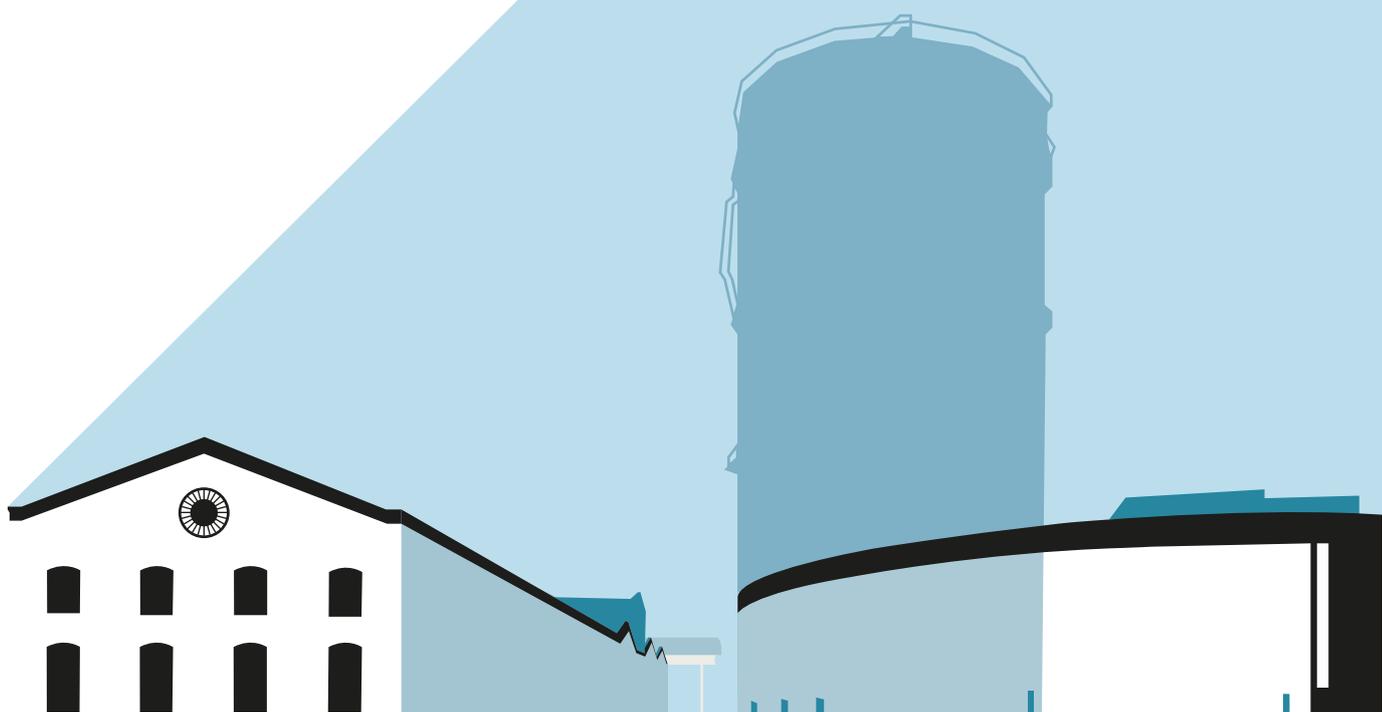


La creazione
di valore condiviso 2024

CSV/24



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



La creazione
di valore condiviso 2024

CSV/24

IDENTITÀ DEL GRUPPO HERA E PRESENZA SUL TERRITORIO

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

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

3,6

**MILIONI DI CITTADINI
SERVITI**
servizio idrico



3,3

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



2,6

MILIONI CLIENTI*
vendita energia elettrica



2,0

MILIONI DI CLIENTI**
vendita gas



3,2

**MILIONI DI CITTADINI
SERVITI**
servizi ambientali



circa 100

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



* di cui 1,2 milioni nei territori di riferimento
** di cui 1,2 milioni nei territori di riferimento

oltre 7,5
MILIONI DI CITTADINI
(più del 10% degli italiani)
hanno almeno un servizio
fornito dal Gruppo Hera



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

Il posizionamento del Gruppo Hera in Italia



1° OPERATORE AMBIENTE

per rifiuti trattati (8,5 milioni di tonnellate)

2° OPERATORE NEL CICLO IDRICO

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

3° OPERATORE NELLA VENDITA DI ENERGIA

per clienti energy serviti (4,6 milioni)

4° OPERATORE NELLA DISTRIBUZIONE GAS

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

4° OPERATORE NELLA DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

per volumi erogati (2,7 mila GWh)

5° OPERATORE NELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA

in 226 comuni (645 mila punti luce)



