



2021 BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

La creazione di valore condiviso
e il coinvolgimento degli stakeholder:
il racconto di un'impresa impegnata
a lasciare il segno. Ma non l'impronta

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario redatta ai sensi
degli articoli 3 e 4 del Decreto Legislativo n.254 del 2016

Sommario

Lettera agli stakeholder	3
Guida metodologica al bilancio	4
<i>Strategia sostenibile e Valore condiviso.</i>	16
Chi siamo	16
Il Gruppo Hera per il Pianeta, le Persone e la Prosperità	19
Kpi Csv e di sostenibilità	36
La creazione di valore condiviso	38
<i>Energia - Perseguire la neutralità di carbonio.</i>	38
Obiettivi e risultati	38
Promozione dell'efficienza energetica	40
Transizione energetica e rinnovabili	51
Mitigazione dei cambiamenti climatici	61
<i>Ambiente - Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio.</i>	74
Obiettivi e risultati	74
Transizione verso un'economia circolare	77
Gestione sostenibile della risorsa idrica	108
Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità	118
<i>Territorio (e Impresa) - Abilitare la resilienza e innovare.</i>	133
Obiettivi e risultati	133
Innovazione e digitalizzazione	136
Sviluppo economico e inclusione sociale	159
Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze	171
Resilienza e adattamento	185
Con gli attori del cambiamento.....	190
<i>Governance e creazione di valore.</i>	190
Obiettivi e risultati	190
Gestione della sostenibilità e dei rischi.....	191
Valore economico per gli stakeholder	198
Azionisti e finanziatori.....	201
Dialogo con i nostri stakeholder	208
<i>Clienti.</i>	222
Obiettivi e risultati	222
Clienti	223
Costo dei servizi	225
Qualità del servizio	236
Sicurezza e continuità del servizio.....	239
Relazioni con i clienti.....	244
<i>Persone</i>	249
Obiettivi e risultati	249
La pianificazione strategica di ruoli e competenze ricercate e future	251
Gestione delle competenze e formazione	256
Sviluppo delle persone	259
Welfare.....	263
Salute e sicurezza	264
Relazioni industriali	270
<i>Fornitori</i>	274
Obiettivi e risultati	274
Fornitori.....	274
Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori	275
Gestione dei contratti	285
Relazioni con i fornitori	287
Focus sul valore condiviso, territorio per territorio	288
Informazioni in merito alle attività economiche ecosostenibili (Regolamento UE 2020/852)	298
Indice dei contenuti GRI	305
Relazione della società di revisione	313
Appendici	317
<i>Case study.....</i>	317
Energia - Perseguire la neutralità di carbonio	318
Ambiente - Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	321
Territorio (e Impresa) - Abilitare la resilienza e innovare	338
Governance e creazione di valore	345
Persone.....	347
Fornitori.....	351
<i>Gas a effetto serra: metriche e obiettivi</i>	353
<i>Modalità di gestione dei temi materiali.....</i>	357
<i>Correlazione temi materiali e rischi individuati dall'analisi ERM</i>	364
<i>Tabelle di raccordo con gli indicatori SASB.....</i>	365

Lettera agli stakeholder

[102-14]

L'anno scorso abbiamo significativamente arricchito il nostro modo di intendere la rendicontazione di sostenibilità, e lo abbiamo fatto nel segno delle tre "P" – **Pianeta, Persone e Prosperità**- riconoscendo in esse un orizzonte di scopo che spiegava molto bene la pertinenza di quel che facciamo e, insieme, l'urgenza con la quale sentiamo di doverlo fare sempre meglio. Adottare tale orizzonte si è rivelata una scelta quantomai lungimirante, tanto più a fronte di un contesto globale che, alla crisi climatica e a quella pandemica, ha nel frattempo aggiunto anche quella energetica e quella legata alla guerra in Ucraina, complicando ulteriormente la strada delle azioni da intraprendere nell'ambito del Recovery Fund. In linea con questa stessa scelta, peraltro, nel 2021 abbiamo integrato lo scopo dell'impresa nello statuto stesso del Gruppo Hera, coronando un percorso evolutivo che ci caratterizza da anni e lasciando un segno che anche altri, in futuro, possano raccogliere e fare loro.

Per testimoniare il nostro impegno, anche questa edizione del bilancio ne offre un ampio e articolato spaccato, che il lettore potrà approfondire attraverso chiavi di lettura ormai consolidate. La più importante di queste è senza dubbio rappresentata dalla **continua creazione di valore condiviso**, corrispondente alla quota di margine operativo lordo derivante da attività di business in grado di rispondere anche agli obiettivi dell'"Agenda Globale" e alle politiche che via via si stanno susseguendo a livello locale ed europeo. L'indicatore, in crescita rispetto al 2020, nel 2021 **ha raggiunto i 570,6 milioni di euro, corrispondenti al 46,6% del Mol complessivo**, sorretto da un miglioramento di tutti i parametri obiettivo nelle tre aree chiave dell'energia, ambiente, territorio (e impresa).

Dare continuità a questo trend è per noi fondamentale, perché esso – coinvolgendo aree sempre più estese delle nostre attività - ci aiuta ad affrontare la crescente complessità delle sfide del nostro tempo, a partire da quella che coincide con la transizione ecologica. Su questo fronte, d'altronde, possiamo già consuntivare risultati importanti che – a partire dalla riduzione delle emissioni perseguita con la metodologia della **Science Based Targets initiative** – ci proiettano con fiducia ai prossimi step di breve, medio e lungo termine, in direzione di una sempre maggior resilienza di asset, business, comunità servite ed ecosistemi coinvolti.

Al contempo, e guardando con attenzione alla messa a terra del PNRR, crediamo importante ribadire che non tutte le transizioni si equivalgono: quella a cui lavoriamo noi, in particolare, risponde ai principi europei della cosiddetta **Just Transition** (transizione giusta) e, come il prosieguo del bilancio mostrerà chiaramente, si concretizza attraverso un nesso inscindibile fra azione per il clima e inclusione sociale, legate a doppio filo dal ruolo centrale e dirimente della persona. È anche per questo che S&P Global, includendoci per il secondo anno consecutivo al **Dow Jones Sustainability Index (Djsi)**, ha registrato un ulteriore miglioramento dei nostri punteggi, confermandoci quale miglior multiutility al mondo nelle dimensioni Environment, Social e Governance (ESG). Un riconoscimento che si aggiunge ad altre attestazioni internazionali nell'accrescere la forza di quella storica call to action che da sempre rivolgiamo a tutti i nostri stakeholder, per fare assieme a loro tutta la differenza di cui occorre e occorrerà, sempre meglio, continuare a dare prova.

Tomaso Tommasi di Vignano
Presidente Esecutivo

Stefano Venier
Amministratore Delegato

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Guida metodologica al bilancio

[102-32] Il presente bilancio di sostenibilità rappresenta la **Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario** (Dnf) di Hera S.p.A. e società controllate (il “Gruppo”) con riferimento all’esercizio 2021 (dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2021) redatta in conformità agli articoli 3 e 4 del D. Lgs. 254/2016 (di seguito anche “Decreto”), di attuazione della Direttiva 2014/95/EU. La Dnf rendiconta le informazioni relative ai temi rilevanti ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte dal Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dalle stesse. La definizione degli aspetti rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder è avvenuta in base a un processo strutturato di **analisi di materialità** di cui è data descrizione nel paragrafo “L’analisi di materialità e la definizione dei contenuti” della presente Guida metodologica al bilancio.

[102-50] Come previsto dall’Art. 5 del D.Lgs. 254/2016, il presente documento costituisce una relazione distinta contrassegnata con apposita dicitura al fine di ricondurla alla Dnf prevista dalla normativa.

Il Gruppo Hera considera la Dnf il proprio **bilancio di sostenibilità**, strumento primario di gestione e di rendicontazione delle attività e dei risultati in **ambito economico, ambientale e sociale**, oltre che uno strumento fondamentale di **informazione e dialogo** con i propri stakeholder.

[102-51] Il bilancio di sostenibilità viene redatto e pubblicato annualmente a partire dal 2002, e dal 2007 viene **approvato dal Consiglio di Amministrazione di Hera Spa** contestualmente al bilancio di esercizio e consolidato, nonché presentato all’Assemblea dei Soci. Il bilancio di sostenibilità più recente è stato pubblicato ad aprile 2021. La presente versione è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Hera Spa in data 23 marzo 2022. Tale aspetto testimonia il **ruolo centrale** della sostenibilità e della responsabilità sociale di impresa nel sistema di pianificazione e controllo del Gruppo Hera, che ha anticipato di oltre dieci anni gli obblighi introdotti dalla direttiva europea sulla rendicontazione non finanziaria.

[102-52] Il documento viene ampiamente diffuso a tutti gli stakeholder del Gruppo attraverso la pubblicazione nel sito web della società e la distribuzione e presentazione a tutti i lavoratori del Gruppo.

Oltre alle **performance** e agli **obiettivi raggiunti**, il bilancio di sostenibilità riporta i **principi** alla base dell’azione del Gruppo Hera, gli **obiettivi futuri**, i risultati del **dialogo con gli stakeholder** e le **iniziativa** in essere.

L’articolazione del bilancio di sostenibilità è diretta conseguenza dell’**approccio strategico** volto alla **creazione di valore condiviso** che il Gruppo Hera ha adottato a partire dal 2016, con lo scopo di rispondere in maniera più efficace alle sfide dello sviluppo economico sostenibile a livello globale e locale e rendere maggiormente tangibile il valore generato sul territorio.

In appendice al presente bilancio si trovano anche i **case study**, ovvero descrizioni di progetti che forniscono ulteriore evidenza dell’impegno del Gruppo per la sostenibilità, per la creazione di valore condiviso e dei relativi risultati raggiunti in tali ambiti.

Il perimetro di rendicontazione
[102-5] Il perimetro dei dati e delle informazioni **economico-finanziarie** è il medesimo del bilancio consolidato al 31 dicembre 2021 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.
[102-45]

SOCIETÀ INCLUSE NEL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Hera Spa	Hera Comm Spa	Herambiente Spa	AegasApsAmga Spa	Marche Multiservizi Spa
<ul style="list-style-type: none"> ■ Acantho Spa ■ AcegasApsAmga Spa ■ Hera Comm Spa ■ Hera Trading Srl ■ Herambiente Spa ■ Heratech Srl ■ Inrete Distribuzione Energia Spa ■ Marche Multiservizi Spa ■ Uniflotte Srl 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Amgas Blu Srl ■ Eco Gas Srl ■ EstEnergy Spa <ul style="list-style-type: none"> - Ascopiave Energia Spa - Ascotrade Spa - Blue Meta Spa - Etra Energia Srl ■ Hera Comm Marche Srl ■ Wolmann Spa 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aliplast Spa <ul style="list-style-type: none"> - Aliplast France - Aliplast Iberia - Aliplast Polska ■ ASA Scpa ■ Biorg Srl ■ Feronia Srl ■ Frullo Energia Ambiente Srl ■ Herambiente Servizi Industriali Srl: <ul style="list-style-type: none"> - Recycla Spa - Vallorigara Servizi Ambientali Spa e 2 società controllate ■ Hestambiente Srl 	<ul style="list-style-type: none"> ■ AcegasApsAmga Servizi Energetici Spa <ul style="list-style-type: none"> - Hera Servizi Energia Srl - Tri-Generazione Scarl ■ Aresgas EAD <ul style="list-style-type: none"> - Aresenergy Eood - Ares Trading EOOD - Atlas Utilities EAD e 1 società controllata - Black Sea Gas Company Eood ■ Hera Luce Srl 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Marche Multiservizi Falconara Srl ■ Green Factory Srl

[102-10]

Rispetto al 2020 sono intervenute le seguenti variazioni di perimetro:

- **Hera Comm Nordest Srl**, è stata fusa per incorporazione in EstEnergy Spa in data 29 marzo 2021, con effetti contabili retrodatati al 1° gennaio 2021;
- **Ares Trading EOCD**, che si occupa di commercio di gas naturale, è stata costituita da Aresgas EAD in data 28 giugno 2021 e consolidata integralmente a partire dal 30 novembre 2021;
- **Atlas Utilities EAD** e la sua controllata **Primagas AD**, che distribuiscono e vendono gas naturale, sono entrate nel perimetro di consolidamento di Gruppo a partire dal 30 giugno 2021 e consolidate integralmente, con retrodatazione degli effetti economici e patrimoniali al 1° maggio 2021;
- **Eco Gas Srl**, società di vendita gas ed energia elettrica, è stata consolidata integralmente a partire dal 31 dicembre 2021 con retrodatazione degli effetti economici e patrimoniali al 1° luglio 2021;
- **Biorg Srl**, specializzata nella realizzazione, svolgimento e gestione dei servizi ambientali, è stata consolidata integralmente dal 30 settembre 2021;
- **Green Factory Srl**, società nel business della raccolta, trasporto, stoccaggio, trattamento, smaltimento e/o recupero di rifiuti, è stata consolidata integralmente a partire da dicembre 2021, con effetti economici e patrimoniali al 1° gennaio 2021;
- **Vallortigara Servizi Ambientali Spa** e le sue partecipazioni (**Vallortigara Angelo Srl**, **Hydro Mud Srl** e **Vegri Scarl**), che si occupano sia di gestione rifiuti sia di analisi di laboratorio per il settore ambientale, sono state consolidate integralmente da dicembre 2021;
- **Recycla Spa**, specializzata nella gestione dei rifiuti industriali, è entrata nel perimetro di consolidamento di Gruppo a partire dal 30 giugno 2021 ed è stata consolidata integralmente con effetti economici e patrimoniali retrodatati al 1° gennaio 2021.

Eventuali variazioni al perimetro sopra indicato sono opportunamente segnalate nel documento e, laddove presenti, non compromettono l'adeguata rappresentazione dell'attività di impresa.

Seppur non inclusa nel 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 comprendono gli aspetti collegati alle emissioni in atmosfera e allo smaltimento dei rifiuti.

Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione dell'andamento delle attività del Gruppo, sono stati inseriti, ove disponibili, i dati comparativi relativi ai due anni precedenti. Inoltre, per dare una corretta rappresentazione delle performance e per garantire l'attendibilità dei dati, il ricorso a stime è limitato, ove ne sia stato fatto ricorso, queste sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

Gli standard di rendicontazione

[102-12]
[102-54]

Il presente bilancio di sostenibilità/Dnf è stato redatto in conformità ai **"Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards"** definiti dal Global Reporting Initiative (GRI) secondo l'opzione **"In accordance"** - Core.

Per la predisposizione del prospetto di determinazione e distribuzione del valore aggiunto è stato tenuto in considerazione anche lo **"Standard GBS 2013 - Principi di redazione del bilancio sociale"** predisposto dal Gruppo di Studio per il Bilancio sociale (GBS).

Inoltre, a fronte degli impegni sottoscritti dal Gruppo in relazione al **Global Compact (United Nations)**, il bilancio rappresenta la **Communication on Progress** annuale che viene inviata a tale istituzione.



This is our **Communication on Progress**
in implementing the principles of the
United Nations Global Compact and
supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

Dal 2020 il Gruppo Hera ha allineato la Dnf alle **Raccomandazioni della Task force on Climate-related Financial Disclosures (Tcfd)**, pubblicate nel 2017 dal Financial Stability Board, e alle **Linee Guida dell'Unione Europea sulla comunicazione delle informazioni relative al clima**, pubblicate nel giugno 2019 dalla Commissione Europea. Il processo di adesione e allineamento alle raccomandazioni della Tcfd, approvato nel 2020 dal Comitato di Management Review, ha visto il coinvolgimento di un team interfunzionale dedicato costituito dalle direzioni Valore Condiviso e Sostenibilità, Risk Management, Pianificazione Strategica, Energy Management, e Amministrazione, Finanza e Controllo. Tra le informazioni coerenti con le Raccomandazioni Tcfd troviamo: una vista delle emissioni di gas a effetto serra di Gruppo per filiera; una tabella con i principali obiettivi e indicatori sui gas serra in appendice

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

(aggiornato nel 2021 secondo il documento “Guidance on Metrics, Targets, and Transition Plans” pubblicato a ottobre 2021 da Tcfd; la descrizione del sistema incentivante collegato ad obiettivi climatici; la descrizione dei processi di Governance in merito alla supervisione e alla gestione dei rischi di natura climatica; e infine alcune iniziative individuate per ridurre i rischi e anticipare le opportunità derivanti dal cambiamento climatico.

Infine, il Gruppo Hera ha allineato la propria rendicontazione al **Regolamento delegato UE 2021/2178 che integra il Regolamento UE 2020/852**, che norma la **tassonomia** delle attività ecosostenibili. Nel paragrafo dedicato “La tassonomia europea delle attività ecosostenibili” sono riportate le informazioni richieste dal Regolamento con alcune anticipazioni rispetto agli obblighi previsti per la Dnf 2021 e alcuni elementi aggiuntivi tra cui il Mol tassonomia con una lettura che consente di raffrontarlo al “Mol a valore condiviso” (Mol Csv) che il Gruppo rendiconta dal 2016.

Il processo di rendicontazione

Oltre alle linee guida precedentemente elencate, il bilancio di sostenibilità è stato redatto in conformità a una specifica **procedura interna** di Gruppo emessa nel 2012, successivamente aggiornata nel 2015 e nel 2019. Tale procedura descrive le attività necessarie per la progettazione, realizzazione, approvazione, diffusione e presentazione del bilancio, nonché i ruoli e le responsabilità ad esse collegate.

Gli **obiettivi di sostenibilità sociale e ambientale** riportati nel bilancio di sostenibilità sono stati definiti con riferimento agli strumenti di pianificazione e controllo utilizzati nel Gruppo: piano industriale 2021-2025, budget 2022 e balanced scorecard 2022. Questi strumenti tra loro integrati contengono obiettivi di sostenibilità con impatto sugli stakeholder. In particolare, il piano industriale comprende indicatori collegati alla sostenibilità per i quali sono stati definiti target quantitativi.

La **raccolta e il consolidamento** delle informazioni e dei dati riportati nel bilancio di sostenibilità sono avvenuti attraverso l'utilizzo di un software dedicato: i dati e le informazioni sono stati direttamente comunicati tramite il software da parte dei referenti e sono stati successivamente validati dai responsabili designati nella procedura interna.

[102-48]

Eventuali **modifiche di calcolo** rispetto agli anni precedenti sono opportunamente indicate in nota alle tabelle.

Il Comitato di Management Review e il gruppo di lavoro
[102-53]

Il bilancio di sostenibilità è stato redatto dalla Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità di Hera Spa (bs@gruppohera.it) con il coinvolgimento di numerosi referenti sia per la raccolta dei dati sia per le descrizioni e le note di commento. L'impostazione e la supervisione dei lavori e l'approvazione degli obiettivi di miglioramento e del documento da sottoporre al Consiglio di Amministrazione è stata svolta dal Comitato di Management Review, composto dal Presidente Esecutivo del Consiglio di amministrazione, dall'Amministratore Delegato e da 16 direttori del Gruppo.

Si ringraziano le 326 persone che sono state coinvolte a vario titolo nella redazione di questo bilancio.

La verifica del bilancio
[102-56]

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario è oggetto di un esame limitato (“limited assurance engagement” secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte della **società di revisione** Audirevi Spa. Tale attività si è conclusa con il rilascio della “Relazione della società di revisione” riportata alla fine del presente documento.

Si precisa che le informazioni quantitative presenti nella Dichiarazione non finanziaria non riferibili agli indicatori riportati nella “Tavola dei contenuti GRI” non sono state oggetto di specifico esame da parte di Audirevi Spa. Tali informazioni sono state presentate a titolo volontario, anche sulla base dell'analisi di materialità, ad integrazione di quanto richiesto dal D.Lgs. 254/2016 e dagli standard di rendicontazione adottati dal Gruppo Hera.

Gli stakeholder e l'analisi di materialità

Gli stakeholder di Hera
[102-21]
[102-40]
[102-42]
[102-43]
[102-44]

La mappa degli stakeholder del Gruppo Hera è stata definita a partire da un censimento degli interlocutori aziendali. Ciascuna categoria di stakeholder individuata presenta particolari interessi e argomenti prioritari e viene ascoltata attraverso apposite iniziative di dialogo e coinvolgimento. Nell'infografica sottostante è rappresentata una sintesi degli stakeholder individuati e delle principali attività di dialogo e consultazione effettuate nell'anno. Per informazioni di dettaglio si veda il paragrafo [“Dialogo con i nostri stakeholder”](#) (capitolo “Governance e creazione di valore”).



L'analisi di materialità e la definizione dei contenuti
[102-46]

La rendicontazione non finanziaria e di sostenibilità viene preceduta ogni anno da un momento di **analisi e identificazione delle tematiche materiali** per il Gruppo Hera e per i suoi stakeholder. Nello specifico, i temi rilevanti vengono selezionati in base alla dimensione degli impatti (positivi e negativi) generati e alla ricaduta che essi stessi possono avere sulle decisioni degli stakeholder. Il processo di definizione degli argomenti materiali prevede l'**analisi di documenti interni ed esterni** in grado di far emergere gli argomenti più rilevanti relativi al valore condiviso e alla sostenibilità sui quali deve essere focalizzata la rendicontazione.

Per individuare le tematiche correlate alle attività del Gruppo Hera con impatto economico, sociale e ambientale è stato fatto riferimento al **piano industriale** e all'**analisi dei rischi**. I due documenti evidenziano le priorità strategiche e i principali rischi monitorati, e come questi possano influire sulla dimensione del valore condiviso e della sostenibilità.

Con lo scopo di comprendere gli argomenti materiali per gli stakeholder sono stati presi in considerazione lo **scenario esterno** relativo ai tre driver del valore condiviso, le principali **novità normative**, la **rassegna stampa**, i temi approfonditi durante gli HeraLAB e i principali temi emersi dalle altre **attività di engagement** (tra le quali l'indagine di clima interno e l'indagine di soddisfazione dei clienti).

È stato quindi analizzato il **contesto esterno riguardante i tre driver individuati per la creazione di valore condiviso**: perseguire la neutralità di carbonio, rigenerare le risorse e chiudere il cerchio, e abilitare la resilienza e innovare. Per ognuno dei tre driver sono state approfondite le **politiche globali**,

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

europee, nazionali e locali analizzate per definire le priorità del cambiamento nella direzione della sostenibilità: si tratta di oltre cento politiche, Agenda Onu 2030 inclusa, delle quali sono stati considerati gli impegni e i target quantitativi maggiormente significativi per l'attività di Hera.

Per quanto riguarda la **rassegna stampa**, è stata analizzata la presenza di informazioni riguardanti il Gruppo Hera nei principali quotidiani nazionali, regionali e locali, evidenziando gli argomenti che hanno presentato maggiore visibilità in più di un territorio (sono stati selezionati gli articoli e i temi con indice globale di visibilità negativa superiore a mille punti o positiva superiore a 5mila punti).

Sono stati poi considerati gli **HeraLAB**, momenti di incontro con gli stakeholder con lo scopo di coinvolgere il territorio di riferimento nel proporre iniziative e migliorare la sostenibilità dei servizi offerti, verificandone periodicamente l'efficacia. Nei diversi incontri del LAB vengono proposte e approfondite tematiche di interesse per le categorie di stakeholder che vi partecipano e individuate iniziative di miglioramento che vengono co-progettate da Hera e il LAB stesso.

Infine, l'**indagine annuale di soddisfazione dei clienti** valuta la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei clienti rispetto al Gruppo, evidenziando anche gli aspetti che hanno maggiore importanza nel determinarne la soddisfazione complessiva. Anche l'**indagine biennale sulla soddisfazione dei lavoratori** e le attività di dialogo con le **associazioni dei consumatori** hanno contribuito alla definizione dei temi materiali.

I temi materiali individuati come risultato di questa analisi vengono sottoposti annualmente al Comitato di Management Review, che ne approva la selezione, consentendone quindi l'integrazione nell'elenco complessivo delle tematiche materiali.

[102-47]
[102-49]

I macro-argomenti che emergono tra tutti dall'analisi di materialità sono: economia circolare, cambiamento climatico e resilienza. Si tratta anche dei principali temi emersi nel modello di Valore condiviso del Gruppo Hera e ai quali sono dedicati, rispettivamente, i seguenti tre capitoli: ambiente, energia e territorio. Rispetto alle tematiche presenti nel bilancio di sostenibilità 2020, ci sono poche variazioni. Assumono sempre più importanza le tematiche relative al cambiamento climatico, anche a seguito dell'approvazione della politica europea Fit for 55, e il **costo dei servizi energetici**, a causa dell'incremento del costo dei vettori energetici. Lo **sviluppo impiantistico** è stato oggetto di particolare attenzione da parte degli stakeholder in tre territori: a Ferrara (in relazione all'incremento della quantità di rifiuti smaltibili nel termovalorizzatore), a Padova (in relazione alla costruzione della quarta linea del termovalorizzatore in sostituzione delle linee 1 e 2) e a Pesaro (in relazione alla costruzione di un impianto di biodigestione dei rifiuti organici finalizzato alla produzione di compost e di biometano). Si è tenuto conto di questi nuovi aspetti nella redazione del presente bilancio.

Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali
[103-1]

All'interno di questo bilancio è stato rendicontato ciascun ambito del D.Lgs. 254/2016, nel rispetto della normativa vigente. I diversi temi materiali individuati dall'analisi sopra citata sono coerenti con il Decreto sulle informazioni di carattere non finanziario.

Nella tabella seguente sono sintetizzati i temi materiali, riportati in **ordine di rilevanza**, e la loro relazione con gli aspetti del D.Lgs. 254/2016 e i GRI Standards, utilizzati per la relativa rendicontazione. In appendice, invece, il collegamento tra i temi rilevanti e le politiche/modalità di gestione degli stessi.

Descrizione tema materiale	GRI Standard	Ambiti del decreto
Transizione verso un'economia circolare	GRI 306: Rifiuti 2020	Temi ambientali: Art.3, comma 2, lettera c
Il modello di business del Gruppo Hera, per i business gestiti, è orientato sempre più verso l'economia circolare. Hera si impegna, infatti, nell'aumento del riciclo e del recupero, nella riduzione dei conferimenti in discarica, nella promozione di iniziative per la prevenzione rifiuti e nel migliorare la propria circolarità interna.		
Dall'analisi di materialità questo argomento è risultato rilevante sia per il Gruppo (piano industriale, analisi dei rischi, analisi di scenario, normativa), sia per gli stakeholder di riferimento (rassegna stampa, HeraLAB).		
<i>Impatto interno:</i> Gruppo <i>Impatto esterno:</i> Comunità locale, clienti		

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Descrizione tema materiale	GRI Standard	Ambiti del decreto
Riduzione delle emissioni di gas serra (climate change) Il Gruppo Hera produce di emissioni di gas a effetto serra, sia nella gestione delle proprie attività, sia (e soprattutto) per le attività a carico di clienti e fornitori originate dalla vendita dei propri servizi (gas, energia elettrica). Il Gruppo è impegnato nella riduzione di queste emissioni e, a tale scopo, ha fissato obiettivi in linea con la metodologia SBTi. Dall'analisi di materialità questo argomento è risultato rilevante sia per il Gruppo (piano industriale, analisi di scenario, normativa), sia per gli stakeholder di riferimento (HeraLAB).	GRI 305: Emissioni 2016	Temi ambientali: Art.3, comma 2, lettera a, b, c
<i>Impatto interno:</i> Gruppo <i>Impatto esterno:</i> Comunità locale, clienti, fornitori		
Integrazione del cambiamento climatico nella governance, nella strategia e nell'analisi dei rischi Il Gruppo Hera produce emissioni di gas a effetto serra, sia nella gestione delle proprie attività, sia (e soprattutto) per le attività a carico di clienti e fornitori causate dalla vendita dei propri servizi (gas, energia elettrica). Il Gruppo è impegnato nell'integrare i propri obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra nella governance, nell'analisi dei rischi e nella strategia aziendale. La presente rendicontazione tiene conto delle raccomandazioni della Tcfd e alle Linee Guida dell'Unione Europea sulla comunicazione delle informazioni relative al clima. Dall'analisi di materialità questo argomento è risultato rilevante sia per il Gruppo (piano industriale, analisi di scenario, normativa), sia per gli stakeholder di riferimento (HeraLAB).	-	Temi ambientali: Art.3, comma 2, lettera a, b, c
<i>Impatto interno:</i> Gruppo <i>Impatto esterno:</i> Comunità locale, clienti, fornitori		
Resilienza e adattamento Il Gruppo Hera, in quanto gestore di servizi idrici e di distribuzione di gas ed energia elettrica, si trova ad affrontare la gestione delle reti idriche ed energetiche in una logica di resilienza e adattamento agli eventi esterni. Dall'analisi di materialità questo argomento è risultato rilevante sia per il Gruppo (piano industriale, analisi di scenario, normativa), sia per gli stakeholder di riferimento (HeraLAB, ICS).	-	Temi ambientali: Art.3, comma 2, lettere a, c
<i>Impatto interno:</i> Gruppo <i>Impatto esterno:</i> Comunità locale		
Qualità, costi del servizio di raccolta rifiuti e decoro urbano Il Gruppo Hera gestisce servizi di igiene urbana nel territorio servito e, per garantire la qualità del servizio fornito, si impegna a rispettare standard minimi. Dall'analisi di materialità questo argomento è risultato rilevante sia per il Gruppo (piano industriale, normativa), sia per gli stakeholder di riferimento (rassegna stampa, HeraLAB).	GRI 306 -Rifiuti 2020 GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	Temi sociali Art.3, comma 2, lettere c, d
<i>Impatto interno:</i> Gruppo <i>Impatto esterno:</i> Comunità locale, Pubblica amministrazione		

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Descrizione tema materiale	GRI Standard	Ambiti del decreto
Promozione dell'efficienza energetica e diffusione delle energie rinnovabili	GRI 302: Energia 2016	Temi ambientali: Art.3, comma 2, lettere a, b, c
Il Gruppo Hera, in quanto gestore di servizi energetici, offre soluzioni mirate all'efficienza energetica e alla decarbonizzazione. Hera è anche promotrice della diffusione delle energie rinnovabili, che genera soprattutto valorizzando la matrice organica dei rifiuti (es.: biometano) e che offre ai propri clienti con offerte dedicate. Anche al proprio interno, Hera si impegna a ridurre i consumi energetici e ad utilizzare energia rinnovabile.		
Dall'analisi di materialità questo argomento è risultato rilevante sia per il Gruppo (piano industriale, analisi di scenario, normativa), sia per gli stakeholder di riferimento (HeraLAB).		
<i>Impatto interno:</i> Gruppo <i>Impatto esterno:</i> Comunità locale, Clienti		
Innovazione, digitalizzazione, data analytics, intelligenza artificiale, cyber security	GRI 203: Impatti economici indiretti 2016 GRI 418: Privacy dei clienti 2016	Temi sociali Art.3, comma 2, lettera d
Il Gruppo Hera, attraverso la Direzione Innovazione, sviluppa progetti innovativi in ambito digitalizzazione, data analytics e business intelligence, attraverso cui si impegna a innovare e digitalizzare i processi interni e i servizi esterni in modo da rendere più efficiente, affidabile, sicuro e circolare il proprio business. Nell'ambito del Gruppo la società Acantho, che fornisce ad aziende e privati servizi di connettività, telefonia e data center ad alte prestazioni, pone particolare attenzione al tema della cyber security.		
Dall'analisi di materialità questo argomento è risultato rilevante sia per il Gruppo (analisi dei rischi, piano industriale, analisi di scenario, normativa), sia per gli stakeholder di riferimento (HeraLAB, Indagine di clima).		
<i>Impatto interno:</i> Gruppo, Dipendenti <i>Impatto esterno:</i> Comunità locale, Clienti		
Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente	GRI 416: Salute e sicurezza dei consumatori 2016	Temi sociali Art.3, comma 2, lettera d
Il Gruppo Hera gestisce servizi di prima necessità per clienti e comunità locale, come la fornitura di acqua, gas ed energia elettrica, oltre che alla raccolta rifiuti. Per questa ragione, si impegna a garantire un servizio sicuro e affidabile, limitandone le interruzioni. Il Gruppo è impegnato nel garantire la resilienza delle proprie reti elettriche e idriche, in ottica di adattamento al cambiamento climatico.		
Dall'analisi di materialità questo argomento è risultato rilevante sia per il Gruppo (analisi dei rischi, piano industriale), sia per gli stakeholder di riferimento (rassegna stampa, HeraLAB, ICS).		
<i>Impatto interno:</i> Gruppo <i>Impatto esterno:</i> Comunità locale, Clienti		

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Descrizione tema materiale	GRI Standard	Ambiti del decreto
Gestione sostenibile della risorsa idrica Il Gruppo Hera, in quanto gestore di servizi idrici, si impegna a garantire ai propri clienti una perfetta qualità dell'acqua insieme a tutti i servizi tecnici indispensabili a preservare la continuità dell'erogazione. Inoltre, Hera è impegnata in attività di water management (per i propri consumi e per quelli dei clienti), di adeguamento del comparto fognario-depurativo, e di resilienza delle reti. Dall'analisi di materialità questo argomento è risultato rilevante sia per il Gruppo (piano industriale, analisi di scenario, normativa), sia per gli stakeholder di riferimento (HeraLAB, ICS). <i>Impatto interno:</i> Gruppo <i>Impatto esterno:</i> Comunità locale, Clienti	GRI 303: Acqua 2018	Temi ambientali: Art.3, comma 2, lettere a, c
Qualità dell'aria e del suolo Il Gruppo Hera, nella gestione di impianti di produzione di energia e di termovalorizzazione, si impegna a mantenere livelli di qualità dell'aria molto superiori rispetto ai requisiti minimi di legge. Anche nella gestione del parco veicoli aziendale, si pone l'obiettivo di favorire quelli a minor impatto ambientale. Inoltre, il Gruppo è impegnato nello sviluppo di proprie offerte nel campo della mobilità elettrica e nell'incremento dell'efficienza del servizio di teleriscaldamento. Per quanto riguarda la tutela del suolo, il Gruppo valuta la progettazione dei propri impianti e infrastrutture, cercando di limitarne il consumo. Dall'analisi di materialità questo argomento è risultato rilevante sia per il Gruppo (analisi dei rischi, analisi di scenario, normativa), sia per gli stakeholder di riferimento (HeraLAB). <i>Impatto interno:</i> Gruppo <i>Impatto esterno:</i> Comunità locale, Clienti	GRI 305: Emissioni 2016	Temi ambientali: Art.3, comma 2, lettere b, c
Formazione e sviluppo professionale, retribuzione e incentivi Il Gruppo Hera ritiene fondamentale la formazione e lo sviluppo professionale dei propri dipendenti, e lo dimostra attraverso le ore medie pro capite di formazione dei propri dipendenti, le numerose attività formative organizzate presso HerAcademy, il modello di leadership e il processo di sviluppo, che valuta oltre 5mila dipendenti ogni anno. Inoltre, Hera definisce e applica una politica remunerativa e incentivante volta ad attrarre, motivare e trattenere le proprie risorse umane. Dall'analisi di materialità questo argomento è risultato rilevante sia per il Gruppo (piano industriale, normativa), sia per gli stakeholder di riferimento (Indagine di clima). <i>Impatto interno:</i> Dipendenti <i>Impatto esterno:</i> -	GRI 404: Formazione professionale 2016	Temi riguardanti la gestione del personale Art.3, comma 2, lettere d

