lavori e servizi esternalizzati dal Gruppo. Il valore dei subappalti conferma un progressivo incremento rispetto agli anni precedenti in ragione di sensibili modifiche nel quadro normativo che hanno progressivamente incrementato la percentuale degli importi contrattuali da affidare tramite subappalto e dell'entrata di Marche Multiservizi nel processo standardizzato. L'incidenza percentuale dei subappalti sul valore totale delle forniture è, invece, costante negli anni.

Metriche

La prassi del Gruppo Hera in termini di pagamento delle fatture dei fornitori prevede due tempistiche differenziate di seguito esposte:

- 30 giorni dalla data della fattura, per le forniture inerenti il settore dei rifiuti urbani, gestite tramite affidamenti rilasciati nell'ambito di azione delle norme previste dal Codice dei contratti pubblici;
- 60 giorni dalla data della fattura o certificato di pagamento (nel caso di forniture di lavori), per le forniture attinenti ai settori speciali (acqua, energia, inclusa la produzione di energia elettrica mediante gestione di rifiuti solidi urbani) nonché le forniture gestite tramite affidamenti rilasciati al di fuori dell'ambito di azione delle norme previste dal Codice dei contratti pubblici.

A completamento della menzionata prassi, il Gruppo adotta anche termini di pagamento inferiori ai 30 giorni, qualora questi siano contrattualizzati ed in linea con il settore di riferimento (approvvigionamento di materie energetiche, ecc.).

Il tempo medio ponderato di pagamento di una fattura fornitori per il Gruppo Hera, si attesta intorno a 48 giorni mentre le fatture saldate entro i 60 giorni, corrispondono a circa l'89% del totale dei debiti per fatture ricevute ed in scadenza nell'anno.

Non sussistono procedimenti giudiziari con i fornitori attualmente pendenti dovuti a ritardi nei pagamenti.

Il Gruppo Hera è presente ai massimi livelli delle organizzazioni rappresentative del sistema dei servizi locali di derivazione pubblica, prima fra tutte Utilitalia. Hera partecipa attivamente all'attività associativa e supporta la comunicazione istituzionale attraverso l'individuazione di propri rappresentanti ai diversi tavoli di lavoro attivati dalle associazioni con i regolatori. A livello locale Hera partecipa attivamente a Confservizi Emilia-Romagna, Confservizi Veneto e Confservizi Marche (l'Associazione regionale delle società, delle Aziende e degli Enti pubblici e privati che gestiscono i servizi pubblici locali nel territorio di riferimento), a Confindustria e Unindustria in molte delle aree territoriali di competenza. Hera aderisce anche a diverse Associazioni e Fondazioni in ambito energy, responsabilità sociale d'impresa, sostenibilità e nel settore dell'ambiente, e contribuisce alle attività di ricerca nel settore dei servizi di pubblica utilità.

In ambito energy il Gruppo aderisce inoltre ad Airu (Associazione Italiana Riscaldamento Urbano), Renael (Rete Nazionale delle Agenzie Energetiche Locali), Fire (Federazioni Italiana per l'uso Razionale dell'Energia), Opg (Open Power Grid Association), Assorisorse (Associazione Risorse Naturali ed Energie sostenibili) Apce (Associazione per la Protezione delle Corrosioni Elettrolitiche); Uni (Ente Italiano di Normazione); Cti (Comitato Termotecnico Italiano) e partecipa ai lavori di Cig (Comitato Italiano Gas). In ambito europeo partecipa al Cce (Consiglio di Cooperazione Europea), in particolare su tematiche legate alla transizione energetica.

Nel settore dell'ambiente il Gruppo partecipa altresì all'associazione nazionale Fise Assoambiente e a quella europea relativa ai rifiuti pericolosi Eurits e, sempre in ambito europeo, a Rdf Industry Group, che riunisce organizzazioni di tutta la catena di approvvigionamento dei combustibili derivati dai rifiuti. Partecipa inoltre ai consorzi di filiera Conip e Cic, nonché ad Unichim (Associazione per l'Unificazione nel settore dell'Industria Chimica). Con riferimento alla responsabilità sociale d'impresa e la sostenibilità Hera è altresì socia della Fondazione Asphi (promozione e integrazione delle persone disabili attraverso l'uso dell'Information and Communication Technology), di Impronta Etica (associazione di imprese per la promozione della responsabilità sociale); aderisce inoltre a Sustainability Makers (per i temi di sostenibilità) e alla Fondazione Global Compact Network (per la promozione della cultura della cittadinanza d'impresa).

Il Gruppo contribuisce inoltre alle attività di ricerca nel settore dei servizi di pubblica utilità condotte da istituzioni di primo piano, sia in qualità di committente a specifiche ricerche, sia partecipando al dibattito scientifico da queste promosso con contributi pubblicati agli atti: Agici Finanza d'impresa, Fitchner, Ref Ricerche e Ambrosetti Club.