STRATEGIA SOSTENIBILE E VALORE CONDIVISO

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

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

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

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



IL VALORE CONDIVISO

Il nostro approccio alla sostenibilità: la creazione di VALORE CONDIVISO

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

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

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

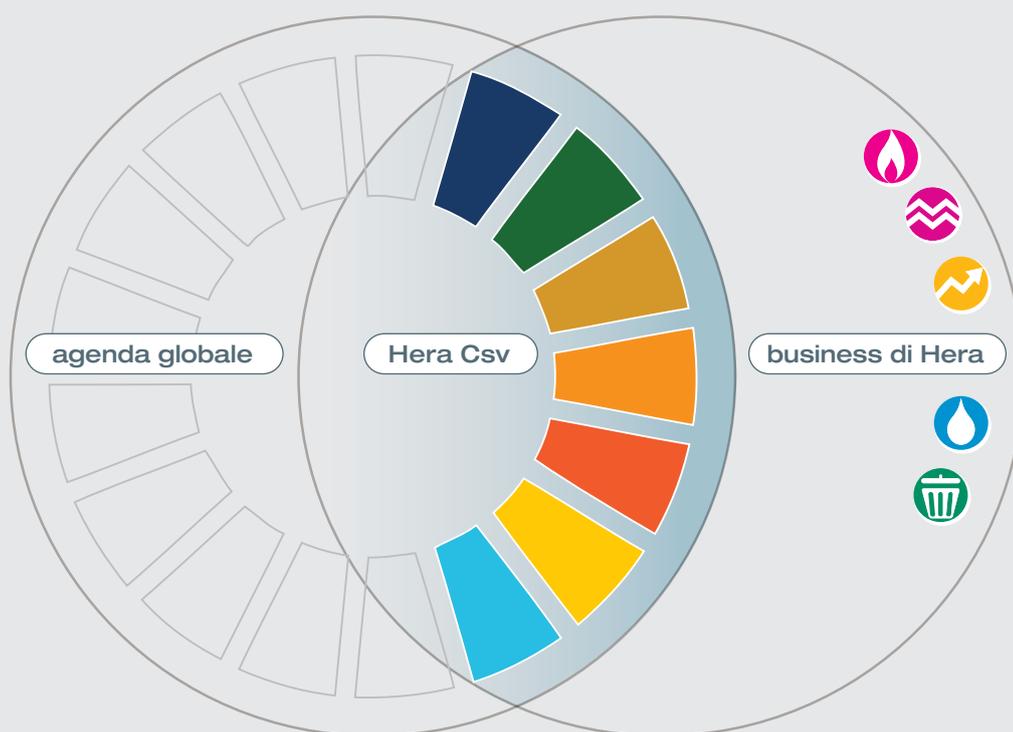
Hera ha da sempre integrato la responsabilità sociale di impresa e la sostenibilità nella propria strategia e gestione aziendale. Ciò significa considerare le aspettative e le preoccupazioni degli stakeholder e ridurre al minimo gli impatti negativi aumentando quelli positivi sull'ambiente e sulle persone.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

Il purpose nello statuto

Ad aprile 2021, l'Assemblea dei Soci ha approvato l'introduzione del concetto di scopo, ovvero del perché Hera esiste, nello statuto. Il nuovo paragrafo introdotto nell'art. 3 Durata e Scopo recita così: La Società attua un modello di impresa con l'**obiettivo di creare valore nel lungo termine per i propri azionisti attraverso la creazione di valore condiviso con i propri stakeholder**. A tal fine la Società organizza e svolge attività di impresa anche con la finalità di favorire l'equità sociale e di contribuire al raggiungimento della neutralità di carbonio, alla rigenerazione delle risorse e alla resilienza del sistema dei servizi gestiti, a beneficio dei clienti, dell'ecosistema territoriale di riferimento e delle generazioni future (Hera per il Pianeta, per le Persone e per la Prosperità).

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

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



Il margine operativo lordo e gli investimenti a VALORE CONDIVISO

655,1 mln/euro

INVESTIMENTI CSV

il 76% degli investimenti totali



Hera misura dal 2016 la creazione di valore condiviso attraverso il margine operativo lordo a valore condiviso (Mol Csv) ovvero la quota parte del margine operativo lordo derivante dalle attività di business che generano benefici sociali e ambientali nei tre ambiti di creazione di valore condiviso definiti nel proprio framework Csv. Nel 2024 il 54% del Mol totale è stato a valore condiviso (con l'obiettivo di arrivare al 66% nel 2028): 856,6 milioni di euro, il 10% in più rispetto al 2023. Il Mol a valore condiviso è l'indicatore più importante per misurare la sostenibilità nel Gruppo e viene sottoposto alla verifica di una società di revisione esterna.

Oltre al Mol Csv, vengono quantificati anche gli investimenti del Gruppo Hera che creano valore condiviso e nel 2024 sono stati il 76% del totale degli investimenti, 655,1 milioni di euro, collegati ai tre driver Csv: **Abilitare la resilienza e innovare** 359,4 milioni, **Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio** 349,2 milioni, **Perseguire la neutralità di carbonio** 137,3 milioni*. I principali investimenti hanno riguardato interventi di manutenzione e resilienza delle reti, gestione del servizio idrico integrato, diffusione di tecnologie innovative legate a transizione energetica e trasformazione digitale, progetti di transizione verso un'economia circolare.