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Descrizione tema materiale	GRI Standard	Ambiti del decreto
Sviluppo locale del territorio, impatti economici indiretti e inclusione sociale	GRI 201: Performance economica 2016 GRI 203: Impatti economici indiretti 2016 GRI 204: Approccio alle forniture 2016 GRI 401: Occupazione 2016 GRI 404: Formazione professionale 2016 GRI 413: Comunità locali 2016	Temi sociali Art.3, comma 2, lettera d
<p>Le attività gestite dal Gruppo Hera (servizi idrici, ambientali ed energetici) generano impatti indiretti rilevanti sul territorio di riferimento. Tra queste, la distribuzione del valore aggiunto a diverse categorie di stakeholder del territorio, l'indotto occupazionale dei fornitori, la responsabilità sociale negli appalti con la clausola sociale.</p> <p>Dall'analisi di materialità questo argomento è risultato rilevante sia per il Gruppo (normativa), sia per gli stakeholder di riferimento (HeraLAB, ICS e Associazioni consumatori).</p>		
<i>Impatto interno:</i> Gruppo		
<i>Impatto esterno:</i> Fornitori, Azionisti, Comunità locale, Pubblica amministrazione		
Qualità e consumo dell'acqua di rete	GRI 416: Salute e sicurezza dei consumatori 2016 GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	Temi sociali Art.3, comma 2, lettera d
<p>Il Gruppo Hera gestisce servizi idrici e possiede impianti di depurazione e potabilizzazione. Di conseguenza si impegna a garantire alti livelli di qualità di depurazione e potabilizzazione, anche attraverso la pianificazione di interventi migliorativi per impianti e reti.</p> <p>Dall'analisi di materialità questo argomento è risultato rilevante sia per il Gruppo (analisi di scenario), sia per gli stakeholder di riferimento (HeraLAB, ICS).</p>		
<i>Impatto interno:</i> Gruppo		
<i>Impatto esterno:</i> Comunità locale, Clienti		
Salute e sicurezza sul lavoro	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	Temi riguardanti la gestione del personale Art.3, comma 2, lettere c, d
<p>Il Gruppo Hera tutela un ambiente di lavoro sano e sicuro, impegnandosi a garantire misure di conciliazione dell'equilibrio tra vita privata e lavoro, oltre che a mantenere un tasso di infortuni costantemente basso. Inoltre, Hera considera il possesso della certificazione Iso 45001 un criterio sociale nel processo di identificazione, selezione e monitoraggio dei fornitori, e monitora i principali indici infortunistici per i principali fornitori di beni e servizi.</p> <p>Dall'analisi di materialità questo argomento è risultato rilevante sia per il Gruppo (analisi dei rischi), sia per gli stakeholder di riferimento (rassegna stampa).</p>		
<i>Impatto interno:</i> Dipendenti		
<i>Impatto esterno:</i> Fornitori		
Diversità	GRI 401: Occupazione 2016 GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	Temi riguardanti la gestione del personale Art.3, comma 2, lettera d
<p>Il Gruppo Hera tutela i diritti di tutti i dipendenti, impegnandosi a garantire le pari opportunità e a valorizzare le diversità. Nel 2009 Hera ha siglato la Carta delle pari opportunità e nel 2011 ha istituito una Diversity manager che, insieme ad un gruppo di lavoro, definisce progetti, attività e iniziative a tema diversità e inclusione.</p> <p>Dall'analisi di materialità questo argomento è risultato rilevante soprattutto per il Gruppo (analisi di scenario, normativa).</p>		
<i>Impatto interno:</i> Dipendenti		
<i>Impatto esterno:</i> -		

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Descrizione tema materiale	GRI Standard	Ambiti del decreto
Impatti ambientali di impianti di trattamento rifiuti (sindrome NIMBY)	GRI 305: Emissioni 2016	Temi ambientali: Art.3, comma 2, lettere b, c
<p>Il Gruppo Hera, gestendo impianti di trattamento rifiuti anche nei pressi di contesti urbani, è particolarmente attento a non creare disagi nella comunità di riferimento. Hera effettua procedure di valutazione dell'impatto ambientale e di screening volte a valutare gli effetti delle opere (sia in fase di cantiere che nello stato di progetto), sull'ambiente e sulla salute e benessere dell'uomo. Inoltre, ogni impianto di termovalorizzazione del Gruppo Hera, ha degli standard impiantistici tali da mantenere le emissioni in atmosfera ben al di sotto dei limiti di legge e autorizzativi.</p>		
<p>Dall'analisi di materialità questo argomento è risultato rilevante soprattutto per gli stakeholder di riferimento (rassegna stampa, HeraLAB). Le principali criticità a livello di rassegna stampa locale riguardano: l'aumento della portata del termovalorizzatore di Ferrara, la sostituzione della 1° e 2° linea del termovalorizzatore di Padova con la realizzazione di una 4° linea e la realizzazione del biodigestore a Pesaro.</p>		
<i>Impatto interno:</i> Gruppo		
<i>Impatto esterno:</i> Comunità locale		
Rispetto delle normative ambientali e sociali	GRI 307: Rispetto delle normative ambientali 2016	Temi ambientali:
<p>Il Gruppo Hera, nella gestione dei servizi forniti e dei propri impianti, rispetta le normative ambientali e sociali, anche nel caso di attività esternalizzate. Dal punto di vista ambientale (limiti emissivi e qualità dell'acqua), Hera si pone degli obiettivi più sfidanti rispetto a quanto previsto dalla legge, effettuando controlli periodici presso i propri impianti.</p>	GRI 419: Rispetto della normativa in materie sociali 2016	Art.3, comma 2, lettere a, b, c
<p>Dall'analisi di materialità questo argomento è risultato rilevante sia per il Gruppo (normativa), sia per gli stakeholder di riferimento (HeraLAB. Indagine di clima).</p>		
<i>Impatto interno:</i> Gruppo, Dipendenti		
<i>Impatto esterno:</i> Comunità locale		
Gestione della catena di fornitura	GRI 204: Approccio alle forniture 2016	Temi sociali
<p>Il Gruppo Hera gestisce il proprio business anche attraverso l'esternalizzazione di alcune attività relative ai servizi forniti, generando impatti indiretti rilevanti sul territorio di riferimento.</p>	GRI 307: Rispetto delle normative ambientali 2016	Art.3, comma 2,
<p>Dall'analisi di materialità questo argomento è risultato rilevante soprattutto per il Gruppo (analisi dei rischi).</p>	GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	lettera d
<i>Impatto interno:</i> Gruppo	GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	
<i>Impatto esterno:</i> Fornitori	GRI 419: Rispetto della normativa in materie sociali 2016	

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Descrizione tema materiale	GRI Standard	Ambiti del decreto
Relazione commerciale con clienti tramite sportelli, call center e web Il Gruppo Hera gestisce servizi di prima necessità per clienti e comunità locale, e ritiene fondamentale garantire un servizio di qualità, anche per quanto riguarda l'assistenza tramite canali fisici e web. Infatti, Hera si impegna costantemente a ridurre i tempi di attesa presso sportelli e call center. Dall'analisi di materialità questo argomento è risultato rilevante soprattutto per gli stakeholder di riferimento (HeraLAB, Associazioni dei consumatori).	-	Temi sociali Art.3, comma 2, lettera d
<i>Impatto interno:</i> Gruppo <i>Impatto esterno:</i> Comunità locale, Clienti		
Valore economico per gli stakeholder Le attività gestite (servizi idrici, ambientali ed energetici) generano valore economico che il Gruppo Hera distribuisce agli stakeholder di riferimento. Le principali categorie di stakeholder impattate sono: fornitori (forniture locali), dipendenti (retribuzione), azionisti (distribuzione del dividendo), comunità locale (sponsorizzazioni e liberalità) e Pubblica amministrazione (imposte, tasse, canoni). Dall'analisi di materialità questo argomento è risultato rilevante soprattutto per il Gruppo (piano industriale).	GRI 201: Performance economica 2016 GRI 415: Politica pubblica 2016	Temi sociali Art.3, comma 2, lettera d
<i>Impatto interno:</i> Gruppo, Dipendenti <i>Impatto esterno:</i> Fornitori, Azionisti, Comunità locale, Pubblica amministrazione		
Attività relative ad anticorruzione Il tema è trasversale a tutti i business gestiti e risulta materiale soprattutto in ambito acquisti e appalti e nei rapporti con le istituzioni: la maggior parte delle forniture del Gruppo Hera sono infatti gestite attraverso gare, appalti e contratti di fornitura di rilievo.	GRI 205: Anticorruzione 2016	Lotta contro la corruzione Art.3, comma 2, lettera f
<i>Impatto interno:</i> Gruppo <i>Impatto esterno:</i> Fornitori		
*Alcuni temi materiali non sono rendicontati con indicatori GRI specifici, ma sono coperti dall'informativa generale (GRI 102) e da altri indicatori e informazioni ad essi correlati, in particolare all'interno dei seguenti paragrafi: "Resilienza e adattamento", "Relazioni con i clienti" e "La gestione dei rischi".		
Il tema del rispetto dei diritti umani (D.Lgs. 254/16: Art.3.2, comma e) non è considerato materiale in quanto le sedi operative del Gruppo sono collocate prevalentemente in Italia o in Paesi in cui non è stato rilevato un rischio significativo sotto questo profilo. Tale valutazione tiene conto anche di quanto riportato nel capitolo "Innovazione e contributo allo sviluppo" (paragrafo "La ricaduta sul territorio delle forniture") dove viene evidenziata la provenienza delle forniture estere. Dalle attività di audit sui fornitori sulla responsabilità sociale non sono state riscontrate criticità in tale ambito (si veda capitolo "Fornitori").		
[102-12]	I principali sistemi di gestione (Art.3.1, lettera a) del D.Lgs. 254/2016 adottati dal Gruppo, relativamente ai temi del D.Lgs. 254/2016, sono:	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Modello organizzativo per la prevenzione dei reati a carico della società (D.Lgs. 231/2001) ■ Sistema di gestione per la responsabilità sociale d'impresa o sistema di audit dei fornitori che si fonda su criteri analoghi a quelli della Sa 8000 ■ Sistema di gestione ambientale Iso 14001 ■ Sistema di gestione per la qualità Iso 9001 ■ Sistema di gestione per l'efficienza energetica Iso 50001 ■ Sistema di gestione per la sicurezza sul lavoro Iso 45001 ■ Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione Iso 37001. 	

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Le **politiche dell'azienda** (Art.3.1, lettera b) del D.Lgs. 254/2016), sempre in merito a queste tematiche, sono le seguenti (pubblicate nel sito web del Gruppo):

- [Codice etico](#) e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento)
- [Politica per la qualità e la sostenibilità](#)
- [Politica protezione dati personali](#)
- [Politiche di remunerazione](#)
- [Modello per la prevenzione della corruzione.](#)

Il Gruppo Hera ha inoltre sottoscritto le seguenti dichiarazioni di impegno:

- Guida per i CEO ai diritti umani del Wbcds
- 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)
- Manifesto Valore D, per l'occupazione femminile
- Patto di Utilitalia per l'inclusione in azienda
- CEOs call del Csr Europe "a New Deal for Europe"
- Women's Empowerment Principles (WEPS) di UN Global Compact e UN Women
- UN CEO Water Mandate
- New Plastics Economy Global Commitment della Fondazione Ellen MacArthur
- European strategy for plastics - voluntary pledges

aderisce alle seguenti organizzazioni/programmi di rilevanza internazionale:

- UN Global Compact (Hera è membro fondatore della Fondazione Global Compact Network Italia)
- Fondazione Ellen MacArthur

e supporta la Task force on Climate-related Financial Disclosure (Tcfdf) istituita dal Financial Stability Board.

Il **modello di gestione dei rischi** (Art.3.1, lettera b) del D.Lgs. 254/2016) di Hera è integrato anche con tematiche ambientali e sociali, come descritto all'interno del paragrafo "[Gestione della sostenibilità e dei rischi](#)".

In appendice al presente bilancio si trovano due sinottici che riconducono le tematiche materiali alle politiche/modalità di gestione e ai rischi identificati dall'analisi Erm.

1. STRATEGIA SOSTENIBILE E VALORE CONDIVISO

1.01 Chi siamo

[102-1]

[102-3]

[102-4]

Il Gruppo Hera è una delle principali società multiutility in Italia: offre a **oltre 4,2 milioni di cittadini** la gestione sostenibile di più **servizi pubblici** in **312 comuni** distribuiti in cinque regioni italiane (Emilia-Romagna, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Marche e Toscana). La società Aresgas, controllata AcegasApsAmga, fornisce servizi di distribuzione e vendita di gas metano a circa 27 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.

[102-2]

Il Gruppo Hera fornisce **servizi energetici** (distribuzione e vendita di gas ed energia elettrica), **idrici** (acquedotto, fognatura e depurazione) e **ambientali** (raccolta, riciclo e trattamento rifiuti) a cittadini e imprese del Gruppo.

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) e i servizi regolamentati (distribuzione di gas ed energia elettrica, servizi idrico integrato e raccolta, riciclo e trattamento rifiuti);
- il radicamento nel territorio e la forte attenzione agli aspetti di sostenibilità;
- la presenza di un azionariato diffuso con circa 24 mila azionisti.

Hera si conferma ai primi posti in Italia in tutte le filiere

Il **Gruppo Hera** si conferma tra i primi operatori a livello nazionale in tutti i business in cui opera collocandosi, rispetto alle altre società quotate:

1° operatore nel settore ambientale per rifiuti trattati

2° operatore nel ciclo idrico per volumi di acqua erogata

3° operatore nel business della vendita gas ed energia elettrica per numero di clienti

4° operatore nella distribuzione del gas per volumi erogati

4° operatore nell'ambito dell'illuminazione pubblica per numero di punti luce gestiti

5° operatore nel settore della distribuzione di energia elettrica per volumi distribuiti.

Elaborazioni interne su dati 2020

I servizi gestiti

[102-6]

[102-7]

La crescita di Hera si è sviluppata con una forte attenzione agli aspetti di sostenibilità nella gestione dei servizi regolamentati (distribuzione di gas ed energia elettrica, servizio idrico e raccolta rifiuti) e in regime di libero mercato (smaltimento rifiuti speciali, vendita di gas ed energia elettrica). Lo sviluppo è avvenuto in modo bilanciato nelle diverse filiere, creando valore condiviso per il territorio, e mettendo la sostenibilità e la qualità al centro dei servizi gestiti.

Servizi energetici

Vendita e distribuzione di gas ed energia elettrica, teleriscaldamento, gestione calore e illuminazione pubblica

Servizio idrico integrato

Acquedotto civile e industriale, fognatura e depurazione

Servizi ambientali

Raccolta, recupero, trattamento e smaltimento di rifiuti urbani e speciali

Clienti

Gas: 2,1 milioni
Energia elettrica: 1,4 milioni
Teleriscaldamento: 13 mila

Acqua: 1,5 milioni

Comuni serviti

Distribuzione gas: 222
Distribuzione ee: 26
Teleriscaldamento: 16
Illuminazione pubblica: 184

Acquedotto: 226
Fognatura e depurazione: 227

Raccolta rifiuti: 189

Cittadini serviti

3,4 milioni

3,6 milioni

3,2 milioni

Volumi

Gas venduto: 16,2 mld mc
En. elett. venduta: 11,7 TWh

Acqua venduta: 291,5 mln mc

Rifiuti raccolti: 2,2 mln t
Rifiuti trattati: 6,8 mln t

CITTADINI E COMUNI SERVITI NEL TERRITORIO (SERVIZI REGOLAMENTATI)

Area territoriale	Società del Gruppo	Servizi energetici	Servizi idrici	Servizi ambientali	Almeno un servizio
Bologna	Hera	826 mila (94%)	862 mila (98%)	771 mila (87%)	862 mila (98%)
Ferrara	Hera	289 mila (84%)	247 mila (72%)	132 mila (38%)	301 mila (88%)
Forlì-Cesena	Hera	323 mila (82%)	393 mila (100%)	213 mila (54%)	393 mila (100%)
Imola-Faenza	Hera	193 mila (76%)	255 mila (100%)	255 mila (100%)	255 mila (100%)
Modena	Hera	477 mila (68%)	469 mila (67%)	500 mila (71%)	500 mila (71%)
Padova	AcegasApsAmga	210 mila (22%)	300 mila (32%)	291 mila (31%)	361 mila (39%)
Pesaro-Urbino	Marche Multiservizi	241 mila (61%)	274 mila (69%)	263 mila (66%)	319 mila (80%)
Ravenna	Hera	237 mila (87%)	273 mila (100%)	273 mila (100%)	273 mila (100%)
Rimini	Hera	35 mila (10%)	337 mila (100%)	321 mila (95%)	337 mila (100%)
Trieste	AcegasApsAmga	218 mila (94%)	228 mila (99%)	201 mila (87%)	231 mila (100%)
Udine e Gorizia	AcegasApsAmga	392 mila (60%)	-	-	392 mila (60%)
Gruppo Hera		3,4 milioni (64%), 226 comuni	3,6 milioni (68%), 227 comuni	3,2 milioni (59%), 189 comuni	4,2 milioni, (78%), 312 comuni

Numeri di comuni, cittadini residenti e percentuale rispetto al totale dei residenti in provincia o nel territorio di riferimento (al 1°gen 2021, 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). Nell'area territoriale di Imola-Faenza sono inclusi tre comuni della provincia di Firenze in cui Hera gestisce servizi energetici, idrici e ambientali. Nell'area di Padova è compreso un comune della provincia di Venezia in cui AcegasApsAmga gestisce i servizi idrici. Nell'area di Pesaro-Urbino sono inclusi sei comuni della provincia di Ancona in cui Marche Multiservizi gestisce i servizi ambientali attraverso la controllata Marche Multiservizi Falconara.

La Missione [102-16]

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

Integrità, orgogliosi di essere un Gruppo di persone corrette e leali

Trasparenza, sinceri e chiari verso tutti gli interlocutori

Responsabilità personale, impegnati per il bene dell'azienda insieme

Coerenza, concentrati nel fare ciò che diciamo.

I Principi di funzionamento dell'azienda

- Creazione di valore e responsabilità sociale e ambientale:** essere un'impresa costruita per durare nel tempo e per migliorare la società e l'ambiente delle generazioni future
- Qualità ed eccellenza del servizio:** essere focalizzati sul cliente e mostrargli sempre una sola faccia
- Efficienza:** valorizzare e non sprecare le risorse disponibili
- Innovazione e miglioramento continuo:** sentirsi parte di una squadra che genera idee e migliora le cose
- Coinvolgimento e valorizzazione:** condividere conoscenze per migliorarsi e migliorare
- Volontà di scegliere:** scegliere la soluzione più utile per crescere

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 di Hera Spa. Sono presenti, e declinati per esteso, sul sito web del Gruppo, sull'intranet aziendale e nel Codice etico oggetto di revisione triennale e aggiornato nel 2019.

Lo "scopo" entra nello Statuto sociale

In data 28 aprile 2021 l'Assemblea dei soci ha approvato l'introduzione nello Statuto Sociale di Hera, tra le prime aziende in Italia, del **concepto di "scopo" con focus sulla creazione di valore condiviso**. In particolare, è stato inserito un ulteriore paragrafo nell'articolo 3 per esplicitare il **corporate purpose**, ovvero gli obiettivi che la multiutility si prefigge di raggiungere nello svolgimento dell'attività di impresa, e ribadire così il **proprio impegno per la sostenibilità**, che la caratterizza fin dalla nascita.

Il nuovo paragrafo 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)".

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 – consente al Gruppo Hera di rafforzare ulteriormente il suo impegno nella **transizione energetica** e nell'**economia circolare**, attraverso l'**innovazione** e la **digitalizzazione**, nonché nella promozione dell'**equità sociale**.

I principali riconoscimenti ottenuti nel 2021

Il percorso di crescita del Gruppo Hera è tracciato anche dai riconoscimenti ricevuti. Tra i più recenti, i principali sono stati:

- **Dow Jones Sustainability Index (DJSI):** Hera prima multiutility al mondo nelle dimensioni Environmental, Social e Governance (ESG) da S&P Global che ogni anno seleziona le aziende da includere negli indici Dow Jones Sustainability Index;
- Hera è al 5° posto a livello internazionale tra le Utility Networks valutate dagli analisti di Sustainable Finance di **S&P Global Ratings**;
- **Inclusione nell'indice MIB ESG di Bloomberg:** il primo indice blue-chip per l'Italia che premia l'integrazione tra strategie finanziarie e l'attenzione alla sostenibilità combinando la misurazione della performance economica con valutazioni ESG in linea con i principi del Global Compact delle Nazioni Unite;
- **Top Utility 2022:** Hera ha ricevuto il premio Top Utility Assoluto con la seguente motivazione: "per gli ottimi risultati ottenuti in tutte le aree analizzate, con particolare riferimento al rapporto con gli stakeholder, all'attenzione alla trasparenza e alla comunicazione. Hera si è inoltre confermata all'avanguardia nella digitalizzazione dei processi aziendali e nella sostenibilità delle operations".
- **Integrated Governance Index 2021:** Hera è la prima tra le aziende italiane per l'integrazione piena e consapevole delle politiche di sostenibilità nelle proprie strategie di business;
- Hera tra le migliori aziende al mondo nel **Diversity&Inclusion Index** di Refinitiv;
- **Webranking 2021:** per l'undicesimo anno consecutivo, Hera è nella categoria "5 stars", tra le prime 10 aziende italiane, con un punteggio di 82,6/100.
- Premio **Top Employers 2022** (seconda in Italia tra le 1.600 imprese analizzate) per la strategia di Hera che mette al centro le persone sul welfare, la formazione e la diversity, promuovendo l'agilità del lavoro e la digitalizzazione.

1.02 Il Gruppo Hera per il Pianeta, le Persone e la Prosperità

Dare un mondo ai numeri

Pianeta, Persone e Prosperità: il mondo che Hera intende “dare” ai propri numeri è fatto di queste tre “P”, che si proiettano all’orizzonte del business come la ragione stessa della sua esistenza. E che, proprio per questo, non sono mere lettere.

Ciascuna di queste “P”, in altre parole, identifica una dimensione che entra in relazione dinamica e circolare con il Gruppo, costituendone nello stesso tempo un obiettivo e uno strumento, un obiettivo - per meglio dire - il cui progressivo conseguimento diventa funzionale all’impresa stessa.

Nella precisa misura in cui si prende cura del pianeta, tutelandone equilibri, rigenerazione e biodiversità, Hera può infatti favorire il riequilibrio nell’uso delle risorse naturali da cui dipendono i servizi stessi che eroga e, quando possibile, la loro rigenerazione.

Ed è proprio avendo a cuore le persone - e promuovendone perciò diritti, dignità, saperi e prospettive - che il Gruppo può consolidare una platea di stakeholder motivati, che siano anche parte attiva di questo nuovo equilibrio.

Contribuendo alla prosperità, all’equità e all’armonia del sistema in cui opera, infine, la multiutility può guardare con fiducia a un contesto socio-economico che anche nel medio e lungo periodo risulti favorevole alla sua crescita e allo sviluppo dei suoi business, in una prospettiva di creazione di valore condiviso.

Già al centro dell’agenda del G20 presieduto dall’Italia, le istanze sottese a “pianeta, persone e prosperità” rispondono bene alle **sollecitazioni emerse a livello globale da crisi di varia natura**, che hanno definitivamente archiviato la possibilità di progettare il benessere della società entro compartimenti stagni. Esse forniscono altresì una sintesi esaustiva dell’orizzonte valoriale comune ai più significativi ripensamenti dei modelli di impresa e di sviluppo che sono attualmente in corso.

Si tratta di importanti svolte angolari, che fanno perno sulla centralità dello stakeholder value e sul ruolo propulsore dello scopo sociale dell’impresa e che, come tali, **Hera ha in larga parte anticipato**, trovandosi oggi a ricomprendere nel segno di queste tre “P” i tanti risultati conseguiti nel corso degli anni, l’evoluzione storica del suo **approccio alla sostenibilità**, la sua **mission** e, in definitiva, il suo stesso **purpose**, che nel 2021 è infatti divenuto parte integrante dello statuto dell’impresa.

In questa cornice si inseriscono anche il **sistema di balanced scorecard**, che ormai da sedici anni orienta in maniera virtuosa azioni e obiettivi di tutto il management, e lo stesso **Codice etico**. Introdotto nel 2007 e aggiornato con cadenza triennale, questo documento ha lo scopo di ribadire e aggiornare l’orizzonte strategico e culturale a partire dal quale, ogni anno, viene elaborato il **piano industriale**. Non è quindi un caso se anche il piano al 2025 delinea un’ampia serie di interventi per la transizione energetica, l’economia circolare e l’evoluzione tecnologica, con progetti concreti e innovativi in grado di intercettare anche le opportunità di finanziamento del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

Combinandosi fra loro, questi elementi delineano la cornice nella quale Hera, da tempo, assume su vari fronti **precisi impegni pubblici**, trovandosi già – di fatto - sulla **strada per la neutralità climatica tracciata dall’Unione Europea al 2050**. Non solo: l’operato del Gruppo si inscrive senza riserve nella transizione disegnata dagli **obiettivi di sviluppo sostenibile che l’Agenda delle Nazioni Unite si prefigge per il 2030**: sette di questi, in particolare, coinvolgono la pianificazione e la gestione stessa dei business, ma la multiutility – più indirettamente – contribuisce anche a ulteriori quattro target.

Si va così dalla riduzione delle emissioni climalteranti alla promozione delle energie rinnovabili, passando attraverso l’uso sostenibile della risorsa idrica e lo sviluppo di economia circolare e riciclo delle plastiche, per arrivare fino ai protocolli su diritti umani, diversità e inclusione. Sfide fra loro anche molto diverse, unite però dal filo rosso di un impegno che le attraversa tutte: lasciare il segno, e non l’impronta.

La medesima **rendicontazione del valore condiviso** generato da Hera attraverso i propri business – introdotta nel 2016 per imprimere un cambio di passo all’integrazione della sostenibilità nella strategia del Gruppo e resa ancor più attuale dal continuo sopravvenire di crisi sistemiche – può così innestarsi in una prospettiva di più ampio respiro, e qui raccolta nella sezione “Con gli attori del cambiamento”. Il meccanismo stesso con cui si crea valore condiviso, del resto, è tanto imprescindibile quanto delicato e ha dunque bisogno di essere partecipato da tutti i soggetti in gioco.

E così, mantenendo il focus sui driver della creazione di valore condiviso aggiornati nel 2020, questo bilancio si configura anche come il racconto di quella **stakeholder company** che Hera non ha mai smesso di essere, a ulteriore conferma di un modello di impresa caratterizzato da valori e principi di funzionamento che la quinta e più recente edizione del **Codice etico** raccoglie in una rappresentazione matura. Ne emerge un patrimonio fatto di asset ma anche di relazioni, entrambi fondamentali per

vincere le tante sfide di una transizione che continuerà ad avere senso nella misura esatta in cui saprà darsi, sempre, anche un volto umano ed equo.

Alcuni riconoscimenti, in questo senso, confermano la correttezza della strada intrapresa dal Gruppo: prima multiutility italiana a essere inclusa nel Dow Jones Sustainability Index (Djsi), uno dei più autorevoli indici borsistici mondiali di valutazione della responsabilità sociale delle aziende quotate, anche nel 2021 Hera è stata riconosciuta quale migliore multiutility al mondo nelle dimensioni Esg (environment, social, governance), con un incremento ulteriore dell'ottimo punteggio già raggiunto nel 2020.

Come facciamo quello che va fatto

[102-26]

Per centrare i tanti target implicati dalle tre “P”, Hera impegna tutte le sue energie, valorizzando l’incidenza economica, sociale e ambientale dei servizi primari erogati, secondo un approccio che coniuga gli effetti positivi prodotti dalla relazione con gli stakeholder a quelli generati dalla creazione di valore condiviso. A questo scopo viene condotta un’incessante analisi del contesto esterno, con cui Hera continua a mappare le mutevoli intersezioni fra “Agenda Globale”, obiettivi europei e strategia dell’impresa, fondamentali per individuare le più efficaci direttive su cui concentrare idee, investimenti, persone e interventi.

Tutto questo avviene in direzione di un cambiamento che il Gruppo persegue in assoluta sintonia con i principi europei della **Just Transition** e, per questo, riconoscendo nella persona la cerniera fondamentale fra lo sviluppo, essenziale al futuro dell’impresa, e la sostenibilità, essenziale all’impresa del futuro. Hera è d’altronde in largo anticipo sugli stessi orientamenti di Bruxelles e, da sempre, va consolidando una vera e propria filosofia dell’inclusione, che abbraccia ogni tipologia di stakeholder nel segno di una strategia duplice: coinvolgere nella distribuzione del valore creato e, insieme, nella creazione del valore da distribuire. Un valore, soprattutto, che anno dopo anno si arricchisce di nuove dimensioni, irriducibili alla pur decisiva sfera economica e nell’ambito delle quali il capitale immateriale rappresentato da “hard” e “soft” skills acquista un’importanza crescente. Perché la natura spesso dirompente dei mutamenti da affrontare non cessa di esigere, accanto a competenze talvolta inedite, una lettura sempre più fresca e originale della realtà, che crediamo importante condividere e costruire con tutti.

Pianeta

Tutti i driver del cambiamento con i quali Hera crea valore condiviso agiscono negli interessi diretti di un pianeta sempre più caldo, intaccato nei suoi equilibri climatici e le cui risorse naturali sono compromesse da modelli di sviluppo che tardano a recedere dal paradigma lineare. Per Hera questo si traduce in un impegno articolato in più capitoli.

Vi rientrano, ad esempio, le tante azioni intraprese dal Gruppo per **“perseguire la neutralità di carbonio”** lungo tutte le proprie catene del valore, con interventi che vanno dalla promozione dell’efficienza energetica alla transizione energetica ed energie rinnovabili.

Hera è poi impegnata per **“rigenerare le risorse e chiudere il cerchio”**, coinvolgendo tutti i business gestiti nella tutela e nella rigenerazione del capitale naturale del pianeta e dando vita a partnership tese a incrementare il tasso di circolarità del più ampio sistema socioeconomico.

Hera lavora inoltre per **“abilitare la resilienza e innovare”**. L’obiettivo è favorire l’adattamento dei territori serviti attraverso un’infrastrutturazione sempre più intelligente e resiliente, a garanzia della continuità e della sostenibilità di forniture imprescindibili, ma anche promuovere una continua armonizzazione dei processi d’innovazione, che soprattutto sul fronte della digitalizzazione siano accompagnati da un adeguato governo dei loro impatti economici, ambientali e sociali.

Personae

Hera crede inoltre nel valore irrinunciabile della persona e mette a frutto il proprio raggio d’azione per cercare di favorirne, all’interno e all’esterno dell’azienda, un ruolo attivo. Una parte di attività, collegate allo **sviluppo economico e all’inclusione sociale**, ma anche allo **sviluppo dell’occupazione e delle nuove competenze**, concorre direttamente alla generazione del margine operativo lordo “a valore condiviso”, riempiendo di contenuti ulteriori il driver del cambiamento dedicato a “territorio (e impresa)”.

Fondamentale l’impegno di Hera nella gestione delle relazioni con due particolari categorie: i **lavoratori** e i **fornitori**. Attori cruciali per vincere importanti sfide, tali stakeholder sono coinvolti dal Gruppo in numerose iniziative volte a promuovere da un lato la salute, la sicurezza, la valorizzazione delle diversità, dall’altro la trasparenza, la qualità e la sostenibilità di aziende partner, gare pubbliche e affidamenti. Decisivo, su questo fronte, il tema del welfare aziendale e, più ancora, della formazione, con cui Hera intende raccogliere una sfida che interessa non soltanto le nuove generazioni ma anche il reskilling di quelle precedenti, i cui mestieri stanno rapidamente evolvendo.

A queste categorie si aggiunge poi quella dei clienti, che Hera cerca di coinvolgere in tante fondamentali battaglie su riciclo, risparmio e uso efficiente delle risorse, nell'ambito di una società che vede evolvere la nozione di cittadinanza sul principio del “fare insieme”.

Prosperità

Infine, tutte le aree di impatto coinvolte nella **creazione di valore condiviso** e l'intero sistema delle relazioni con il mondo degli stakeholder superano la logica del profitto per pochi e contribuiscono a vario titolo a una prosperità equa e diffusa, che contempla i diversi soggetti che interagiscono con l'azienda e anche gli interessi delle generazioni future. Hera si impegna cioè per una crescita duratura, bilanciata e sostenibile dei propri business e del tessuto socio-economico che la circonda, consolidando anno dopo anno un modello di governance che nel solo 2021 è riuscito a trasferire ai propri stakeholder una **ricchezza di 1.764 milioni di euro**.

Il nostro impegno per la Just Transition

Orientata alle dimensioni indicate da Pianeta, Persone e Prosperità, Hera ne sposa una concezione integrata che, oltre a guidare da sempre il modello di business e lo sviluppo sostenibile del Gruppo, è divenuta il tratto culturale distintivo cui la stessa Unione Europea ha più recentemente consacrato il proprio impegno per la carbon neutrality del Vecchio Continente.

Strategia

In piena sintonia con Bruxelles, dunque, anche il Gruppo Hera è impegnato per un cambiamento del sistema che leggi le proprie chance di successo all'armonia con la quale è perseguito, nella convinzione che nessun passo in avanti, tanto più se caratterizzato da innovazioni tecnologiche dirompenti, potrà mai essere duraturo e fruttifero se non sarà, fino in fondo, condiviso da tutti. Tutto questo si traduce nelle numerose iniziative rendicontate nelle pagine di questo bilancio e con le quali Hera intende concretamente contribuire all'obiettivo comunitario della cosiddetta “Just Transition”, una transizione – cioè - capace di saldare azione per il clima e inclusione sociale.

Nel progettare e rendicontare tali iniziative, in particolare, Hera dà seguito al proprio **Codice etico**, e si riconosce operativamente nel framework definito dal Grantham Research Institute on Climate Change and the Environment e dalla London School of Economics and Political Science, un documento che guida investitori e aziende attraverso tutte le dimensioni da presidiare nell'interesse di una transizione che abbia davvero un volto umano.

Lavoratori

In questo contesto, l'importanza assunta da lavoratrici e lavoratori diventa essenziale, e non a caso Hera ne ha fatto il perno imprescindibile del suo Codice etico, un documento – peraltro – che nasce dall'ascolto proprio all'interno dell'impresa. Un'attenzione alle risorse umane testimoniata anche dalle periodiche indagini di clima che coinvolgono tutta la popolazione aziendale e i cui risultati rappresentano la base per mettere in campo sempre nuove azioni di miglioramento.

Senza ricorrere ad ammortizzatori sociali, il Gruppo continua a garantire alti livelli di stabilità occupazionale, con il 96,5% dei lavoratori inquadrato a tempo indeterminato, e un welfare aziendale flessibile, modulato sulle esigenze e sulle scelte del singolo lavoratore. E non finisce qui: dato che la transizione è un'operazione anzitutto umana, Hera fin dal 2006 ha collegato i sistemi di incentivazione agli obiettivi di sostenibilità e dal 2016 alla creazione di valore condiviso, sviluppando nuove competenze e continuando a investire sulla sicurezza, per non dire dell'impegno teso a consolidare equilibri di genere, tutela delle diversità e politiche di inclusione. Centrale, in tutto questo, il tema del reskilling, a cui Hera lavora nella consapevolezza che i tanti mestieri implicati dai suoi diversi business sono e saranno soggetti a un'evoluzione che dev'essere anticipata e governata, anche cogliendo e valorizzando le opportunità derivanti dalla presenza in azienda di vecchie e nuove generazioni. Già oggi, ad esempio, la crescente digitalizzazione di attività e processi ha come punto di riferimento l'approccio alla Corporate Digital Responsibility al fine di prevenire le impronte ambientali e sociali, massimizzando i benefici per tutti gli stakeholder coinvolti.

Fornitori

In linea con il proprio Codice etico, Hera si impegna affinché i propri fornitori operino in un quadro di assoluta legalità, nella piena tutela dei diritti umani e dell'ambiente e nel segno di una strategia orientata allo sviluppo sostenibile dei territori serviti, cui – non a caso – viene trasferito il 75% della ricchezza complessivamente prodotta dal Gruppo. La multiutility si pone altresì come un partner della crescita che abilita il proprio fornitore, consentendogli l'accesso a conoscenze e tecnologie capaci di migliorarne le prestazioni e consolidarne le prospettive future. Anche negli appalti, inoltre, Hera persegue condizioni di lavoro stabile, con clausole di salvaguardia dell'occupazione che proteggono i redditi delle famiglie coinvolte. Oggetto di un monitoraggio dedicato - volto a verificarne, incentivarne e premiarne i risultati in

termini di responsabilità sociale d'impresa – i fornitori rappresentano, infine, un anello fondamentale di quella catena del valore lungo la quale Hera intende perseguire la riduzione delle emissioni climalteranti e promuovere l'economia circolare.