I TEMPI DI PAGAMENTO CONTRATTUALI

G1-2
G1-6

INFLUENZA POLITICA E ATTIVITÀ DI LOBBYING: LE ASSOCIAZIONI A CUI HERA PARTECIPA

G1-5

Inoltre, il Gruppo indirizza gli sforzi di advocacy verso le istituzioni su temi orientati allo sviluppo sostenibile, bilanciando la massimizzazione del benessere sociale con la sostenibilità economica dei business, al fine di garantire la continuità dei servizi erogati e il sostegno agli investimenti. I principali item:

- valorizzare i rapporti con gli enti locali per consolidare il radicamento territoriale con la missione di creare valore condiviso, cioè valore economico per l'azienda e allo stesso tempo per la comunità e il territorio, avendo per bussola le priorità collettive;
- contribuire alla transizione energetica sostenendo la diffusione delle fonti rinnovabili elettriche e dei gas verdi, di iniziative legate al contenimento dei consumi e all'efficienza energetica, nonché la sperimentazione di soluzioni e modelli di business che favoriscano l'avvio di una filiera e di un mercato dell'idrogeno;
- promuovere lo sviluppo dell'economia circolare, indirizzando il sostegno al mercato del riciclo e alla diffusione delle materie prime seconde esitanti dallo stesso, già a partire dalla valorizzazione di una raccolta di qualità;
- individuare soluzioni di business e tecnologie strumentali alla transizione ecologica che per loro natura perseguono l'interesse pubblico generale, ma che non sono ancora mature e richiedono, pertanto, forme di sostegno pubblico per lo sviluppo di un mercato;
- indirizzare l'azione della regolazione nazionale di Arera nei business oggetto di regolamentazione pubblica, sostenendo gli obiettivi di efficienza delle gestioni, sostenibilità ambientale e sociale, accessibilità ai servizi e tutela dei consumatori - perseguiti dalla stessa Autorità - garantendone il bilanciamento con gli obiettivi di equilibrio economico-finanziario dei servizi erogati.

Nel Consiglio di Amministrazione, 3 consiglieri su 15 hanno ricoperto, nei due anni precedenti alla nomina, incarichi nella Pubblica amministrazione o in Autorità di regolamentazione.

Nel 2024, anche in coerenza con quanto definito nel proprio Codice etico e nel protocollo 231 di Gruppo, il Gruppo Hera non ha erogato alcun tipo di contributi, diretti o indiretti, a partiti politici, enti ed associazioni con finalità politiche, e comunque destinati ad iniziative con una valenza o qualificazione politica.

[illegible]

[illegible]

[illegible]

QUOTA DI FATTURATO/FATTURATO TOTALE

	ALLINEATA ALLA TASSONOMIA PER OBIETTIVO	AMMISSIBILE ALLA TASSONOMIA PER OBIETTIVO
CCM	10,1%	12,3%
CCA	0,0%	0,0%
WTR	0,0%	0,0%
CE	0,2%	0,2%
PPC	1,1%	1,2%
BIO	0,0%	0,0%
TOT	11,3%	13,8%

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

QUOTA DI CAPEX/CAPEX TOTALE

	ALLINEATA ALLA TASSONOMIA PER OBIETTIVO	AMMISSIBILE ALLA TASSONOMIA PER OBIETTIVO
CCM	54,6%	60,4%
CCA	0,0%	0,0%
WTR	0,0%	0,0%
CE	0,3%	0,3%
PPC	0,6%	0,6%
BIO	0,0%	0,0%
TOT	55,4%	61,2%

[illegible]

[illegible]

[illegible]

A.2. Attività ammissibili alla Tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla Tassonomia)

[illegible]

QUOTA DI OPEX/OPEX TOTALE

	ALLINEATA ALLA TASSONOMIA PER OBIETTIVO	AMMISSIBILE ALLA TASSONOMIA PER OBIETTIVO
CCM	37,6%	53,2%
CCA	0,0%	0,0%
WTR	0,0%	0,0%
CE	0,3%	0,3%
PPC	2,3%	2,4%
BIO	0,0%	0,0%
TOT	40,2%	55,9%

ATTIVITÀ CONNESSE ALL'ENERGIA NUCLEARE

1	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la ricerca, lo sviluppo, la dimostrazione e la realizzazione di impianti innovativi per la generazione di energia elettrica che producono energia a partire da processi nucleari con una quantità minima di rifiuti del ciclo del combustibile.	NO
2	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione e l'esercizio sicuro di nuovi impianti nucleari per la generazione di energia elettrica o calore di processo, anche a fini di teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno, e miglioramenti della loro sicurezza, con l'ausilio delle migliori tecnologie disponibili.	NO
3	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso l'esercizio sicuro di impianti nucleari esistenti che generano energia elettrica o calore di processo, anche per il teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno a partire da energia nucleare, e miglioramenti della loro sicurezza.	NO

ATTIVITÀ LEGATE AI GAS FOSSILI

4	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione o la gestione di impianti per la produzione di energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	NO
5	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione combinata di calore/freddo ed energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	SI
6	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione di calore che producono calore/freddo utilizzando combustibili gassosi fossili.	SI

IMPORTO E QUOTA (PRESENTARE LE INFORMAZIONI IN IMPORTI MONETARI E PERCENTUALI)