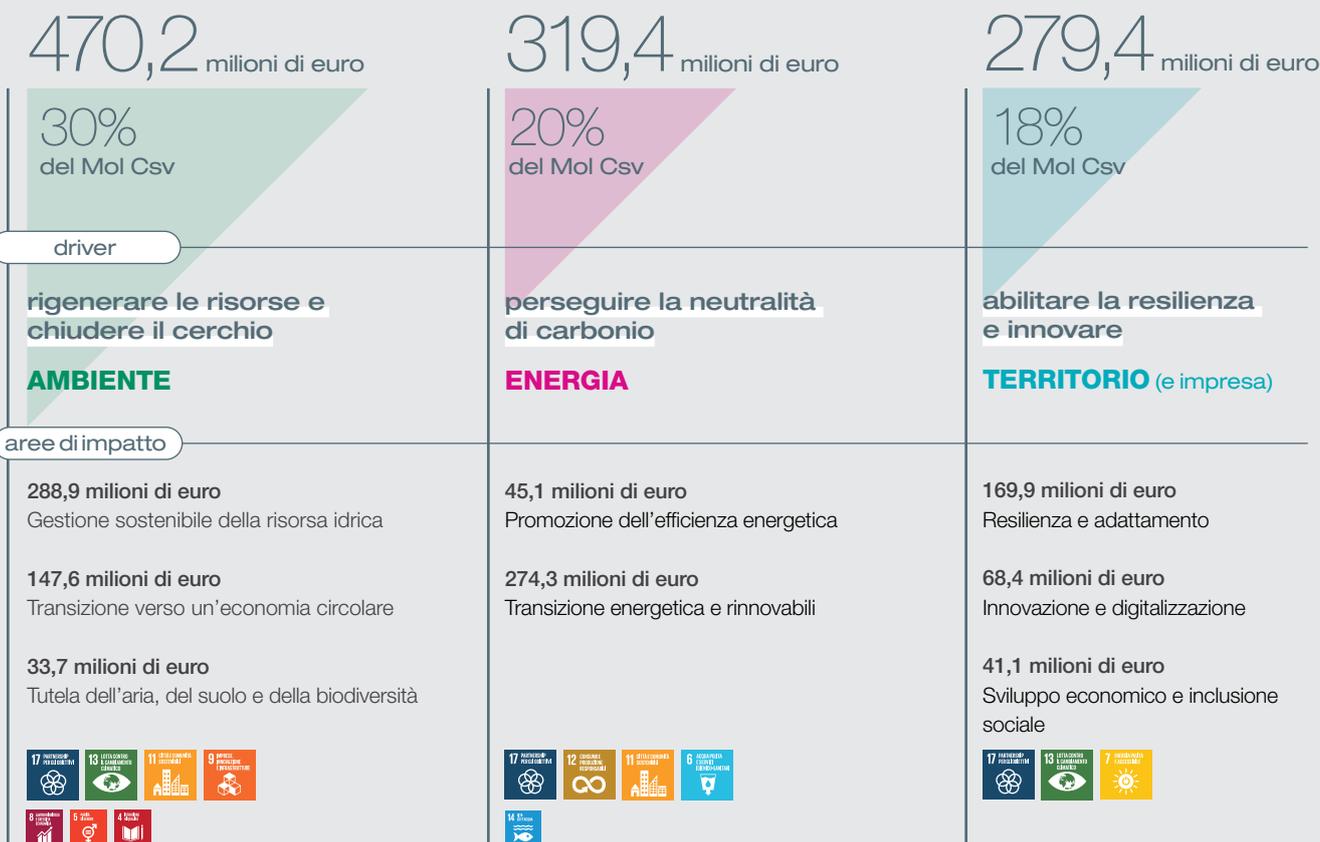
MOL A VALORE CONDIVISO (MOL CSV)*



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

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

Driver e aree di impatto del valore condiviso



INDICATORI CHIAVE DEL VALORE CONDIVISO

**CREAZIONE DI
VALORE CONDIVISO**



**Mol a valore
condiviso**

**PERSEGUIRE
LA NEUTRALITÀ
DI CARBONIO**



**Transizione
energetica
e rinnovabili**

**RIGENERARE
LE RISORSE
E CHIUDERE
IL CERCHIO**



**Transizione verso
un'economia
circolare**

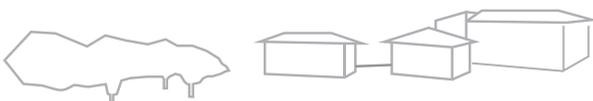
**ABILITARE
LA RESILIENZA
E INNOVARE**



**Gestione
sostenibile della
risorsa idrica**



**Resilienza
e adattamento**



2023

2024

2028

	2023	2024	2028
Mol a valore condiviso (% su totale)	52%	54%	66%

Energia elettrica rinnovabile venduta a clienti a mercato libero* (% sui volumi venduti totali a mercato libero)	43%	49%	58%
---	------------	------------	------------

Gas rinnovabili prodotti (GWh)	80,6	95,4	147
--	-------------	-------------	------------

Capacità fotovoltaica installata (di proprietà, venduta e presso terzi) (MW)	18,4	19,1	300
--	-------------	-------------	------------

Riduzione emissioni gas serra rispetto al 2019 con metodologia di calcolo SBTi** (%)	-14%	-14%	-32%
---	-------------	-------------	-------------

Raccolta differenziata (%)	72%	74%	78%
--------------------------------------	------------	------------	------------

Plastica riciclata da Aliplast (migliaia di t)	84,6	83,9	158
--	-------------	-------------	------------

Acqua reflua depurata riutilizzabile/riutilizzata*** (% su totale acqua reflua depurata)	10%	12%	14%
--	------------	------------	------------

Utenti acquedotto serviti in aree con Piano di gestione della sicurezza dell'acqua (Water safety plan) (% sul totale degli utenti serviti da acquedotto)	66%	76%	100%
--	------------	------------	-------------

Dipendenti con competenze per la transizione digitale (% su totale popolazione aziendale)	56%	63%	80%
---	------------	------------	------------

Dipendenti con competenze per la transizione energetica (% su totale popolazione aziendale)	36%	46%	56%
---	------------	------------	------------

Dipendenti con competenze per la transizione ambientale (% su totale popolazione aziendale)	32%	47%	56%
---	------------	------------	------------