Comunità locali

La logica di squadra permea anche il più ampio rapporto con le comunità locali, alla cui transizione Hera contribuisce con i propri servizi, continuando a investire per innovare un patrimonio infrastrutturale che sarà sempre più decisivo per affrontare le sfide, anzitutto climatiche, dei prossimi anni. Il Gruppo coinvolge, inoltre, i diversi attori del territorio in tanti progetti dedicati all'ambiente, all'inclusione sociale e alla digitalizzazione, corroborando così – nel segno del 17esimo obiettivo di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite dedicato alle partnership - la resilienza complessiva del proprio sistema socio-economico. Rendicontati in un report specifico ("Costruire insieme il futuro"), questi progetti si aggiungono agli HeraLab, veri e propri strumenti di ascolto tesi a coinvolgere gli stakeholder delle comunità servite nella definizione di nuove azioni migliorative.

Clienti

Hera si impegna affinché le proprie forniture siano accessibili anche alle categorie sociali più deboli, con tutele ulteriori a quelle previste per legge e protocolli specifici attivati di concerto con le amministrazioni locali per evitare, anche a fronte del caro-energia, morosità e distacchi. Hera lavora inoltre per trasformare tutti i propri clienti nei protagonisti della transizione, favorendo comportamenti di consumo responsabili e consapevoli e abilitando famiglie e aziende all'efficienza energetica, alle energie rinnovabili e all'economia circolare.

Policy e partnership

In collaborazione con la propria associazione di categoria Utilitalia, ma anche con il mondo accademico, Hera è impegnata ad aumentare la qualità del dibattito pubblico sui temi della transizione, portando in dote esperienze concrete ed evidenze scientifiche e mettendo il proprio know how a disposizione del legislatore, affinché possano derivarne cornici normative sempre più adeguate all'obiettivo di una transizione non soltanto ambientalmente efficace, ma anche armonica, inclusiva ed equa.

Trasparenza e accountability

Implicitamente presente anche nelle scorse edizioni del bilancio, la rendicontazione relativa alle dimensioni della Just Transition viene da quest'anno evidenziata e tematizzata in quanto tale. Essa, in particolare, abbraccia l'intera sezione "Con gli attori del cambiamento", nonché la trattazione di alcune aree d'impatto del driver per la creazione di Valore Condiviso dedicato ad "Abilitare la resilienza e innovare", con particolare riferimento a sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze e inclusione sociale. Ne emerge una narrazione che percorre, più o meno sottotraccia, la gran parte del bilancio, configurandosi non già come suo argomento ulteriore bensì come chiave di lettura trasversale, che – come emerge dallo schema seguente - qualifica l'impegno per la transizione complessivamente profuso dal Gruppo Hera.

DOVE SI ESPRIME LA JUST TRANSITION PER HERA



Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Valore condiviso

Obiettivi e risultati

Avevamo detto di fare	Abbiamo fatto	SDGs	Avanzamento*
1.568 milioni di euro di investimenti a valore condiviso negli anni 2021-2024 (il 62,5% del totale).	452,7 milioni di euro di investimenti nel solo 2021 (pari al 68,0% del totale).		
50% del totale, Mol a valore condiviso di oltre 648 milioni di euro al 2024 (+256 milioni di euro circa rispetto al 2019).	570,6 milioni di euro il Mol a valore condiviso nel 2021, pari al 46,6% del totale.		

* Risultato raggiunto o in linea con la pianificazione. Risultato con scostamento moderato rispetto alla pianificazione.

Faremo SDGs

2.093 milioni di euro di investimenti a valore condiviso negli anni 2022-2025 (il 65% del totale).	Tutti*
55% del totale, Mol a valore condiviso di circa 780 milioni di euro al 2025 (+323 milioni di euro circa rispetto al 2020).	Tutti*

*l'obiettivo è trasversale a tutti gli SDGs a cui Hera contribuisce (4,5,6,7,8,9,11,12,13,14,17)

L'approccio di Hera al valore condiviso

Per Hera la creazione di valore condiviso avviene con tutte le attività e i progetti che generano margini operativi e che rispondono alle priorità dell'“Agenda Globale”, ossia a quelle **call to action al cambiamento nella direzione della sostenibilità** e per gli ambiti di competenza di Hera, indicate dalle politiche a livello globale, europeo, nazionale, locale e dai megatrend.

Questa definizione di Creating shared value (Csv) è il risultato del percorso, ispirato alle indicazioni di Porter e Kramer contenute nel noto articolo “The big idea: Creating shared value”, avviato nel 2016 e che ha portato all’identificazione dell’approccio di Hera alla creazione di valore condiviso come **una nuova fonte di indirizzo della strategia futura**, in coerenza con gli obiettivi dell’Agenda ONU al 2030.

Questo approccio ha inoltre determinato **un rinnovamento del bilancio di sostenibilità** arricchendolo con nuove viste e prospettive, tra cui spicca, fin dal 2016, la quantificazione sia del **Mol generato da attività e progetti “a valore condiviso” (Mol Csv)**, sia degli investimenti realizzati in tale ambito.

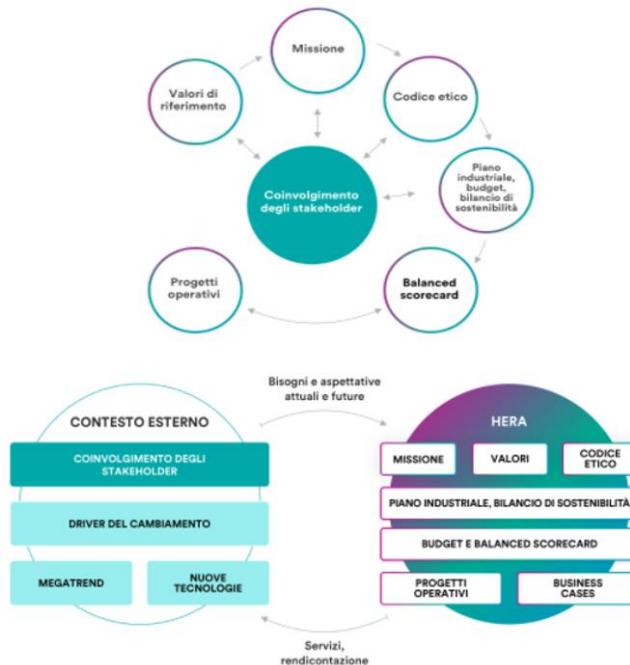
La valorizzazione rispetto al margine operativo lordo rappresenta la porzione di reddito industriale imputabile ad attività che **rispondono alle necessità di cambiamento nella direzione della sostenibilità** indicate dall’“Agenda Globale” e sintetizzate in un framework di riferimento: il framework Csv del Gruppo Hera. Queste attività producono quindi valore per l’azienda fornendo al contempo risposte ai problemi e alle sfide delle comunità in cui Hera opera.

La metodologia di calcolo del Mol Csv prevede **criteri di calcolo specifici**. Attraverso un’analisi di tutte le attività gestite dal Gruppo Hera vengono identificate quelle coerenti con i driver e le aree di impatto che costituiscono il framework Csv e viene valorizzato il relativo margine operativo lordo prodotto. A partire dal 2019, il Mol Csv è oggetto di **verifica da parte di una società esterna**. Per maggiori informazioni sulla metodologia si veda il report specifico disponibile al sito bs.gruppohera.it e la relativa attestazione di verifica della società di revisione.

L'APPROCCIO HERA ALLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA (CSR) E ALLA SOSTENIBILITÀ TRA CONFERME E NOVITÀ

Da un approccio che integra la Csr nella strategia e nelle attività di business...

... ad una esplicita connessione tra priorità dell'“Agenda Globale” e opportunità di business



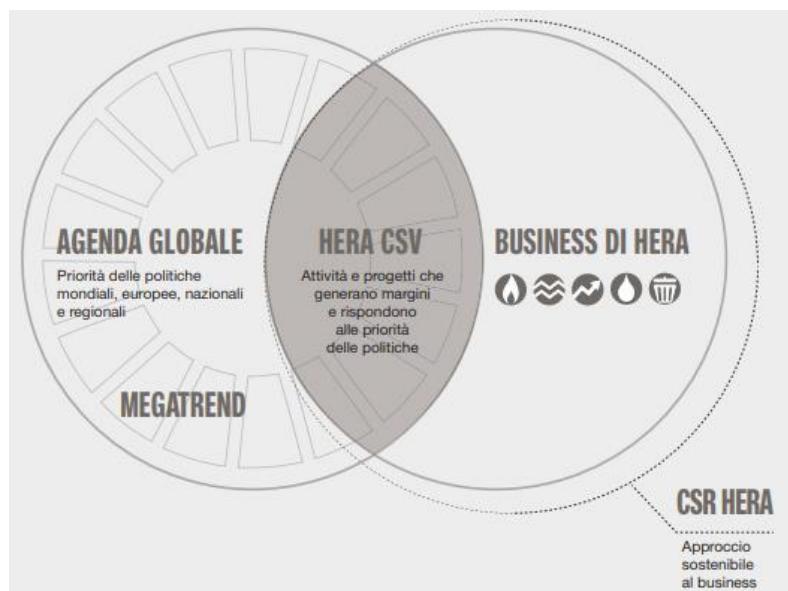
La relazione tra Responsabilità sociale d'impresa (Csr) e Creazione di valore condiviso (Csv) secondo Hera

L'approccio alla Csr e alla sostenibilità di Hera aggiunge, dal 2016, la prospettiva Csv alla già prevista, fin dalla costituzione del Gruppo, integrazione della sostenibilità nella strategia e nelle attività di business.

Quindi, dal 2016, l'approccio del Gruppo Hera alla sostenibilità **integra la Csr con la prospettiva Csv** e si traduce in attività e progetti che:

- migliorano le proprie performance di sostenibilità ambientale e sociale relative prevalentemente ai business gestiti (anche, ma non solo, in relazione alla legge e alla regolazione di settore) (Csr);
- generano margini operativi rispondendo alle priorità dell'“Agenda Globale” (Csv)..

Quest'ultimo punto rappresenta un'importante evoluzione dell'approccio originario alla Csr del Gruppo Hera che potrà **aumentare il valore condiviso generato** agendo sulla sovrapposizione tra business e priorità dell'“Agenda Globale”.



Come identifichiamo le priorità dell'“Agenda Globale” e gli ambiti Csv

Le necessità di cambiamento nella direzione della sostenibilità contenute nell’“Agenda Globale” rappresentano delle call to action per il Gruppo Hera e nello stesso tempo **sfide e opportunità**. Comprendere questo scenario è fondamentale non solo per rendere più attuale la rendicontazione di sostenibilità del Gruppo, ma soprattutto per **orientare la strategia e i processi operativi ad affrontare il cambiamento, contribuendo alla competitività dell’Azienda**.

Il framework Csv è periodicamente oggetto di verifica e aggiornamento rispetto alle nuove sfide globali emergenti; l’ultima revisione che ha portato il framework al suo stato attuale è avvenuta nel 2020, mentre nel corso del 2021 è proseguito il percorso di analisi dell’“Agenda Globale” e delle necessità di cambiamento in essa contenute attraverso l’approfondimento delle politiche globali, europee, nazionali e locali.

Al precedente set di circa 100 politiche analizzate a partire dal 2016, sono state aggiunte nel corso del 2021 ulteriori politiche che hanno contribuito ad alimentare e arricchire lo scenario di sostenibilità di riferimento. Gli elementi principali intercettati nel corso dell’analisi sono stati:

- la neutralità climatica e transizione energetica rilanciate dal pacchetto di leggi “Fit for 55 package” (COM (2021) 550) e dagli accordi raggiunti nel corso della COP 26;
- l’economia circolare e la produzione ecocompatibile promosse dal Piano d’azione per l’economia circolare approvato in via definitiva dal Parlamento Europeo (2020/2077(INI));
- la riduzione dell’inquinamento, rilanciata dal Piano d’azione per l’inquinamento zero di aria, acqua e suolo (COM (2021) 400);
- una maggiore efficienza energetica degli edifici che l’Europa tenterà di raggiungere entro il 2030. A tal fine il Consiglio ha approvato la strategia “Un’onda di ristrutturazioni per l’Europa: invertire gli edifici, creare posti di lavoro e migliorare la vita” (8923/21)
- la digitalizzazione di infrastrutture, competenze, imprese e servizi pubblici sul quale l’Unione ha presentato la propria visione e prospettive future nel documento “Bussola per il digitale 2030” (COM (2021) 118);
- la parità di genere e retributiva che costituisce uno dei capisaldi della futura società europea, e sul quale la Commissione ha proposto una direttiva volta a rafforzare l’applicazione del principio della parità di retribuzione per uno stesso lavoro o per un lavoro di pari valore tra uomini e donne (COM (2021) 93).

Il framework csv si compone di tre driver del cambiamento e nove aree di impatto a loro volta collegate collegate agli 11 obiettivi dell’Agenda ONU a cui il Gruppo contribuisce, di cui sette prioritari, e sui quali insistono buona parte dei 53 “faremo” (obiettivi futuri) contenuti in questo bilancio.

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**. Di seguito il dettaglio degli SDGs prioritari: 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). Di seguito il dettaglio degli altri SDGs importanti: goal 4, istruzione di qualità; goal 5, parità di genere; goal 8, lavoro dignitoso e crescita economica e goal 14, vita sott’acqua.

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

Driver del cambiamento	Energia	Ambiente	Territorio (e Impresa)
	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
	Promozione dell'efficienza energetica	Transizione verso un'economia circolare	Innovazione e digitalizzazione
Arene d'impatto	Transizione energetica e rinnovabili	Gestione sostenibile della risorsa idrica	Sviluppo economico e inclusione sociale
		Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità	Sviluppo dell'occupazione e nuove competenze
			Resilienza e adattamento
SDGs di riferimento (i loghi identificano i prioritari)	7 ENERGIA SOSTENIBILE 13 CLIMA	6 RISPARMIO 11 SOSTENIBILITÀ SOCIALE 12 ECONOMIA CIRCOLARE 14	9 INDUSTRIE, INNOVAZIONE 11 UTILLITÀ SOSTENIBILE 13 CLIMA 4, 5, 8 17 PARTNERSHIP

Il margine operativo lordo "a valore condiviso" (Mol Csv)

Alla luce dell'entrata in vigore del Regolamento 852/2020 che ha introdotto la tassonomia europea delle attività ecosostenibili, ai fini della quantificazione del Mol a valore condiviso sono state considerate attività di business **ammissibili** e **allineate** ai criteri di vaglio tecnico definiti nel Regolamento EU 2021/2139. Per alcune attività già considerate nella quantificazione del Mol a valore condiviso sono state invece **aggiornate le modalità di contabilizzazione**. Nello specifico, le principali novità introdotte con impatto sulla quantificazione del Mol a valore condiviso sono state:

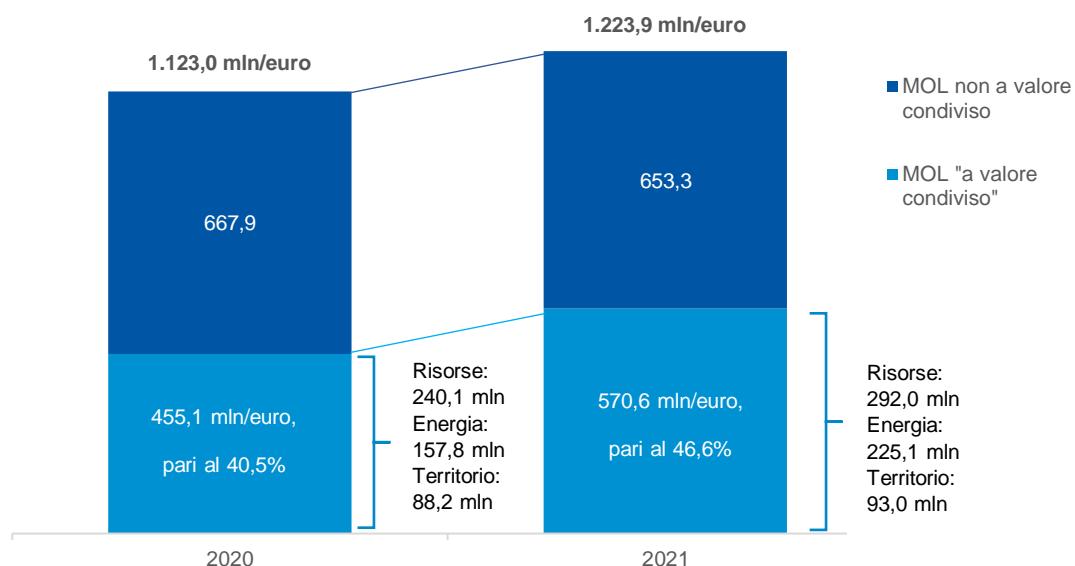
- l'inclusione della marginalità derivante dall'attività di distribuzione di energia elettrica;
- l'inclusione della marginalità derivante dall'efficienza energetica apportata attraverso sistemi di turboespansione;
- l'inclusione della marginalità derivante dall'installazione di sistemi di misurazione digitale del gas (Smart meter e NexMeter);
- la nuova modalità di contabilizzazione della marginalità derivante dall'attività di Hera Servizi Energia e AcegasApsAmga Servizi Energetici per le quali è stata considerata solo la componente derivante da interventi di efficienza energetica.

Tali novità sono state dapprima introdotte nella quantificazione del Mol Csv nel Piano industriale 2021-25 e successivamente per la consuntivazione del Mol Csv per questo bilancio. Per una migliore confrontabilità, sia nel Piano industriale sia nel bilancio di sostenibilità, il Mol Csv 2020 è stato ricalcolato tenendo in considerazione gli ultimi aggiornamenti e integrazioni.

Il Mol Csv relativo al 2021 è pari a 570,6 milioni di euro (il 46,6% del Mol totale di Gruppo) in incremento del 25% rispetto al Mol Csv 2020 ricalcolato. Tale risultato è nella traiettoria segnata nel piano industriale 2021-25 costruito affinché il Mol Csv sia il 55% del totale.

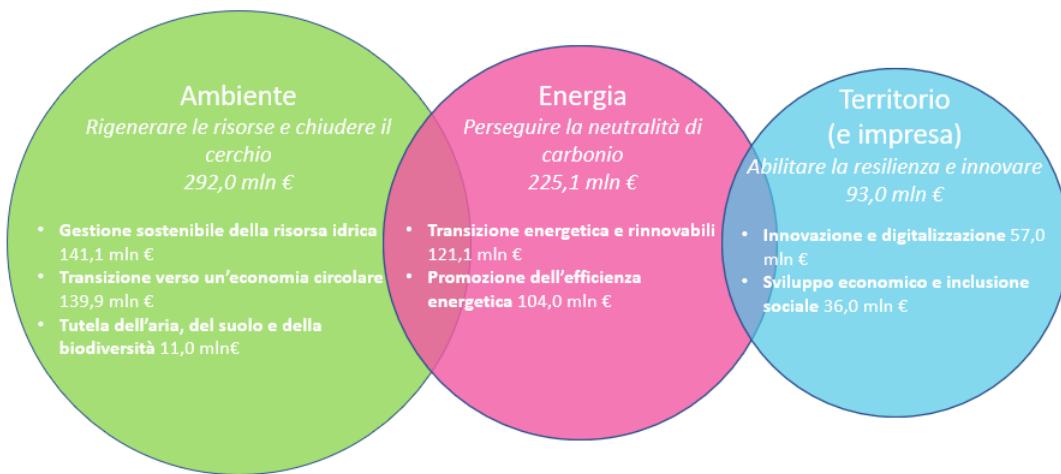
L'incremento di circa il 25% della quota di Mol "a valore condiviso" si registra a fronte di un incremento del Mol complessivo di Gruppo (pari a 1.223,9 milioni di euro) del 9% rispetto all'anno precedente. È evidente, perciò, che la crescita del Mol derivante da componenti Csv è maggiore rispetto a quella determinata dalle componenti non Csv.

MOL “A VALORE CONDIVISO” RISPETTO AL MOL COMPLESSIVO



Il totale del Mol a valore condiviso non corrisponde alla somma dei singoli driver a causa di attività che hanno effetti su più componenti. Il Mol Csv 2020 è stato allineato ai criteri di calcolo utilizzati nel 2021.

Il contributo prevalente deriva da attività e progetti afferenti al driver Ambiente che mirano a “rigenerare le risorse e chiudere il cerchio” (292,0 milioni di euro), seguiti da quelli relativi al driver Energia che mirano invece a “perseguire la neutralità di carbonio” (circa 225,1 milioni di euro). Mentre i progetti e le attività afferenti al driver Territorio (e Impresa) puntano ad “abilitare la resilienza e innovare” contribuendo nel 2021 per 93,0 milioni di euro.



Il totale del Mol a valore condiviso non corrisponde alla somma del Mol dei singoli driver, a causa di attività che hanno effetti su più componenti.

Come evidente dal grafico, il Mol “a valore condiviso” generato nel 2021 deriva prevalentemente da attività e progetti che rispondono alle “call to action” dell’“Agenda Globale” per il driver ambiente finalizzati a “rigenerare le risorse e chiudere il cerchio” (circa il 51% del totale del Mol “a valore condiviso”). A livello di “area di impatto”, emerge il ruolo importante del Gruppo nella creazione di valore con attività afferenti alla **gestione sostenibile della risorsa idrica** (49%) e alla **transizione verso un'economia circolare** (47%). Mentre, in ambito **“tutela dell'aria e del suolo”** (4%) la quota più rilevante del Mol Csv deriva dal servizio teleriscaldamento (per la quota parte di calore generato dalla cogenerazione e dal recupero energetico derivante dalla combustione dei rifiuti urbani e industriali).

Il 37% del Mol “a valore condiviso” è invece realizzato attraverso attività negli ambiti che mirano a “perseguire la neutralità di carbonio”. Il 51% di tale quota di Mol deriva da attività collegate alla **transizione energetica e rinnovabili**. In questa area vengono contabilizzati i margini derivanti da: (i) vendita di energia elettrica rinnovabile con Garanzia di origine (Go) e di gas metano con compensazione delle emissioni di CO₂, (ii) distribuzione di energia elettrica (attività ammissibile e allineata alla tassonomia

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

UE), (iii) teleriscaldamento (per la quota parte di calore generato dalla fonte geotermica), (iv) produzione di energia elettrica rinnovabile da biogas derivante dalla digestione anaerobica dei rifiuti e dalle discariche, (v) produzione di biometano. Mentre il 49% fa riferimento a iniziative che mirano alla **promozione dell'efficienza energetica**, attraverso (i) offerte commerciali ai clienti energy che incorporano servizi e strumenti per ridurre i consumi, (ii) servizi di efficienza energetica per la Pubblica amministrazione, le imprese e i condomini, (iii) cogenerazione industriale, (iv) progressivo efficientamento energetico del servizio di illuminazione pubblica (con particolare riferimento all'estensione del numero dei comuni nei quali viene utilizzata solo energia elettrica da fonti rinnovabili, dove il consumo di energia elettrica per abitante equivalente è minore di 50 kWh/ab. e dove tutti i punti luce gestiti sono a led).

Infine, il Gruppo Hera genera per circa il 12% Mol Csv attraverso attività negli ambiti che mirano ad **"abilitare la resilienza e innovare"**. In ambito **"innovazione e digitalizzazione"** (84%), il Mol "a valore condiviso" viene perseguito sia attraverso la vendita di servizi di telecomunicazione, per mezzo della società Acantho, sia con lo sviluppo di progetti e la realizzazione di investimenti che mirano alla digitalizzazione dei processi operativi, dei servizi offerti e delle città. In ambito **"sviluppo economico e inclusione sociale"** (16%) una quota parte di Mol Csv viene conseguito grazie alla fornitura di servizi di raccolta dei rifiuti urbani effettuati attraverso l'esternalizzazione alla cooperazione sociale che prevede l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati con conseguente beneficio economico per la Pubblica amministrazione (minori costi assistenziali).

LA CRESCITA DEL MOL CSV NEL 2021: +115,5 MILIONI DI EURO (+25%) RISPETTO AL 2020 PROFORMA

Driver Csv	Area di impatto	Principali risultati 2021 e variazioni rispetto al 2020
ENERGIA Perseguire la decarbonizzazione: +62,7 mln euro	Promozione dell'efficienza energetica: +29,0 mln euro	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incremento dei contratti gas ed energia elettrica con servizi e soluzioni di efficienza energetica (23% nel 2021 rispetto al 20% del 2020); ■ Incremento dei volumi di attività relativi all'efficienza energetica per la pubblica amministrazione, i condomini e le imprese; ■ Incremento dei comuni in cui: viene utilizzata solo energia elettrica da fonti rinnovabili (43,8% rispetto al 41,9% del 2020).
AMBIENTE Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio: +51,9 mln euro	Transizione energetica e rinnovabili: +33,7 mln euro	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incremento dei volumi di gas venduto con compensazione delle emissioni di CO₂ (9,1% a fronte dello 4,4% nel 2020) e di energia elettrica da fonti rinnovabili con GO (40,1% a fronte di un 32,9% nel 2020); ■ Crescita della marginalità derivante dal servizio di distribuzione di energia elettrica; ■ Estensione del servizio di teleriscaldamento con produzione di calore da geotermia (13,6% rispetto all'8,4% del 2020).
	Transizione verso un'economia circolare: +29,1 mln euro	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aumento dei volumi di plastica riciclata e venduta (+17,5% rispetto al 2020) imputabile alla ripresa economica dall'emergenza sanitaria; ■ Incremento dei volumi dei rifiuti industriali avviati a recupero di materia e di energia anche in conseguenza alle acquisizioni di Vallortigara e Recycla; ■ Estensione degli accordi per il riutilizzo dell'acqua reflua riutilizzabile con conseguente aumento dei volumi potenziali (6,0% rispetto il 5,2% del 2020).

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Driver Csv	Area di impatto	Principali risultati 2021 e variazioni rispetto al 2020
	Gestione sostenibile della risorsa idrica: +20,0 mln euro	<ul style="list-style-type: none"> ■ Chiusura tecnica di ulteriori piani di gestione della sicurezza delle acque presso le utenze del servizio acquedottistico (22,6% abitanti coperti dai piani rispetto al 12,8% del 2020); ■ Avanzamento nel processo di adeguamento degli agglomerati urbani >2000 a.e. adeguati alla normativa del comparto fognatura e depurazione (dal 97,6% del 2020 al 99,6% nel 2021 in termini di a.e.).
	Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità: +2,8 mln euro	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incremento della marginalità derivante dalla vendita di energia termica per il teleriscaldamento.
	Sviluppo economico e inclusione sociale: -5,5 mln euro	<ul style="list-style-type: none"> ■ Flessione del numero delle rateizzazioni richieste dai clienti (-14,1% rispetto al 2020) e di conseguenza del numero di clienti con almeno una rateizzazione.
TERRITORIO (E IMPRESA) Abilitare la resilienza e innovare: +0,8 mln euro	Innovazione e digitalizzazione: +6,3 mln euro	<ul style="list-style-type: none"> ■ Investimenti pari a 82 milioni di euro in innovazione nel 2021; incremento dei contatori elettronici gas installati a fine 2021 (78,2% rispetto al 64,7% del 2020); ■ Incremento della marginalità dei servizi di telecomunicazione e digitalizzazione forniti da Acantho (+1,6% rispetto al 2020).

Il raffronto è stato effettuato con il Mol Csv 2020 allineato ai criteri di calcolo utilizzati nel 2021.

La crescita del Mol "a valore condiviso" nel piano industriale 2021-2025

Il piano industriale del Gruppo 2021-2025 traguarda un Mol "a valore condiviso" al 2025 che raggiunge i 778 milioni di euro, +71% rispetto al 2020, e che sarà pari a circa il 55% del Mol complessivo del Gruppo (70% nel 2030).

La crescita del Mol a valore condiviso in arco piano rispetto al 2020 (323 milioni, di cui una piccola parte derivante da operazioni di M&A finalizzate alla crescita del valore condiviso) risulta maggiore rispetto alla crescita della marginalità complessiva di Gruppo (276 milioni) grazie al significativo contributo generato dallo sviluppo delle attività nei driver Csv: "perseguire la neutralità di carbonio" (+134 milioni di euro), "rigenerare le risorse e chiudere il cerchio" (+165 milioni di euro) e "abilitare la resilienza e innovare" (+24 milioni di euro).

Driver Csv	Principali azioni e traguardi
Perseguire la neutralità di carbonio: +134 mln euro	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ulteriore sviluppo di offerte commerciali con soluzioni di efficienza energetica per i clienti gas (clienti aderenti a tali offerte: 26,8% al 2025); ■ Ulteriore sviluppo di offerte commerciali con soluzioni di efficienza energetica per i clienti energia elettrica (clienti aderenti a tali offerte: 29,4% al 2025); ■ Incremento dei volumi gas venduti con compensazione delle emissioni di CO₂: 21% sul totale dei volumi al 2025; ■ Incremento dei volumi di energia elettrica da fonti rinnovabili: 41% sul totale dei volumi al 2025; ■ Ulteriore sviluppo del business di efficienza energetica (cogenerazione industriale, gestione calore, ecc.) per PA, aziende e condomini; ■ Ulteriore miglioramento del profilo di sostenibilità dell'illuminazione pubblica. Progressivo incremento dei comuni in cui viene utilizzata solo energia elettrica da fonti rinnovabili (46% al 2025); il consumo di energia elettrica per abitante equivalente è minore di 50 kWh/ab. (37,5% al 2025); tutti i punti luce gestiti sono a led (9,7% al 2025); ■ Incremento della produzione di biometano da biodigestione dei rifiuti organici (17 milioni di mc al 2025).

Driver Csv	Principali azioni e traguardi
Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio: +165 mln euro	<ul style="list-style-type: none"> ■ Progressivo incremento degli utenti serviti in aree con piano di gestione della sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan): 57% al 2025; ■ Incremento dei volumi di rifiuti avviati a recupero energetico e di materia presso gli impianti di HASI (37% al 2025), Vallortigara (42% al 2025), Recycla (85% al 2025) e SEA (20% al 2025); ■ Sviluppo dell'attività di Aliplast (+125% plastica riciclata venduta al 2025 rispetto al 2017); ■ Completamento del processo di adeguamento degli agglomerati urbani >2.000 a.e. nel territorio servito in linea con le direttive UE (100% agglomerati >2.000 a.e. adeguati al 2023); ■ Sviluppo del teleriscaldamento e incremento della volumetria servita (+21% al 2025); ■ Progressivo incremento dei volumi di acqua reflua riutilizzabile rispetto ai volumi totali trattati (circa 9% al 2025).
Abilitare la resilienza e innovare: +24 mln euro	<ul style="list-style-type: none"> ■ Innovazione e digitalizzazione: investimenti in trasformazione digitale al fine di ottimizzare i processi operativi e la gestione; progressivo rollout dei contatori gas elettronici (98% al 2025); ■ Innovazione e digitalizzazione: sviluppo attività di Acantho (telecomunicazioni e connettività).

**Gli investimenti
“a valore
condiviso”
[203-1]**

Nel 2021 il Gruppo Hera ha investito circa **452,7 milioni di euro** in iniziative e progetti finalizzati alla creazione di valore condiviso. Tali investimenti rappresentano il **68,0% degli investimenti totali** effettuati dal Gruppo Hera. Gli investimenti “a valore condiviso” sono cresciuti significativamente (+53%) rispetto al 2020.

Nel grafico sottostante sono riportati tali investimenti suddivisi per driver del cambiamento:



Parte degli investimenti a valore condiviso relativi al driver “Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio” e in particolare parte degli investimenti relativi al servizio idrico integrato è anche afferente al driver “Abilitare la resilienza e innovare” in quanto finalizzati a migliorare la resilienza del servizio.

Nel 2021 l’elenco degli investimenti a valore condiviso è stato integrato, anche in coerenza con l’analisi del Regolamento relativo alla tassonomia europea delle attività ecosostenibili come indicato precedentemente, attraverso l’inclusione di alcune nuove voci di investimento, non considerate precedentemente, relative alla distribuzione energia elettrica, all’efficienza energetica, ai termovalorizzatori, all’acquisizione di nuovi clienti energia, all’innovazione e digitalizzazione e alla mobilità elettrica.

Nel 2021 gli investimenti principali per “perseguire la neutralità di carbonio” hanno riguardato:

- l’acquisizione di nuovi clienti energia (circa 27,5 milioni di euro) – area di impatto “Transizione energetica e rinnovabili”;
- gli interventi di rinnovamento dei sistemi di illuminazione pubblica e di efficienza energetica negli edifici della Pubblica amministrazione oltre che interventi di efficienza energetica in condomini e imprese anche attraverso la realizzazione di impianti di cogenerazione industriale. Tali interventi sono stati realizzati dalle società Hera Luce, Hera Servizi Energia e AcegasApsAmga Servizi Energetici (circa 18,8 milioni di euro) – area d’impatto “Promozione dell’efficienza energetica”;

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

- investimenti in efficienza energetica inerenti alla costruzione di nuovi allacciamenti e connessioni, nuove cabine, nuove reti e altri progetti di efficienza energetica relativi alla rete (circa 8,4 milioni di euro) – area di impatto “Promozione dell’efficienza energetica”;
- investimenti finalizzati al miglioramento delle performance degli impianti di compostaggio e biodigestione del Gruppo (circa 5,1 milioni di euro) – area di impatto “Transizione energetica e rinnovabili”).

Relativamente al driver **“rigenerare le risorse e chiudere il cerchio”**, le principali voci di investimento hanno riguardato:

- interventi di manutenzione e bonifica delle reti di distribuzione del servizio acquedotto (circa 90,9 milioni di euro) – area di impatto “Gestione sostenibile della risorsa idrica”. Si segnala che una parte significativa degli investimenti relativi al servizio acquedotto sono relativi anche all’area di impatto “Resilienza e adattamento” e quindi contabilizzati nel driver “abilitare la resilienza e innovare”;
- interventi di adeguamento del comparto fognario e depurativo al fine di garantire più elevati standard di qualità delle risorse idriche sia in ambito urbano che rurale (circa 73,3 milioni di euro) – area di impatto “Gestione sostenibile della risorsa idrica”. Si segnala che una parte significativa degli investimenti relativi all’adeguamento del comparto fognario e depurativo sono relativi anche all’area di impatto “Resilienza e adattamento” e quindi contabilizzati nel driver “abilitare la resilienza e innovare”;
- investimenti finalizzati al miglioramento dell’efficienza del recupero energetico dei termovalorizzatori del Gruppo (circa 24,6 milioni di euro) – area di impatto “Transizione verso un’economia circolare”;
- investimenti per lo sviluppo delle attività di recupero e riciclo dei rifiuti, svolte dalle società Aliplast, Hasi e dagli impianti di selezione di Herambiente (circa 19,4 milioni di euro) – area di impatto “Transizione verso un’economia circolare”;
- interventi di sviluppo del servizio teleriscaldamento e per l’acquisto di mezzi elettrici e a minore impatto ambientale (circa 15 milioni di euro) – area d’impatto “Tutela dell’aria, del suolo e della biodiversità”;
- investimenti sugli asset per il servizio di igiene urbana, in particolare per l’acquisto di cassonetti di nuova generazione, bidoni e campane per la raccolta differenziata (14,2 milioni di euro) – area di impatto “Transizione verso un’economia circolare”.

Infine, nell’ambito del driver **“abilitare la resilienza e innovare”** gli investimenti sono stati soprattutto volti a:

- abilitare la resilienza delle reti idriche, elettriche e gas del Gruppo rispetto a rischi fisici come il dissesto idrogeologico oppure legati agli effetti del cambiamento climatico (circa 105 milioni di euro) – area di impatto “Resilienza e adattamento”. Si segnala che questi investimenti costituiscono solo una componente di quelli riportati all’interno del piano industriale relativi alla resilienza in termini di business continuity, in quanto finalizzati solamente alla mitigazione di rischi fisici e/o legati al cambiamento climatico;
- diffondere tecnologie innovative legate alla transizione energetica, l’economia circolare e la trasformazione digitale (circa 82,4 milioni di euro) - area di impatto “Innovazione e della digitalizzazione”.