RIGA	ATTIVITÀ ECONOMICHE	CCM + CCA		MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI (CCM)		ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI (CCM)	
		IMPOR TO (MLN€)	%	IMPORTO (MLN€)	%	IMPORTO (MLN€)	%
Fatturato							
(...)							
5	Importo e quota dell'attività economica conforme alla tassonomia di cui alla sezione 4.30 degli Allegati I e II del Regolamento delegato 2021/2139 nel denominatore del fatturato	31,2	0,2%	31,2	0,2%	-	0,0%
6	Importo e quota dell'attività economica conforme alla tassonomia di cui alla sezione 4.31 degli Allegati I e II del Regolamento delegato 2021/2139 nel denominatore del fatturato	5,6	0,0%	5,6	0,0%	-	0,0%
(...)							
7	Importo e proporzione di altre attività economiche ammissibili alla tassonomia ma non allineate e non indicate nelle righe da 1 a 6 di cui sopra al denominatore del fatturato	278,8	2,2%	278,8	2,2%	-	0,0%
8	Importo totale e percentuale delle attività economiche ammissibili alla tassonomia ma non allineate al denominatore del fatturato	315,7	2,4%	315,7	2,4%	-	0,0%
Capex							
(...)							
5	Importo e quota dell'attività economica conforme alla tassonomia di cui alla sezione 4.30 degli Allegati I e II del Regolamento delegato 2021/2139 nel denominatore del fatturato	11,8	1,4%	11,8	1,4%	-	0,0%
6	Importo e quota dell'attività economica conforme alla tassonomia di cui alla sezione 4.31 degli Allegati I e II del Regolamento delegato 2021/2139 nel denominatore del fatturato	1,3	0,2%	1,3	0,2%	-	0,0%
(...)							
7	Importo e proporzione di altre attività economiche ammissibili alla tassonomia ma non allineate e non indicate nelle righe da 1 a 6 di cui sopra al denominatore del fatturato	37,0	4,3%	37,0	4,3%	-	0,0%
8	Importo totale e percentuale delle attività economiche ammissibili alla tassonomia ma non allineate al denominatore del fatturato	50,1	5,8%	50,1	5,8%	-	0,0%
Opex							
(...)							
5	Importo e quota dell'attività economica conforme alla tassonomia di cui alla sezione 4.30 degli Allegati I e II del Regolamento delegato 2021/2139 nel denominatore del fatturato	6,3	2,0%	6,3	2,0%	-	0,0%

6	Importo e quota dell'attività economica conforme alla tassonomia di cui alla sezione 4.31 degli Allegati I e II del Regolamento delegato 2021/2139 nel denominatore del fatturato	0,5	0,2%	0,5	0,2%	-	0,0%
(...)							
7	Importo e proporzione di altre attività economiche ammissibili alla tassonomia ma non allineate e non indicate nelle righe da 1 a 6 di cui sopra al denominatore del fatturato	42,1	13,5%	42,1	13,5%	-	0,0%
8	Importo totale e percentuale delle attività economiche ammissibili alla tassonomia ma non allineate al denominatore del fatturato	48,9	15,7%	48,9	15,7%	-	0,0%

Elenco degli elementi d'informazione di cui ai principi trasversali e tematici derivanti da altri atti legislativi dell'UE (ESRS 2-Appendice B)

OBLIGO DI INFORMATIVA ED ELEMENTO DI INFORMAZIONE CORRISPONDENTE	RIFERIMENTO SFDR	RIFERIMENTO TERZO PILASTRO	RIFERIMENTO REGOLAMENTO SUGLI INDICI DI RIFERIMENTO	RIFERIMENTO NORMATIVA DELL'UE SUL CLIMA	RILEVANZA PER HERA (PARAGRAFO)
ESRS 2 GOV-1 Diversità di genere nel consiglio, paragrafo 21, lettera d)	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 13		Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione (5), allegato II		Consiglio di Amministrazione Collegio sindacale Comitato esecutivo Comitato per la remunerazione Comitato controllo e rischi Comitato etico e sostenibilità
ESRS 2 GOV-1 Percentuale di membri indipendenti del consiglio di Amministrazione, paragrafo 21, lettera e)			Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II		Consiglio di Amministrazione Collegio sindacale Comitato esecutivo Comitato per la remunerazione Comitato controllo e rischi Comitato etico e sostenibilità
ESRS 2 GOV-4 Dichiarazione sul dovere di diligenza, paragrafo 30	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 10				Dichiarazione sul dovere di diligenza
ESRS 2 SBM-1 Coinvolgimento in attività collegate ad attività nel settore dei combustibili fossili, paragrafo 40, lettera d), punto i)	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 4	Articolo 449 bis del Regolamento (UE) n. 575/2013; regolamento di esecuzione (UE) 2022/ 2453 della Commissione (6), tabella 1 – Informazioni qualitative sul rischio ambientale e tabella 2 – Informazioni qualitative sul rischio sociale	Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II		Chi siamo
ESRS 2 SBM-1 Coinvolgimento in attività collegate alla produzione di sostanze chimiche, paragrafo 40, lettera d), punto ii)	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 9		Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II		Non rilevante
ESRS 2 SBM-1 Partecipazione ad attività connesse ad armi controverse, paragrafo 40, lettera d), punto iii)	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 14		Art. 12, paragrafo 1, del Regolamento delegato (UE) 2020/ 1818 (7) e allegato II del Regolamento delegato (UE) 2020/1816		Non rilevante
ESRS 2 SBM-1 Coinvolgimento in attività collegate alla coltivazione e alla produzione di tabacco, paragrafo			Art. 12, paragrafo 1, del Regolamento delegato (UE) 2020/ 1818 e allegato II del		Non rilevante