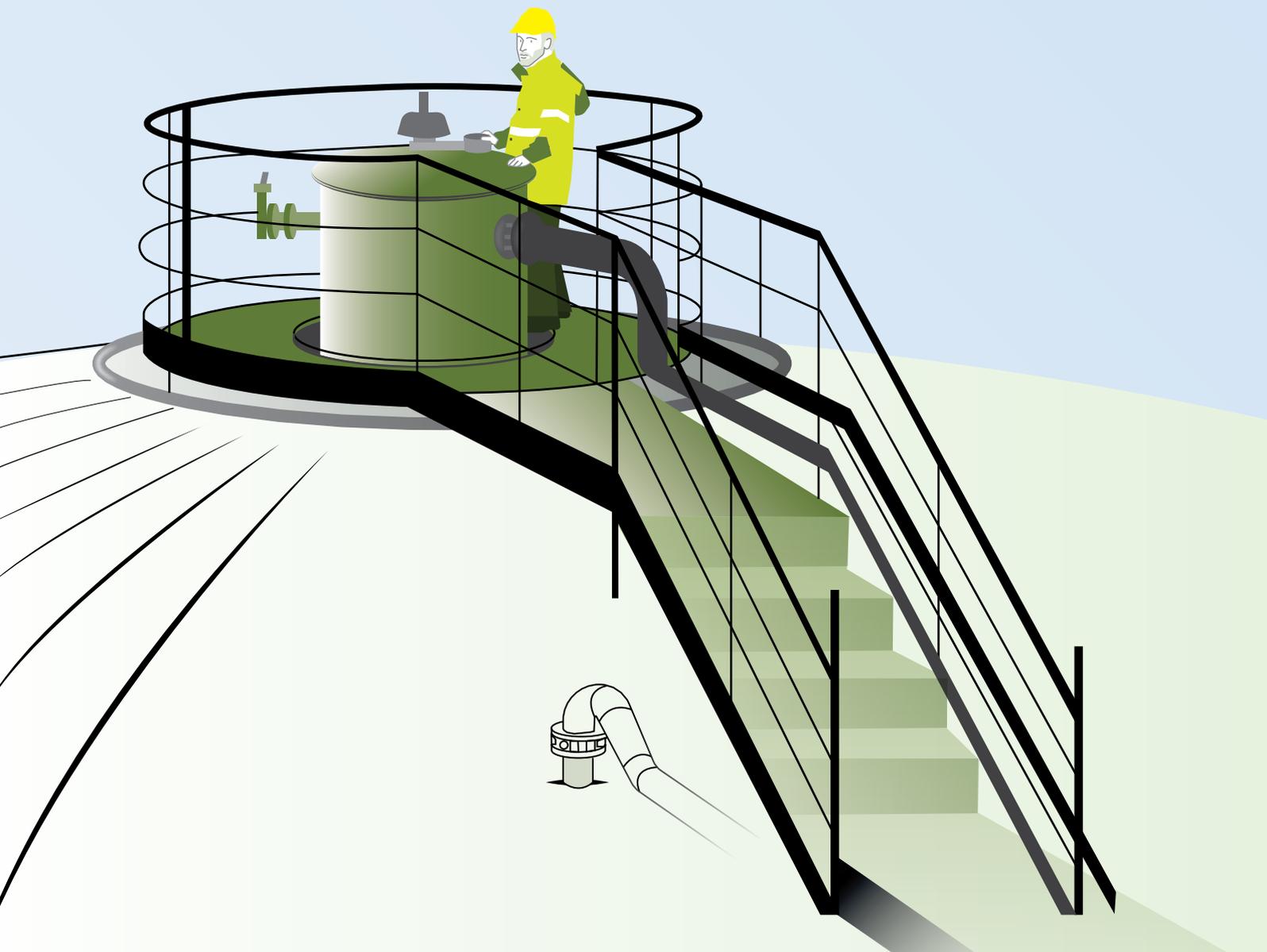
Rete acquedotto distrettualizzata (%)	42%	47%	89%
---	------------	------------	------------

Rete acquedotto con manutenzione predittiva (%)	78%	85%	99%
---	------------	------------	------------

* I consuntivi degli anni precedenti all'anno di rendiconto sono stati aggiornati sulla base degli ultimi dati Gse disponibili al momento della redazione di questo report. I dati non comprendono Aregas.

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

*** Acqua riutilizzata nel Gruppo o in impianti esterni al Gruppo e riutilizzabile indirettamente ai fini irrigui nel rispetto del D.Lgs. 152/06.



avevamo detto di fare...



Promozione dell'efficienza energetica

-9% CONSUMI ENERGETICI
di Gruppo al 2027 e -10% al 2030 rispetto al 2013



Transizione energetica e rinnovabili

152 MW POTENZA FOTOVOLTAICA INSTALLATA
in siti Hera e in altre aree; 150 MW la potenza fotovoltaica degli impianti venduti e dallo sviluppo delle comunità energetiche al 2027

56% ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE
venduta a mercato libero al 2027

184 GWh GAS RINNOVABILI
prodotti entro il 2027 (200 GWh al 2030):
17 milioni di metri cubi di biometano e 770 tonnellate di idrogeno verde



Mitigazione dei cambiamenti climatici

-37% EMISSIONI DI GAS SERRA
(Scopo 1+2+3 da vendita energia elettrica e gas) al 2030 con metodo SBTi rispetto al 2019. Avviare il progetto Hera Net Zero

PERSEGUIRE LA NEUTRALITÀ DI CARBONIO

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

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



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

abbiamo fatto...

-8,0% CONSUMI ENERGETICI

di Gruppo al 2024 (-7,6% al 2023), rispetto al 2013, grazie agli interventi effettuati

19,1 MW POTENZA FOTOVOLTAICA INSTALLATA

al 2024. Proseguita la collaborazione con Comuni e condomini per lo sviluppo di comunità energetiche rinnovabili

49% ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE

venduta a mercato libero nel 2024 (era il 43% nel 2023)

95,4 GWh GAS RINNOVABILI

prodotti nel 2024 grazie ai 10,1 milioni di metri cubi di biometano da rifiuti organici. Avviati i lavori dell'impianto power-to-gas al depuratore di Bologna Corticella e la progettazione degli impianti di produzione di idrogeno verde di Modena e Trieste

-14% EMISSIONI DI GAS SERRA

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

faremo...