Gli investimenti finalizzati alla creazione di valore condiviso delineati nel piano industriale 2021-2025 ammontano complessivamente a circa 2,5 miliardi, tale quota è pari al 66% del totale (tenuto conto degli investimenti finanziari e acquisizioni societarie). Mentre gli investimenti medi annui nel piano industriale 2021-2025 sono superiori di circa +72% rispetto alla media dell’ultimo triennio (2018-2020). Sono più di 1 miliardo di euro gli investimenti riguardanti interventi associati al driver “Abilitare la resilienza e innovare” (1,05 miliardi, di cui 550 milioni destinati alla resilienza da rischi fisici e legati al cambiamento climatico), e gli interventi in ambito “Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio” (1,02 miliardi), mentre la parte restante (458 milioni di euro) sono relativi ad investimenti per “perseguire la neutralità di carbonio”.

La sostenibilità integrata nella strategia

Il piano industriale 2021-2025 approvato dal Gruppo definisce i riferimenti strategici elaborati sulla base del contesto economico, politico e sociale, garantendo così una forte aderenza della strategia di Gruppo alle **policy europee, nazionali e agli obiettivi dell’Agenda ONU al 2030**.

Il contesto esogeno si conferma caratterizzato da una serie di macrotrend che possono essere suddivisi in tre grandi categorie.

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

«Clima e ambiente»: questa dimensione include i trend legati alle tematiche climatiche e quindi vi rientrano a pieno diritto la transizione energetica, la promozione dell'economia circolare, la resilienza delle attività e dei servizi necessaria per mitigare i rischi correlati al cambiamento climatico.

«Economia e società»: è l'ambito che include tutti gli aspetti socio-economici, da intendersi come le iniziative che verranno sviluppate per promuovere il benessere e la prosperità dell'ecosistema territoriale del Gruppo. Uno strumento di rendicontazione molto utile, a tale scopo, è quello del valore condiviso, riferimento che è ormai diventato un caposaldo della reportistica del Gruppo Hera.

«Innovazione e Competenze»: è l'area che supporta lo sviluppo tecnologico in senso ampio, lavorando sia sulla componente digitale (internet of things, intelligenza artificiale, data analysis, ecc.) che su quella tecnologica (nuove applicazioni tecnologiche e chimiche alle nostre filiere), e anche sulle competenze digitali delle risorse umane, chiamate a evolvere, sia oggi che nei prossimi anni, le proprie capacità in modo coerente e sincrono con l'evoluzione della tecnologia digitale.

Sul versante economico il piano industriale proietta al 2025 un **margine operativo lordo di 1.400 milioni di euro**, in aumento di 277 milioni rispetto al riferimento di consuntivo 2020. Tale evoluzione sarà determinata da un incremento bilanciato tra la componente organica e quella per linee esterne, in coerenza con il percorso storico di Hera, che nel 2022 compie 20 anni. La crescita sarà alimentata anche da un **importante volume di investimenti, pari a 3,8 miliardi di euro in arco piano**, superiore di quasi il 60% rispetto alla media degli ultimi cinque anni, e in aumento del 20% rispetto al valore stanziato nella precedente pianificazione. Nonostante questo rilevante impegno finanziario, il rapporto tra debiti finanziari netti e margine operativo lordo si manterrà costantemente al di sotto della soglia obiettivo del 3x.

Sempre con riferimento agli investimenti del quinquennio giova sottolineare come gli stessi indirizzino i trend esogeni e di policy: oltre il 31% degli investimenti è destinato ad incrementare la resilienza delle attività e delle infrastrutture del Gruppo Hera, circa il 25% invece è dedicato ad iniziative di carattere innovativo che permetteranno di far evolvere gli asset e i modelli di business del Gruppo, circa il 66% alimenta iniziative che generano margine operativo lordo a valore condiviso.

Inoltre, per la prima volta è stata stimata la proporzione degli investimenti diretti che rientrano e che soddisfano la **tassonomia europea per gli investimenti sostenibili**: circa il 58% degli investimenti previsti nel piano industriale risulta essere "allineata" alla tassonomia.

Infine, il piano industriale al 2025 conferma il percorso del Gruppo Hera verso i **target industriali al 2030** già comunicati al mercato un anno fa, in materia di neutralità carbonica ed economia circolare.

Per quanto concerne il perseguimento della **neutralità carbonica** al 2025, nel piano industriale si prevede che circa il 41% dell'energia elettrica venduta sarà rinnovabile e che i consumi di energia interni al Gruppo saranno inferiori del -8% rispetto al valore di riferimento del 2013. Sempre all'interno di questa dimensione rientra la riduzione dell'impronta carbonica del Gruppo calcolata secondo i criteri Science Based Targets initiative, le cui simulazioni restituiscono una riduzione delle emissioni di anidride carbonica in atmosfera del -26% (rispetto al 2019).

Sul versante dell'**economia circolare** Hera prevede importanti traguardi al 2025, tra cui è rilevante citare l'incremento del 125% dei quantitativi di plastica riciclata da Aliplast (rispetto al 2017), l'aumento fino al 9% delle acque reflue riutilizzate sul totale di acqua riutilizzabile e la riduzione del 20% dei consumi idrici interni al business (rispetto al 2017).

Si rimanda al paragrafo 1.03 per i dettagli e per la vista completa dei target 2025 e 2030.

Come si evince dalla tabella sotto riportata, il **contributo di Hera per numerosità di "Faremo..."** (obiettivi per il futuro) contenuti in questo bilancio e coerenti con il Piano industriale 2021-25 (considerando gli SDGs impattati da dieci o più obiettivi) è preponderante in sette goal: Energia pulita e accessibile; Lavoro dignitoso e crescita economica; Imprese, innovazione e infrastrutture; Città e comunità sostenibili; Consumo e produzione responsabili; Lotta contro il cambiamento climatico; Partnership per gli obiettivi.

I "FAREMOS..." VISTI PER GLI OBIETTIVI DELL'AGENDA ONU 2030

SUSTAINABLE GOALS	4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ	5 PARITÀ DI GENERE	6 ACQUA PURA E SERVIZI SANITARI	7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE	11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	13 LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO	14 VIA SOTTACQUA	17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI
Valore condiviso	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Perseguire la neutralità di carbonio				7	1	4	3	1	8		
Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio				7	2	5	6	5	1	4	4

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori



Abilitare la resilienza e innovare	1	1	5	3	3	2	1	2
Governance e creazione di valore			2		1			1
Clienti				2		1		
Persone	2			2	1			1
Fornitori			4			3		
Totale	5	3	9	11	21	12	15	10

La sostenibilità integrata nel sistema di incentivazione del management

L'approccio balanced scorecard consente di assegnare al management obiettivi "bilanciati" in quattro aree: (sviluppo, qualità e responsabilità sociale d'impresa, integrazione organizzativa ed efficientamento) e fornisce una metodologia per la definizione della strategia e per la sua traduzione in attività e obiettivi quotidiani. L'innovazione di tale approccio consiste nel considerare il raggiungimento anche di obiettivi di sostenibilità sociale e ambientale come condizione per il conseguimento degli obiettivi economico-finanziari nel medio-lungo periodo.

Che cos'è la balanced scorecard

La balanced scorecard ("scheda a punti bilanciata") è un sistema di controllo strategico che si basa sul collegamento tra strategia e gestione quotidiana dell'azienda. Ideata nei primi anni Novanta da R. Kaplan e D. Norton (professori statunitensi), ha riscosso notevole successo anche tra le maggiori aziende europee dopo quelle statunitensi.

La **Mappa strategica** è aggiornata ogni anno sulla base dei contenuti del piano industriale: è la **sintesi degli obiettivi strategici del Gruppo** e degli impegni verso gli stakeholder dichiarati nel bilancio di sostenibilità.

Durante il processo di budget 2021 sono stati definiti **31 progetti prioritari** per raggiungere i **28 obiettivi strategici** presenti nella Mappa strategica 2021-2024 finalizzati a creare valore per l'azienda e gli stakeholder nel lungo periodo. Dei 31 progetti prioritari assegnati nell'anno ai componenti del Comitato di management review, 25 erano collocati nelle aree di **creazione di valore condiviso** per l'azienda, secondo i driver Csv definiti nel 2020. In particolare otto progetti erano collocati nell'area **Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio**, tre progetti nell'area **Perseguire la decarbonizzazione**, otto progetti nell'area **Abilitare la resilienza e innovare** e sei progetti non collegati ai tre driver Csv, ma che contribuiscono in maniera indiretta alla creazione di valore condiviso

A dicembre 2021, in allineamento con le priorità indicate nel nuovo piano industriale con orizzonte 2021-2025 è stata definita la Mappa strategica di Gruppo 2022-2025.

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

La Mappa Strategica 2022-25



Tutti i progetti previsti nel sistema balanced scorecard 2021 sono stati assegnati a un responsabile e inseriti nel sistema incentivante che coinvolge i dirigenti e i quadri del Gruppo.

Ogni progetto ha identificato:

- gli indicatori di processo e di risultato con obiettivi coerenti con il budget di Gruppo e le funzioni aziendali responsabili del loro raggiungimento
- il programma delle azioni chiave per raggiungere i target di progetto in termini di tempi e costi.

I progetti-obiettivo individuati sono stati oggetto di monitoraggio trimestrale nel Comitato di management review di Hera Spa e nelle singole unità di budget.

La definizione di **progetti obiettivo** e il relativo **sistema di monitoraggio trimestrale** delle variabili di progetto sono un importante strumento di management per garantire:

- l'integrazione delle diverse prospettive di valutazione della performance aziendale, oltre alle misure economico-finanziarie tradizionali
- l'integrazione degli obiettivi del piano industriale nella gestione quotidiana di dirigenti e quadri
- l'attuazione di un processo di miglioramento continuo sugli obiettivi strategici e i relativi progetti e indicatori
- la formalizzazione e il tracking delle azioni e dei sotto-obiettivi necessari per il conseguimento dei risultati prefissati
- l'evidenziazione e l'analisi delle situazioni di criticità e la definizione di azioni correttive tempestive.

Gli impegni verso gli stakeholder riportati in questo bilancio (Faremo...) sono contenuti nella balanced scorecard di Hera. Questo garantisce la coerenza tra i vari strumenti utilizzati per gestire e conseguire la strategia del Gruppo: piano industriale, bilancio di sostenibilità, reporting direzionale, sistema incentivante.

Il nostro impegno per la sostenibilità nei network nazionali e internazionali

[102-13]

L'impegno di Hera per la sostenibilità si è concretizzato negli ultimi anni con l'adesione a importanti network internazionali.

Il Gruppo Hera è stata la seconda società italiana a diventare *member* della **Fondazione Ellen MacArthur**, punto di riferimento a livello internazionale per l'economia circolare, che ha l'intento di favorire la conoscenza dei temi legati a questo paradigma, lo scambio di esperienze, l'avvio di progetti in partnership e le collaborazioni nel campo della ricerca e dello sviluppo. Il 2021 è stato il terzo anno consecutivo nel quale si è avuto un avanzamento nella rendicontazione relativa 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 con obiettivi sfidanti. Ad agosto 2021,

inoltre, il Gruppo Hera ha effettuato attraverso Hera Luce la submission a “**Circulytics V.2**”, tool digitale sviluppato per la misurazione della circolarità.

Nel 2021 Hera è stata una delle 70 aziende che hanno supportato la seconda **Business Call for a UN Treaty on Plastic Pollution** promossa dal World Wide Fund for Nature (WWF) e la Fondazione Ellen MacArthur. Questa call to action mira a fornire una risposta globale coordinata, sotto forma di un trattato delle Nazioni Unite, per aiutare i governi e le imprese ad affrontare il problema dell'inquinamento da plastica.

Hera è anche tra i promotori del **Circular Economy Network (CEN)**, progetto voluto dalla **Fondazione Sviluppo Sostenibile** e da un gruppo di imprese e associazioni impegnate nella transizione a un nuovo modello di economia circolare. Sempre a livello nazionale, infine, Hera è parte di **Icesp** (Italian Circular Economy Stakeholder Platform), la piattaforma italiana coordinata da Enea che raggruppa i principali attori nazionali dell'economia circolare.

Dal 2020 il Gruppo Hera è membro dell'**Alleanza per l'economia circolare**, network costituito da 18 realtà italiane volto alla promozione della circolarità nelle strategie imprenditoriali. Nel corso del 2021, Il Gruppo ha preso parte alla redazione di due documenti di approfondimento relativi alla misurazione della circolarità e al ruolo dell'economia circolare nella mitigazione dei cambiamenti climatici.

Hera inoltre aderisce fin dalla sua fondazione all'**Italian Circular Economy Stakeholder Platform (ICESP)**, nata nel 2018 come mirror dell'iniziativa European Circular Economy Stakeholder Platform - ECESP, che promuove il modo italiano per fare economia circolare (Italian way for circular economy) attraverso il coinvolgimento degli stakeholder italiani impegnati sul tema. In occasione della terza Conferenza Annuale ICESP, organizzata dall'ENEA l'11 dicembre 2020 in modalità on-line, sono state individuate le priorità per la ripresa post emergenza sanitaria basate sull'economia circolare quale leva di azioni efficaci in un processo di resilienza e prospettiva di ripresa.

Il Gruppo Hera ha aderito al Global Compact fin dal 2004 e a luglio 2017 è entrata a far parte della **Fondazione Global Compact Network Italia**, la rete italiana istituita nel 2013 alla quale hanno a oggi aderito 476 aderenti, di cui 402 business.

Sempre all'interno del Global Compact, Hera ha aderito al **CEO Water Mandate**, l'iniziativa del Global Compact delle Nazioni Unite promossa per rilanciare l'impegno delle aziende nella gestione sostenibile della risorsa idrica.

Hera è inoltre socia di **Impronta Etica**, organizzazione che promuove la responsabilità sociale d'impresa parte del network **CsrEurope** e di **Sustainability Makers**, la rete italiana dei professionisti della sostenibilità.

.

1.03 Kpi Csv e di sostenibilità

	2005	2019	2020	2021	2025	2030
La creazione di valore condiviso						
Mol a valore condiviso (milioni di euro)	-	391,7	455,1 ¹	570,6	778,6	-
Mol a valore condiviso (% su totale)	-	36,1%	40,5% ¹	46,6%	55,6%	70%
Investimenti a valore condiviso (milioni di euro)	-	296,6	297,4	452,7	523,2 ²	-
Investimenti a valore condiviso (% su totale)	-	58,3%	55,5%	68,0%	65,8% ²	-
La creazione di valore condiviso: Perseguire la neutralità di carbonio						
Interventi di risparmio energetico Iso 50001 (% di risparmi rispetto ai consumi 2013) ³	-	5,1%	6,2%	6,8%	8%	10%
Contratti a fine anno con soluzioni di efficienza energetica (% sul totale dei contratti escluso contratti salvaguardia, default e per fornitura ultima istanza)	0%	20,1%	20,2%	23,0%	28%	34%
Energia elettrica rinnovabile venduta a mercato libero (% sui volumi venduti)	-	30,0%	32,9%	40,1%	41%	>50%
Gas metano venduto con compensazione delle emissioni di CO ₂ (% sui volumi venduti escluso grossisti, per servizio default e per fornitura ultima istanza)	0%	0,8%	4,4%	9,1%	21%	27%
Biometano prodotto da FORSU (milioni mc)	-	6,5	7,8	8,0	17	>30
Riduzione emissioni CO ₂ rispetto al 2019 con metodologia di calcolo SBTi (%) ⁴	-	-	-5,4%	-11,6%	-26%	-37%
La creazione di valore condiviso: Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio						
Raccolta differenziata (%)	28,9%	64,6%	65,3%	65,3%	76%	80%
Plastica riciclata da Aliplast (migliaia di t)	-	72,8	68,8	80,9	134	152
Acqua reflua depurata riutilizzabile (% su totale acqua reflua depurata) ⁵	-	3,4%	5,2%	6,0%	8,5%	15%
Acqua non fatturata (perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile) (mc/km di rete/giorno)	-	10,2	9,9	-	10	9,4
Tasso di riduzione dei consumi idrici interni rispetto al 2017 (%) ⁶	-	-5,5%	-11,9%	-16,6%	-20%	-25%
Utenti acquedotto serviti in aree con Piano di gestione della sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan) (% sul totale degli utenti serviti da acquedotto)	-	11,5%	12,8%	22,6%	57%	100%
Agglomerati urbani >2.000 abitanti equivalenti adeguati alla normativa sulla depurazione acque reflue (% su abitanti equivalenti)	-	97,3%	97,6%	99,6%	100%	100%
Emissioni dei termovalorizzatori rispetto ai limiti di legge (concentrazioni effettive vs limiti di legge: valore ottimale <100%)	22,4%	14,1%	13,8%	13,8%	<20%	<20%
Riutilizzo di suolo nella realizzazione di infrastrutture (%) ⁷	-	73%	79%	78%	>70%	>80%

2005 2019 2020 2021 2025 2030

La creazione di valore condiviso: Abilitare la resilienza e innovare

Valore delle forniture da fornitori locali (% sul totale)	62% ⁸	69%	65%	67%	-	-
Lavoratori a tempo indeterminato (% media annua sul totale lavoratori)	95,5%	96,6%	96,6%	96,5%	98%	98%
Donne in ruoli di responsabilità (%) ⁹	19,9%	29,9%	29,9%	30,5%	>31%	>33%
Dipendenti con Digital proficiency (% su totale dei dipendenti)	-	44%	44%	49%	65%	90%

Con gli attori del cambiamento

Valore aggiunto distribuito agli stakeholder (milioni di euro)	722,1	1.734,5	1.670,0	1.764,4	~2.000	-
Ore di formazione medie pro capite (numero)	18,5	28,6	26,0	30,3	>25	>25
Indice di frequenza degli infortuni (numero infortuni/ora lavorate x 1.000.000)	49,6	14,1	12,6	10,3	10,2	<10
Indice di clima interno (punteggio da 0 a 100)	50	68	-	71	≥70	≥70
Indice di customer satisfaction clienti residenziali (punteggio da 0 a 100) ¹⁰	67	73	73	73	≥73	≥73
Affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa: punteggio di sostenibilità (% su totale)	-	34	41	38	~35	~35

¹Allineato ai nuovi criteri di calcolo introdotti dal nuovo framework Csv

²Media anni 2022-2025

³Dati riferiti a Hera spa, Inrete, AcegasApsAmga, Marche Multiservizi

⁴Scopo 1+2+3 vendita di energia elettrica e gas downstream

⁵Dato riferito a Hera Spa e dal 2021 anche ad AcegasApsAmga

⁶Dato riferito ai consumi di acqua da acquedotto civile e industriale delle unità di business del Gruppo maggiormente "idroesigenti" servite da Hera Spa in Emilia-Romagna

⁷Dati progressivi dal 2018

⁸Dato 2007

⁹Dirigenti e quadri

¹⁰Escluso Marche Multiservizi

La creazione di valore condiviso

2. ENERGIA - PERSEGUIRE LA NEUTRALITÀ DI CARBONIO

2.01 Obiettivi e risultati

Avevamo detto di fare	Abbiamo fatto	SDGs	Avanzamento*
Promozione dell'efficienza energetica			
7% riduzione al 2024 e 10% al 2030 dei consumi energetici di Gruppo rispetto al 2013.	6,8% riduzione dei consumi energetici a fine 2021 (rispetto al 2013) grazie agli interventi effettuati da Hera Spa, Inrete, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi (vedi pag.43).	7, 13	
42% clienti nel 2024 e 45% al 2030 con offerte gas, energia elettrica e teleriscaldamento con servizi di efficienza energetica o con Diario dei consumi (escluse EstEnergy e controllate). Continuare a promuovere soluzioni di efficienza energetica per i condomini.	23% clienti del Gruppo Hera che al 2021 hanno aderito a offerte di efficienza energetica o ricevono il Diario dei consumi (erano il 20,2% nel 2020) (incluse EstEnergy e controllate). È proseguita anche nel 2021 l'offerta di soluzioni di efficienza energetica nei condomini (vedi pag.46).	7, 13	
Proseguire con gli interventi di efficienza energetica nell'illuminazione pubblica tra i quali la sostituzione di corpi illuminanti con lampade a led (>65% al 2024).	Proseguiti anche nel 2021 gli interventi di efficienza energetica nell'illuminazione pubblica: il 39,4% dei corpi illuminanti è a led (erano il 34,9% nel 2020) (vedi pag.48).	7, 13	
Transizione energetica e rinnovabili			
>40% energia rinnovabile al 2030 (escluso salvaguardia).	40,1% l'energia elettrica rinnovabile venduta a mercato libero nel 2021 (era il 32,9% nel 2020).		
>20% gas metano venduto con emissioni di CO ₂ compensate al 2030 (escluso grossisti, fornitura di ultima istanza e default).	9,1% il gas metano venduto con compensazione delle emissioni di CO ₂ (escluso grossisti, default e fornitura ultima istanza) (era il 4,4% nel 2020) (vedi pag.58).	7, 9, 13	
Avviare iniziative di sviluppo dell'idrogeno come vettore energetico, tra cui:	Avviate quattro iniziative:		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Alimentazione sperimentale della rete di distribuzione gas con una miscela di idrogeno e metano ■ Definizione di possibili soluzioni tecnologiche per imprese industriali energy-intensive ■ Realizzazione di un impianto "power-to-gas" a Bologna (avvio della fase autorizzativa nel 2021) ■ Valutazione della fattibilità tecnologica, economica e normativa della produzione di idrogeno "verde" a Ferrara in partnership con Yara. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Effettuate le attività collaterali e propedeutiche per l'immissione dell'idrogeno nella rete di distribuzione a Castelfranco Emilia (MO) ■ Valutate opportunità di sviluppo nell'ambito del trasporto pubblico e nei settori "hard-to-abate" ■ Avviato l'iter autorizzativo per la realizzazione di un impianto "power-to-gas" a Bologna ■ Avviata la partnership con Yara. (vedi pag.57 e 318). 	7, 9, 13, 17	
>15 milioni di metri cubi di produzione di biometano al 2024 e >30 milioni al 2030 attraverso nuovi impianti di digestione anaerobica della frazione organica della raccolta differenziata.	8 milioni di metri cubi di produzione di biometano da rifiuti organici nel 2021. Conclusi gli iter autorizzativi per la realizzazione di due nuovi impianti, di cui uno già in realizzazione (vedi pag.56).	7, 8, 9, 11, 12, 13	

Avevamo detto di fare	Abbiamo fatto	SDGs	Avanzamento*
Integrare le offerte commerciali con la vendita e l'installazione di pannelli fotovoltaici e sviluppare ulteriormente offerte commerciali con soluzioni di efficienza energetica (condizionatori in pompa di calore, caldaie efficienti, ecc.).	Lanciate quattro nuove offerte nel 2021; Hera Fotovoltaico, Hera Clima, Hera Caldaia, Hera Scaldacqua. (vedi pag. 46 e 58).	7, 9, 13	

Mitigazione dei cambiamenti climatici

28% riduzione delle emissioni di gas serra (Scopo 1+2) e del 37% (Scopo 3 da vendita di energia elettrica e gas downstream) al 2030 con metodo SBTi rispetto alle emissioni 2019.

9,1% riduzione delle emissioni di gas serra Scopo 1+2 e dell'11,6% Scopo 1+2+3 da vendita di energia elettrica e gas downstream al 2021 con metodo SBTi rispetto alle emissioni 2019 (vedi pag. 68).

* Risultato raggiunto o in linea con la pianificazione. Risultato con scostamento moderato rispetto alla pianificazione.

Faremo	SDGs
Promozione dell'efficienza energetica	
8% riduzione al 2025 e 10% al 2030 dei consumi energetici di Gruppo rispetto al 2013.	7, 13
28% clienti al 2025 e 34% al 2030 con offerte gas, energia elettrica e teleriscaldamento con servizi di efficienza energetica o con Diario dei consumi (23,0% al 2021) (incluse EstEnergy e controllate). Continuare a promuovere soluzioni di efficienza energetica per i condomini.	7, 13
Proseguire con gli interventi di efficienza energetica nella illuminazione pubblica tra i quali la sostituzione di corpi illuminanti con lampade a led (57% al 2025).	7, 13

Transizione energetica e rinnovabili

41% energia elettrica rinnovabile venduta a mercato libero al 2025 e >50% al 2030 (40,1% al 2021). 21% gas metano venduto con emissioni di CO₂ compensate al 2025 e 27% al 2030 (escluso grossisti, fornitura di ultima istanza e default) (9,1% al 2021).

Avviare iniziative di sviluppo dell'idrogeno come vettore energetico, tra cui:

- Alimentazione sperimentale della rete di distribuzione gas con una miscela di idrogeno e metano a Modena
- Realizzazione di un impianto "power-to-gas" a Bologna.

7, 9,

11, 13,

Studio di fattibilità di una Hydrogen Valley a Modena, costituita da due componenti principali: il sistema di elettrolisi presso il termovalorizzatore e/o la discarica e l'Energy Park

7, 8, 9,

11, 12,

13

Sviluppo interno ed esterno del fotovoltaico:

- 68 MW la capacità di nuovi pannelli fotovoltaici installati nei siti del Gruppo al 2025 (discariche esaurite e impianti del servizio idrico);
- Oltre 3,5 mila pannelli fotovoltaici venduti ai clienti del Gruppo al 2025.

7, 9, 13

Mitigazione dei cambiamenti climatici

Riduzione delle emissioni di gas serra del Gruppo al 2030 con metodo SBTi rispetto alle emissioni 2019:

- -28% Scopo 1 e Scopo 2;
- -30% Scopo 3 da vendita di gas downstream;
- -50% indice di intensità di carbonio della vendita di energia elettrica.
- 100% energia elettrica da fonti rinnovabili per i consumi interni (entro il 2023)

11, 13

2.02 Promozione dell'efficienza energetica

PROMOZIONE DELL'EFFICIENZA ENERGETICA
IL CONTESTO INTERNAZIONALE

PERCHÉ È IMPORTANTE

Il consumo di energia cresce ad un tasso più elevato rispetto ai livelli prepandemia, causando un aumento delle emissioni di gas serra. Per raggiungere la neutralità climatica entro il 2050 sarà necessario trovare nuove soluzioni energetiche che assicurino i servizi necessari minimizzando il fabbisogno di energia. Ciascun settore è chiamato a introdurre nuove soluzioni, come la modifica dei processi produttivi o la ristrutturazione e il rinnovamento del patrimonio immobiliare.

UN'ONDATA DI RISTRUTTURAZIONI PER L'EUROPA

Secondo la Commissione Europea (CE) circa l'**85%** del patrimonio immobiliare europeo (oltre **220 milioni** di unità) è stato costruito prima del 2001 mentre l'**85-95%** degli edifici oggi esistenti sarà ancora utilizzato nel 2050. Per questo motivo, la CE ha lanciato la nuova Strategia **"Un'ondata di ristrutturazioni per l'Europa"**: inverdire gli edifici, creare posti di lavoro e migliorare la vita" che entro il 2030 mira a **raddoppiare il tasso** annuo di **ristrutturazione energetica** degli edifici residenziali e non, arrivandone a ristrutturare il 16%.

29 ANNI
Il ritardo stimato nel raggiungere gli obiettivi energetici e climatici per l'Italia (Enel & The European House - Ambrosetti)

+4,6%
L'aumento della domanda di energia nel 2021 rispetto al 2020, anno in cui si era registrata una contrazione del 4% a causa della pandemia (IEA)

292 EURO/MWh
Il prezzo record dell'energia e del gas raggiunto in Italia a novembre 2021 (+81% rispetto a novembre 2020) (GME)

40%
Quota di consumo energetico attribuita agli edifici in Europa nel 2019 (Commissione Europea)

497 MILIONI
I contributi stanziati dal Governo italiano per interventi di efficientamento energetico nel 2021 (Mise)

1,7 MILIONI
Certificati Bianchi riconosciuti dal Gestore dei Servizi Energetici nel 2021 (-40% rispetto al 2019) (GSE)

I CERTIFICATI BIANCHI IN ITALIA: IL NUOVO DECRETO PER IL 2021-2024

A giugno è entrato in vigore il nuovo **Decreto 21 maggio 2021**, che prevede di rilanciare il meccanismo dei Certificati Bianchi e regolamentare i nuovi obblighi di efficienza energetica dal 2021 al 2024. La novità riguarda la riduzione degli obblighi per il 2020: **1,27 milioni** di Titoli di efficienza energetica per l'**elettrico** e **1,57 milioni** per il **gas**. Inoltre, vengono ridotti gli obiettivi nel 2021 portandoli a **0,45 milioni** per l'**elettrico** e **0,55 milioni** per il **gas** per poi aumentarli negli anni successivi.

I target dal 2021 al 2024 fissati dal nuovo Decreto sui Certificati Bianchi (fonte: Ministero della Transizione Ecologica)

Anno	Energia elettrica	Gas naturale
2021	0,45	0,55
2022	0,75	0,93
2023	1,05	1,30
2024	1,08	1,34

ITALIA

Gli obiettivi stabiliti dal Pnec presentato dall'Italia a gennaio 2020 e che dovranno essere ridefiniti alla luce del nuovo pacchetto Fit for 55 (Mtep) (fonte: Eurostat)

Categoria	Consumi al 2018	Consumi al 2019	Consumi obiettivo 2030	Consumi in assenza di misure (Scenario Primes 2007)
ENERGIA PRIMARIA	147	145,8	125	143%
ENERGIA FINALE	116	115,3	104	+24%

EUROPA

Serve una forte accelerazione in Europa per raggiungere gli obiettivi di efficienza energetica (Mtep) (fonte: Eurostat)

Categoria	Consumi al 2018	Consumi al 2020	Obiettivo 2030	Obiettivo al 2030 aggiornato con i nuovi target del Fit for 55	Scenario di consumo in assenza di misure
ENERGIA PRIMARIA	1.375	1.236	1.128	1.023	-39/41%
ENERGIA FINALE	989	906	846	787	+36/37%

Per approfondimenti sulle politiche analizzate per costruire questa sintesi del contesto internazionale e sulle fonti dei dati: bs.gruppohera.it

I consumi di energia primaria del Gruppo Hera

I consumi energetici di Hera riflettono la natura multi-business del Gruppo. Hera gestisce principalmente:

- **impianti di cogenerazione** che producono energia termica ed elettrica sia per soddisfare i consumi interni ma soprattutto a servizio del teleriscaldamento;
- **termovalorizzatori** che smaltiscono rifiuti con conseguente recupero energetico;
- **turboespansori** che valorizzano il salto di pressione nelle cabine di consegna del gas naturale destinato alla distribuzione nelle reti locali gestite;
- **impianti di recupero di calore geotermico** a bassa entalpia nell'impianto di teleriscaldamento di Ferrara.

Attraverso continui interventi, Hera persegue una politica volta a **incrementare l'efficienza energetica** in tutte le attività svolte. Tale politica energetica è concretizzata dal conseguimento della certificazione **energetica Iso 50001** per le società del Gruppo che presentano i consumi energetici più elevati (il 96% dei consumi energetici del Gruppo avviene in società con certificazione energetica Iso 50001).

CONSUMI DI ENERGIA PRIMARIA PER TIPOLOGIA

tep	2019	2020	2021
Vettori energetici per usi produttivi (metano, biogas, geotermia, altro)	217.776	187.247	198.806
Rifiuti termovalorizzati	319.389	322.159	299.432
Energia consumata in impianti di produzione di energia	537.165	509.406	498.238
Energia elettrica (escluso illuminazione pubblica)	111.118	107.205	110.607
Energia elettrica per illuminazione pubblica	29.514	30.158	27.265
Metano e altri vettori energetici per riscaldamento delle sedi	2.852	2.775	2.966
Carburanti per mezzi di trasporto	9.377	9.899	10.194
Energia consumata per usi diversi dalla produzione di energia	152.861	150.037	151.032
Totale	690.026	659.443	649.270

I dati non comprendono le società: Tri-Generazione; Recycla; Vallortigara. I dati relativi all'energia elettrica si riferiscono alle tonnellate equivalenti di petrolio utilizzate per la produzione dell'energia elettrica consumata. Sono stati utilizzati i coefficienti di conversione previsti dalla Circolare Mise 18 dicembre 2014 per tutti i vettori energetici a eccezione dei rifiuti per i quali è stata stimato il potere calorifico.

Nel 2021 i **consumi di energia primaria** ammontano a 649.270 tep, in diminuzione dell'1,5% rispetto ai livelli del 2020 prevalentemente per i minori volumi di rifiuti smaltiti nei termovalorizzatori (-7,1%) e per i minori consumi di energia elettrica nell'illuminazione pubblica (-9,6%) in conseguenza della riduzione dei punti luce gestiti e degli interventi di efficienza energetica. Aumentano invece i consumi di vettori energetici a fini produttivi (+6,2%) e di riscaldamento delle sedi (+6,9%) nonché di energia elettrica per usi interni (+3,2%) come conseguenza della ripresa dei consumi rispetto al periodo di emergenza sanitaria del 2020 e di minori fermi impianto (e conseguenti manutenzioni) rispetto all'anno precedente. Infine, aumentano lievemente anche i consumi di carburante per mezzi di trasporto (+3,0%).

[302-1]

La tabella seguente mostra i **consumi energetici interni dell'organizzazione** calcolati in Terajoule secondo il Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standard. Il calcolo viene effettuato a partire da dati rilevati prevalentemente da misure e in base alle metodologie di calcolo e di conversione definite per l'applicazione dei disposti normativi relativi alla L. 10/1991 (Circolare Mise del 18 dicembre 2014).

All'interno del calcolo sono considerate le seguenti voci:

- consumo di energia da combustibili e fonti non rinnovabili acquistati (gasolio, benzina, gpl, metano e rifiuti termovalorizzati per la quota non rinnovabile pari al 49%);
- consumo di energia da combustibili e fonti rinnovabili acquistati (rifiuti termovalorizzati per la quota rinnovabile pari al 51%);
- consumo di vettori energetici acquistati (energia elettrica da rete ed energia termica da solare termico);

- autoproduzione di energia non tramite consumo di altre fonti energetiche (biogas da discariche, digestori e depuratori, biometano da rifiuti organici, energia termica da geotermia, energia elettrica da fotovoltaico, energia termica da solare termico).

Da queste voci viene poi detratta la **quota di energia prodotta venduta o ceduta a terzi** (energia elettrica immessa in rete, energia termica venduta tramite teleriscaldamento e servizi energetici, biogas da discarica ceduto a terzi, biometano da rifiuti organici venduto) in modo da ottenere la quota netta di **energia consumata all'interno dell'organizzazione**.

ENERGIA CONSUMATA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

Terajoule	2019	2020	2021
Rifiuti (quota non rinnovabile 49%)	6.551	6.608	6.338
Metano	6.673	5.790	6.216
Gasolio	73	62	89
Gpl	2	3	4
Gasolio per autotrazione	359	382	390
Metano per autotrazione	13	13	15
Benzina per autotrazione	11	12	14
Gpl per autotrazione	8	7	8
Combustibili non rinnovabili acquistati per il consumo	(+) 13.692	(+) 12.877	(+) 13.073
Rifiuti (quota rinnovabile 51%)	6.818	6.878	6.196
Combustibili rinnovabili acquistati per il consumo	(+) 6.818	(+) 6.878	(+) 6.196
Energia elettrica da rete	5.880	5.752	5.738
Energia termica da solare termico	2	2	2
Vettori energetici acquistati per il consumo	(+) 5.882	(+) 5.754	(+) 5.740
Biogas da depuratori, digestori e discariche	1.441	1.297	1.216
Energia termica da geotermia	291	206	370
Biometano da rifiuti organici	214	254	261
Energia elettrica da fotovoltaico	17	15	16
Energia termica da solare termico	1	1	0
Energia autoprodotta non tramite consumo di altre fonti energetiche	(+) 1.964	(+) 1.773	(+) 1.865
Energia elettrica ceduta in rete	8.483	7.743	7.769
Energia termica venduta	2.581	2.347	2.719
Biometano da rifiuti organici venduto	214	254	261
Biogas ceduto a terzi	0	179	176
Energia autoprodotta venduta/ceduta a terzi	(-) 11.278	(-) 10.523	(-) 10.926
Totale energia consumata all'interno dell'organizzazione	17.078	16.759	15.948

I dati non comprendono le società: Tri-Generazione; Recycla; Vallortigara. L'energia consumata all'interno dell'organizzazione da fonti rinnovabili nel 2021 è pari al 55% del totale di energia consumata all'interno dell'organizzazione.