40, lettera d), punto iv)			Regolamento delegato (UE) 2020/1816		
ESRS E1-1 Piano di transizione per conseguire la neutralità climatica entro il 2050, paragrafo 14				Art. 2, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 2021/1119	Il Piano di transizione climatica
ESRS E1-1 Imprese escluse dagli indici di riferimento allineati con l'accordo di Parigi, paragrafo 16, lettera g)		Art. 449 bis del Regolamento (UE) 575/2013; Regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione, modello 1: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio di transizione connesso ai cambiamenti climatici: Qualità creditizia delle esposizioni per settore, emissioni e durata residua	Art. 12, paragrafo 1, lettere a d) a g), e paragrafo 2, del Regolamento delegato (UE) 2020/1818		Il Piano di transizione climatica
ESRS E1-4 Obiettivi di riduzione delle emissioni di GES, paragrafo 34	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 4	Art. 449 bis del Regolamento (UE) 575/2013; Regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione, modello 3: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio di transizione connesso ai cambiamenti climatici: metriche di allineamento	Art. 6 del Regolamento delegato (UE) 2020/1818		Il Piano di transizione climatica. L'impegno di Hera (obiettivi e risultati) Riduzione delle emissioni di gas serra: obiettivi e risultati
ESRS E1-5 Consumo di energia da combustibili fossili disaggregato per fonte (solo settori ad alto impatto climatico), paragrafo 38	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 5 e allegato I, tabella 2, indicatore n. 5				I consumi energetici del Gruppo Hera
ESRS E1-5 Consumo di energia e mix energetico, paragrafo 37	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 5				I consumi energetici del Gruppo Hera
ESRS E1-5 Intensità energetica associata con attività in settori ad alto impatto climatico, paragrafi da 40 a 43	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 6				Intensità energetica rispetto ai ricavi netti
ESRS E1-6 Emissioni lorde di ambito 1, 2, 3 ed emissioni totali di GES, paragrafo 44	Allegato I, tabella 1, indicatori nn. 1 e 2	Art. 449 bis del Regolamento (UE) n. 575/2013; Regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione, modello 1: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio di transizione connesso ai cambiamenti climatici: Qualità	Art. 5, paragrafo 1, art. 6 e art. 8, paragrafo 1, del Regolamento delegato (UE) 2020/1818		Emissioni di gas serra

		creditizia delle esposizioni per settore, emissioni e durata residua			
ESRS E1-6 Intensità delle emissioni lorde di GES, paragrafi da 53 a 55	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 3	Articolo 449 bis del regolamento (UE) n. 575/2013; Regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione, modello 3: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio di transizione connesso ai cambiamenti climatici: metriche di allineamento	Art. 8, paragrafo 1, del Regolamento delegato (UE) 2020/ 1818		Gli indici di intensità di carbonio
ESRS E1-7 Assorbimenti di GES e crediti di carbonio, paragrafo 56			Art. 2, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 2021/1119		Le iniziative di compensazione Gli assorbimenti di gas serra
ESRS E1-9 Esposizione del portafoglio dell'indice di riferimento verso rischi fisici legati al clima, paragrafo 66			Allegato II del Regolamento delegato (UE) 2020/1818 e allegato II del Regolamento delegato (UE) 2020/1816		Phase-in
ESRS E1-9 Disaggregazione degli importi monetari per rischio fisico acuto e cronico, paragrafo 66, lettera a) ESRS E1-9 Posizione delle attività significative a rischio fisico rilevante, paragrafo 66, lettera c)		Art. 449 bis del Regolamento (UE) 575/2013; punti 46 e 47 del Regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione; modello 5: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio fisico connesso ai cambiamenti climatici: esposizioni soggette al rischio fisico			Phase-in
ESRS E1-9 Ripartizione del valore contabile dei suoi attivi immobiliari per classi di efficienza energetica, paragrafo 67, lettera c)		Art. 449 bis del Regolamento (UE) 575/2013; punto 34 del Regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione; Modello 2: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio di transizione connesso ai cambiamenti climatici: prestiti garantiti da beni immobili – Efficienza energetica delle garanzie reali			Phase-in
ESRS E1-9 Grado di esposizione del portafoglio a opportunità legate al clima, paragrafo 69			Allegato II del Regolamento delegato (UE) 2020/1818		Phase-in
ESRS E2-4 Quantità di ciascun inquinante che figura nell'allegato II del regolamento E-	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 8; allegato I, tabella 2, indicatore n. 2; allegato 1, tabella 2,				Emissioni di inquinanti

PRTR (registro europeo delle emissioni e dei trasferimenti di sostanze inquinanti) emesso nell'aria, nell'acqua e nel suolo, paragrafo 28	indicatore n. 1; allegato I, tabella 2, indicatore n. 3			
ESRS E3-1 Acque e risorse marine, paragrafo 9	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 7			Politica
ESRS E3-1 Politica dedicata, paragrafo 13	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 8			Politica
ESRS E3-1 Sostenibilità degli oceani e dei mari paragrafo 14	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 12			Non rilevante
ESRS E3-4 Totale dell'acqua riciclata e riutilizzata, paragrafo 28, lettera c)	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 6.2			I consumi idrici del Gruppo Hera
ESRS E3-4 Consumo idrico totale in m 3 rispetto ai ricavi netti da operazioni proprie, paragrafo 29	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 6.1			I consumi idrici del Gruppo Hera
ESRS 2 SBM-3 – E4 paragrafo 16, lettera a), punto i)	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 7			Metriche
ESRS 2 SBM-3 – E4 paragrafo 16, lettera b)	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 10			Non rilevante
ESRS 2 SBM-3 – E4 paragrafo 16, lettera c)	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 14			Metriche
ESRS E4-2 Politiche o pratiche agricole/di utilizzo del suolo sostenibili, paragrafo 24, lettera b)	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 11			Non rilevante
ESRS E4-2 Pratiche o politiche di utilizzo del mare/degli oceani sostenibili, paragrafo 24, lettera c)	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 12			Non rilevante
ESRS E4-2 Politiche volte ad affrontare la deforestazione, paragrafo 24, lettera d)	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 15			Non rilevante
ESRS E5-5 Rifiuti non riciclati, paragrafo 37, lettera d)	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 13			I flussi in uscita – I rifiuti prodotti
ESRS E5-5 Rifiuti pericolosi e rifiuti radioattivi, paragrafo 39	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 9			I flussi in uscita – I rifiuti prodotti
ESRS 2 – SBM3 – S1 Rischio di lavoro forzato, paragrafo 14, lettera f)	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 13			Non rilevante
ESRS 2 – SBM3 – S1 Rischio di lavoro minorile, paragrafo 14, lettera g)	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 12			Non rilevante
ESRS S1-1 Impegni politici in materia di diritti umani, paragrafo 20	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 9 e allegato I, tabella 1, indicatore n. 11			Politica Codice etico Diversità
ESRS S1-1 Politiche in materia		Regolamento delegato (UE)		Politica