-10% CONSUMI ENERGETICI

di Gruppo al 2028, rispetto al 2013

OLTRE 300 MW POTENZA FOTOVOLTAICA

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

58% ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE

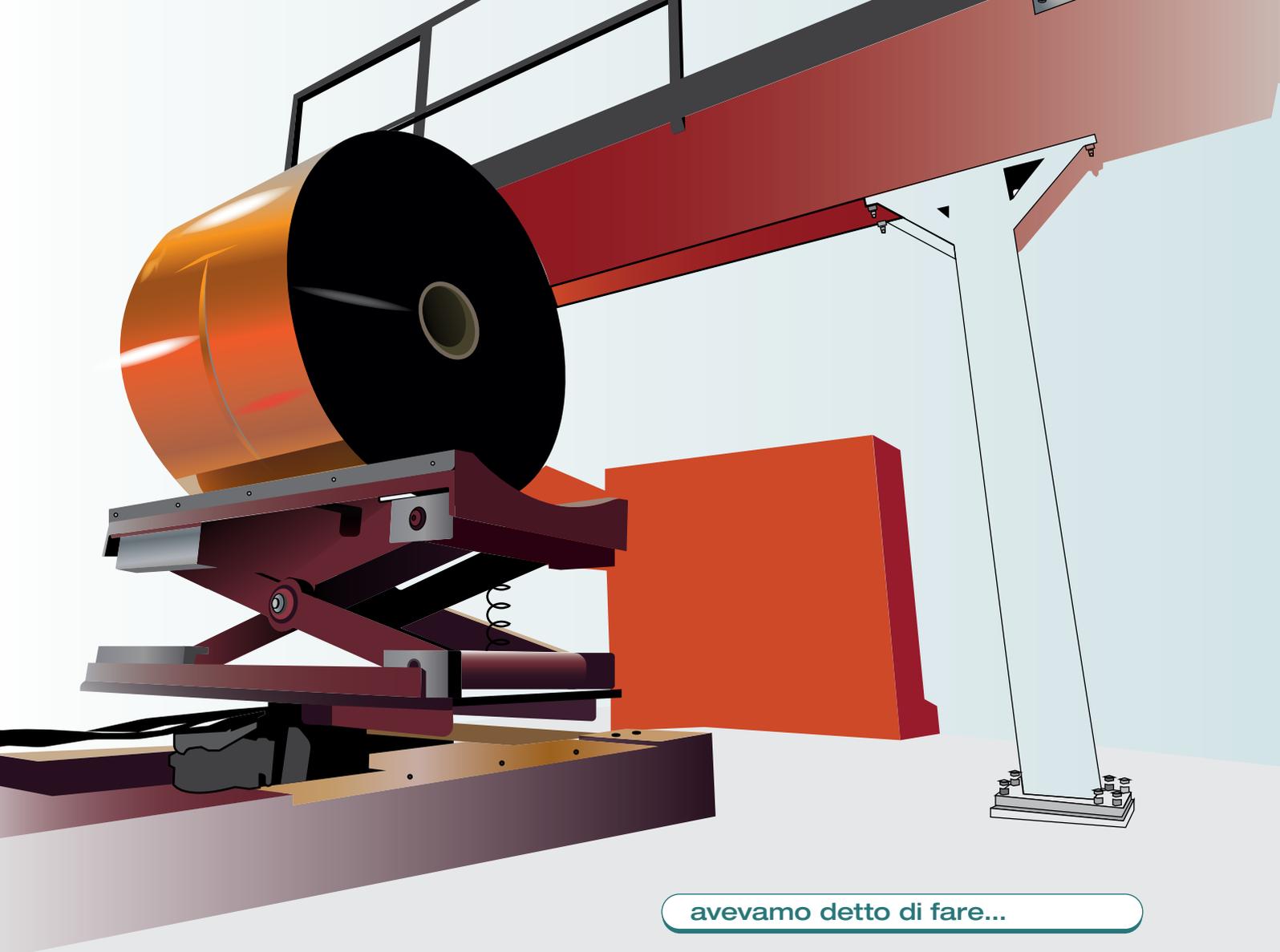
venduta a mercato libero al 2028

147 GWh GAS RINNOVABILI

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

-32% EMISSIONI DI GAS SERRA

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



avevamo detto di fare...



Transizione verso un'economia circolare

78% RACCOLTA DIFFERENZIATA

al 2027 (80% Hera, 68% AcegasApsAmga, 74% Marche Multiservizi)

+122% PLASTICA RICICLATA

da Aliplast al 2027. Avviare nel 2026 un impianto per il riciclo delle plastiche rigide a Modena e uno entro il 2024 per il riciclo delle fibre di carbonio a Imola

-24% CONSUMI INTERNI DI ACQUA

al 2027 rispetto ai consumi 2017

13,6% ACQUE REFLUE RIUTILIZZABILI/RIUTILIZZATE

al 2027 e 18% al 2030



Gestione sostenibile della risorsa idrica

91% UTENTI SERVITI

con il Piano di gestione della sicurezza dell'acqua al 2027

-8,6% PERDITE IDRICHE LINEARI

al 2027 rispetto al 2022



Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità

RIGENERARE LE RISORSE E CHIUDERE IL CERCHIO

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

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



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

abbiamo fatto...

74% RACCOLTA DIFFERENZIATA

nel 2024 (77% Hera, 58% AcegasApsAmga, 73% Marche Multiservizi), in crescita rispetto al 72% del 2023

+41% PLASTICA RICICLATA

da Aliplast nel 2024 (rispetto al 2017). Avviata la costruzione dell'impianto per il riciclo delle plastiche rigide a Modena; entrato in attività l'impianto per il riciclo della fibra di carbonio a Imola

-25,5% CONSUMI INTERNI DI ACQUA

nel 2024 rispetto ai consumi del 2017 (era 21,5% nel 2023) grazie a iniziative specifiche di risparmio idrico

11,9% ACQUE REFLUE RIUTILIZZABILI/RIUTILIZZATE

nel 2024 (era 10% al 2023)

76% UTENTI SERVITI

con il Piano di gestione della sicurezza dell'acqua al 2024 (era 66% al 2023)

8,4 PERDITE IDRICHE LINEARI

mc/km di rete/giorno nel 2024
(18 mc/km/gg la media italiana al 2023)

faremo...