L'energia consumata all'interno dell'organizzazione nel 2021 è pari a **15.948 Terajoule, in riduzione del 4,8%** rispetto all'anno precedente. Tale riduzione deriva da una diminuzione della combustione dei rifiuti nei termovalorizzatori (-7,1% tra quota rinnovabile e non) e da un aumento della quota di energia venduta o ceduta a terzi (+3,8%), specialmente per quanto riguarda l'energia termica (+15,9%). Nel 2021 infatti gli impianti a servizio del teleriscaldamento hanno visto aumentare la propria produzione, fatto che si riflette in un maggior impiego di gas metano (+7,4%) e in un maggior ricorso alla geotermia (+79,8%). Diminuisce inoltre il biogas prodotto (-6,2%). Si registra un aumento nella produzione di biometano (+2,7%) dall'impianto di Sant'Agata Bolognese; tale vettore energetico viene generato dalla frazione

organica dei rifiuti raccolti tramite raccolta differenziata e poi completamente venduto come carburante per l'autotrazione.

[302-2]

Considerando i consumi energetici che si verificano all'esterno dell'organizzazione collegati ai prodotti o ai servizi forniti dal Gruppo, si può quantificare l'**energia consumata al di fuori dell'organizzazione**. Tale calcolo comprende il consumo di gas metano, il consumo di energia elettrica da parte dei clienti, nell'illuminazione pubblica e nei servizi offerti da ASE, il consumo di carburante negli automezzi per la raccolta e il trasporto dei rifiuti, e il consumo di combustibile negli impianti di produzione di energia elettrica nei quali il Gruppo ha una partecipazione di minoranza.

L'energia consumata al di fuori dell'organizzazione nel 2021 è stata pari a 195.862 Terajoule (stabile rispetto all'anno precedente) ed è composta per il 96% dall'energia consumata da parte dei clienti a seguito della vendita di gas metano e di energia elettrica.

L'efficienza energetica nel Gruppo Hera

Gli indici di intensità energetica
[302-3]

Le performance energetiche del Gruppo possono essere rappresentate da alcuni indicatori che ne indicano l'evoluzione e i target prospettici e danno un quadro di quali siano le strategie aziendali di risparmio energetico. Rapportando i consumi energetici con alcuni indicatori produttivi e gestionali si possono ottenere **indici di intensità di consumo** che riflettono i miglioramenti generati dagli interventi di efficienza e dalla gestione energetica aziendale.

INDICI DI INTENSITÀ DI CONSUMO ED EFFICIENZA ENERGETICI

	2019	2020	2021
Acquedotto: consumi di energia (kWh) / volumi acqua immessi in rete (mc)	0,44	0,44	0,46
Depurazione: consumi di energia (kWh) / volumi acqua depurati (mc)	0,41	0,42	0,40
Teleriscaldamento: consumi di energia primaria (tep) / energia equivalente prodotta (tep)	0,87	0,88	0,87
Termovalorizzatori: consumi di energia primaria (tep) / energia equivalente prodotta (tep)	2,8	2,7	2,3
Gestione sedi: consumi di energia primaria (tep) / (volumi sedi x gradi giorno) (mc)	4,0	3,8	3,7
Illuminazione pubblica: consumi di energia (kWh) / punti luce (n.)	303,8	297,7	272,3
Flootta aziendale: consumi di carburante (ktep eq) / tragitto flotte (km percorsi)	0,15	0,13	0,13

I dati sono riferiti a consumi di energia elettrica, metano, gasolio, gpl, benzina e rifiuti. Per il teleriscaldamento sono stati utilizzati i coefficienti di conversione previsti dalla Circolare Mise 18 dicembre 2014.

Gli indicatori relativi al **settore idrico** restano sostanzialmente stabili rispetto agli anni precedenti. Si evidenzia un leggero incremento nell'indice di intensità energetica dell'acquedotto dove, soprattutto nel territorio modenese, a fronte di un lieve calo dei volumi di acqua immessa nelle reti, si sono registrati maggiori consumi di energia elettrica dovuti al maggior impiego di acqua da falda.

Il settore **teleriscaldamento** presenta una intensità energetica allineata a quella degli anni precedenti.

Allo stesso modo, anche sui **termovalorizzatori** si rilevano indicatori in linea con il 2019, pur a fronte di un calo del volume di rifiuti trattati.

L'indicatore relativo alle **sedi** rapporta i consumi energetici complessivi alle volumetrie e all'andamento climatico, espresso dai gradi giorno; nel 2021 l'indicatore è leggermente migliorato rispetto all'anno precedente grazie a diversi interventi di efficientamento energetico e nonostante l'andamento climatico più freddo e il minore ricorso al lavoro da remoto.

L'**illuminazione pubblica** registra un indicatore in costante miglioramento (-8,5% dal 2020 al 2021) grazie ai costanti interventi di efficienza energetica operati sui punti luce gestiti: -9,8% dei consumi a fronte di un lievissimo calo nel numero di punti luce gestiti (-1,4%).

Infine, rimangono stabili i consumi di carburante per km percorso dalla **flootta aziendale**.

I piani di miglioramento energetico
[302-4]

L'attenzione del Gruppo verso l'efficienza energetica è testimoniata dalla certificazione **Iso 50001** dei sistemi di gestione dell'energia per **11 società del Gruppo**: Hera Spa, AcegasApsAmga,

AcegasApsAmga Servizi Energetici, Aresgas, Frullo Energia Ambiente (ottenuta nel 2021), Hera Luce, Hera Servizi Energia, Herambiente, Hestambiente (ottenuta nel 2021), Inrete Distribuzione Energia, e Marche Multiservizi. Complessivamente, **le società certificate Iso 50001 registrano nel 2021 un consumo di energia primaria pari al 96% del totale** di Gruppo (era il 76% nel 2020).

I piani di miglioramento energetico redatti dal 2014 nell'ambito dei **sistemi di gestione dell'energia Iso 50001** prevedevano il raggiungimento dell'obiettivo di riduzione dei consumi energetici del 3% (rispetto ai consumi del 2013) entro il 2017. In virtù dei positivi risultati ottenuti, Hera ha stabilito obiettivi sempre più sfidanti: il piano industriale del Gruppo prevede infatti che **entro il 2030** siano realizzati interventi tali da conseguire **risparmi pari al 10% dei consumi 2013** (8% al 2025). L'obiettivo è calcolato come media degli obiettivi che le società Hera Spa, Inrete Distribuzione Energia, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi hanno definito nell'ambito dei propri schemi certificativi.

A oggi si sono ottenuti importanti risparmi energetici nel **ciclo idrico**, a testimonianza della grande attenzione profusa dal Gruppo per il settore; in diversi casi si tratta di ottimizzazione sugli impianti di depurazione, oggetto di ingenti investimenti negli ultimi anni. I risparmi di Inrete Distribuzione sono concentrati soprattutto nella **distribuzione di gas naturale**, e sono dovuti sia ad interventi tecnologici (turboespansori, dispositivi innovativi di controllo), sia a misure comportamentali. Hera Luce e Marche Multiservizi si sono invece concentrate sull'**illuminazione pubblica**, sostituendo numerosi punti luce e lanterne semaforiche con lampade e tecnologie a minor consumo energetico e maggior efficienza. Nel **teleriscaldamento** l'attenzione è volta a massimizzare i recuperi termici sui cogeneratori esistenti, anche con soluzioni innovative come l'installazione di pompe di calore. Per quanto riguarda l'efficienza delle **sedi aziendali**, nel corso dell'ultimo biennio sono stati implementati diversi interventi di sostituzione dei corpi illuminanti delle aree esterne, che hanno portato a risparmi di oltre 370 megawattora all'anno.

PIANI DI MIGLIORAMENTO ENERGETICO ISO 50001 DI HERA SPA, INRETE DISTRIBUZIONE ENERGIA, ACEGASAPSAMGA E MARCHE MULTISERVIZI (2014-2021)

Tipologia di intervento	Interventi realizzati e pianificati (n.)	Risparmi annui da interventi realizzati e pianificati (tep)	Di cui interventi realizzati a fine 2021 (n.)	Di cui risparmi conseguiti a fine 2021 (tep)	Società
Servizio idrico integrato	245	8.537	221	7.900	H-A-M
Teleriscaldamento	55	4.488	52	4.132	H
Reti energia	26	739	23	730	H-A-M
Automezzi e servizi ambientali	22	713	20	675	H-A-M
Sedi	76	673	72	571	H-A-M
Illuminazione pubblica	24	1.050	21	1.028	A-M
Totali	448	16.200	409	15.036	
Pari al 7,3% dei consumi 2013 (106% dell'obiettivo di riduzione del 6,9% al 2021)			Pari al 6,8% dei consumi 2013 (106% dell'obiettivo di riduzione del 6,4% al 2021)		

Per AcegasApsAmga la baseline fa riferimento ai consumi relativi all'anno 2014.

I **409 interventi** realizzati a fine 2021 e inclusi nel Piano di miglioramento energetico dal 2014 hanno permesso un **risparmio di oltre 15 mila tep**, pari al 6,8% dei consumi 2013, **superando ampiamente l'obiettivo del 6,4% fissato per il 2021**. Gli oltre 448 interventi complessivi individuati al 31 dicembre 2021 e che compongono i piani di miglioramento di Hera Spa, AcegasApsAmga, Inrete Distribuzione e Marche Multiservizi consentiranno una riduzione dei consumi energetici di 16.200 tep. Gli interventi individuati dal piano di azione si concentrano prevalentemente nel ciclo idrico, dove si prevede di effettuare più della metà degli interventi e di raggiungere il 53% del risparmio complessivo dei consumi di energia.

Alle iniziative del Piano di miglioramento energetico Iso 50001 si sommano ulteriori interventi di efficienza energetica pianificati da **Herambiente, AcegasApsAmga Servizi Energetici, Hera Servizi Energia e Hera Luce** su impianti di smaltimento rifiuti, condomini e altri edifici, realizzazione impianti di cogenerazione, e impianti di illuminazione pubblica. In particolare, gli interventi di Herambiente riguardano in diversi casi i termovalorizzatori, che costituiscono una parte fondamentale della dotazione impiantistica del Gruppo, e consistono in soluzioni e iniziative per massimizzare i recuperi termici e aumentare la produzione energetica degli stessi.

INTERVENTI DI EFFICIENZA ENERGETICA DI ACEGASAPSAMGA SERVIZI ENERGETICI, HERA SERVIZI ENERGIA, HERA LUCE E HERAMBIENTE

Tipologia di intervento	Interventi realizzati e pianificati (n.)	Risparmi annui da interventi realizzati e pianificati (tep)	Di cui interventi realizzati a fine 2021 (n.)	Di cui risparmi conseguiti a fine 2021 (tep)
Interventi su termovalorizzatori e discariche	37	3.017	34	2.453
Interventi su aziende, condomini e altri edifici	476	9.356	369	7.737
Interventi su impianti di illuminazione pubblica	73	12.235	38	5.188
Totale	586	24.608	441	15.378

I 586 interventi pianificati (di cui 441 già realizzati al 2021 e altri in corso) genereranno un **risparmio di 24.608 tep annui** (di cui oltre 15 mila già conseguiti).

La tabella seguente mostra una sintesi complessiva del numero di interventi realizzati e dei risparmi conseguiti a seguito dei piani di miglioramento Iso 50001 e delle ulteriori iniziative di risparmio energetico.

TOTALE INTERVENTI DI EFFICIENZA ENERGETICA NEL GRUPPO HERA

	2019	2020	2021
Totale interventi realizzati e pianificati (n.)	643	892	1.034
di cui realizzati a fine anno (n.)	431	631	850
Totale risparmi annui da interventi realizzati e pianificati (tep)	35.615	38.204	40.808
di cui conseguiti a fine anno (tep)	24.920	25.996	30.414

Nel complesso gli interventi di efficienza energetica del Gruppo attivati dal 2013 a oggi si sono concretizzati in **850 interventi realizzati** che hanno comportato un **risparmio di circa 30 mila tep all'anno**; considerando anche gli interventi previsti ma non ancora realizzati, il risparmio sale a oltre 40 mila tep con 1.034 interventi, pari al consumo di oltre 52 milioni di metri cubi di gas naturale o di energia elettrica di oltre 80 mila famiglie.

Certificati bianchi

Il meccanismo dei Titoli di efficienza energetica (Tee) o **Certificati bianchi** nasce in Italia nel 2005 come strumento di incentivo all'efficienza energetica e si basa sulla teoria dei permessi negoziabili, a cui è associato un valore economico e un mercato. Tali titoli sono ottenuti a seguito di interventi che garantiscono **risparmi energetici certificati e misurabili**. Il sistema prevede un meccanismo di domanda e offerta con obblighi di risparmio in capo ai distributori di gas e di energia elettrica, ai quali vengono assegnati annualmente obiettivi da raggiungere. Il D.M. 11/01/2017, in ultimo modificato dal D.M. 21/05/2021, stabilisce gli obblighi dei distributori fino al 2024. Nel periodo 2021-2024 sono previsti obblighi ridotti rispetto agli anni precedenti, nonché una riduzione del 60% dell'obbligo 2020 precedentemente definito. In relazione alle difficoltà di generazione di titoli in misura sufficiente al conseguimento degli obiettivi, il loro valore di mercato nel tempo è cresciuto fino ai limiti massimi prestabiliti dalla normativa (250-260 €/Tee) per il contributo riconosciuto ai distributori a copertura dei costi sostenuti per il conseguimento dei propri obblighi.

Per l'assolvimento dei propri obblighi, Inrete Distribuzione Energia si avvale di Hera Spa in qualità di **Energy saving company (Esco)**, la quale svolge l'attività di approvvigionamento di certificati bianchi avviata ormai da quindici anni. Nel 2021 Hera Spa ha presentato al Gestore dei servizi energetici (Gse) **sedici nuove pratiche relative a interventi di efficientamento energetico**, collocate prevalentemente nei territori serviti dal Gruppo. Tra le iniziative che riguardano il Gruppo stesso figurano interventi di efficientamento su sistemi di teleriscaldamento e presso i depuratori delle acque reflue; per quanto riguarda infine l'illuminazione pubblica, AcegasApsAmga è attiva nella presentazione di progetti a consuntivo inerenti lavori di riqualificazione implementati da Hera Luce nei comuni in cui opera.

OBIETTIVI DI CERTIFICATI BIANCHI

tep	2019	2020	2021
Distribuzione gas	355.199	163.979	56.990
Distribuzione energia elettrica	37.018	17.209	5.256
Totale	392.217	181.188	62.246

Nel 2021 il Gruppo Hera ha presentato al Gse progetti per titoli di efficienza energetica pari a 15.144 tep; nello stesso anno il Gse ha approvato progetti presentati dal Gruppo per un totale di 14.529 tep.

Nell'ambito delle **iniziativa di promozione dell'efficienza energetica** Hera Spa ha proseguito la collaborazione avviata nel 2019 con un team di ricercatori del **Politecnico di Milano**, composto da esperti in psicologia comportamentale e scienze statistiche formato per elaborare programmi scientificamente validi di misura e verifica dei risparmi. La collaborazione prevede appunto la **validazione dei risparmi energetici ottenuti a seguito di interventi di ottimizzazione** all'interno delle abitazioni, negli stabilimenti industriali, del terziario e della Pubblica amministrazione, dovuti all'**induzione di comportamenti virtuosi** ottenuti con metodologie che si rifanno alle scienze comportamentali. Proprio nell'ambito delle iniziative volte ad accrescere nei clienti la consapevolezza degli impatti energetici dei propri comportamenti, il 2020 è stato il primo anno di implementazione del servizio "**Diario dei consumi**" di Hera Comm, gratuito per i clienti luce, gas e teleriscaldamento che hanno scelto di aderire. I risultati di risparmio sono stati **certificati dal Gestore dei servizi energetici**, che ha valutato un progetto dedicato presentato dal Gruppo. Questo progetto, ammissibile al meccanismo dei Certificati bianchi, ha permesso di certificare nel 2021 circa **960 tep di risparmi energetici legati ai comportamenti degli utenti**, generati nel corso dell'anno precedente. Si rimanda al case study "Il Diario dei consumi" in appendice al bilancio per maggiori approfondimenti.

L'efficienza energetica per le famiglie

Nel 2021 si conferma l'impegno del gruppo Hera Comm verso l'efficienza energetica con l'offerta di diversi servizi a valore aggiunto che consentono ai clienti famiglie di **monitorare e ridurre i propri consumi**.

Tutti i clienti a mercato libero possono richiedere **gratuitamente** l'attivazione del **Diario dei consumi**, un servizio digitale che permette di ricevere **report personalizzati** utili per confrontare i propri consumi non solo con quelli dell'anno precedente ma anche con quelli di una famiglia simile alla propria per dimensione, tipologia di abitazione, provincia e utilizzo di energia. Tutti i dati sono accessibili anche sulla piattaforma e alla sezione dedicata dell'app MyHera. Si rimanda al case study "Il Diario dei consumi" per maggiori approfondimenti.

L'opzione **Hera Led** è abbinabile a numerose offerte a mercato libero di Hera Comm, sia per chi sottoscrive un nuovo contratto sia per chi è già cliente, e consente di acquistare fino a **due kit di dieci lampadine led** per ogni contratto con uno sconto del 30% sul loro valore di mercato. La sostituzione di una lampadina a incandescenza con una a led ad alta efficienza può portare un **risparmio energetico fino all'80%**. Dalle specifiche tecniche dei prodotti, si evince che una lampadina a led da 9W è in grado di sostituire una lampadina ad incandescenza da 60W: considerando un utilizzo giornaliero medio di 4 ore al giorno, il consumo di una lampadina a led è pari a circa 13 kWh/anno contro gli 88 kWh/anno di una lampadina a incandescenza equivalente, con evidenti risparmi per la bolletta e per l'ambiente.

Hera Thermo è l'opzione che permette di **controllare i consumi di gas** grazie all'installazione di un termostato intelligente, anche da remoto. Il suo utilizzo porta a una maggior attenzione alle modalità di consumo: tramite un'app mobile è infatti possibile controllare in ogni momento la temperatura impostata in casa e verificare il funzionamento della propria caldaia. Questa facilità di controllo permette al cliente di acquisire maggiore consapevolezza dei propri consumi e di ridurre eventuali sprechi, ad esempio diminuendo la temperatura impostata in alcune fasce orarie e ottimizzando i cicli di accensione e spegnimento dell'impianto. È dimostrato dalla letteratura che la riduzione di 1°C della temperatura impostata in casa porta a un risparmio di gas nella stagione invernale compreso **tra il 5% e il 10%** (Fonte: Enea).

Hera ContaWatt è l'opzione che consente al cliente, casa o azienda, di **monitorare i consumi elettrici**: si tratta di un dispositivo di facile installazione che si collega al contatore di energia elettrica tramite un sensore e consente, attraverso un'app dedicata, di controllare i consumi elettrici da smartphone, tablet o pc; inoltre ogni settimana viene inviato, via e-mail, un **riepilogo con i dettagli del consumo**. Il ContaWatt si collega autonomamente a una piattaforma per il trasferimento dei dati, è in grado di **inviare notifiche in tempo reale in caso di anomalie** sull'app o via e-mail e può essere installato senza il supporto di personale esperto.

Negli ultimi mesi del 2020 sono state lanciate anche le soluzioni di efficienza energetica **Hera Caldaia** e **Hera Scaldacqua** che prevedono la vendita e l'installazione "chiavi in mano" di prodotti quali **caldaie a condensazione ad alta efficienza** (con accesso a detrazioni fiscali grazie allo sconto in fattura) e di **scaldabagni a gas ed elettrici ad alta efficienza**. Relativamente alle caldaie a condensazione, viene offerta una gamma da interno ed esterno di diversa potenza, in modo da abbracciare le diverse casistiche impiantistiche dei clienti, che prevede l'installazione a regola d'arte con fornitura di valvole termostatiche e termostato intelligente che massimizzino il risparmio energetico.

Infine, a metà del 2021 la gamma di prodotti per l'efficienza energetica si è arricchita dell'opzione **Hera Clima** che permette di acquistare **climatizzatori ad alta efficienza in pompa di calore** installati a regola d'arte che accedono, grazie allo sconto in fattura, alle detrazioni fiscali previste, tramite un servizio "chiavi in mano" che parte dal sopralluogo tecnico alla gestione delle pratiche amministrative e fiscali.

CONTRATTI A FINE ANNO CON SOLUZIONI DI EFFICIENZA ENERGETICA

Numero	2019	2020	2021
Contratti energia elettrica a fine anno con soluzioni di efficienza energetica (% sul totale dei contratti energia elettrica escluso contratti salvaguardia)	23,1%	26,1%	28,4%
Contratti gas a fine anno con soluzioni di efficienza energetica (% sul totale dei contratti gas escluso contratti default e per fornitura ultima istanza)	17,7%	16,5%	19,4%
Contratti a fine anno con soluzioni di efficienza energetica (% sul totale dei contratti escluso contratti salvaguardia, default e per fornitura ultima istanza)	20,1%	20,2%	23,0%

I dati 2019 non comprendono le società EstEnergy, Amgas Blu, Ascotrade, Ascopiave Energia, Blue Meta, Etra Energia confluite in Hera al 31/12/2019. I dati 2021 non comprendono la società Eco Gas.

A fine 2021 i contratti con servizi di efficienza energetica sono 757.089 e **rappresentano il 23,0% del totale, in aumento del 18,1% rispetto al 2020** (erano 641.199). Nello specifico, i servizi di efficienza energetica collegati a contratti di energia elettrica sono il 28,4% (377.955 contratti, +18,7%), mentre quelli collegati a contratti gas il 19,4% (379.134 contratti, +17,3%). I contratti di efficienza energetica sono quelli in cui sono attivi il Diario dei consumi energia elettrica, il Diario dei consumi gas e le offerte Hera Led, Hera Led business, Hera Contawatt ed Hera Thermo.

L'indicatore è calcolato escludendo i contratti relativi ai servizi di 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. Includendo anche i contratti nei mercati di salvaguardia, default e per fornitura di ultima istanza, il 22,3% dei contratti energia prevede soluzioni di efficienza energetica (28,1% dei contratti energia elettrica e 28,5% dei contratti gas).

Nei prossimi anni proseguirà ulteriormente la proposta di soluzioni di efficienza energetica ai clienti attraverso l'estensione di tali opzioni alle società commerciali che ancora non le prevedono. Escludendo tali società, la percentuale di contratti con soluzioni di efficienza energetica attivi nel 2021 è il 28,5% (31,5% energia elettrica a 26,1% gas).

L'efficienza energetica per i condomini

Il Gruppo Hera, tramite le società controllate **Hera Servizi Energia (HSE)** e **AcegasApsAmga Servizi Energetici (ASE)**, opera attivamente nel settore dell'efficienza energetica con ampio raggio di azione, rivolgendosi prevalentemente a condomini, grandi clienti industriali e Pubblica amministrazione.

HSE e ASE curano e sviluppano i **sistemi di termoregolazione e di contabilizzazione individuale del calore nei condomini** a portafoglio, così da attribuire ad ogni singola utenza i relativi consumi in modo trasparente e inequivocabile. Il **risparmio** di combustibile consumato ottenibile grazie all'installazione di questi sistemi negli edifici è in media del **8,3%**.

HSE è anche attiva nel campo della **sostituzione di vecchie centrali termiche con caldaie ad alta efficienza** che, abbinate ai sistemi di termoregolazione, determinano importanti riduzioni nei consumi di gas condominiali. Per tali condomini è inoltre prevista la **gestione completa del calore** tramite il modello contrattuale del "Servizio Energia". A fine 2021, i condomini con il servizio energia attivo sono 214 (32 con HSE e 182 con ASE, in aumento rispetto ai 183 del 2020) e i risparmi stimati con tale intervento integrato sono pari a **oltre il 20% del consumo totale di gas**.

I condomini che hanno effettuato contemporaneamente più interventi di riqualificazione energetica, contabilizzazione individuale e trasformazione della centrale termica, hanno conseguito **risparmi dal**

20% al 40% dei consumi. Grazie alla cessione del credito e al contratto di servizio energia, inoltre, gli interventi non hanno comportato esborsi a fine lavori per i clienti. Le soluzioni commerciali sono infatti **integrate con la cessione del credito** relativo a super ecobonus 110%, ecobonus e sismabonus per la riqualificazione energetica e strutturale degli edifici, lasciando la possibilità ad ogni condomino di scegliere in autonomia la soluzione che si adatta meglio alle proprie disponibilità. Il cliente può scegliere se sostenere la spesa degli interventi realizzati e detrarre quindi l'importo sulla propria denuncia dei redditi, cedere la detrazione d'imposta e pagare a fine lavori la quota eccedente, o ancora optare la soluzione che consente di non avere esborsi a fine lavori integrando la cessione del credito con il finanziamento della quota residua, anche abbinata ad un servizio energia con garanzia del risparmio energetico e quindi della riduzione dei costi del riscaldamento.

La professionalità e l'esperienza di HSE e ASE ha permesso la gestione di un portafoglio complessivo di **circa 1.200 condomini** nel corso del 2021, suddivisi tra servizio energia e lavori di riqualificazione, confermando il **trend in crescita** rispetto agli anni precedenti (971 nel 2020 e 912 nel 2019). Di questi, circa 470 stanno effettuando efficientamenti energetici (cosiddetto ecobonus 110%).

L'efficienza energetica per le aziende

Hera offre contratti pluriennali di fornitura di energia mediante la realizzazione e la conduzione di **impianti di cogenerazione industriale** per la **produzione combinata di energia elettrica e termica** dedicati a garantire tutti i fabbisogni energetici primari dei clienti. Con la **cogenerazione** e la **trigenerazione** è infatti possibile produrre energia elettrica e termica e raffrescamento attraverso uno stesso impianto, risparmiando energia primaria rispetto alla configurazione di consumo tradizionale, riducendo le emissioni, raggiungendo una maggiore efficienza energetica e riducendo i costi di fornitura. Esempi di industrie su cui viene offerto tale servizio il plastico, l'alimentare, il farmaceutico, il ceramico e il terziario di grandi dimensioni (condomini, musei, centri commerciali, complessi termali).

L'offerta prevede la **fornitura di tutti i vettori energetici** da parte di Hera Servizi Energia (HSE) riducendo gli impegni economici e gestionali del cliente. HSE individua, in ragione dei fabbisogni energetici del cliente, le caratteristiche dell'impianto tecnologico, cura la predisposizione di tutti i documenti autorizzativi, e conduce e gestisce l'impianto.

A fine 2021 sono attivi **22 impianti di cogenerazione gestiti da HSE**, di cui 6 di trigenerazione. I **benefici ambientali** conseguiti da questi impianti nel 2021 sono quantificabili in **minori emissioni per circa 16 mila tonnellate di CO₂** e nel **risparmio di energia primaria pari a 6.785 tep** (equivalente al consumo medio annuo di energia elettrica di oltre 13 mila famiglie).

Inoltre, Hera Spa sviluppa **accordi con associazioni di categoria** nei territori presidiati, collaborando con le imprese nell'ambito degli obblighi previsti dal D.Lgs. 102/2014 in materia di Diagnosi energetiche.

L'efficienza energetica per la pubblica amministrazione

Sul mercato dei clienti della **pubblica amministrazione**, Hera Servizi Energia (HSE) e AcegasApsAmga Servizi Energetici (ASE) operano mediante strumenti quali concessioni o partenariato pubblico privato. Anche per questa particolare tipologia contrattuale le società del Gruppo propongono importanti investimenti sia sulla **generazione del calore**, con l'installazione di nuove caldaie a condensazione e pompe di calore, nonché sull'**isolamento degli involucri edilizi** con l'installazione di coibentazioni termiche e la sostituzione di serramenti più performanti. L'offerta viene completata da una moderna **gestione energetica integrata** tramite il modello contrattuale del "Servizio Energia". Questa tipologia di proposta permette di finanziare gli interventi per l'efficienza energetica con gli stessi risparmi energetici che gli interventi generano, mantenendo quando possibile inalterata la spesa corrente dell'ente destinatario della proposta.

ASE e HSE si dedicano anche alle gare della pubblica amministrazione in ambito servizio energia, facility management e conduzione e manutenzione, e per effetto delle gare vinte hanno realizzato nel corso del **2021 investimenti in efficientamento energetico per oltre nove milioni di euro**.

I risparmi conseguibili con più interventi consentono **risparmi dal 6 al 49%** in ragione dei consumi e degli interventi già effettuati sugli involucri e possono essere abbinati all'adeguamento sismico degli edifici. I benefici ambientali conseguiti nel 2021 per i principali interventi di riqualificazione energetica realizzati su interventi realizzati nel 2021 su contratti di recente sottoscrizione sono quantificabili in **minori emissioni per circa 476 tonnellate di CO₂**.

L'efficienza energetica nell'illuminazione pubblica

Due società del Gruppo Hera, **Hera Luce e Marche Multiservizi**, gestiscono oltre **560 mila punti luce** (-1,5% rispetto al 2020) garantendo l'efficienza del servizio di illuminazione pubblica in **184 comuni** in 11 regioni: Emilia-Romagna, Umbria, Lombardia, Marche, Lazio, Toscana, Piemonte, Veneto, Friuli-Venezia Giulia.

Venezia Giulia, Abruzzo e Sardegna. In alcuni territori si gestiscono anche impianti semaforici, per un totale di circa **10.400 lanterne semaforiche**.

PUNTI LUCE E LANTERNE SEMAFORICHE GESTITE

Numero	2019	2020	2021
Comuni serviti (n.)	181	188	184
Punti luce al 31/12 (n.)	549.009	571.264	562.775
<i>di cui a basso consumo (%)</i>	32,9%	37,7%	51,0%
<i>di cui a led (%)</i>	27,5%	34,9%	39,4%
<i>di cui con sistemi di gestione per l'ottimizzazione dei consumi (%)</i>	53,3%	54,2%	80,2%
Lanterne semaforiche (n.)	10.496	10.454	10.402
<i>di cui a led (%)</i>	62,1%	66,5%	65,6%

Anche nel corso del 2021 lo sforzo commerciale di Hera Luce ha puntato al consolidamento del territorio servito e all'allargamento dell'area di influenza, proponendo ai potenziali clienti soluzioni smart per le rispettive città. Tra queste proposte assume particolare rilevanza l'impegno all'efficientamento energetico che si sviluppa grazie all'installazione di **impianti a basso consumo** e, soprattutto, a **led di ultima tecnologia**.

In circa l'**80%** dei punti luce gestiti dalle due società sono in funzione **sistemi di gestione per l'ottimizzazione dei consumi** (riduzione dell'intensità, spegnimento parziale, ecc.), in forte aumento rispetto all'anno precedente (+26 punti percentuali) in conseguenza di lavori di riqualificazione e dell'acquisizione di nuove commesse. Inoltre, per il 39% dei punti luce gestiti si utilizzano **lampade a led**, in aumento di oltre 5 punti percentuali. Infine, nel 51% dei punti luce gestiti vengono utilizzate **lampade a basso consumo energetico** (intese come 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), numero in aumento di 13 punti percentuali.

Considerando soltanto i 179 comuni gestiti da Hera Luce nel 2021:

- in 92 comuni viene utilizzata **solo energia elettrica da fonti rinnovabili**; il consumo di energia elettrica in questi comuni è pari al 43,8% del totale dei consumi;
- in 74 comuni il consumo di energia elettrica è **minore di 50 kWh/abitante equivalente** (calcolato considerando cittadini residenti e turisti); in questi comuni si consuma il 33,8% dell'energia elettrica totale;
- in 32 comuni **tutti i punti luce gestiti sono a led** (6,5% dei consumi totali).

In totale, 116 comuni serviti presentano una o più di queste tre buone pratiche ambientali (utilizzo di fonti rinnovabili, bassi consumi di energia elettrica, lampade a led) con un consumo pari al 64,8% del totale.

Inoltre, il 2021 ha visto Hera Luce impegnata nella finalizzazione di numerosi progetti di partenariato pubblico privato tramite lo strumento della finanza di progetto (ex. art. 183 comma 15 D.Lgs. 50/2016). I progetti presentati prevedono la **riqualificazione energetica** e la **messa in sicurezza** degli impianti di illuminazione pubblica, nel rispetto dei Criteri ambientali minimi (Cam) per l'illuminazione pubblica **per gli apparecchi di illuminazione** (entrati in vigore nel 2017) e **per il servizio di illuminazione pubblica** (entrati in vigore nel 2018). Fra i criteri di aggiudicazione delle procedure di gara sono **sempre più frequenti i richiami all'economia circolare** e alla redazione del bilancio materico. Hera Luce ha avanzato proposte di Project financing per cui è stata nominata Promotore in 27 comuni.

Nel corso del 2021 Hera Luce e Marche Multiservizi hanno completato i lavori in 13 comuni e ne hanno avviati in altri 10. Complessivamente, gli interventi realizzati da Hera Luce nel 2021 consentiranno un **risparmio annuale di 11.716 MWh di energia elettrica** corrispondenti a 2.190 tep. Considerando un consumo di energia elettrica medio di una famiglia di quattro persone pari 2.700 kWh annui, il quantitativo di energia che si potrà risparmiare ogni anno con gli interventi realizzati da Hera Luce nel 2021 sono pari al consumo annuo di 4.340 famiglie. Un minore consumo di energia elettrica si traduce in **mancate emissioni per oltre 4.700 tonnellate di anidride carbonica ogni anno**.

Hera Luce e Marche Multiservizi hanno avviato l'affidamento e la gestione dei lavori di efficientamento degli impianti di illuminazione pubblica in 20 comuni. Il risparmio energetico stimato dagli interventi programmati per il 2022 da Hera Luce ammonta a oltre 2.200 tep.

Un'attenzione particolare è stata riservata anche alla **riqualificazione energetica delle sedi del Gruppo Hera**, tra cui le sedi di viale Berti Pichat a Bologna, via Cesare Diana a Ferrara, via Casalegno a Imola e Marche Multiservizi a Pesaro.

Hera Luce continua l'**attività di sviluppo** collegato alle diverse azioni e collaborazioni avviate negli anni precedenti:

- aggiornamento dei Criteri ambientali minimi per l'illuminazione pubblica e definizione del nuovo Cam Servizi di illuminazione, in qualità di membro del gruppo di lavoro dedicato istituito dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare;
- divulgazione della cultura della luce;
- sistema di monitoraggio delle prestazioni degli apparecchi di illuminazione in linea con i Cam in collaborazione con il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare;
- sviluppo di modelli atti a offrire alle amministrazioni locali strumenti che consentano di comprendere il processo di analisi e valutazione delle attività di efficientamento energetico, ottenere informazioni sulle azioni da intraprendere per un programma di riqualificazione energetica, ed entrare in possesso di una stima iniziale dei costi degli interventi e dei benefici ottenibili;
- analisi delle nuove tecnologie di illuminazione con valutazione dei costi/benefici e delle possibilità di sviluppo futuro in collaborazione con varie Università;
- sviluppo di progetti atti a far evolvere l'illuminazione pubblica verso lo sviluppo delle smart city impiegando l'infrastruttura dell'illuminazione pubblica;
- sviluppo del progetto sull'economia circolare, con lo studio di un caso concreto applicato ad un impianto di pubblica illuminazione, con la redazione del bilancio materico per i progetti presentati in gara, utilizzando un tool di misura della circolarità dei materiali (si vedano i case study "Hera misura la "circolarità" con Circulytics" e "La valutazione e misurazione della circolarità in Hera Luce" in appendice al bilancio per approfondimenti).