di dovuta diligenza sulle questioni oggetto delle convenzioni fondamentali da 1 a 8 dell'Organizzazione internazionale del lavoro, paragrafo 21		2020/1816 della Commissione, allegato II		
ESRS S1-1 Procedure e misure per prevenire la tratta di esseri umani, paragrafo 22	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 11			Non rilevante
ESRS S1-1 Politica di prevenzione o sistema di gestione degli infortuni sul lavoro, paragrafo 23	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 1			Politica
ESRS S1-3 Meccanismi di trattamento dei reclami/ delle denunce, paragrafo 32, lettera c)	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 5			Strumenti di coinvolgimento delle persone
ESRS S1-14 Numero di decessi e numero e tasso di infortuni connessi al lavoro, paragrafo 88, lettere b) e c)	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 2	Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II		Salute e sicurezza
ESRS S1-14 Numero di giornate perdute a causa di ferite, infortuni, incidenti mortali o malattie, paragrafo 88, lettera e)	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 3			Salute e sicurezza
ESRS S1-16 Divario retributivo di genere non corretto, paragrafo 97, lettera a)	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 12	Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II		Remunerazione
ESRS S1-16 Eccesso di divario retributivo a favore dell'amministratore delegato, paragrafo 97, lettera b)	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 8			Remunerazione
ESRS S1-17 Incidenti legati alla discriminazione, paragrafo 103, lettera a)	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 7			Metriche
ESR S1-17 Mancato rispetto dei principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani e delle linee guida dell'OCSE, paragrafo 104, lettera a)	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 10 e allegato I, tabella 3, indicatore n. 14	Allegato II del Regolamento delegato (UE) 2020/1816 e art. 12, paragrafo 1, del Regolamento delegato (UE) 2020/1818		Metriche
ESRS 2 SBM-3 – S2 Grave rischio di lavoro minorile o di lavoro forzato nella catena del lavoro, paragrafo 11, lettera b)	Allegato I, tabella 3, indicatori nn. 12 e 13			Non rilevante
ESRS S2-1 Impegni politici in materia di diritti umani, paragrafo 17	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 9 e allegato I, tabella 1, indicatore n. 11			Politica
ESRS S2-1 Politiche connesse ai lavoratori nella catena del valore,	Allegato I, tabella 3, indicatori nn. 11 e 4			Politica

paragrafo 18					
ESRS S2-1 Mancato rispetto dei principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani e delle linee guida dell'OCSE, paragrafo 19	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 10		Allegato II del Regolamento delegato (UE) 2020/1816 e art. 12, paragrafo 1, del Regolamento delegato (UE) 2020/1818		Politica
ESRS S2-1 Politiche in materia di dovuta diligenza sulle questioni oggetto delle convenzioni fondamentali da 1 a 8 dell'Organizzazione internazionale del lavoro, paragrafo 19			Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II		Politica
ESRS S2-4 Problemi e incidenti in materia di diritti umani nella sua catena del valore a monte e a valle, paragrafo 36	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 14				Azioni per la responsabilità sociale negli appalti
ESRS S3-1 Impegni politici in materia di diritti umani, paragrafo 16	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 9 e allegato I, tabella 1, indicatore n. 11				Politica
ESRS S3-1 Mancato rispetto dei principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, dei principi dell'OIL o delle linee guida dell'OCSE, paragrafo 17	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 10		Allegato II del Regolamento delegato (UE) 2020/1816 e art. 12, paragrafo 1, del Regolamento delegato (UE) 2020/1818		Politica
ESRS S3-4 Problemi e incidenti in materia di diritti umani, paragrafo 36	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 14				Azioni e risorse
ESRS S4-1 Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali, paragrafo 16	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 9 e allegato I, tabella 1, indicatore n. 11				Politica
ESRS S4-1 Mancato rispetto dei principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani e delle linee guida dell'OCSE, paragrafo 17	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 10		Allegato II del Regolamento delegato (UE) 2020/1816 e art. 12, paragrafo 1, del Regolamento delegato (UE) 2020/1818		Politica
ESRS S4-4 Problemi e incidenti in materia di diritti umani, paragrafo 35	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 14				Azioni e risorse
ESRS G1-1 Convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione, paragrafo 10, lettera b)	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 15				Il sistema di compliance per la prevenzione della corruzione e delle frodi
ESRS G1-1 Protezione degli informatori, paragrafo 10, lettera d)	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 6				Le attività di risk assessment 231 e i canali di segnalazione
ESRS G1-4 Ammende inflitte per violazioni delle leggi contro la corruzione attiva e	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 17		Allegato II del Regolamento delegato (UE) 2020/1816		Le attività di risk assessment 231 e i canali di segnalazione

passiva, paragrafo 24, lettera a)			
ESRS G1-4 Norme di lotta alla corruzione attiva e passiva, paragrafo 24, lettera b)	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 16		Non rilevante