78% RACCOLTA DIFFERENZIATA

al 2028 anche grazie al coinvolgimento di cittadini e imprese

+165% PLASTICA RICICLATA

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

-26,2% CONSUMI INTERNI DI ACQUA

al 2028 rispetto ai consumi 2017

14,4% ACQUE REFLUE RIUTILIZZABILI/RIUTILIZZATE

al 2028

100% UTENTI SERVITI

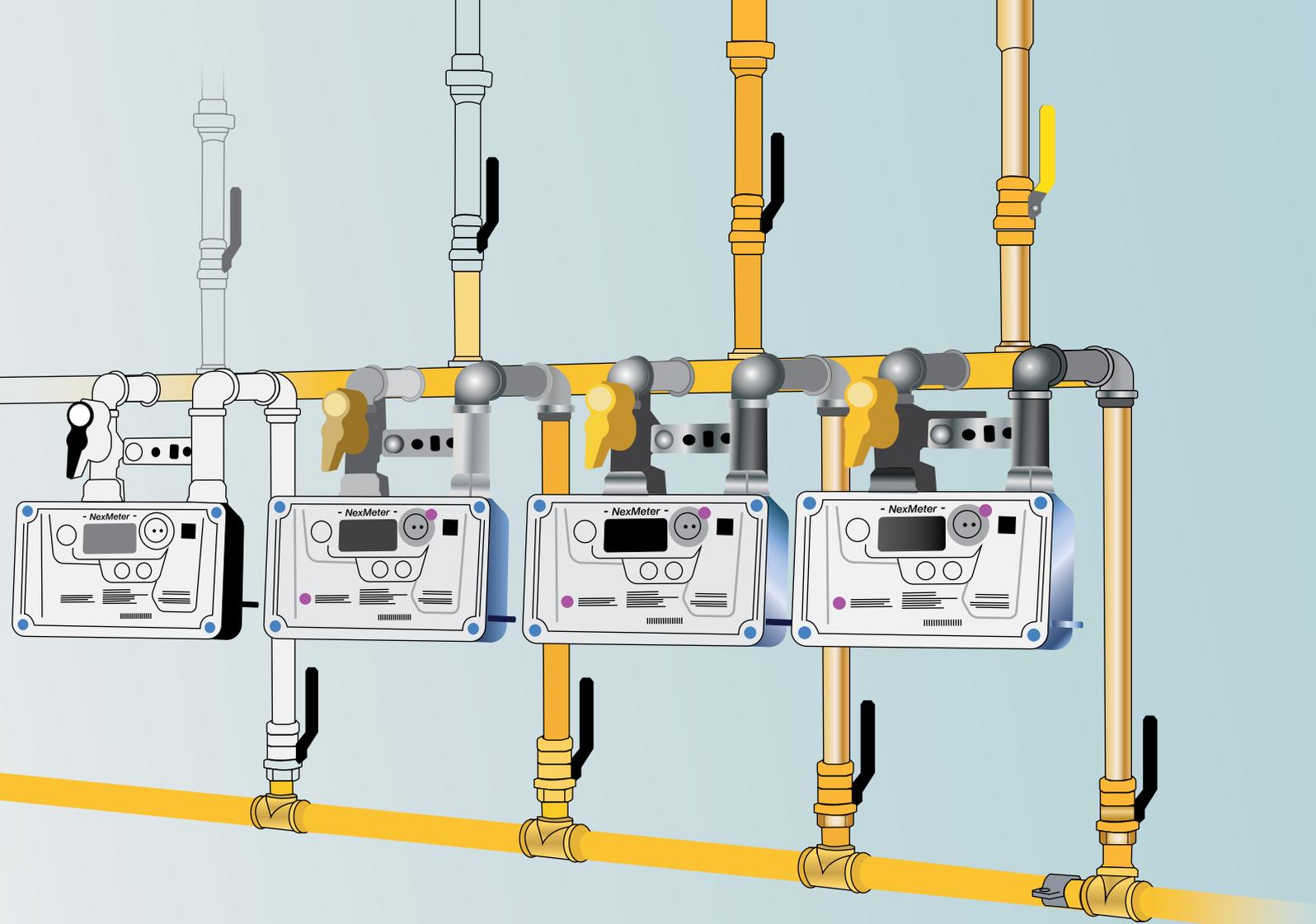
con il Piano di gestione della sicurezza dell'acqua al 2028 in linea con la normativa europea

-10% PERDITE IDRICHE LINEARI

al 2028 rispetto al 2024

>35% MEZZI ELETTRICI

o compatibili con biocarburante (HVO - Hydrotreated Vegetable Oil) nella flotta aziendale al 2028 (era l'1% nel 2024)



avevamo detto di fare...