2.03 Transizione energetica e rinnovabili

PERCHÉ È IMPORTANTE

Le temperature globali non accennano a diminuire, producendo impatti negativi sempre più significativi su ambiente, salute ed economia. Questo è dovuto principalmente all'eccessiva concentrazione di gas serra nell'atmosfera, causata in gran parte dai combustibili fossili. Sebbene nel 2020 la produzione europea di energia da fonti rinnovabili abbia superato quella da combustibili fossili, le politiche degli Stati non sono ancora sufficienti per rispettare l'impegno dell'Accordo di Parigi di mantenere il riscaldamento globale sotto 1,5 °C. La COP26 non solo ha confermato questa soglia, ma è anche il primo accordo internazionale a prevedere esplicitamente l'obiettivo di riduzione dell'utilizzo del carbone per contrastare l'aumento della temperatura globale.

NEUTRALITÀ CLIMATICA ENTRO IL 2050: NUOVI OBIETTIVI

Per diventare *climate neutral* entro il 2050, con il "Fit for 55" l'Europa ha rafforzato gli **obiettivi intermedi al 2030** di riduzione delle emissioni di gas serra del 55% e suggerisce di raggiungere una quota di rinnovabili del 40% sui consumi finali di energia. In Italia l'aggiornamento del Pnec propone una riduzione delle emissioni del 51% e fissa al 30% la quota di rinnovabili al 2030.

CIRCA 24 MILIARDI DI EURO
I finanziamenti previsti nel Pnrr per investimenti sulle energie rinnovabili, idrogeno, rete e mobilità sostenibile in Italia (Pnrr)

14%
Incidenza stimata dell'idrogeno sul mix energetico comunitario al 2050 (circa 2% al 2020) (Moya et al.)

20%
La quota di rinnovabili sui consumi finali lordi in Italia nel 2020 (obiettivo 2030: 30%) (Gse)

EUROPA
19,7%
20%* 2020 40% Fit for 55 2030 *Obiettivo come da Renewable Energy Directive 2009/28

ITALIA
18,2%
17% 2020 30%* Pnec 2030 *Obiettivo da adattare ai nuovi target europei del Fit for 55

dati al 2019

2,7°C
L'aumento della temperatura globale previsto entro il 2100 se le emissioni nette non verranno azzerate (International Panel on Climate Change)

-19%
La riduzione delle emissioni di gas serra in Italia dal 1990 al 2019 (obiettivo 2030: -51%) (Eurostat)

18%
Il volume di energia per riscaldamento e raffrescamento proveniente da fonti rinnovabili in Italia (7,5 Mtep dalle bioenergie e 2,2 Mtep dalle pompe di calore) (Enea)

EUROPA
-24%
-20% Pacchetto Clima Energia -55% Fit for 55 2030

ITALIA
-19%
-21% 2020 -51% Pnec 2030

dati al 2019

H₂: IL FUTURO DELL'EUROPA IN UNA MOLECOLA
Per promuovere la decarbonizzazione, nel 2021 il Parlamento Europeo ha approvato due Strategie presentate dalla Commissione Europea l'anno precedente: la prima per l'integrazione del sistema energetico e la seconda sull'idrogeno. La **Strategia per l'idrogeno**, non vincolante, consiste in una prima sintesi sul ruolo che questa molecola avrà nel processo di decarbonizzazione. La proposta è di raggiungere la maturità tecnologica del settore entro il 2050, attraverso target intermedi al 2024 (6 GW di elettrolizzatori) e al 2030 (40 GW di elettrolizzatori).

LE RINNOVABILI TRAINANO LA TRANSIZIONE ENERGETICA
Nel 2020 l'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili ha superato quella "fossile", soddisfacendo il 38,2% della domanda, contro il 37% delle fossili. In Italia cresce il settore **elettrico rinnovabile**, ma rimane lontano l'obiettivo al 2030 per la quota di rinnovabili nel settore termico e dei trasporti. Soprattutto il settore dei trasporti vede una quota di rinnovabili ferma al 9%, contro un obiettivo del 22%.

Maggiore sforzo su elettrico e trasporti per raggiungere i target di produzione rinnovabile del Pnec (fonte: Eurostat)

55% target al 2030
37% PRODUZIONE E. ELETTRICA
33,9% target al 2030
19,7% PRODUZIONE E. TERMICA
22% target al 2030
9% TRASPORTI

dati al 2019

Per approfondimenti sulle politiche analizzate per costruire questa sintesi del contesto internazionale e sulle fonti dei dati: bs.gruppohera.it

Gli impianti di produzione di energia rinnovabile e la produzione complessiva

Il Gruppo Herambiente produce energia termica ed elettrica dalla **combustione dei rifiuti**, tramite nove termovalorizzatori con una potenza elettrica installata complessiva di 126,6 MW. Otto di questi termovalorizzatori sono dedicati ai rifiuti urbani e, come meglio descritto successivamente, l'energia da essi prodotta è considerata al **51% rinnovabile** (quota biodegradabile dei rifiuti trattati). Per tre di questi termovalorizzatori, inoltre, è realizzato anche un recupero di energia termica dedicato all'alimentazione di reti di **teleriscaldamento** nelle vicinanze (a Ferrara, Forlì e Granarolo dell'Emilia).

L'impianto di teleriscaldamento di Ferrara è affiancato termicamente anche da **pozzi geotermici** siti in località Casaglia per una potenzialità di 14,0 MW, grazie ai quali viene prelevato calore dal sottosuolo: in questo caso l'energia geotermica rappresenta la fonte principale del sistema di teleriscaldamento, alla quale si aggiunge quella fornita dal termovalorizzatore.

Il Gruppo Herambiente è proprietario anche dell'**impianto di digestione anaerobica** di Sant'Agata Bolognese dedicato alla produzione di biometano dalla frazione organica proveniente dalla raccolta differenziata (10,0 MW) e dei **biodigestori** di Rimini, Lugo e Cesena, dove sono presenti **impianti di cogenerazione a biogas** per una potenza elettrica complessiva di 2,5 MW. Inoltre, sono sempre attivi alcuni impianti di sfruttamento del biogas presso 11 discariche (27,0 MW totali) e la centrale a biomasse gestita a Faenza dalla società Enomondo, società di cui Herambiente detiene il 50%.

Nell'ambito del sistema idrico integrato sono installati 3,1 MW elettrici in **impianti di cogenerazione** siti presso cinque **depuratori** di acque reflue gestiti dal Gruppo (Bologna, Cesena, Forlì, Modena e Savignano sul Rubicone), dove il **biogas** prodotto dal trattamento dei fanghi di depurazione viene impiegato per la produzione di energia elettrica (tipicamente in autoconsumo dei siti stessi).

Nel ramo della distribuzione gas, Inrete Distribuzione Energia e AcegasApsAmga gestiscono sette **turboespansori** siti a Bologna, Ferrara, Forlì, Padova, Ravenna e Trieste che producono energia elettrica sfruttando i salti di pressione propri della distribuzione gas grazie a 9,9 MW installati.

A tali potenze si aggiungono gli **impianti fotovoltaici** installati presso le sedi e gli impianti di Hera, Herambiente e AcegasApsAmga aventi potenza complessiva di 1,9 MW.

Oltre ai sopracitati impianti di produzione di energia rinnovabile, il gruppo Hera gestisce anche impianti che producono energia in maniera efficiente, tra cui la **centrale di cogenerazione di Imola** (82,0 MW elettrici) e altri 31 **impianti di cogenerazione** di taglia inferiore (54,3 MW elettrici complessivi) installati sia al servizio di alcune isole di teleriscaldamento che presso clienti industriali.

Complessivamente, la **potenza elettrica** installata in fonti rinnovabili, cogenerazione e turboespansione è pari a **242,8 MW**, il **79% del totale** e la potenza termica è pari a 182,8 MW. Sono 86 gli impianti di produzione di energia (potenza totale installata: 331,4 MW), di cui 46 da fonti rinnovabili (potenza totale installata: 120,5 MW, 36,4% del totale).

IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA DEL GRUPPO HERA PER TERRITORIO (2021)

Provincia	Biogas e biometano	Fotovoltaico	Geotermia	Termoval.	Turboespans.	Cogeneraz.
Bologna	7 impianti* (24,7 MW)	4 impianti (222 kW)	-	1 impianto (26,5 MW)	2 impianti (1,6 MW)	11 impianti (103,3 MW)
Ferrara	-	1 impianto (3 kW)	1 impianto (14,0 MW)	1 impianto (13,1 MW)	1 impianto (2,1 MW)	-
Forlì-Cesena	5 impianti (3,5 MW)	1 impianto (19 kW)	-	1 impianto (10,9 MW)	1 impianto (1,4 MW)	10 impianti (13,4 MW)
Modena	2 impianti (1,8 MW)	1 impianto (6 kW)	-	1 impianto (18,9 MW)	-	4 impianti (5,8 MW)
Padova	-	-	-	1 impianto (14,0 MW)	1 impianto (2,3 MW)	1 impianto (0,5 MW)
Pesaro-Urbino	-	-	-	-	-	1 impianto (1,0 MW)
Ravenna	4 impianti (10,3 MW)	5 impianti (882 kW)	-	1 impianto (5,0 MW)	1 impianto (1,0 MW)	3 impianti (2,7 MW)
Rimini	1 impianto (1,0 MW)	2 impianti (195 kW)	-	1 impianto (10,9 MW)	-	-
Trieste	-	1 impianto (87 kW)	-	1 impianto (14,0 MW)	1 impianto (1,5 MW)	-
Altre province**	1 impianto (1,3 MW)	2 impianti (500 kW)	-	1 impianto (13,4 MW)	-	2 impianti (9,7 MW)
Totale	20 impianti (42,5 MW)	17 impianti (1,9 MW)	1 impianto (14,0 MW)	9 impianti (126,6 MW)	7 impianti (9,9 MW)	32 impianti (136,3 MW)

* di cui un impianto di produzione di biometano (10,0 MW)

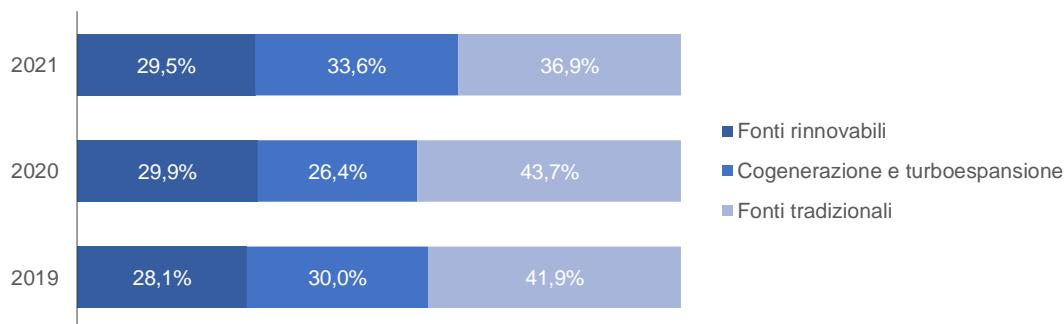
** Firenze, Isernia, L'Aquila, Piacenza, Treviso

ENERGIA PRODOTTA TOTALE

	GWh	2019	2020	2021
Termovalorizzazione (quota rinnovabile 51%)	490,9	505,5	453,5	
Geotermia	67,4	47,7	85,7	
Biometano	59,2	71,1	73,1	
Combustione biogas da discarica	51,6	44,5	39,1	
Combustione biogas da digestori	24,4	25,3	25,5	
Combustione biogas da depuratori	12,8	14,0	16,5	
Fotovoltaico	2,1	2,4	2,2	
Totale fonti rinnovabili	708,4	710,5	695,5	
Cogenerazione	506,1	374,1	514,1	
Cogenerazione industriale presso terzi	239,5	246,2	268,2	
Turboespansione	9,0	6,2	8,3	
Totale cogenerazione e turboespansione	754,6	626,5	790,7	
Termovalorizzazione (quota non rinnovabile 49%)	492,4	506,3	455,8	
Centrali termiche	563,7	529,9	414,7	
Totale fonti tradizionali	1.056,1	1.036,2	870,5	
Totale energia elettrica e termica prodotta	2.519,1	2.373,2	2.356,7	

L'energia generata complessivamente dagli impianti del Gruppo nel 2021 è pari a **2.356,7 GWh**, in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente (-0,7%). Di questi, **il 63,1% deriva da fonti rinnovabili e impianti di cogenerazione e turboespansione** (nel 2020 tale quota era il 56,3%).

ENERGIA PRODOTTA TOTALE



Nel dettaglio, l'**energia generata da fonti rinnovabili** nel 2021 è di 695,6 GWh, ovvero il 29,5% del totale. Tale produzione risulta in diminuzione del 2,1% rispetto all'anno precedente prevalentemente a causa della minore energia prodotta dalla combustione dei rifiuti nei termovalorizzatori (-10,1%) e del biogas da discariche, digestori e depuratori (-3,2%); d'altra parte, **aumentano la produzione da geotermia (+79,8%) e di biometano (+2,7%)**.

La quota di energia prodotta da **impianti di cogenerazione e turboespansori** è del 33,6%, in aumento del 26,2% a causa della maggiore richiesta di energia rispetto al periodo di emergenza sanitaria del 2020 e dei minori problemi tecnici (e conseguenti fermi impianto per manutenzione) verificatisi.

Negli anni futuri è previsto un miglioramento del profilo di sostenibilità della produzione di energia del Gruppo, prevalentemente per la realizzazione di ulteriori impianti per la produzione di biometano

dalla frazione organica dei rifiuti e da sfalci e potature raccolti con raccolta differenziata (impianto sperimentale).

La produzione di energia elettrica

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

ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA

GWh	2019	2020	2021	Potenza installata (2021, MW)
Termovalorizzazione (quota rinnovabile 51%)	415,6	425,9	386,3	62,0
Combustione biogas da discarica	51,6	44,5	39,1	13,4
Combustione biogas da digestori	24,4	25,3	25,5	3,0
Combustione biogas da depuratori	6,2	7,1	7,6	3,5
Fotovoltaico	2,1	2,4	2,2	2,1
Totale fonti rinnovabili	499,9	505,2	460,6	84,0
Cogenerazione	337,7	233,2	322,2	112,2
Cogenerazione industriale presso terzi	146,7	150,8	163,2	27,2
Turboespansione	9,0	6,2	8,3	8,5
Totale cogenerazione e turboespansione	493,4	390,2	493,8	147,9
Termovalorizzazione (quota non rinnovabile 49%)	420,0	429,8	391,2	64,6
Totale fonti tradizionali	420,0	429,8	391,2	64,6
Totale energia elettrica prodotta	1.413,3	1.325,2	1.345,6	296,4

L'**energia elettrica linda** generata complessivamente dagli impianti del Gruppo nel 2021 è pari a **1.345,6 GWh**, in lieve aumento rispetto all'anno precedente (+1,5%). Il **70,9% deriva da fonti rinnovabili e impianti di cogenerazione e turboespansione** (nel 2020 tale quota era al 67,6%).

ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA



In particolare, la produzione di **energia elettrica da fonti rinnovabili** nel 2021 è di 460,6 GWh (in calo dell'8,8%), costituendo il **34,2% del totale** generato: nel dettaglio, l'energia prodotta dai termovalorizzatori diminuisce del 9,1%, quella dalla combustione del biogas del 6,1%, e quella da fotovoltaico dell'8,3%. **Aumenta del 26,6%** la produzione elettrica **da cogenerazione e turboespansione**, che raggiunge il 36,7% del totale. Infine, diminuisce del 9,0% l'energia elettrica prodotta da fonti tradizionali, che al 2021 costituisce il 29,1% del totale generato. Si tratta comunque di produzione **ad alta sostenibilità ambientale** in quanto deriva dalla termovalorizzazione dei rifiuti per la quota eccedente il 51% (considerata biodegradabile) e quindi classificata come energia da processi di recupero.

L'incentivazione alla produzione di energia elettrica tramite i certificati verdi è riconosciuta agli impianti alimentati con fonti rinnovabili entrati in esercizio entro il 31 dicembre 2012 e agli impianti cogenerativi abbinati a reti di teleriscaldamento entrati in esercizio entro il 31 dicembre 2009. In entrambi i casi la quantità di energia incentivata è pari all'energia elettrica netta prodotta. Per gli impianti entrati in funzione dopo il 2007, vengono applicati opportuni coefficienti moltiplicativi che tengono conto della tecnologia dell'impianto: ad esempio nel caso si utilizzi biogas prodotto da discariche il riconoscimento concesso si ottiene moltiplicando per 0,8 l'energia prodotta, mentre nel caso di biomasse non di origine agricola in filiera corta il coefficiente è 1,3. Nel secondo caso l'incentivazione è proporzionale alla cessione di calore utile cogenerato agli utenti della rete di teleriscaldamento. Dal 2016 l'eventuale diritto residuo al rilascio di certificati verdi è stato convertito in tariffa (Tariffa "GRIN"), come previsto dal Decreto Ministeriale 6 luglio 2012.

Nel caso di energia elettrica ottenuta da rifiuti, l'energia riconosciuta ai fini degli incentivi, e sulla quale si applicano i sopracitati coefficienti moltiplicativi, è limitata alla quota prodotta dalla frazione biodegradabile dei rifiuti, in quanto considerata fonte rinnovabile dalle norme europee e nazionali. Il Decreto Ministeriale del 6 luglio 2012 definisce i criteri per valutare forfettariamente tale quota, stabilita in misura pari al 51% nel caso di termovalorizzatori alimentati da rifiuti urbani a valle della raccolta differenziata. Nel calcolo della quota di energia prodotta da fonti rinnovabili è stata considerata quindi al 51% l'energia sia elettrica sia termica prodotta dai termovalorizzatori applicando i criteri forfettari. Tale percentuale è stata per ipotesi applicata a tutto il rifiuto smaltito nei termovalorizzatori (urbano e speciale) e per tutti i tre anni considerati, al fine di avere termini di paragone omogenei e definiti in coerenza alla normativa vigente. Fa eccezione il termovalorizzatore di rifiuti speciali di Ravenna, la cui produzione, tenuto conto di un coefficiente di biodegradabilità praticamente nullo nei rifiuti speciali smaltiti per via della loro origine da processi di tipo industriale, è considerata interamente non rinnovabile.

Per gli impianti di cogenerazione, il Decreto Ministeriale 4 agosto 2011, attuativo del D.Lgs. 20/2007, stabilisce le modalità di calcolo della produzione da cogenerazione e di determinazione del rendimento del processo cogenerativo ai fini della qualificazione di cogenerazione ad alto rendimento. Il successivo Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 5 settembre 2011 determina il regime di sostegno per la cogenerazione: l'incentivo si inserisce nel mercato dei certificati bianchi e viene riconosciuto dal Gestore dei servizi energetici, dopo il riconoscimento della qualifica di cogenerazione, sulla base del risparmio effettivo di energia primaria. Tale incentivo ha validità di 10 anni, 15 nel caso gli impianti siano abbinati a reti di teleriscaldamento. Nel 2021 sono ancora tre gli impianti oggetto del meccanismo di sostegno (Barca, San Biagio, Bufalini), avendo i restanti esaurito il loro periodo di incentivazione.

La produzione di energia termica

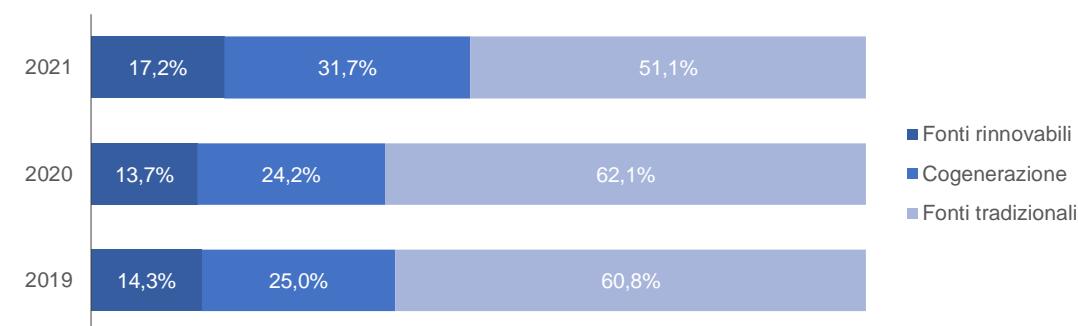
La tabella seguente indica la **produzione di energia termica** degli impianti del Gruppo.

ENERGIA TERMICA PRODOTTA

GWh	2019	2020	2021	Potenza installata (2021, MW)
Termovalorizzazione (quota rinnovabile 51%)	75,3	79,6	67,2	38,7
Geotermia	67,4	47,7	85,7	14,0
Combustione biogas da depuratori	6,6	6,9	8,9	1,7
Totale fonti rinnovabili	149,3	134,2	161,8	54,4
Cogenerazione	168,4	140,9	191,9	101,9
Cogenerazione industriale presso terzi	92,8	95,4	105,0	28,3
Totale cogenerazione	261,2	236,3	296,9	130,2
Centrali termiche	563,7	529,9	414,7	1.206,8
Termovalorizzazione (quota non rinnovabile 49%)	72,4	76,5	64,6	37,2
Totale fonti tradizionali	636,1	606,4	479,3	1.244,0
Totale energia termica prodotta	1.046,6	976,9	938,0	1.428,6

L'**energia termica** generata complessivamente dagli impianti del Gruppo nel 2021 è pari a **938,0 GWh**, in diminuzione del 4,0% rispetto all'anno precedente. Il **48,9%** deriva da fonti rinnovabili e impianti di cogenerazione (nel 2020 tale quota era il 37,9%).

ENERGIA TERMICA PRODOTTA



In particolare, la produzione di **energia termica da fonti rinnovabili** nel 2021 è di 161,8 GWh (in **aumento del 20,6%**), costituendo il **17,2% del totale** generato: nel dettaglio, aumenta considerevolmente l'energia prodotta da geotermia (+79,8%) e l'energia da combustione di biogas (+29,0%), mentre diminuisce la generazione dai termovalorizzatori (-15,6%). La produzione termica **da cogenerazione**, che rappresenta il 31,7% del totale, aumenta del 25,6%. Infine, diminuisce del 21,0% l'energia elettrica prodotta da fonti tradizionali, che al 2021 costituisce il 51,1% del totale generato. Il 13,5% di questa produzione è comunque ad elevata sostenibilità ambientale in quanto deriva dalla termovalorizzazione dei rifiuti per la quota eccedente il 51% (considerata biodegradabile) e quindi classificata come energia da processi di recupero.

Lo sviluppo del biometano

Anche nel 2021 sono stati confermati gli eccellenti risultati di performance dell'**impianto di produzione di biometano di Sant'Agata Bolognese**, avviato a fine 2018. Nel 2021 l'impianto ha infatti generato **oltre 8 milioni di metri cubi** di biometano a fronte di circa 130 mila tonnellate di rifiuto organico e scarti lignocellulosici trattati, migliorando del 3% il risultato del 2020 (7,8 milioni) che già aveva superato del 5% le migliori attese a livello progettuale. È stato inoltre possibile produrre 23 mila tonnellate di compost di qualità. Il biometano prodotto nel 2021 è stato immesso in rete e **destinato all'autotrazione** tramite sette distributori (di cui sei in Emilia-Romagna e uno in Umbria), identificabili da insegna e veste grafica specifica con il logo "Biometano Gruppo Hera". Tali distributori sono utilizzabili dai cittadini con veicoli alimentati a metano.

Il Gruppo sta predisponendo **due ulteriori progetti per la produzione di biometano**, riconvertendo i due impianti esistenti siti in Spilamberto (Mo) e Voltana di Lugo (Ra). I due progetti sono stati sottoposti ai necessari iter autorizzativi, che si sono conclusi positivamente nel 2021.

Il progetto di **Spilamberto** viene sviluppato dalla società controllata **Biorg** (costituita in joint venture con la società Inalca del gruppo Cremonini proprio a tale scopo) che nel mese di novembre 2021 ha dato inizio ai lavori di realizzazione e ha assegnato entro lo stesso anno i contratti delle principali forniture costituenti l'impianto. Si prevede di completare e avviare l'impianto di Spilamberto entro la fine del 2022, con l'immissione del biometano prodotto nella rete di distribuzione per l'utilizzo in autotrazione. La produzione attesa annua sarà di **3,7 milioni di metri cubi** di biometano grazie alla raccolta differenziata dell'organico e sfruttando gli scarti derivanti dai processi di lavorazione dell'industria agroalimentare. Oltre al recupero energetico, l'operazione consentirà anche il **recupero di materia**: lo scarto in uscita dal processo di digestione anaerobica verrà infatti ulteriormente recuperato grazie al conferimento nell'impianto di compostaggio di Nonantola (Mo) (oggi di proprietà di Sara, altra società del Gruppo Cremonini ma che sarà conferito in Biorg) per arrivare a produrre ogni anno circa 18.000 tonnellate di compost utilizzabile come biofertilizzante in agricoltura.

Il progetto di **Voltana**, ancorché autorizzato, è in attesa di emanazione del nuovo decreto di incentivazione del biometano che sostituirà il D.M. 2018. Anche se il nuovo decreto non dovesse più incentivare i progetti di riconversione di impianti esistenti (da produzione di energia elettrica a biometano), come emerso dalle bozze disponibili per la consultazione, la proposta di revamping dell'impianto di Voltana in biometano è già stata candidata ai bandi del Pnrr. La produzione di biometano attesa con questo impianto è di circa 2 milioni di metri cubi annui. I tempi di realizzazione dell'intervento sono previsti in circa 18 mesi, oltre ai tempi necessari per la precedente attività di procurement.

Infine, entro il 2023 verrà realizzato nel territorio della provincia di **Pesaro-Urbino** un nuovo biodigestore anaerobico da rifiuti organici e sfalci e potature, configurato per trattare ogni anno circa 105 mila tonnellate tra rifiuti organici e sfalci e potature dalle quali sarà possibile generare ogni anno **5,3 milioni di metri cubi di biometano** e 28 mila tonnellate di compost di qualità. Si tratta di un intervento strategico

e tanto più rilevante se si considera il quadro di non autosufficienza di impianti di questo tipo nella regione Marche, con notevoli ricadute positive anche sul fronte ambientale e occupazionale.

Complessivamente, l'obiettivo del Gruppo al **2025** è di **produrre 16,8 milioni di metri cubi all'anno di biometano** da rifiuti organici (più che raddoppiando l'attuale quantitativo raggiunto). L'obiettivo al 2030 è ancora più ambizioso, e prevede una produzione annua di oltre 30 milioni di metri cubi.

Lo sviluppo dell'idrogeno

La strategia del Gruppo Hera sull'idrogeno prevede di muoversi in molteplici direzioni, facendo leva sulle sue competenze multiservizi.

Per quanto riguarda **l'immissione di idrogeno nelle reti di distribuzione gas**, sono in corso di valutazione gli impatti sugli strumenti per la ricerca stradale delle perdite e sull'odorizzazione del metano. Si tratta dei primi risultati delle competenze sviluppate sui progetti relativi al *blending* grazie proprio alle sperimentazioni avviate e che consentiranno al Gruppo di verificare il comportamento dei materiali e dei relativi accessori di rete. Si veda il case study "Idrogeno nella rete di distribuzione gas a **Modena**" in appendice per approfondimenti su questo tema specifico.

Il Gruppo pone grande attenzione anche alla **produzione da fonti rinnovabili**, data la notevole quantità di energia che si può ottenere, ad esempio, dai processi di digestione anaerobica dei fanghi di depurazione delle acque reflue urbane e dalle altre attività di valorizzazione delle biomasse.

Sono state valutate nuove opportunità di business nell'ambito del **trasporto pubblico** e nei **settori "hard-to-abate"**, anche in partnership con altri importanti operatori economici e con varie realtà dei territori serviti, al fine di verificare il gap di costo rispetto ai combustibili fossili e le condizioni regolatorie accessorie necessarie a colmarlo minimizzando le necessità incentivanti (ad es. esonero oneri di sistema, addizionalità, contemporaneità). Ad esempio, a **Ravenna** è stato siglato un memorandum tra Hera, Comune di Ravenna, Ravenna Holding, Start Romagna e Aess (Agenzia per l'energia e lo sviluppo sostenibile) in cui le parti intendono svolgere attività di analisi e ricerca congiunte volte a valutare la fattibilità economica e tecnologica di un programma di **sviluppo della filiera dell'idrogeno green** (produzione, stoccaggio, trasporto e utilizzo) da utilizzare nel settore del **trasporto pubblico locale** nel comune di Ravenna. L'analisi di fattibilità ha riguardato la **realizzazione di una stazione di rifornimento per autobus alimentati a idrogeno** prodotto in loco mediante un impianto di elettrolisi e compressione, alimentato in larga parte con energia elettrica rinnovabile generata da un **impianto fotovoltaico** (la quota restante verrà prelevata dalla rete per fronteggiare la discontinuità della fonte solare). Una volta a regime il progetto prevede l'acquisto di un totale di 10 veicoli per un fabbisogno di **40 tonnellate annue di idrogeno verde**; la potenza installata sarà di 1,75 MW fotovoltaici e 875 kW di elettrolisi, per una produzione di picco pari a 175 Nm³/h.

Sono state effettuate ulteriori valutazioni anche nelle attività di **produzione di idrogeno a partire dal metano** e da utilizzarsi nei cicli produttivi, come la **produzione di fertilizzanti** per il settore agricolo, in cui l'idrogeno rappresenta la molecola alla base del prodotto finito. In questo ambito è stato firmato a **Ferrara** un memorandum tra Gruppo Hera, Yara Italia e Sapiro (rispettivamente leader nella produzione di fertilizzanti azotati e complessi e di gas tecnici e medicinali) con il fine di esplorare la fattibilità tecnologica, economica e normativa di **impiegare idrogeno verde per alimentare la produzione di fertilizzanti per il settore agricolo**. In particolare, l'impianto sperimentale individuato per la generazione di idrogeno utilizzerebbe l'energia rinnovabile proveniente dal **termovalorizzatore** di Ferrara per produrre idrogeno mediante elettrolisi dell'acqua e alimentare il vicino insediamento industriale di Yara dedicato alla produzione dei fertilizzanti. Sapiro si occuperà dello scouting delle tecnologie impiantistiche e delle ulteriori soluzioni tecniche con cui rifornire lo stabilimento di Yara. Si prevede una capacità produttiva di circa **500 tonnellate annue di idrogeno verde**, che verrebbe utilizzato in sostituzione di parte dello stesso gas attualmente prodotto da fonte fossile. È ancora in fase di definizione la posizione dell'elettrolizzatore, se presso il termovalorizzatore o nel polo petrolchimico di Yara.

Infine, presso il depuratore di **Bologna** Corticella è in corso di realizzazione un innovativo **impianto power-to-gas** strettamente integrato col processo di trattamento delle acque reflue urbane, per poter immagazzinare energia rinnovabile da usare senza alcun limite per trasformare l'idrogeno in metano di sintesi grazie all'anidride carbonica. Nel corso del 2021 si è impostato l'assetto tecnico definitivo e si è avviato l'iter autorizzativo.

Nel 2022 l'impegno del Gruppo Hera nello sviluppo dell'idrogeno proseguirà sui seguenti assi:

- alimentazione sperimentale della rete di distribuzione gas con una miscela di idrogeno e metano a Modena;
- realizzazione di un impianto "power-to-gas" a Bologna (avvio della fase di costruzione a fine 2022);
- studio di fattibilità di una Hydrogen Valley a Modena, costituita da due componenti principali: il sistema di elettrolisi presso il termovalorizzatore e/o la discarica e l'Energy park.

Inoltre, si prevede di dare continuità alla predisposizione di business case applicativi nell'ambito dei settori industriali hard-to-abate e il trasporto pubblico e pesante anche per supportare eventuali azioni di policy e regolatorie.

L'energia rinnovabile per il Gruppo Hera

Nel 2021, i consumi di energia elettrica delle principali società del Gruppo sono stati **coperti per l'82,3% da energia proveniente da fonti rinnovabili** certificate.

CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI

GWh	2019	2020	2021
Consumi di energia elettrica da rete da fonti rinnovabili (GO)	483,7	465,8	471,2
Consumi di energia elettrica da rete totali	583,9	561,2	572,8
Consumi di energia elettrica da rete da fonti rinnovabili (%)	82,8%	83,0%	82,3%

Nel 2021 tutte le società del Gruppo ad eccezione di Aliplast hanno acquistato energia elettrica da fonti rinnovabili per i loro consumi di energia elettrica. Entro il 2023 si prevede di utilizzare energia elettrica rinnovabile per il 100% dei consumi delle società del Gruppo.

L'energia rinnovabile per i nostri clienti

La creazione di valore condiviso e la sostenibilità sono i pilastri sui quali si fonda l'attività commerciale di Hera Comm, di conseguenza anche la progettazione di nuove offerte e soluzioni per i clienti ruota attorno a tali principi di funzionamento. La scelta di **energia “verde”** è il primo passo di un percorso di cambiamento del cliente attento alla sostenibilità ambientale, e Hera Comm supporta i propri clienti in questa scelta proponendo offerte 100% “verdi”.

Tutto il portafoglio retail di Hera Comm garantisce la **fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili certificate** dal Gestore dei servizi energetici (“Garanzia di origine”), a partire da fine 2021 la **compensazione delle emissioni di CO₂ dal consumo del gas naturale** per i nuovi clienti mediante l'acquisto di crediti di carbonio certificati da standard internazionali che sostengono progetti di decarbonizzazione e dall'impatto positivo su ambiente e società. Nel 2021 gli acquisti di crediti di carbonio hanno contribuito alla realizzazione dei seguenti progetti:

- Una **centrale idroelettrica** da 280 MW in Turchia, in grado di generare circa 800 GWh/anno di energia, con un beneficio stimato di circa 470 mila tonnellate di CO₂e evitate ogni anno. Il supporto a tale progetto ha inoltre permesso di creare posti di lavoro per la comunità locale in fase di realizzazione e gestione, ha permesso di evitare le inondazioni a valle dell'attività del progetto, contribuendo allo stesso tempo alla tutela di alcune specie faunistiche della zona, come gli uccelli migratori acquatici.
- Un **parco eolico** da 25 MW in India, realizzato mediante maestranze locali che hanno dato sviluppo occupazionale ed economico alla comunità locale, con una riduzione stimata di circa 30 mila tonnellate di CO₂e all'anno.

I clienti che scelgono tali offerte contribuiscono inoltre anche a ridurre il consumo di carta, grazie all'invio elettronico della bolletta, e la necessità di spostamenti, grazie alla domiciliazione bancaria.

CONTRATTI ENERGIA ELETTRICA E GAS A FINE ANNO CON OFFERTE “VERDI”

	2019	2020	2021
Contratti energia elettrica a fine anno con energia elettrica rinnovabile su totale contratti energia elettrica (escluso contratti salvaguardia) (%)	19,8%	28,0%	36,9%
Contratti gas a fine anno con compensazione delle emissioni di CO ₂ su totale contratti gas (escluso contratti default e per fornitura ultima istanza) (%)	5,3%	9,6%	20,1%
Contratti energia elettrica e gas con offerte “verdi” su totale contratti energia elettrica e gas (escluso contratti salvaguardia, default e per fornitura ultima istanza) (%)	11,7%	16,6%	26,9%

I dati 2019 non comprendono le società EstEnergy, Amgas Blu, Ascotrade, Ascopiave Energia, Blue Meta, Etra Energia confluite in Hera al 31/12/2019. I dati 2021 non comprendono la società Eco Gas.

A fine 2021 i clienti che hanno scelto energia “verde” sono 883.601 e rappresentano il **26,9% del totale**, in aumento del 67,4% rispetto al 2020 (erano 527.879). L'aumento è avvenuto anche grazie all'estensione di queste opzioni alle società commerciali di più recente acquisizione, precedentemente non attive. Nello specifico, i **contratti con energia elettrica rinnovabile sono il 36,9%** (490.738 contratti, +44,1%), mentre i contratti con **gas con compensazione delle emissioni di CO₂** risultano essere il 20,1% (392.863 contratti, +109,7%).