Elenco degli obblighi di informativa presenti nella Rendicontazione di sostenibilità (ESRS 1-par.56)**STANDARD ESRS****PARAGRAFO DELLA RENDICONTAZIONE DI SOSTENIBILITÀ****Informazioni generali ESRS 2**

Criteri per la redazione BP-1 – Criteri generali per la redazione delle dichiarazioni sulla sostenibilità [Data point: 3-5]	Descrizione del processo e dei risultati dell'analisi di doppia rilevanza Struttura e nota metodologica Il perimetro di rendicontazione
BP-2 – Informativa in relazione a circostanze specifiche [Data point: 6-17]	Struttura e nota metodologica Uso di disposizioni transitorie Modifiche, stime ed errori di rendicontazione

GOVERNANCE

GOV-1 – Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo [Data point: 18-23]	La Governance
GOV-2 – Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate [Data point: 24-26]	La Governance
GOV-3 – Integrazione delle prestazioni in termini di sostenibilità nei sistemi di incentivazione [Data point: 27-29]	I sistemi di incentivazione collegati a questioni di sostenibilità degli organi di amministrazione, direzione e controllo
GOV-4 – Dichiarazione sul dovere di diligenza [Data point: 30-33]	Dichiarazione sul dovere di diligenza
GOV-5 – Gestione del rischio e controlli interni sulla rendicontazione di sostenibilità [Data point: 34-36]	Gestione dei rischi rispetto alla rendicontazione di sostenibilità

STRATEGIA

SBM-1 – Strategia, modello aziendale e catena del valore [Data point: 38-42]	Il Gruppo Hera La sostenibilità integrata nella gestione Attività di coinvolgimento degli Stakeholder Il perimetro di rendicontazione L'approccio strategico e le politiche di gestione: gli ambiti (Relazione sulla gestione)
SBM-2 – Interessi e opinioni dei portatori di interessi [Data point: 43-45]	Attività di coinvolgimento degli Stakeholder L'approccio strategico e le politiche di gestione: gli ambiti (Relazione sulla gestione)
SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale [Data point: 46-50]	Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti

GESTIONE DEGLI IMPATTI, DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

IRO-1 – Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti [Data point: 51-53]	Descrizione del processo e dei risultati dell'analisi di doppia rilevanza
IRO-2 – Obblighi di informativa degli ESRS oggetto della Dichiarazione sulla sostenibilità dell'impresa [Data point: 54-59]	Descrizione del processo e dei risultati dell'analisi di doppia rilevanza Struttura e nota metodologica

Informazioni ambientali E1

GOVERNANCE

ESRS 2 GOV-3 – Integrazione delle prestazioni in termini di sostenibilità nei sistemi di incentivazione [Data point: 13]

I sistemi di incentivazione collegati a questioni di sostenibilità degli organi di amministrazione, direzione e controllo

STRATEGIA

E1-1 – Piano di transizione per la mitigazione dei cambiamenti climatici [Data point: 14-17]

Il Piano di transizione climatica

ESRS 2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale [Data point: 18-19]

Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti
L'analisi degli scenari
Rischi fisici
Rischi di transizione

E1-2 – Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi [Data point: 22-25]

Politica

E1-3 – Azioni e risorse relative alle politiche in materia di cambiamenti climatici [Data point: 26-29]

Azioni e risorse

GESTIONE DEGLI IMPATTI, DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

ESRS 2 IRO-1 – Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati al clima [Data point: 20-21]

Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti
L'analisi degli scenari
Rischi fisici
Rischi di transizione
L'impegno di Hera (obiettivi e risultati)

METRICHE E OBIETTIVI

E1-4 – Obiettivi relativi alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi [Data point: 30-34]

E1-5 – Consumo di energia e mix energetico [Data point: 35-43]

I consumi energetici del Gruppo Hera
Intensità energetica rispetto ai ricavi netti

E1-6 – Emissioni lorde di GHG di ambito 1, 2, 3 ed emissioni totali di GHG [Data point: 44-55]

Emissioni di gas serra
Gli indici di intensità di carbonio

E1-7 – Assorbimenti di GHG e progetti di mitigazione delle emissioni di GHG finanziati con crediti di carbonio [Data point: 56-61]

Gli assorbimenti di gas serra e i crediti di carbonio

E1-8 – Fissazione del prezzo interno del carbonio [Data point: 62-63]

Il Gruppo Hera non applica sistemi di fissazione del prezzo interno del carbonio

E1-9 – Effetti finanziari attesi di rischi fisici e di transizione rilevanti e potenziali opportunità legate al clima [Data point: 64-70]

Phase-in

Informazioni ambientali E2

GESTIONE DEGLI IMPATTI, DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

ESRS 2 IRO -1 – Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati all'inquinamento [Data point: 11]

Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti

E2-1 – Politiche relative all'inquinamento [Data point: 12-15]

Politica

E2-2 – Azioni e risorse connesse all'inquinamento [Data point: 16-19]

Azioni e risorse

METRICHE E OBIETTIVI

E2-3 – Obiettivi connessi all'inquinamento [Data point: 20-25]

L'impegno di Hera (obiettivi e risultati)

E2-4 – Inquinamento di aria, acqua e suolo [Data point: 26-31]