Diffusione dell'innovazione e digitalizzazione

INTELLIGENZA ARTIFICIALE

sviluppare soluzioni per migliorare il livello di servizio e promuovere servizi sempre più innovativi verso i clienti, ottimizzare la gestione degli asset e rendere i processi ancora più efficienti ed efficaci



Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze

75% DIPENDENTI CON COMPETENZE

per la transizione digitale e 53% con competenze per la transizione energetica e ambientale al 2027

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)



Resilienza e adattamento

67,5 KM RETE ELETTRICA ADEGUATA

al 2024 (pari al 100% del Piano complessivo di resilienza energia elettrica in provincia di Modena)

RESILIENZA DEL SERVIZIO IDRICO

100% della rete sottoposta a manutenzione predittiva e 73% della rete distrettualizzata al 2027 (focus sul contenimento delle perdite di rete) in Emilia-Romagna e Triveneto

ABILITARE LA RESILIENZA E INNOVARE

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

Ogni anno generiamo valore economico che viene distribuito prevalentemente agli stakeholder locali e sosteniamo i clienti in difficoltà economica con rateizzazioni e



altre iniziative. Investiamo da sempre anche in un'occupazione stabile e di qualità con una forte attenzione alla catena di fornitura, consapevoli del nostro impatto significativo in termini di indotto occupazionale. L'innovazione è un fattore abilitante della transizione ambientale e digitale ed è per questo che investiamo in nuove tecnologie e nello sviluppo delle competenze necessarie.

abbiamo fatto...

INTELLIGENZA ARTIFICIALE

sviluppate nel 2024 nuove soluzioni in diversi ambiti, tra i quali la ricerca di informazioni sui sistemi e siti aziendali e la digitalizzazione di processi operativi. Adottato nel 2024 Microsoft Copilot da parte di una quota di popolazione aziendale sempre maggiore, per favorire l'utilizzo di strumenti di IA nel lavoro quotidiano

63% DIPENDENTI CON COMPETENZE DIGITALI

nel 2024. Il 46% e il 47% della popolazione aziendale hanno raggiunto rispettivamente competenze per la transizione energetica e ambientale

18 GARE CON CLAUSOLA SOCIALE

a garanzia dell'occupazione tra le più rilevanti del 2024

61,5 KM RETE ELETTRICA ADEGUATA

al 2024, pari al 91% del Piano complessivo di resilienza energia elettrica in provincia di Modena

RESILIENZA DEL SERVIZIO IDRICO

100% della rete sottoposta a manutenzione predittiva (era il 90% nel 2023) e 53% della rete distrettualizzata al 2024 (era il 49% nel 2023) in Emilia-Romagna e Triveneto

faremo...

INTELLIGENZA ARTIFICIALE

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

DIFFUSIONE DELL'OPEN INNOVATION

come leva per l'innovazione. Sviluppare con le funzioni aziendali di riferimento le procedure per accelerare il passaggio dall'ideazione all'esecuzione dell'innovazione

80% DIPENDENTI CON COMPETENZE

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

CONTINUARE A PREVEDERE LA CLAUSOLA SOCIALE

negli appalti di pronto intervento reti e di servizi al cliente

67,5 KM RETE ELETTRICA ADEGUATA

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

RESILIENZA DEL SERVIZIO IDRICO

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



avevamo detto di fare...



Valore per gli stakeholder

TASSONOMIA UE

59% investimenti operativi lordi 2023-2027
in attività ammissibili allineate

>2 MILIARDI DI EURO

il valore economico distribuito agli stakeholder
del territorio al 2027



Governance e condotta d'impresa

DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

dare continuità alla formazione dei neoassunti con
AlfabEtico, anche attraverso il coinvolgimento dei
lavoratori in qualità di formatori



Dialogo con gli stakeholder

HERALAB

dare continuità all'ascolto e al coinvolgimento degli
stakeholder sul tema della neutralità carbonica.
Avviare nel 2024 la terza edizione di HeraLAB in due
ulteriori territori

GOVERNANCE E VALORE PER GLI STAKEHOLDER



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

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

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

abbiamo fatto...

TASSONOMIA UE

55% investimenti operativi lordi nel 2024 in attività ammissibili allineate (90% allineati su ammissibili)

2,1 MILIARDI DI EURO

il valore economico distribuito agli stakeholder del territorio nel 2024 (66% del totale)

DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

proseguito nel 2024 il percorso formativo AlfabEtico rivolto a tutti i neoassunti a tempo indeterminato

HERALAB

avviata nel 2024 la terza edizione nel territorio di Ravenna. In corso di valutazione l'area in cui avviare il secondo HeraLAB

faremo...

TASSONOMIA UE

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

2,2 MILIARDI DI EURO

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

DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

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

HERALAB

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



avevamo detto di fare...



Qualità del servizio

91% CONTATORI ENERGIA ELETTRICA 2G
installati al 2027, di cui il 60% in plastica riciclata

95% CONTATORI GAS ELETTRONICI
installati e teleletti a fine 2027. 310 mila contatori
NexMeter installati a fine 2027, il 18% del totale

310 MILA CONTATORI IDRICI SMART
installati al 2027, il 21% del totale



Sicurezza e continuità del servizio

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



Relazioni con i clienti

10 MINUTI TEMPO MEDIO DI ATTESA
agli sportelli e 80 secondi al call center

CLIENTI

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

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

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

abbiamo fatto...

74% CONTATORI ENERGIA ELETTRICA 2G installati a fine 2024 (erano il 42% al 2023), di cui il 50% in plastica riciclata

89% CONTATORI GAS ELETTRONICI installati e teleletti a fine 2024 (erano l'88% al 2023). 290 mila contatori NexMeter installati a fine 2024, il 17% del totale (erano 250 mila al 2023)

89 MILA CONTATORI IDRICI SMART installati al 2024, il 5,6% del totale (erano settemila al 2023)

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

9 MINUTI TEMPO MEDIO DI ATTESA agli sportelli e 38 secondi al call center nel 2024 (erano rispettivamente 12 minuti e 59 secondi nel 2023)

faremo...

92% CONTATORI ENERGIA ELETTRICA 2G installati al 2028

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

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

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

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



avevamo detto di fare...