L'indicatore è calcolato escludendo i contratti relativi ai servizi di 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. Includendo anche i contratti nei mercati di salvaguardia, default e per fornitura di ultima istanza, il 26,0% dei contratti energia prevede la fornitura di energia “verde” (36,4% dei contratti energia elettrica e 19,2% dei contratti gas).

A metà del 2021 la gamma di offerte per l'energia rinnovabile si è arricchita dell'opzione **Hera Fotovoltaico** che permette di acquistare **impianti fotovoltaici** installati a regola d'arte che accedono, grazie allo sconto in fattura, alle detrazioni fiscali previste, tramite un servizio “chiavi in mano” che parte dal sopralluogo tecnico alla gestione delle pratiche amministrative e fiscali. A fine 2021 sono stati venduti pannelli fotovoltaici per una potenza installata totale di 850 kW.

La vendita di energia “verde”

Anche nel 2021 Hera ha acquistato energia elettrica da **fonte rinnovabile** in quantità tale da **coprire integralmente i consumi di tutte le famiglie clienti a mercato libero** di Hera Comm, non solo di quelle che hanno attivato l'offerta dedicata. L'operazione, che comporta l'acquisto di **certificati di Garanzia di origine** (Go) dell'energia da fonti rinnovabili, è stata possibile grazie a condizioni di disponibilità e di prezzo tali da poter coprire i 1.929,3 GWh corrispondenti appunto al totale dei consumi delle famiglie clienti a mercato libero del Gruppo Hera Comm che non hanno scelto l'acquisto di energia elettrica rinnovabile.

Considerando anche l'energia rinnovabile venduta alle aziende che hanno scelto volontariamente un profilo energetico più sostenibile e quella venduta alle società del Gruppo, nel 2021 sono stati venduti **4.073,8 GWh di energia rinnovabile**, pari al **40,1%** dell'energia elettrica venduta nel **mercato libero**.

ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE VENDUTA A CLIENTI A MERCATO LIBERO

GWh	2019	2020	2021
Energia elettrica rinnovabile venduta	2.957,0	3.410,8	4.073,8
Energia elettrica totale venduta	9.872,3	10.353,6	10.159,5
Energia elettrica rinnovabile venduta (% sui volumi venduti totali)	30,0%	32,9%	40,1%

I dati 2019 non comprendono le società EstEnergy, Amgas Blu, Ascotrade, Ascopiave Energia, Blue Meta, Etra Energia confluite in Hera al 31/12/2019. I dati 2021 non comprendono la società Eco Gas.

Considerando anche i mercati di maggior tutela, del servizio a tutele graduali e di salvaguardia, nel 2021 **sono stati venduti in totale 4.073,8 GWh di energia rinnovabile**, pari al **34,8%** dell'energia elettrica complessivamente venduta (quota in crescita di quasi 8 punti percentuali rispetto all'anno precedente). Per loro natura questi mercati non permettono di proporre al cliente offerte allineate alla strategia commerciale del Gruppo e l'acquisto dell'energia elettrica che viene venduta ai clienti è di competenza

dell'Acquirente unico (in questo caso si considera l'energia elettrica innovabile come da ultimo fuel mix medio nazionale disponibile, dove per il 2021 la quota di energia rinnovabile è pari a zero).

ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE VENDUTA A CLIENTI MERCATO LIBERO, TUTELA, SERVIZIO A TUTELE GRADUALI E SALVAGUARDIA

GWh	2019	2020	2021
Energia elettrica rinnovabile venduta	3.043,4	3.482,9	4.073,8
Energia elettrica totale venduta	12.830,4	12.820,7	11.714,0
Energia elettrica rinnovabile venduta (% sui volumi venduti totali)	23,7%	27,2%	34,8%

I dati 2019 non comprendono le società EstEnergy, Amgas Blu, Ascotrade, Ascopiave Energia, Blue Meta, Etra Energia confluite in Hera al 31/12/2019. I dati 2021 non comprendono la società Eco Gas.

La vendita di **gas metano con compensazione delle emissioni di CO₂** è cresciuta ulteriormente nel 2021, dopo l'avvio della commercializzazione di tale offerta avvenuto nel 2019: la quota venduta con compensazione delle emissioni è **passata dallo 0,8% del 2019 al 9,1% del 2021** (4,4% nel 2020, più che raddoppiata).

GAS METANO VENDUTO CON COMPENSAZIONE DELLE EMISSIONI DI CO₂

milioni di smc	2019	2020	2021
Gas metano venduto con compensazione delle emissioni di CO ₂	16,2	127,4	288,3
Gas metano totale venduto (escluso i volumi venduti a grossisti, servizio default e per fornitura ultima istanza)	2.018,0	2.927,7	3.181,5
Gas metano venduto con compensazione delle emissioni di CO₂ (% sui volumi venduti totali escluso i volumi venduti a grossisti, servizio default e per fornitura ultima istanza)	0,8%	4,4%	9,1%

I dati 2019 non comprendono le società EstEnergy, Amgas Blu, Ascotrade, Ascopiave Energia, Blue Meta, Etra Energia confluite in Hera al 31/12/2019. I dati non comprendono le società Eco Gas e AresGas.

Considerando anche i mercati relativi al servizio default e per fornitura di ultima istanza, il gas metano complessivamente venduto con compensazione delle emissioni di CO₂ nel 2021 è stato pari all'8,6% (4,2% nel 2020).

2.04 Mitigazione dei cambiamenti climatici

Hera per il clima

La sfida dei cambiamenti climatici e l'impegno del Gruppo Hera

I cambiamenti climatici rappresentano una delle più grandi sfide che l'umanità si trova oggi ad affrontare. Accettare questa sfida significa avviare una **trasformazione ecologica** della tecnologia, dell'economia e della società. I combustibili fossili sono tra le cause principali del cambiamento climatico e risulta quindi indispensabile ridurne il consumo per limitare l'incremento del principale gas responsabile dell'effetto serra: l'anidride carbonica.

L'impegno del Gruppo in questo ambito parte da numerose azioni intraprese in termini di **mitigazione e adattamento** indicate in questo capitolo.

La strategia del Gruppo per la mitigazione dei cambiamenti climatici si concretizza principalmente in:

- scelta di **energia elettrica rinnovabile** per alimentare le proprie attività;
- incremento della **produzione di energia da fonti rinnovabili** (in particolare biometano e geotermia);
- iniziative e progetti per la **riduzione della propria impronta di carbonio**. Ad esempio: piani di efficienza energetica da certificazione Iso 50001 e minore impatto ambientale flotta Hera;
- offerta di soluzioni per la **riduzione dell'impronta di carbonio dei clienti** in tutti i segmenti (famiglie, condomini, imprese e Pubblica amministrazione). Ad esempio: vendita di energia elettrica da fonti rinnovabili e gas metano con compensazione delle emissioni di CO₂, servizi aggiuntivi a famiglie e imprese per l'efficienza energetica, sviluppo del teleriscaldamento, efficienza energetica ed energia elettrica rinnovabile nell'illuminazione pubblica, riqualificazione energetica degli edifici, sostegno alla mobilità elettrica urbana;
- promozione e attuazione di iniziative di **economia circolare**, come raccolta differenziata, impegni su riciclo della plastica, produzione di biometano da rifiuti organici;
- realizzazione di **progetti e iniziative di innovazione tecnologica e impiantistica** per una più alta sostenibilità ambientale delle attività;
- iniziative in fase di studio, anche in partnership con altre aziende, finalizzate allo **sviluppo dell'idrogeno come vettore energetico**.

Dal 2006 il Gruppo Hera aderisce al CDP, organizzazione no-profit indipendente che offre ad aziende e Paesi un sistema per misurare, rilevare, gestire e condividere a livello globale informazioni riguardanti il cambiamento climatico e l'uso sostenibile della risorsa idrica. L'adesione al CDP richiede di **misurare e rendicontare** tutte le performance e le iniziative e strategie implementate per ridurre le emissioni di gas serra. Nel 2021 Hera ha confermato il **livello A-** (su scala A-D) del 2020, **superiore alla media del settore "Energy utilities network"** (livello B), **alla media europea** (livello B) e **globale** (livello B-).

Sempre nell'ambito della **rendicontazione**, questo bilancio contiene:

- i risultati del percorso di **allineamento alle Raccomandazioni della Task force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD)** iniziato a dicembre 2019 e che ha coinvolto numerose Direzioni e tutte le Unità di business del Gruppo;
- la prima rendicontazione delle emissioni di gas serra validati dalla **Science Based Targets initiative** nel mese di marzo 2021.

Le raccomandazioni della TCFD

Nel 2015 gli Stati membri dell'Organizzazioni delle Nazioni Unite hanno siglato l'**Accordo di Parigi**, con il quale si sono impegnati a mantenere l'aumento della temperatura media globale al di sotto dei 2°C rispetto ai livelli preindustriali e possibilmente limitarne l'aumento a 1,5°C entro la fine del XXI secolo. Nello stesso anno, il **Financial Stability Board** (FSB) del G20 ha istituito la **Task force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)** con lo scopo di supportare le organizzazioni verso una maggiore trasparenza circa le opportunità e i rischi finanziari associati ai cambiamenti climatici. Nel 2017 la TCFD ha pubblicato le proprie raccomandazioni per la rendicontazione (aggiornate nel corso del 2021), che oggi rappresentano un riferimento internazionale per la gestione dei rischi climatici da parte delle imprese. Le **raccomandazioni della TCFD** sono applicabili alle organizzazioni di tutti i settori e sono classificate in quattro aree: governance, strategy, risk management, e metrics & targets.

Il Gruppo Hera ha deciso di adottare l'approccio proposto dalla TCFD avviando a dicembre 2019 un percorso di allineamento alle raccomandazioni, i cui risultati sono stati pubblicati nella Dnf 2020 e nel **report "Hera per il clima"**. Il gruppo di lavoro dedicato alla TCFD è composto da: Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità, Entreprise Risk Management, Direzione Centrale Strategia Regolazione ed Enti Locali, ed Energy Management. In alcune fasi sono stati coinvolti anche: Direzione Centrale Innovazione, Direzione Centrale Amministrazione Finanza e Controllo, Direzione Centrale Personale e Organizzazione, Direzione Qualità Sicurezza e Ambiente, e le Business Unit.

La governance degli aspetti legati al cambiamento climatico

Al livello del **Consiglio di Amministrazione**, la supervisione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico è supportata dal **Comitato controllo e rischi**, dal **Comitato rischi** e, indirettamente, dal **Comitato etico e sostenibilità** che tra i suoi compiti ha il monitoraggio dell'attuazione delle politiche di sostenibilità e l'esame preventivo della rendicontazione di sostenibilità da sottoporre al Consiglio di Amministrazione.

L'**Amministratore Delegato** ha la responsabilità di garantire l'implementazione delle linee guida di sostenibilità e valore condiviso, attraverso la Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità, che ha tra le proprie funzioni quella di coordinare il **sistema di balanced scorecard**. Il **Presidente del Consiglio di Amministrazione**, oltre a presiedere il **Comitato esecutivo**, è responsabile della definizione delle linee guida strategiche e per le decisioni relative all'**allocazione del capitale**. Infatti, è a suo diretto riporto la Direzione Centrale Strategia Regolazione ed Enti Locali.

Il **Comitato controllo e rischi** è l'organismo consigliare istituito in applicazione al Codice di autodisciplina 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.

A livello di management, il **Comitato rischi** definisce le politiche di gestione dei rischi e sviluppa specifici indirizzi e obiettivi per le unità di business. Nel 2021 ne sono state aggiornate le funzioni esplicitando il cambiamento climatico nell'elenco dei rischi rilevanti che il Comitato deve trattare.

La **Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità** ha tra le proprie responsabilità alcuni degli elementi chiave per assicurare la buona gestione dei rischi e delle opportunità climatici. La Direzione, infatti, coordina il processo di definizione delle balanced scorecard, predisponde le linee guida aziendali e il reporting in ambito Valore Condiviso e Sostenibilità ed elabora nuovi progetti di sostenibilità. Inoltre, il responsabile della Direzione è anche componente del **Comitato etico e sostenibilità** del Gruppo.

La **Direzione Centrale Strategia, Regolazione ed Enti Locali** svolge un ruolo chiave per la resilienza della strategia del Gruppo. Le competenze di analisi prospettica e orientata al futuro della Direzione sono state fondamentali nella realizzazione della **prima analisi degli scenari climatici del Gruppo Hera**. Tra le iniziative individuate per cogliere le opportunità definite attraverso l'analisi degli scenari, le più promettenti sono state incluse nel piano industriale 2021-2025.

Nella struttura organizzativa del Gruppo Hera svolgono un ruolo nella gestione delle opportunità e dei rischi climatici anche la **Direzione Centrale Amministrazione Finanza e Controllo**, in particolare per le attività di definizione del budget annuale e di raccolta del capitale, e la **funzione Energy Management**, che supporta l'Amministratore Delegato nello sviluppo di iniziative di risparmio energetico.

Con lo scopo di **rafforzare la governance degli aspetti relativi al cambiamento climatico**, nel corso del 2021 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 perseguitamento della neutralità di carbonio, uno dei tre ambiti di creazione di valore condiviso.

Il sistema di gestione e l'Enterprise risk management

Il **sistema di gestione** qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale è l'insieme degli elementi tra loro correlati o interagenti che supportano l'implementazione delle politiche e degli obiettivi del Gruppo Hera in un ampio numero di ambiti, tra cui quelli relativi ai cambiamenti climatici.

Per quanto concerne i processi di **individuazione, valutazione e gestione dei rischi climatici**, la struttura organizzativa adottata dal Gruppo Hera consente di gestire l'esposizione al rischio derivante dai propri business e contemporaneamente di preservare l'efficacia della gestione lungo l'intera catena del valore.

Nel sistema di corporate governance, il **Comitato controllo e rischi**, interno al Consiglio di Amministrazione, ha il compito di vigilare sulla funzionalità del sistema di controllo interno, sull'efficienza delle operazioni aziendali, nonché sul rispetto delle leggi e dei regolamenti.

Il Comitato controllo e rischi riceve regolarmente informative dal **Comitato rischi**, che rappresenta il principale organo di indirizzo, monitoraggio e informativa relativamente alle strategie di gestione dei rischi, inclusi quelli di natura climatica. Il Comitato rischi è responsabile per la definizione delle linee guida per il processo di **Enterprise Risk Management**, la mappatura ed il monitoraggio dei rischi aziendali e la definizione delle **Risk Policies**, da sottoporre all'approvazione del Consiglio di Amministrazione.

Le specifiche analisi di rischio sono condotte dall'**Enterprise Risk Manager** o dai Risk Specialist, che ricoprono un ruolo essenziale nell'individuazione, valutazione e nel controllo delle modalità di gestione dei rischi. I rischi di natura climatica, sia fisici che di transizione, sono ricompresi tra le categorie di rischio di cui è stata avviata analisi da parte dell'Enterprise Risk Manager.

Nel corso del 2020, l'**analisi degli scenari climatici** condotta dal gruppo di lavoro interfunzionale ha portato l'Enterprise Risk Manager a definire nuove metodologie di quantificazione per stimare il potenziale impatto finanziario dei rischi climatici più rilevanti, attività proseguita nel corso del 2021.

L'analisi degli scenari climatici

L'analisi di scenario è una metodologia utilizzata per testare la **resilienza dei piani industriali** sotto diverse assunzioni di sviluppi futuri. Nell'ambito dei cambiamenti climatici, lo studio degli scenari consente di comprendere come le **opportunità** e i **rischi climatici** fisici e di transizione possano condizionare il business nel tempo.

Per realizzare la propria analisi, il Gruppo Hera ha selezionato i **due scenari più rilevanti** tra nove presi come punto di partenza.

Lo **scenario di transizione IEA ETP 2DS**, elaborato dall'International Energy Agency, è stato scelto come scenario climatico "ambizioso", che descrive un'evoluzione futura caratterizzata da forti processi di decarbonizzazione per mantenere l'incremento delle temperature medie al di sotto di 2°C.

SCENARIO DI TRANSIZIONE IEA ETP 2DS: PARAMETRI CHIAVE AL 2050

Energia	<ul style="list-style-type: none"> ■ Intensità energetica (TWh/Pil): -67% vs. 2013 ■ Produzione di biocarburanti avanzati: aumenta di 20 volte dal 2020 al 2025 ■ Prezzo import di gas naturale: 10,2 \$/MBTU (2017: 5 \$/MBTU)
Elettricità	<ul style="list-style-type: none"> ■ Forte aumento della produzione elettrica rinnovabile ■ Fattore emissivo: <40 gCO₂/kWh (2017: 484 gCO₂/kWh) ■ 50% della generazione solare da pannelli domestici (generazione distribuita) ■ Domanda di elettricità: +68% vs. 2017
Emissioni di gas serra	<ul style="list-style-type: none"> ■ Emissioni CO₂: -54% vs. 2017 ■ Prezzo CO₂: fino a 210 dollari/tCO₂ (2017: 5,8 euro/tCO₂) ■ Carbon capture utilization and storage (Ccus): 3.500 MtCO₂ (2017: 2,4 MtCO₂)

Lo **scenario fisico IPCC RCP 8.5** 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" e conseguente forte incremento della temperatura media (circa 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 da Enterprise Risk Management, che ha coinvolto le unità di business per individuare gli eventi climatici a cui sono maggiormente esposte.

SCENARIO FISICO RCP 8.5: PARAMETRI CHIAVE

Dimensione	Parametro	1980-2005	Trend al 2050
Precipitazioni	Giorni con precipitazioni forti	23 gg	<input checked="" type="checkbox"/>
	Giorni di pioggia	90 gg	<input checked="" type="checkbox"/>
	Giorni consecutivi senza pioggia	25 gg	<input checked="" type="checkbox"/>
Temperature	Temperatura massima media	17,5 °C	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	Temperatura minima media	8,5 °C	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	Gradi giorno di riscaldamento	1950 gg	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Mare	Livello del mare	+8cm (vs. 1990)	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

Parallelamente, sono stati definiti anche gli **orizzonti temporali** utili a distinguere e classificare i rischi, le opportunità e gli impatti tra quelli a breve, medio e lungo termine. Questo approccio strategico consente di superare il tradizionale arco temporale del piano industriale.

Breve termine	Medio termine	Lungo termine
Da 0 a 5 anni	Da 5 a 10 anni	Da 10 a 30 anni
Orizzonte di piano industriale	Orizzonte dei target di decarbonizzazione	Orizzonte del European Green Deal

Rischi e opportunità derivanti dai cambiamenti climatici

L'analisi degli scenari climatici ETP 2DS e RCP 8.5 ha consentito di individuare **otto rischi fisici, otto rischi di transizione e 15 opportunità**. A ogni rischio e a ogni opportunità è stato associato:

- un orizzonte temporale;
- 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/opportunità e dell'impatto del rischio/ opportunità sul business);
- una o più modalità di gestione (per i rischi) e una o più iniziative di business (per le opportunità).

Rischi fisici

L'analisi dello scenario climatico RCP 8.5 condotta dal Gruppo Hera, combinata con le indagini già svolte da Enterprise Risk Management insieme alle unità di business, ha consentito di individuare **otto rischi fisici**. Questi sono distribuiti sui due orizzonti temporali di medio e lungo termine, con un numero maggiore di occorrenze nell'orizzonte 2031-2050 in coerenza con la nozione che gli impatti dei cambiamenti climatici diventeranno sempre più evidenti nel lungo termine. Per mitigare, gestire o trasferire questi rischi, sono state individuate anche **21 modalità di gestione**. Alcune delle modalità di gestione previste nel piano industriale 2021-25 sono indicate nel successivo paragrafo "La strategia di Hera per il clima".

SCENARIO RCP 8.5: RIEPILOGO RISCHI FISICI E MODALITÀ DI GESTIONE

8 Rischi fisici	21 Modalità di gestione (n. e categorie di rischio)
Cambiamento fenomeni meteoclimatici	2 medio periodo 2 lungo periodo
Aumento temperature	2 medio periodo 1 lungo periodo
Innalzamento livello mari	1 lungo periodo

Orizzonte temporale di breve termine: 2022-2025; Medio termine: 2026-2030; Lungo termine: 2031-2050

Degli otto rischi fisici valutati, quelli contraddistinti da un livello di priorità maggiore sono stati sottoposti a un'analisi di approfondimento per quantificare gli **impatti finanziari**. In particolare, il rischio associato al **calo del consumo di gas e teleriscaldamento** per uso civile conseguenti all'**incremento della temperatura** è stato valutato significativo nel lungo periodo.

Sono **in corso ulteriori valutazioni** riguardo i rischi correlati con i fenomeni meteoclimatici, con particolare riferimento alle inondazioni ed al loro effetto sugli asset del gruppo.

Rischi di transizione

I rischi climatici di transizione sono stati individuati prevalentemente attraverso l'analisi dello scenario ETP 2DS dell'International Energy Agency. L'analisi ha portato a tracciare **otto rischi di transizione**, concentrati prevalentemente nell'orizzonte temporale di medio termine e distribuiti su due delle tre categorie della classificazione suggerita dalla TCFD. A ciascun rischio è stata associata anche **una o più modalità di gestione**, che consente al Gruppo di essere più preparato in vista dei possibili cambiamenti futuri. Alcune delle modalità di gestione previste nel piano industriale 2021-25 sono indicate nel successivo paragrafo "La strategia di Hera per il clima".

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

SCENARIO IEA 2DS: RIEPILOGO RISCHI DI TRANSIZIONE E MODALITÀ DI GESTIONE

8 Rischi di transizione	12 Modalità di gestione (n. e categorie di rischio)
CO ₂ : -54% al 2050	4 medio periodo
Elettricità: aumento domanda e quota FER	3 medio periodo 1 lungo periodo
	1 Politico-regolatorio/Reputazione 2 Politico-regolatorio 1 Mercato 1 Reputazione 2 Tecnologia 3 Mercato 2 Politico-regolatorio

Orizzonte temporale di breve termine: 2022-2025; Medio termine: 2026-2030; Lungo termine: 2031-2050

I rischi di transizione considerati prioritari sono stati approfonditi per valutarne gli **impatti finanziari**. Sono risultati meritevoli di ulteriore valutazione i rischi relativi ai trend di **efficientamento energetico** ed **elettrificazione dei consumi**, e all'estensione di **sistemi di carbon pricing**. Per ciascuna classe di rischio sono state delineate modalità di gestione e indicatori di monitoraggio.

Opportunità

Le opportunità derivanti dai processi di decarbonizzazione sono state individuate dal Gruppo Hera attraverso lo studio dello scenario ETP 2DS dell'International Energy Agency. L'analisi ha portato a individuare **15 opportunità**, associate principalmente alle previsioni di riduzione delle emissioni di gas serra prodotte, all'incremento della domanda di energia elettrica e maggiore penetrazione delle fonti di energia rinnovabili e allo sviluppo di biocarburanti avanzati. Buona parte delle opportunità sono previste nel breve termine e per coglierle sono state individuate **36 iniziative**.

Sono 10 le opportunità classificate come **rilevanti nel breve termine** (entro il 2025). Le iniziative disegnate per raccogliere le opportunità più promettenti sono state ulteriormente sviluppate per alimentare il nuovo **piano industriale 2021-2025** del Gruppo Hera. Il paragrafo successivo descrive come il nuovo Piano coglie le opportunità di partecipare al processo di decarbonizzazione e quali iniziative saranno implementate per raggiungere gli obiettivi.

SCENARIO IEA 2DS: RIEPILOGO OPPORTUNITÀ E INIZIATIVE

15 Opportunità	36 Iniziative (n. e categorie di opportunità)
CO ₂ : -54% al 2050	6 breve periodo 1 lungo periodo
Elettricità: aumento domanda e quota FER	3 medio periodo 3 lungo periodo
Energia: aumento biocarburanti avanzati	1 breve periodo 1 medio periodo
	5 Efficienza delle risorse 1 Fonti energetiche 6 Prodotti e servizi 5 Mercati 8 Prodotti e servizi 3 Fonti energetiche 1 Efficienza delle risorse 6 Fonti energetiche 1 Prodotti e servizi

Orizzonte temporale di breve termine: 2022-2025; Medio termine: 2026-2030; Lungo termine: 2031-2050

La strategia di Hera per il clima

I nuovo piano industriale 2021-2025 del Gruppo Hera prende le direttive di sostenibilità delle **policy europee** come riferimento e conferma i **Sustainable Development Goals** alla base della creazione di valore condiviso.

Lo schema di riferimento del nuovo piano industriale si compone di **tre dimensioni strategiche: clima e ambiente, economia e società, innovazione e competenze**, intorno alle quali si inseriscono le progettualità del Gruppo in tutti i business presidiati, con l'obiettivo di coniugare lo sviluppo della multiutility con quello del contesto in cui opera, in un'ottica "win-win" per incrementare la quota di Mol "a valore condiviso" (Mol Csv).

L'indicatore Mol Csv misura la parte del Mol consolidato del Gruppo generata dalle attività di business che rispondono ai driver del cambiamento e alle relative aree di impatto identificate nel modello di creazione del valore condiviso che orienta l'approccio alla sostenibilità di Hera.

Nel modello di creazione del valore condiviso, aggiornato lo scorso anno, uno dei tre driver di creazione del valore condiviso è il **perseguimento della neutralità di carbonio** sia dei servizi gestiti sia a beneficio dei clienti e dell'ecosistema territoriale di riferimento. Le azioni previste per il contrasto ai cambiamenti

climatici ricoprono quindi un ruolo di rilievo nella dimensione ambientale e nel modello di creazione del valore condiviso.

L'assetto strategico guarda oltre l'orizzonte di Piano, arrivando fino al 2030. Qui spiccano in particolare gli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra in linea con i criteri della Science Based Targets initiative, relativamente ai quali è possibile trovare un'ampia trattazione nel paragrafo successivo.

Di seguito si riportano le modalità di gestione dei rischi fisici e di transizione e le iniziative di business associate alle opportunità incluse nel piano industriale 2021-25.

Rischio fisico	Orizzonte temporale	Priorità	Modalità di gestione
Allagamenti e alluvioni con conseguenti frane e smottamenti	Medio termine 2026-2030	Medio-alta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Interventi di potenziamento infrastrutturale delle reti di drenaggio, degli accumuli e degli impianti di depurazione ■ Incremento della capacità di alert per eventi estremi in aree sensibili
Aumento delle temperature	Lungo termine 2031-2050	Medio-alta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Strategie di mercato orientate allo sviluppo di VAS dedicati alla clientela ad integrazione e arricchimento del portafoglio di offerta
Fenomeni meteorologici estremi	Medio termine 2026-2030	Medio-bassa	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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 quantitativi pluviometrici medi	Lungo termine 2031-2050	Medio-bassa	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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
Rischio di transizione	Orizzonte temporale	Priorità	Modalità di gestione
Elettrificazione dei consumi energetici e sviluppo delle fonti di energia rinnovabile	Medio termine 2026-2030	Medio-alta	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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 ■ Maggiore presenza in ambito distribuzione di energia elettrica
Limiti sulla generazione di emissioni di gas serra	Medio termine 2026-2030	Medio-alta	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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 emissions
Introduzione di misure che richiedono interventi strutturali e non strutturali di efficientamento	Medio termine 2026-2030	Medio-alta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Progetti specifici attivati in ambito efficienza energetica ■ Potenziamento di tecniche avanzate volte a limitare l'utilizzo delle risorse primarie, in ambito: <ul style="list-style-type: none"> ■ idrico (riduzione perdite idriche, riutilizzo della risorsa idrica) ■ rifiuti (iniziativa di potenziamento del recupero e riciclo)

Opportunità	Orizzonte temporale	Priorità	Iniziativa
Politiche su qualità dell'aria ed emissioni urbane, con annessi incentivi a favore dei sistemi efficienti di teleriscaldamento	Breve termine 2022-2025	Medio-alta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Saturazione capacità produttiva degli attuali sistemi di teleriscaldamento ■ Conversione degli impianti di teleriscaldamento a "Sistemi di teleriscaldamento efficienti" ■ Installazione di cattura, utilizzo e stoccaggio della CO₂ per i termovalorizzatori ■ Progetto "CLIMA" per la riduzione delle perdite della rete gas
Bonus fiscale per efficienza energetica e incentivi UE per decarbonizzazione	Breve termine 2022-2025	Medio-alta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Servizi di efficienza energetica degli edifici
Sensibilizzazione dei clienti e crescita delle offerte green da parte delle Utilities	Breve termine 2022-2025	Medio-alta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Programmi di green loyalty servizi a valore aggiunto per l'efficienza energetica e la neutralità di carbonio ■ Installazione contatori NexMeter
Ottimizzazione tecnologica ed efficientamento impianti	Breve termine 2022-2025	Medio-alta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ottimizzazione degli impianti mediante revamping
Incentivazione dell'economia circolare e crescita della domanda di plastica riciclata e/o bioplastica	Breve termine 2022-2025	Medio-alta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Espansione delle attività di riciclo della plastica
Diffusione delle Comunità Energetiche Rinnovabili e delle Comunità Ambientali, e crescita della domanda di energia rinnovabile distribuita	Breve termine 2022-2025	Medio-alta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Promozione della vendita di sistemi fotovoltaici domestici (Progetto "Energy garden")
Sviluppo della mobilità elettrica e aumento della domanda di energia elettrica lungo le infrastrutture stradali	Breve termine 2022-2025	Medio-alta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Conversione flotta a mezzi low-carbon
Produzione di biometano tramite processi di recupero (possibile eleggibilità per incentivi)	Breve termine 2022-2025	Medio-alta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Produzione di biometano da FORSU ■ Produzione di biometano da potature
Produzione di syngas e/o gas verde (idrogeno, biogas) per la decarbonizzazione della filiera del gas e per la gestione di eventuale sovrapproduzione di energia rinnovabile	Medio termine 2026-2030	Medio-alta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Realizzazione impianti Power-to-Methane per l'accumulo di energia elettrica ■ Sperimentazione immissione idrogeno nella rete gas a Castelfranco Emilia (Mo)
Rafforzamento posizionamento di Hera come riferimento per la sostenibilità del territorio e delle città	Breve termine 2022-2025	Medio-basso	<ul style="list-style-type: none"> ■ Realizzazione di un Energy Park
Sviluppo campi fotovoltaici su suolo disponibile per Hera e non utilizzabile per altri fini	Breve termine 2022-2025	Medio-basso	<ul style="list-style-type: none"> ■ Installazione pannelli fotovoltaici su discariche esaurite e sugli impianti del servizio idrico

Le performance climatiche e i target

La strategia del Gruppo Hera per **cogliere le opportunità** legate alla decarbonizzazione e **mitigare i rischi** dei cambiamenti climatici è governata anche attraverso il monitoraggio di **kpi** appositamente definiti.

Da una parte, gli indicatori relativi alle **emissioni di gas serra** e i relativi **indici di intensità** misurano la capacità complessiva dell'impresa di ridurre il proprio impatto sul clima e minimizzare i rischi. Dall'altra parte, le **metriche che influenzano le emissioni**, riclassificate in linea con le nuove linee guida della TCFD (Guidance on Metrics, Targets, and Transition Plans - 2021. Queste misure quantitative), tra le quali si trovano anche indicatori economico-finanziari, catturano le modalità con cui il Gruppo Hera sta ridisegnando i propri processi interni e, soprattutto, l'offerta commerciale per cogliere le opportunità offerte dalle evoluzioni di carattere normativo, tecnologico e di mercato legate alla decarbonizzazione.

La tabella seguente sintetizza le tipologie e il numero di indicatori previsti per ciascun ambito di monitoraggio. Gli indicatori sono riportati in appendice a questo bilancio.

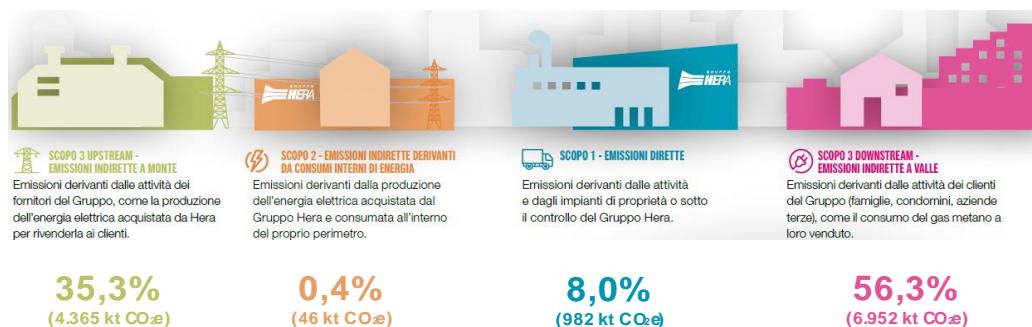
Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Ambito di monitoraggio	Indicatori	Di cui con target / previsioni
Emissioni	12	10
Indici di intensità emissiva	6	2
Rischi e opportunità	5	0
Investimenti e impiego di capitale	5	0
Remunerazione	3	0
Altre metriche TCFD – Energia	12	9
Altre metriche TCFD – Risorse	7	6
Totale indicatori	50	27

Le emissioni di gas serra del Gruppo Hera

L'infografica seguente, introdotta nel 2019 in conseguenza di un primo allineamento alle **raccomandazioni TCFD**, rappresenta le emissioni totali del Gruppo Hera per filiera, comprendendo anche quelle prodotte da fornitori e clienti.

LE EMISSIONI DI GAS SERRA IN SINTESI



Le **emissioni totali di Gruppo** (Scopo 1 + Scopo 2 market-based + Scopo 3) nel 2021 sono pari a circa **12.345 mila tonnellate di CO₂e**.

In particolare, le **emissioni direttamente prodotte** dal Gruppo (Scopo 1) sono circa 982 mila tonnellate di CO₂e e rappresentano l'8,0% delle emissioni totali di Gruppo. Le **emissioni indirette derivanti dall'energia elettrica consumata** dal Gruppo (Scopo 2), calcolate con il metodo market-based, sono pari a oltre 46 mila tonnellate di CO₂e e rappresentano lo 0,4% del totale delle emissioni di Gruppo.

Le **emissioni provocate indirettamente dalle attività del Gruppo** (Scopo 3) sono pari a 11.317 mila tonnellate di CO₂e, ovvero il 91,6% delle emissioni totali di Gruppo. Le emissioni di Scopo 3, secondo la "Technical guidance for calculating Scope 3 emissions" pubblicata dal Ghg Protocol, possono essere suddivise in due categorie: upstream (categorie a monte della filiera) e downstream (categorie a valle della filiera). Lo Scopo 3 del Gruppo Hera comprende le seguenti categorie di emissione:

- categoria upstream (4.365 mila tonnellate di CO₂e, il 35,3% delle emissioni totali di Gruppo): produzione dei combustibili consumati per la generazione dell'energia elettrica non rinnovabile venduta ai clienti; produzione del gas naturale venduto ai clienti; produzione del combustibile consumato nelle centrali di cogenerazione industriale installate presso terzi; produzione dei carburanti consumati negli automezzi di proprietà; produzione dei combustibili consumati per la generazione dell'energia elettrica non rinnovabile consumata internamente; perdite di rete dell'energia elettrica consumata internamente; utilizzo degli automezzi dei fornitori per la raccolta dei rifiuti; utilizzo degli automezzi di Herambiente per il trasporto dei rifiuti; produzione e stampa delle bollette cartacee;
- categoria downstream (6.952 mila tonnellate di CO₂e, il 56,3% delle emissioni totali di Gruppo): consumo da parte dei clienti del gas metano venduto; produzione di energia da impianti in joint venture; operazioni di riciclo dei rifiuti da raccolta differenziata.