Emissioni di inquinanti

E2-5 – Sostanze preoccupanti e sostanze estremamente preoccupanti [Data point: 32-35]

Sostanze preoccupanti ed estremamente preoccupanti

E2-6 – Effetti finanziari attesi di rischi e opportunità rilevanti legati all'inquinamento [Data point: 36-41]

Phase-in

Informazioni ambientali E3

GESTIONE DEGLI IMPATTI, DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

ESRS 2 IRO-1 – Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati alle acque e alle risorse marine
[Data point: 8]

Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti
Relazioni con gli enti istituzionali per l'individuazione degli IROs

E3-1 – Politiche connesse alle acque e alle risorse marine
[Data point: 9-14]

Politica

E3-2 – Azioni e risorse connesse alle acque e alle risorse marine
[Data point: 15-19]

Azioni e risorse

Metriche e obiettivi

E3-3 – Obiettivi connessi alle acque e alle risorse marine
[Data point: 20-25]

L'impegno di Hera (obiettivi e risultati)

E3-4 – Consumo idrico

I consumi idrici del Gruppo Hera

[Data point: 26-29]

E3-5 – Effetti finanziari attesi derivanti da rischi e opportunità rilevanti connessi alle acque e alle risorse marine
[Data point: 30-33]

Phase-in

Informazioni ambientali E4

STRATEGIA

E4-1 — Piano di transizione e attenzione alla biodiversità e agli ecosistemi nella strategia e nel modello aziendale

Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti

STRATEGIA

SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti
Azioni e risorse
Metriche

GESTIONE DEGLI IMPATTI, DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

IRO-1 — Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti connessi alla biodiversità e agli ecosistemi

Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti
Azioni e risorse
Metriche

E4-2 — Politiche relative alla biodiversità e agli ecosistemi

Politica

E4-3 — Azioni e risorse relative alla biodiversità e agli ecosistemi

Azioni e risorse

METRICHE E OBIETTIVI

L'impegno di Hera (obiettivi e risultati)

E4-4 — Obiettivi relativi alla biodiversità e agli ecosistemi

E4-5 — Metriche d'impatto relative ai cambiamenti della biodiversità e degli ecosistemi

Metriche

E4-6 – Effetti finanziari attesi derivanti da rischi e opportunità connessi alla biodiversità e agli ecosistemi

Phase-in

Informazioni ambientali E5

GESTIONE DEGLI IMPATTI, DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

ESRS 2 IRO-1 – Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti connessi all'uso delle risorse e all'economia circolare
[Data point: 11]

	Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti
E5-1 – Politiche relative all'uso delle risorse e all'economia circolare [Data point: 12-16]	Politica
E5-2 – Azioni e risorse relative all'uso delle risorse e all'economia circolare [Data point: 17-20]	Azioni e risorse
METRICHE E OBIETTIVI	
E5-3 – Obiettivi relativi all'uso delle risorse e all'economia circolare [Data point: 21-27]	L'impegno di Hera (obiettivi e risultati)
E5-4 – Flussi di risorse in entrata [Data point: 28-32]	I flussi in entrata
E5-5 – Flussi di risorse in uscita [Data point: 33-40]	I flussi in uscita – I prodotti venduti I flussi in uscita - I rifiuti prodotti
E5-6 – Effetti finanziari attesi derivanti da rischi e opportunità connessi all'uso delle risorse e all'economia circolare [Data point: 41-43]	Phase-in

Informazioni sociali S1

STRATEGIA

ESRS 2 SBM-2 – Interessi e opinioni dei portatori d'interessi [Data point: 12]

Strumenti di coinvolgimento delle persone

ESRS 2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale [Data point: 13-16]

Descrizione degli impatti, rischi e opportunità rilevanti

GESTIONE DEGLI IMPATTI, DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

S1-1 – Politiche relative alla forza lavoro propria [Data point: 17-24]

Politica

S1-2 – Processi di coinvolgimento dei lavoratori propri e dei rappresentanti dei lavoratori in merito agli impatti [Data point: 25-29]

Strumenti di coinvolgimento delle persone
Azioni e risorse

S1-3 – Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni [Data point: 30-34]

Strumenti di coinvolgimento delle persone
Azioni e risorse

S1-4 – Interventi su impatti rilevanti per la forza lavoro propria e approcci per la mitigazione dei rischi rilevanti e il perseguimento di opportunità rilevanti in relazione alla forza lavoro propria, nonché efficacia di tali azioni [Data point: 35-43]

Azioni e risorse

METRICHE E OBIETTIVI

S1-5 – Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti [Data point: 44-47]

L'impegno di Hera (obiettivi e risultati)

S1-6 – Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa [Data point: 48-52]

Lavoratori

S1-7 – Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti nella forza lavoro propria dell'impresa [Data point: 53-57]

Lavoratori

S1-8 – Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale [Data point: 58-63]

Relazioni sindacali
Remunerazione

S1-9 – Metriche della diversità [Data point: 64-66]

Diversità

S1-10 – Salari adeguati [Data point: 67-71]

Remunerazione

S1-11 – Protezione sociale [Data point: 72-76]

Protezione sociale

S1-12 – Persone con disabilità [Data point: 77-80]

Diversità

S1-13 – Metriche di formazione e sviluppo delle competenze [Data point: 81-85]

Formazione e sviluppo dei lavoratori

S1-14 – Metriche di salute e sicurezza [Data point: 86-90]

Salute e sicurezza

S1-15 – Metriche dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata [Data point: 91-94]