Lavoratori

HEXTRA

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



Gestione delle competenze e formazione/ Sviluppo delle persone

≥26 ORE MEDIE PRO CAPITE DI FORMAZIONE

al 2027

≥40% MOBILITÀ INTERNA

i fabbisogni coperti con la mobilità interna

LINGUAGGIO INCLUSIVO

proseguire nell'attività di sensibilizzazione con eventi e momenti di divulgazione dedicati



Salute e sicurezza

10,4 L'INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

al 2027. Proseguire con le iniziative formative e di sensibilizzazione sulla Cultura della sicurezza con il coinvolgimento attivo della popolazione aziendale. Realizzare un evento di sensibilizzazione. Completare l'installazione del pannello a messaggio variabile sui mezzi della Direzione Centrale Reti

PERSONE

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

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

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

abbiamo fatto...

HEXTRA

proseguito l'impegno del Gruppo per il benessere dei dipendenti anche attraverso nuovi progetti dedicati alla salute e alla prevenzione

30 ORE MEDIE PRO CAPITE DI FORMAZIONE

erogate nel 2024

40% MOBILITÀ INTERNA

i fabbisogni coperti con la mobilità interna nel 2024

LINGUAGGIO INCLUSIVO

realizzato nel 2024 un evento di sensibilizzazione rivolto a tutti i lavoratori, a cui è seguita la diffusione di un documento che ne faciliti l'applicazione

9,5 L'INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

nel 2024 (10,2 nel 2023). Completate le iniziative formative e di sensibilizzazione ai temi salute e sicurezza. Avviato un nuovo percorso sulla sicurezza nel training center a Ferrara. Effettuati due eventi di sensibilizzazione

faremo...

HEXTRA

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

27 ORE MEDIE PRO CAPITE DI FORMAZIONE

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

≥40% MOBILITÀ INTERNA

i fabbisogni coperti con la mobilità interna nel 2025

LINGUAGGIO INCLUSIVO

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

≤10 L'INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

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



avevamo detto di fare...



Fornitori

MONITORAGGIO DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA DEI FORNITORI

nei confronti dei loro lavoratori: nel 2024 continuare a effettuare in modo sistematico audit presso i fornitori (sedi e cantieri) ritenuti più critici



Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori

~40/100 PUNTEGGIO MEDIO

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

CAPACITY BUILDING

lancio di un programma di capacity building per incentivare il miglioramento del livello di maturità Esg dei fornitori oltre che delle loro capacità tecnico-realizzative e qualitative



Gestione dei contratti

ANALIZZARE TUTTI GLI EVENTI INFORTUNISTICI

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

FORNITORI



La collaborazione con i fornitori è un elemento strategico per la creazione di valore condiviso, sostenuto da un sistema di qualifica che monitora il livello di maturità Esg lungo la catena del valore.

Selezioniamo i partner tenendo conto del loro profilo di sostenibilità, riconoscendo l'importanza dei sistemi di gestione certificati e prendendo come riferimento i più rigorosi standard ambientali e sociali. Privilegiamo la selezione dei fornitori attraverso il metodo dell'offerta economicamente

più vantaggiosa, integrando valutazioni ambientali e sociali a quelle economiche, supportandoli nel miglioramento delle loro performance di sostenibilità. Un impegno che sottolinea la nostra determinazione a contribuire a una crescita responsabile e sostenibile lungo tutta la filiera.

abbiamo fatto...

MONITORAGGIO DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA DEI FORNITORI

nei confronti dei loro lavoratori: effettuati 39 audit/visite ispettive presso fornitori (sedi e cantieri) nel 2024

37/100 PUNTEGGIO MEDIO

riservato alla sostenibilità negli affidamenti effettuati con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa nel 2024

CAPACITY BUILDING

lanciato il programma Hera_Pro_Empower per incentivare il miglioramento del livello di maturità Esg dei fornitori, oltre che delle capacità tecnico-realizzative e qualitative. Avviata la Supplier sustainability school: effettuati 5 seminari formativi con 500 fornitori coinvolti sulla sicurezza e la nuova rendicontazione di sostenibilità

16,6 INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

dei fornitori di servizi e lavori: 179 infortuni comunicati nel 2024

faremo...

MONITORAGGIO DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA DEI FORNITORI

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

PUNTEGGIO MEDIO RILEVANTE

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

CAPACITY BUILDING

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

ELABORARE UN CODICE DI CONDOTTA

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

ANALIZZARE TUTTI GLI EVENTI INFORTUNISTICI

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

Progetto: Koan multimedia

Responsabilità progetto editoriale:

Direzione Centrale Comunicazione e Relazioni Esterne Hera Spa

Giuseppe Gagliano, Cecilia Bondioli, Elena Marchetti

Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità Hera Spa

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

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

Consulenza editoriale: Cristina Sagliocco

Soggetti ritratti nelle illustrazioni di apertura dei capitoli:

Capitolo 1: Sede centrale del Gruppo Hera, Bologna

Capitolo 2: Impianto per la produzione di biometano e compost, Spilamberto (Mo)

Capitolo 3: Bobina di imballaggio flessibile riciclata da Aliplast

Capitolo 4: Contatori NexMeter

Capitolo 5: Castello estense a Ferrara

Capitolo 6: Sportello clienti Hera

Capitolo 7: Impianto di trattamento rifiuti pericolosi, Castelfranco (Pi)

Capitolo 8: Cantiere Psbo, Rimini

Stampa: Grafiche MDM srl

Per la realizzazione di questo documento è stata utilizzata carta Fedrigoni Life Eco100, riciclata al 100% e certificata FSC®.

Hera Spa

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

www.gruppohera.it

Cap. Soc. i.v. € 1.489.538.745,00

C.F. / Reg. Imp. 04245520376

Gruppo Iva "Gruppo Hera" P. IVA 03819031208