Diversità

S1-16 – Metriche di retribuzione (divario retributivo e retribuzione totale) [Data point: 95-99]

Remunerazione

S1-17 – Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani [Data point: 100-104]

Metriche

Informazioni sociali S2

STRATEGIA

ESRS 2 SBM-2 – Interessi e opinioni dei portatori d'interessi [Data point: 9]

Strumenti di coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore

ESRS 2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale [Data point: 10-13]

Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti

GESTIONE DEGLI IMPATTI, DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

Politica

S2-1 – Politiche connesse ai lavoratori nella catena del valore [Data point: 14-19]

S2-2 – Processi di coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore in merito agli impatti [Data point: 20-24]

Strumenti di coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore

S2-3 – Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori nella catena del valore di esprimere preoccupazioni [Data point: 25-29]

Strumenti di coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore
Azioni e risorse

S2-4 – Interventi su impatti rilevanti per i lavoratori nella catena del valore e approcci per la gestione dei rischi rilevanti e il conseguimento di opportunità rilevanti per i lavoratori nella catena del valore, nonché efficacia di tali azioni [Data point: 30-38]

Azioni e risorse

METRICHE E OBIETTIVI

L'impegno di Hera (obiettivi e risultati)

S2-5 – Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti [Data point: 39-42]

Informazioni sociali S3

STRATEGIA

ESRS 2 SBM-2 – Interessi e opinioni dei portatori d'interessi [Data point: 7]

Strumenti di coinvolgimento delle comunità interessate

ESRS 2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale [Data point: 8-11]

Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti

GESTIONE DEGLI IMPATTI, DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

Politica

S3-1 – Politiche relative alle comunità interessate [Data point: 12-18]

S3-2 – Processi di coinvolgimento delle comunità interessate in merito agli impatti [Data point: 19-24]

Strumenti di coinvolgimento delle comunità interessate

S3-3 – Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono alle comunità interessate di esprimere preoccupazioni [Data point: 25-29]

Strumenti di coinvolgimento delle comunità interessate

S3-4 – Interventi su impatti rilevanti sulle comunità interessate e approcci per gestire i rischi rilevanti e conseguire opportunità rilevanti per le comunità interessate, nonché efficacia di tali azioni [Data point: 30-38]

Azioni e risorse

METRICHE E OBIETTIVI

L'impegno di Hera (obiettivi e risultati)

S3-5 – Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti [Data point: 39-42]

Informazioni sociali S4

STRATEGIA

ESRS 2 SBM-2 – Interessi e opinioni dei portatori d'interessi [Data point: 8] Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti

ESRS 2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale [Data point: 9-12] Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti

GESTIONE DEGLI IMPATTI, DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

Politica

S4-1 – Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali [Data point: 13-17]

S4-2 – Processi di coinvolgimento dei consumatori e degli utilizzatori finali in merito agli impatti [Data point: 18-22] Strumenti di coinvolgimento dei clienti

S4-3 – Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni [Data point: 23-27] Strumenti di coinvolgimento dei clienti
Azioni e risorse

S4-4 – Interventi su impatti rilevanti per i consumatori e gli utilizzatori finali e approcci per la mitigazione dei rischi rilevanti e il conseguimento di opportunità rilevanti in relazione ai consumatori e agli utilizzatori finali, nonché efficacia di tali azioni [Data point: 28-37] Azioni e risorse

METRICHE E OBIETTIVI

S4-5 – Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti [Data point: 38-41] L'impegno di Hera (obiettivi e risultati)

Informazioni di Governance G1

GOVERNANCE

ESRS 2 GOV-1 – Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo [Data point: 5] La Governance

ESRS 2 IRO-1 – Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti [Data point: 6] Descrizione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti

G1-1 – Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese [Data point: 7-11] Politica
Le attività di risk assessment 231 e i canali di segnalazione
Modello per la prevenzione della frode

G1-2 – Gestione dei rapporti con i fornitori [Data point: 12-15] Gestione dei fornitori
I tempi di pagamento contrattuali

G1-3 – Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva [Data point: 16-21] Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva

G1-4 – Casi di corruzione attiva o passiva [Data point: 22-26] Le attività di risk assessment 231 e i canali di segnalazione

G1-5 – Influenza politica e attività di lobbying [Data point: 27-30] Influenza politica e attività di lobbying: le associazioni a cui Hera partecipa

G1-6 – Prassi di pagamento [Data point: 31-33] I tempi di pagamento contrattuali

1.07.06 – Attestazione della Rendicontazione di sostenibilità

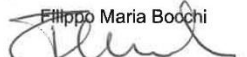
I sottoscritti Orazio Iacono, in qualità di "Amministratore Delegato" e Filippo Maria Bocchi, in qualità di "Dirigente Preposto all'attestazione di conformità della Rendicontazione di Sostenibilità", di Hera Spa attestano, ai sensi dell'art. 154-bis, comma 5-ter, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, che la rendicontazione di sostenibilità inclusa nella relazione sulla gestione è stata redatta:

- conformemente agli standard di rendicontazione applicati ai sensi della direttiva 2013/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, e del decreto legislativo 6 settembre 2024, n. 125;
- con le specifiche adottate a norma dell'articolo 8, paragrafo 4, del regolamento (UE) 2020/852 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 giugno 2020.

L'Amministratore Delegato


Orazio Iacono

Il Dirigente Preposto all'attestazione di
conformità della Rendicontazione di
Sostenibilità

Filippo Maria Bocchi


Bologna, 26 marzo 2025