[305-1]
[305-2]
[305-3]

COMPOSIZIONE DELLE EMISSIONI DI GAS SERRA

	migliaia di t CO ₂ e	2019	2020	2021	Delta 2021/2020
Trattamento rifiuti (termovalorizzatori e discariche per rifiuti urbani)	613,1	580,3	569,7	-	-1,8%
Teleriscaldamento	201,4	171,7	197,7	-	+15,1%
Servizi energetici di ASE e HSE e altri consumi di combustibili (metano, gasolio, gpl)	208,9	186,4	170,5	-	-8,5%
Perdite rete gas	28,8	18,2	13,7	-	-24,3%
Flotte aziendali (diesel, benzina, gpl, metano)	30,5	29,7	30,2	-	+1,6%
Totale emissioni dirette (Scopo 1)	1.082,6	986,2	981,8	-	-0,5%
Emissioni indirette derivanti da consumi energetici (Scopo 2, market-based)	48,4	44,4	46,6	-	+5,0%
Totale emissioni Scopo 1+2 (market-based)*	1.131,0	1.030,6	1.028,4	-	-0,2%
Vendita di gas metano – emissioni downstream*	6.268,5	5.915,0	6.214,3	-	+5,1%
Vendita di energia elettrica*	4.386,7	4.195,8	3.170,3	-	-24,4%
Vendita di gas metano – emissioni upstream	814,7	769,0	1.063,5	-	+38,3%
Emissioni relative a produzione e consumo di energia (non comprese in Scopo 1 e 2)	418,6	309,3	359,6	-	+16,3%
Altre emissioni indirette	612,0	423,9	509,0	-	+20,1%
Totale emissioni indirette (Scopo 3)	12.495,4	11.613,0	11.316,7	-	-2,6%
Totale emissioni Scopo 1+2 (market-based) + Scopo 3	13.626,4	12.643,6	12.345,1	-	-2,4%

I criteri di calcolo sono allineati alla metodologia della Science Based Targets initiative. Il dato 2019 comprende i dati relativi alle società EstEnergy, Amgas Blu, Ascotrade, Ascopiateve Energia, Blue Meta, Etra Energia confluite in Hera al 31/12/2019. Le specifiche di calcolo adottate sono dettagliate in appendice.

*Indicatori con science-based target validato. Per la vendita di energia elettrica il target è relativo all'intensità di carbonio (t CO₂e/MWh). Si veda il paragrafo dedicato "Gli obiettivi di riduzione dei gas serra" per approfondimenti.

Nel 2021 le emissioni di gas serra complessive (Scopo 1, 2 e 3) registrano una **diminuzione del 2,4%** rispetto al 2020.

In particolare, le emissioni dirette (**Scopo 1**) e indirette da consumi di energia elettrica (**Scopo 2**) rimangono sostanzialmente stabili (-0,2%) rispetto al 2020. Ciò è dovuto alle minori emissioni degli impianti di trattamento rifiuti (-1,8%), dei consumi di combustibile (-8,5%) e delle perdite di rete gas (-24,3%), compensate dall'aumento delle emissioni del teleriscaldamento (+15,1%) e delle flotte aziendali (+1,6%). Considerando la variazione rispetto all'anno base 2019 per i science-based target validati, le emissioni di scopo 1 e 2 si riducono del 9,1%.

Le emissioni Scopo 2 del 2021 corrispondono a 46,6 mila tonnellate, in aumento del 5,0% rispetto al 2020 in conseguenza dei maggiori consumi di energia elettrica non rinnovabile (+6,6%), parzialmente compensati dalla riduzione del fattore emissivo (-1,6%). Il valore delle emissioni Scopo 2 sopra riportato è calcolato con il metodo "market-based", il quale permette di valorizzare le scelte specifiche di acquisto di energia dell'organizzazione, ovvero la parte di energia rinnovabile acquistata con certificati di Garanzia di origine e quindi ad impatto zero; alla quota residua di elettricità acquistata senza certificati viene applicato un fattore di emissione relativo al "residual mix" nazionale (per il 2021 pari a 412 g CO₂e/kWh). Le emissioni Scopo 2 calcolate con il metodo "location-based" risultano invece pari a circa 154 mila tonnellate, calcolate applicando il fattore di emissione medio nazionale dalla produzione di energia elettrica che non considera le specifiche scelte di acquisto dell'azienda.

Le emissioni totali indirette di tipo **Scopo 3** nel 2021 ammontano a circa 11,3 milioni di tonnellate di CO₂e, in **diminuzione del 2,6%** rispetto all'anno precedente. Per un'analisi dell'andamento delle emissioni indirette Scopo 3 si rimanda ad un successivo paragrafo relativo agli obiettivi di riduzione dei gas serra.

Le emissioni di gas serra in regime Eu-Ets

Il sistema **European Union Emissions Trading System (EU ETS)** è un caposaldo delle policy europee per combattere il cambiamento climatico e rappresenta uno strumento chiave per una riduzione economicamente efficace delle emissioni di gas serra nei settori regolati. Il sistema copre circa il 45% delle emissioni europee e a gennaio 2021 ha avuto inizio la sua quarta fase di applicazione, che

terminerà nel 2030. Entro il 31 marzo di ogni anno gli impianti dei settori regolati devono rendicontare le emissioni di gas serra registrate nell'anno solare precedente, ed entro il 30 aprile annullare un numero di permessi di emissione ("European Union Allowances", 1 EUA = 1 tonnellata di anidride carbonica) resi disponibili sul mercato in misura calibrata e decrescente nel tempo per **incentivare una progressiva riduzione delle emissioni** in accordo agli obiettivi UE di medio-lungo termine.

Nel "Fit for 55", il pacchetto di proposte legislative presentato a luglio 2021 dalla Commissione Europea, sono definiti i nuovi obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra: da -40% a -55% al 2030 rispetto al 1990. Il nuovo contributo che devono fornire i settori coperti dall'EU ETS corrisponde a un incremento della riduzione, da -43% a -61% rispetto al 2005. Una prossima revisione della Direttiva ETS supporterà quindi questi nuovi obiettivi, anche mediante un'estensione dei settori coinvolti.

Nel Gruppo Hera gli **impianti soggetti alla normativa EU ETS** nel 2021 sono **otto**, tutti riconducibili all'attività di produzione energetica a servizio di reti di **telerriscaldamento**. A fine 2020 è uscita dal campo di applicazione EU ETS la centrale termica di S. Giacomo a Bologna. Le emissioni registrate nel 2021, pari a 150.508 t CO₂, sono risultate superiori a quelle del 2020 (119.728 t CO₂), prevalentemente per l'effetto di una diversa stagionalità e per una generalizzata maggiore produzione energetica soprattutto da parte dell'impianto di maggiore taglia, la centrale di cogenerazione di Imola. Per tenere conto del fatto che il telerriscaldamento è un servizio di pubblica utilità e che risponde a criteri di sostenibilità ambientale, l'onere associato alle emissioni consuntivate imposto dal sistema ETS è in parte mitigato mediante **assegnazione gratuita** di EUA o di un ammontare massimo di emissioni consentite entro il quale non sono previsti costi. Questa misura nel 2021 è stata complessivamente pari a 28.380 t CO₂ (in aumento rispetto alle 23.219 t CO₂ del 2020, in virtù del cambio di periodo regolatorio); in particolare, le EUA assegnate gratuitamente nel 2021 sono state pari a 7.907 t CO₂ (13.246 t CO₂ nel 2020).

Nel 2021 le emissioni degli impianti in regime Eu-Ets sono pari al 15,1% del totale delle emissioni dirette del Gruppo (nel 2020 erano il 12,1%).

Indici di intensità di carbonio [305-4]

I risultati di emissioni del Gruppo possono essere rappresentati tramite alcuni indici che ne indicano l'evoluzione e le prospettive dando un quadro di quali siano le performance aziendali di riduzione degli impatti in termini di gas serra emessi. Rapportando le emissioni dirette (Scopo 1) e indirette da consumi energetici (Scopo 2) con alcuni indicatori economici e demografici si possono ottenere **indici di intensità di carbonio** che riflettono i miglioramenti generati.

INDICI DI INTENSITÀ DI CARBONIO

	2019	2020	2021
Totale emissioni Scopo 1 e 2 (t CO ₂ e)	1.131.035	1.030.620	1.028.381
Mol (milioni di euro)	1.085	1.123	1.224
Indice di intensità di carbonio (t CO ₂ e Scopo 1 e 2 / Mol milioni di euro)	1.042	918	842
Cittadini serviti (migliaia)	4.332	4.221	4.224
Indice di intensità di carbonio (t CO ₂ e Scopo 1 e 2 / mlg cittadini serviti)	261	244	244

I criteri di calcolo sono allineati alla metodologia della Science Based Targets initiative. Il dato 2019 comprende i dati relativi alle società EstEnergy, Amgas Blu, Ascotrade, Ascopiave Energia, Blue Meta, Etra Energia confluite in Hera al 31/12/2019.

L'indice di intensità delle emissioni calcolato rapportando le emissioni di gas serra di tipo Scopo 1 e 2 al **margine operativo lordo** migliora rispetto all'anno precedente (-8,2%) grazie all'aumento del Mol e a fronte di emissioni sostanzialmente stabili. Lo stesso indice calcolato rispetto al **valore della produzione** mostra un miglioramento passando da 137 tonnellate di CO₂e nel 2020 a 94 (-31,3%) per effetto di una variazione dei ricavi. Il rapporto su base **cittadino** risulta invariato (emissioni e numero di cittadini serviti rimangono infatti stabili rispetto all'anno precedente). Rapportando le emissioni Scopo 3 al numero di **clienti**, l'indice di intensità delle emissioni è pari a 5 tonnellate per cliente.

Rapportando le emissioni generate dagli impianti che producono energia elettrica e termica con l'energia prodotta dagli stessi impianti, l'**indice di intensità di carbonio della produzione di energia** nel 2021 è pari a **458 kg CO₂e/MWh**, in diminuzione del 21% rispetto alla baseline del 2013 (580 kg/MWh).

INDICE DI INTENSITÀ DI CARBONIO DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA

	2019	2020	2021
Emissioni da vendita di energia elettrica (t CO ₂ e)	4.386.685	4.195.757	3.170.303
Energia elettrica venduta (MWh)	12.010.215	12.258.095	11.301.302
Indice di intensità di carbonio della vendita di energia elettrica (t CO₂e / MWh)*	0,365	0,342	0,281

*Indicatore con science-based target validato. Si veda il paragrafo dedicato "Gli obiettivi di riduzione dei gas serra" per approfondimenti. I criteri di calcolo sono allineati alla metodologia della Science Based Targets initiative. Il dato 2019 comprende i dati relativi alle società EstEnergy, Amgas Blu, Ascotrade, Ascopiave Energia, Blue Meta, Etra Energia confluite in Hera al 31/12/2019.

Migliora anche l'**indice di intensità di carbonio della vendita di energia elettrica**, nel 2021 pari a 0,281 t CO₂e/MWh (-17,8% rispetto al 2020). Questo risultato è stato raggiunto grazie ai maggiori volumi di energia elettrica rinnovabile venduti con Garanzia di origine sul totale rispetto all'anno precedente, come rendicontato nel paragrafo "[L'energia rinnovabile per i nostri clienti](#)" in questo capitolo.

Riduzione delle emissioni di gas serra: obiettivi e risultati

Nell'ambito del percorso di allineamento della rendicontazione alle raccomandazioni TCFD, sono stati approfonditi gli scenari climatici e di transizione con orizzonte 2050. Sulla base di tali approfondimenti sono state individuate 15 opportunità di sviluppo dei business gestiti dal Gruppo tradotte in iniziative in fase di predisposizione del Piano industriale. Tali iniziative, unitamente all'evoluzione dello scenario energetico e a quello climatico, determineranno una riduzione delle emissioni di gas serra del Gruppo, sia dirette sia indirette.

Sulla base di quanto descritto sopra, sono stati definiti **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) e inclusi nel **piano industriale 2021-2025** approvato a gennaio 2022. 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 oggetto di submission alla Science Based Targets initiative a fine gennaio 2021 e successivamente aggiornati nel mese di marzo 2021 in risposta alla richiesta della Science Based Targets initiative.

Gli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra coerenti con lo scenario "Well below 2°C" validati dalla Science Based Targets initiative 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.

Questi obiettivi verranno raggiunti grazie sia alle iniziative di riduzione descritte in precedenza sia ad aspetti esogeni esplicitati nello scenario energetico Cen sviluppato da Terna e Snam preso a riferimento per la definizione dei target: decarbonizzazione della produzione di energia elettrica, aumento dell'efficienza energetica, ed elettrificazione dei consumi.

Di seguito si riporta una tabella con l'andamento relativo all'ultimo triennio degli indicatori con target 2030 validati da SBTi. Si riporta anche la previsione 2025 come da Piano industriale 2021-25.

EMISSIONI DI GAS SERRA E OBIETTIVI DI RIDUZIONE “SCIENCE-BASED”

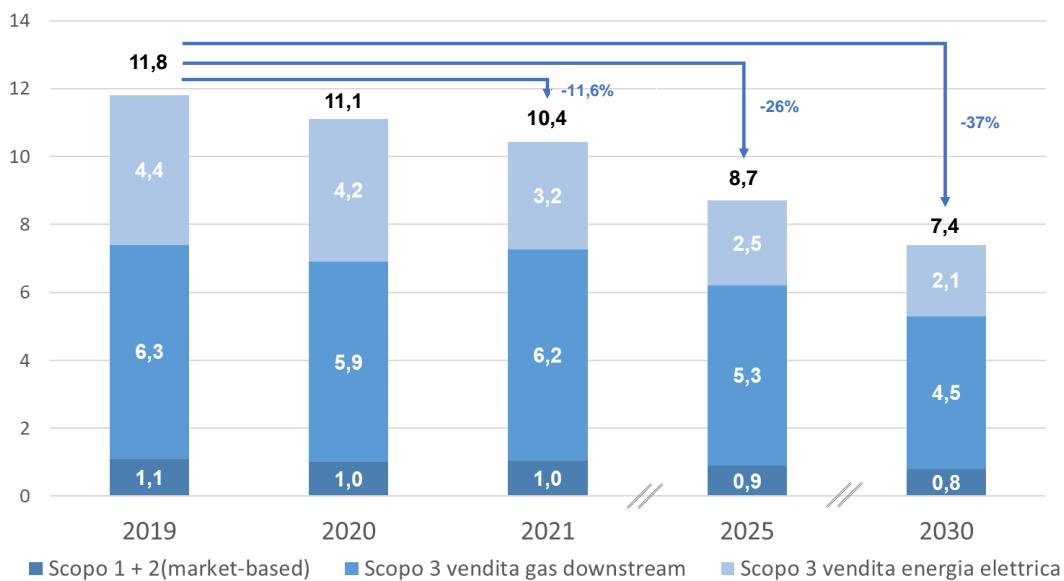
	2019 (anno base)	Delta 2020/2019	Delta 2021/2019	2025 (previsione)	Target 2030
Emissioni dirette e indirette Scopo 1+2 (market-based)	1.131,0 kt CO ₂ e	-8,9%	-9,1%	-20%	-28%
Emissioni indirette Scopo 2 (market based)*	48,4 kt CO ₂ e	-8,3%	-3,7%	-100%	-100%
Emissioni indirette Scopo 3 downstream da vendita di gas metano	6.263,5 kt CO ₂ e	-5,6%	-0,8%	-15%	-30%
Intensità di carbonio della vendita di energia elettrica - Scopo 3 upstream	0,365 t CO ₂ e/MWh	-6,3%	-23,2%	-34%	-50%

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

I criteri di calcolo sono allineati alla metodologia della Science Based Targets initiative. Il dato 2019 comprende i dati relativi alle società EstEnergy, Amgas Blu, Ascotrade, Ascopiate Energia, Blue Meta, Etra Energia confluite in Hera al 31/12/2019.

In aggiunta, si riportano nel grafico seguente le emissioni di gas serra nel triennio 2019-2021, quelle previste al 2025 sulla base del Piano industriale 2021-25 e i target 2030 validati da SBTi.

EMISSIONI DI GAS SERRA DEL GRUPPO HERA (IN MILIONI DI T CO₂e)



I criteri di calcolo sono allineati alla metodologia della Science Based Targets initiative. Il dato 2019 comprende i dati relativi alle società EstEnergy, Amgas Blu, Ascotrade, Ascopiate Energia, Blue Meta, Etra Energia confluite in Hera al 31/12/2019.

Nel 2021 le emissioni di **Scopo 1 e 2** hanno registrato una **riduzione del 9,1%** rispetto al 2019 principalmente per la riduzione delle emissioni degli impianti di trattamento rifiuti (discariche e termovalorizzatori, anche grazie alla chiusura nel 2020 del termovalorizzatore di Ravenna) e in misura minore del servizio teleriscaldamento, della cogenerazione industriale, e della rete gas sotto forma di perdite.

Relativamente alle emissioni di **Scopo 3 collegate alla vendita di gas metano (downstream) e alla vendita di energia elettrica**, la riduzione registrata nel 2021 rispetto al 2019 è dell'11,9% per effetto soprattutto dei maggiori volumi di energia elettrica rinnovabile venduta e, in misura inferiore, dei minori quantitativi di energia elettrica venduti. Le emissioni correlate ai volumi di gas venduti nel 2021, invece, risultano pressoché invariate rispetto al 2019 (-0,8%), dopo il calo registrato nel 2020 in conseguenza delle temperature invernali più miti e del minore fabbisogno di energia termica associato all'emergenza sanitaria.

In sintesi, considerando il perimetro delle emissioni di gas serra per il quale è stato definito l'obiettivo di riduzione al 2030 rispetto al 2019, la seconda rendicontazione annuale dopo la validazione dei science-

based target da parte di SBTi permette di consuntivare una **diminuzione dell'11,6%** in conseguenza degli andamenti descritti in precedenza.

Le emissioni evitate o compensate

[305-5]

EMISSIONI DI GAS SERRA EVITATE O COMPENSATE

migliaia di t CO ₂ e	2019	2020	2021
Emissioni dirette evitate (Scopo 1)	557,6	506,5	540,1
Emissioni indirette da consumi energetici evitate (Scopo 2)	169,6	156,2	148,4
Altre emissioni indirette evitate (Scopo 3)	1.608,7	1.283,7	1.272,0
Emissioni compensate	-	257,6	582,8
Totale emissioni evitate o compensate	2.335,9	2.204,0	2.543,3

Grazie alle attività gestite dal Gruppo nel 2021 sono state complessivamente evitate circa **2,5 milioni di tonnellate** di gas serra. Rapportando questo valore al numero di cittadini serviti sono stati **evitati 602 chilogrammi di gas serra per persona**.

Nel calcolo vengono considerate le emissioni evitate o compensate a seguito delle seguenti attività:

- Scopo 1: produzione di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili rispetto al mix produttivo medio nazionale; utilizzo del teleriscaldamento rispetto al riscaldamento tradizionale con caldaie a metano e gasolio; interventi di risparmio energetico rispetto ad uno scenario con consumi invariati; raccolta differenziata rispetto ad uno scenario con solo raccolta indifferenziata;
- Scopo 2: interventi di risparmio energetico rispetto ad uno scenario con consumi invariati; consumo di energia da fonti rinnovabili (sia tramite acquisto di certificati di garanzia d'origine sia considerando il fuel mix nazionale) rispetto a consumo di energia come da mix medio nazionale;
- Scopo 3: interventi di risparmio energetico nell'illuminazione pubblica rispetto ad uno scenario con consumi invariati; certificati bianchi rispetto ad uno scenario con consumi invariati; vendita di energia rinnovabile (sia tramite acquisto di certificati di garanzia d'origine che considerando il fuel mix nazionale) rispetto alla vendita di energia come da mix medio nazionale; vendita di plastica riciclata di Aliplast rispetto alla vendita di plastica vergine; in misura minore, autoproduzione domestica grazie alla vendita di pannelli fotovoltaici e utilizzo di carta riciclata per la stampa delle bollette rispetto a bollette stampate su carta non riciclata.

Inoltre, vengono incluse nel calcolo anche le **compensazioni delle emissioni** derivanti dalla vendita di gas metano ai clienti (si veda il paragrafo “Transizione energetica e rinnovabili” per approfondimenti) e, in misura minore, il sequestro di CO₂ dagli alberi piantumati a seguito delle iniziative del Gruppo.

3. AMBIENTE - RIGENERARE LE RISORSE E CHIUDERE IL CERCHIO

3.01 Obiettivi e risultati

Avevamo detto di fare	Abbiamo fatto	SDGs	Avanzamento*
Transizione verso un'economia circolare 75% raccolta differenziata al 2024 anche grazie ad un forte investimento focalizzato sull'engagement di cittadini e imprese (77% Hera, 60% AcegasApsAmga, 73% Marche Multiservizi).	65,3% di raccolta differenziata nel 2021(stabile rispetto al 2020 in conseguenza di variazioni normative) (65,9% Hera, 57% AcegasApsAmga, 73% Marche Multiservizi) (vedi pag.78).	11, 12	
>75% il tasso di riciclo degli imballaggi al 2024 e 67% il tasso di riciclo complessivo dei rifiuti urbani al 2030 (superiore agli obiettivi UE 2035).	73% il tasso di riciclo imballaggi nel 2020 (+1 punto percentuale rispetto al 2019). Il tasso di riciclo complessivo è pari al 55% nel 2020. I dati 2021 saranno rendicontati nel report "Sulle tracce dei rifiuti" (vedi pag.321).	11, 12	
+70% plastica riciclata da Aliplast entro il 2025 e +150% entro il 2030 (rispetto al 2017) + 30% di plastica raccolta nei comuni serviti e +50% di plastica selezionata e avviata a riciclo dagli impianti del Gruppo sono gli impegni presi "New Plastics Economy Global Commitment" della Fondazione Ellen MacArthur per il contrasto dell'inquinamento da rifiuti plastici.	+36% plastica riciclata da Aliplast nel 2021 (rispetto al 2017), +28% di plastica raccolta nei comuni serviti e +17% plastica selezionata e avviata a riciclo dagli impianti del Gruppo, in linea con gli impegni al 2025 per il "New Plastics Economy Global Commitment" della Fondazione Ellen MacArthur (vedi pag.321).	11,12,17	
9% al 2024 e 15% al 2030 acqua reflua riutilizzabile sul totale dell'acqua reflua.	6,0% al 2021 di acqua reflua riutilizzabile sul totale dell'acqua reflua di Hera e AcegasApsAmga (era 5,1% nel 2020).	6, 8, 12, 14	
17% riduzione dei consumi interni di acqua al 2024 e 25% al 2030 rispetto ai consumi 2017.	16,6% riduzione dei consumi interni nel 2021 rispetto ai consumi del 2017 dovuta ad attività specifiche di risparmio idrico.	6, 8	
26% clienti con "Diario dei consumi acqua" 2021 pari a 200 mila clienti.	202.773 clienti domestici con il "Diario dei consumi" a fine 2021 (27% dei clienti domestici residenti; erano 20% a fine 2020).	6, 8, 17	
-4% di perdite idriche lineari al 2024 e -10% al 2030 rispetto al 2018.	-2% le perdite idriche lineari al 2020 (9,9 mc/km/giorno) rispetto al 2019 (10,1 mc/km/giorno) (vedi pag.103).	6, 8	

Avevamo detto di fare	Abbiamo fatto	SDGs	Avanzamento*
Gestione sostenibile della risorsa idrica			
100% agglomerati urbani >2.000 a.e. adeguati entro il 2023 grazie alla prosecuzione del piano adeguamento del comparto-fognario depurativo. Inoltre, 247 agglomerati adeguati su 249 gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. al 2021, di cui: <ul style="list-style-type: none">■ 212 agglomerati adeguati su 212 gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. in Emilia-Romagna (73 ancora da adeguare al 2021);■ 35 agglomerati adeguati su 37 gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. in Triveneto (2 che verranno adeguati entro il 2030) Realizzazione entro il 2021 di ulteriori 5 interventi negli agglomerati con consistenza superiore ai 10.000 a.e. in relazione alle richieste della delibera 201/2016 della Regione Emilia-Romagna sull'adeguamento degli scarichi di acque reflue urbane (12 interventi totali realizzati al 2021 rispetto ai 36 da realizzare entro il 2030).	Nel 2021 la delibera regionale 2153 ha ridefinito il numero totale degli agglomerati, la priorità e le tempistiche degli interventi in Emilia-Romagna. 99,6% agglomerati urbani >2.000 a.e. adeguati a fine 2021 (97,6% a fine 2020). Inoltre, 180 agglomerati adeguati su 239 gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. al 2021, di cui: <ul style="list-style-type: none">■ 144 agglomerati adeguati su 202 gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. in Emilia-Romagna;■ 36 agglomerati adeguati su 37 gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. in Triveneto (1 che verrà adeguato entro il 2025); 2 interventi realizzati nel 2021 negli agglomerati con consistenza superiore ai 10.000 a.e. (in Emilia-Romagna) in relazione alle richieste della delibera 201/2016 della Regione Emilia-Romagna sull'adeguamento degli scarichi di acque reflue urbane. (vedi pag.113).	6, 14	
1 ulteriore intervento concluso del Piano salvaguardia della balneazione di Rimini portando così a 10 gli interventi conclusi a fine 2021 sui 14 che compongono il Piano.	L'intervento previsto per il 2021 (realizzazione della dorsale sud) si concluderà nel 2022 (vedi pag.332).	6, 14	
77% utenti serviti in aree con Piano di gestione della sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan) definiti al 2024 e 100% al 2030 (12,8% al 2020).	22,6% utenti serviti in aree con Piano di gestione della sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan) (vedi pag.109).	6	
Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità			
256 mila metri quadrati di suolo riutilizzato tra il 2021 e il 2024 nella progettazione e realizzazione/potenziamento di infrastrutture (il 66% del suolo totale coinvolto da nuove progettazioni e realizzazioni/potenziamento).	30 mila metri quadrati di suolo riutilizzato nelle realizzazioni di infrastrutture concluse nel 2021 (il 61% del suolo totale coinvolto) (vedi pag.131).	8	
13% incremento della volumetria servita dal teleriscaldamento al 2024 rispetto al 2019 a beneficio della qualità dell'aria nelle città servite. A Bologna, proseguire la progettazione dell'intervento di interconnessione CAAB/Pilastro e Sede S. Giacomo finalizzato ad ottenere una riduzione consistente delle emissioni di CO ₂ e NOx.	3,5% incremento della volumetria servita dal teleriscaldamento al 2021 rispetto al 2019 (+1,1% rispetto al 2020). Proseguita la progettazione dell'intervento di interconnessione CAAB/Pilastro e Sede S. Giacomo, con avvio dei lavori previsto nel 2023 (vedi pag.124).	7, 11, 13, 14	
>300 infrastrutture pubbliche installate al 2024 per la mobilità elettrica nelle città.	194 infrastrutture pubbliche installate al 2021 per la mobilità elettrica nelle città (erano 104 a fine 2020) (vedi pag.130).	11, 17	

* Risultato raggiunto o in linea con la pianificazione. Risultato con scostamento moderato rispetto alla pianificazione.

Faremo	SDGs
Transizione verso un'economia circolare	
76% raccolta differenziata al 2025 anche grazie ad un forte investimento focalizzato sull'engagement di cittadini e imprese (77% Hera, 70% AcegasApsAmga, 73% Marche Multiservizi) (65,4% nel 2021).	11, 12

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Faremo	SDGs
76% il tasso di riciclo degli imballaggi al 2025 e >80% al 2030 (superiore agli obiettivi UE 2030).	11, 12
Incremento della plastica riciclata:	
■ +125% plastica riciclata da Aliplast entro il 2025 e +150% entro il 2030 (rispetto al 2017)	
■ + 30% di plastica raccolta nei comuni serviti tra gli impegni presi "New Plastics Economy Global Commitment" della Fondazione Ellen MacArthur per il contrasto dell'inquinamento da rifiuti plastici.	11, 12, 17
■ Realizzare a Modena un impianto innovativo per la produzione di polimeri riciclati di alta qualità per il settore informatico ed elettronico. Avviare la costruzione di un nuovo impianto per il riciclo della fibra di carbonio nel 2022, riutilizzabile in particolare nel settore automobilistico.	
8,5% al 2025 e 15% al 2030 acqua reflua riutilizzabile sul totale dell'acqua reflua.	6, 8, 12, 14
20% riduzione dei consumi interni di acqua al 2025 e 25% al 2030 rispetto ai consumi 2017.	6, 8
260 mila clienti con "Diario dei consumi acqua" al 2022, pari al 35% del totale (202,7 mila clienti nel 2021, pari al 27% del totale).	6, 8, 17
-2% di perdite idriche lineari al 2025 e -8% al 2030 rispetto al 2019.	6, 8
Gestione sostenibile della risorsa idrica	
100% agglomerati urbani >2.000 a.e. adeguati entro il 2023 grazie alla prosecuzione del piano adeguamento del comparto-fognario depurativo. Inoltre, 239 agglomerati adeguati su 239 gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. al 2025, di cui:	
■ 202 agglomerati adeguati su 202 gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. in Emilia-Romagna (58 ancora da adeguare);	6, 14
■ 37 agglomerati adeguati su 37 gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. in Triveneto (1 ancora da adeguare).	
Realizzazione entro il 2030 di ulteriori 26 interventi negli agglomerati con consistenza superiore ai 10.000 a.e. in relazione alle richieste della delibera 201/2016 della Regione Emilia-Romagna sull'adeguamento degli scarichi di acque reflue urbane.	
Concludere entro il 2025 tutti i 14 interventi previsti dal Piano salvaguardia della balneazione di Rimini (9 interventi conclusi al 2021).	6, 14
57% utenti serviti in aree con Piano di gestione della sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan) definiti al 2025 e 100% al 2030 (22,6% al 2021).	6
Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità	
878 mila metri quadrati di suolo riutilizzato al 2025 nelle realizzazioni di infrastrutture (il 70% del suolo totale coinvolto nelle realizzazioni concluse dal 2018 al 2025).	8
11% incremento della volumetria servita dal teleriscaldamento al 2025 rispetto al 2020 a beneficio della qualità dell'aria nelle città servite.	7, 11,
A Bologna, proseguire la progettazione dell'intervento di interconnessione CAAB/Pilastro e Sede S.	13, 14
Giacomo finalizzato ad ottenere una riduzione consistente delle emissioni di CO ₂ e NOx.	
4 mila infrastrutture di ricarica (pubbliche e private) installate al 2025 per la mobilità elettrica.	11, 17
Iniziativa ECO Alberi: 10 mila alberi piantati e manutenuti nel triennio 2022-2024, grazie all'acquisto di soluzioni sostenibili da parte dei clienti.	7, 11, 12, 17

3.02 Transizione verso un'economia circolare

TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA CIRCOLARE
IL CONTESTO INTERNAZIONALE

PERCHÉ È IMPORTANTE

L'attuale modello di crescita lineare, su cui si basa l'economia globale, comporta lo sfruttamento e la perdita di risorse naturali ed economiche. Tale modello genera una correlazione positiva tra crescita economica e quantità di rifiuti, rendendo più difficile il loro smaltimento. Nell'ottica di limitare l'utilizzo di nuove materie prime vergini l'Europa promuove un modello di economia circolare basato su riduzione, riutilizzo, riciclo e rigenerazione delle risorse. Nella gestione del ciclo idrico il cerchio può essere "chiuso" minimizzando le perdite di rete e riutilizzando i sottoprodotto della depurazione, salvaguardando così una risorsa critica per l'uomo e la natura.

29 LUGLIO 2021 Il giorno in cui abbiamo esaurito le risorse naturali che il Pianeta riesce a rigenerare autonomamente in un anno (Earth Overshoot Day)	317 MILIARDI DI EURO Il valore della produzione generata dalla bioeconomia in Italia nel 2019 (INSTM)	90% La plastica prodotta derivante da materie prime fossili vergini, equivalenti a circa il 6% del consumo globale di petrolio (Ellen MacArthur Foundation)
+11% L'aumento della produzione di rifiuti urbani in Italia dal 1995 al 2019 (Eurostat)	42% La percentuale di perdite idriche totali nel 2019 lungo la rete nazionale di distribuzione dell'acqua potabile (Istat)	21% I rifiuti urbani conferiti in discarica nel 2019 in Italia (Ispra)

EUROPA E ITALIA: RICICLO E SMALTIMENTO

Nel 2021, il Parlamento Europeo ha approvato il **Piano d'Azione per l'Economia Circolare**, che si basa su un modello di crescita rigenerativo attraverso la riduzione dei rifiuti, il riciclo e un maggior utilizzo di materiali circolari. In Italia, a settembre 2021, è stata avviata la consultazione sulla nuova **Strategia Nazionale per l'Economia Circolare** che prevede un nuovo sistema di tracciabilità dei rifiuti, una revisione del sistema di tassazione e la promozione del diritto alla riparazione.

La situazione rispetto ai target europei relativi allo smaltimento in discarica dei rifiuti urbani (Fonte: rielaborazione dati Eurostat)

Categoria	Target (2035)	Dati 2019 (%)
EUROPA	10%	23%
ITALIA	20.9%	20.9%

dati 2019

La situazione rispetto ai target europei relativi alla quota di rifiuti urbani riciclati (Fonte: Eurostat)

Categoria	Target (2035)	Dati 2019 (%)
EUROPA	55%	47.7%
ITALIA	60% (2030)	51.4%

dati 2019

La situazione rispetto ai target europei relativi alla quota di packaging avviati a riciclo (Fonte: Eurostat)

Categoria	Target (2025)	Target (2030)	Dati 2019 (%)
EUROPA	65%	70%	64.8%
ITALIA	65%		67.6%

dati 2019

L'ECONOMIA CIRCOLARE DELL'ACQUA

L'applicazione di un modello circolare all'interno del sistema idrico integrato permette di allineare il ciclo umano con quello naturale dell'acqua, garantendo una sostenibilità nel lungo termine e minori perdite idriche. La circolarità nel ciclo idrico avrebbe un impatto molto positivo soprattutto nei **settori più idrovori**, come quello **agricolo** o quello **industriale** che utilizzano rispettivamente il **50%** e il **21%** delle risorse idriche nazionali.

Per approfondimenti sulle politiche analizzate per costruire questa sintesi del contesto internazionale e sulle fonti dei dati: bs.gruppohera.it

L'economia circolare dei rifiuti urbani

La gestione dei rifiuti, pur non esaurendo tra le misure necessarie a garantire una transizione verso un'economia circolare, rappresenta uno degli ambiti più urgenti, su cui si concentrano da vari anni le direttive europee.

Il Gruppo Hera ricopre un ruolo primario nella gestione dei rifiuti urbani, servendo **189 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 134 comuni. Oltre a questi comuni Hera Spa ne gestisce altri tre nella provincia di Firenze. Inoltre, tramite Marche Multiservizi, serve 44 comuni nelle provincie di Pesaro-Urbino e Ancona. Dal 2013, tramite AcegasApsAmga, serve otto comuni delle province di Padova e Trieste.

RIFIUTI URBANI TOTALI RACCOLTI PER AREA TERRITORIALE

migliaia di t	2019	2020	2021
Emilia-Romagna	1.619,5	1.527,3	1.477,5
Triveneto	254,3	241,0	255,3
Marche	163,9	146,9	153,6
Totale	2.037,7	1.915,3	1.886,4
Chilogrammi per abitante	636	597	586

Il trend nell'ultimo biennio mostra una diminuzione dei quantitativi raccolti (-1,5% rispetto al 2020) dovuta principalmente all'applicazione, al momento solo in Emilia-Romagna, del D.Lgs. 116/2020 che ha determinato a partire dal 2021 l'esclusione di alcune frazioni di rifiuto come gli inerti e le potature (quest'ultime solo per gli ultimi tre mesi) dal monte rifiuti totale. In assenza dell'effetto, il 2021 registra un incremento dei quantitativi del 2,2% rispetto al 2020, avvicinandosi ai volumi raccolti precedentemente all'emergenza sanitaria.

Rispetto al 2020, in **Emilia-Romagna** la diminuzione complessiva registrata è stata del -3,3% (49,8 migliaia di tonnellate), inferiore a quella rilevata sulle filiere impattate dalla nuova regolamentazione che è stata invece del -4,6% (circa 68 migliaia di tonnellate). Tuttavia, escludendo le filiere impattate dal decreto, i rifiuti raccolti in Emilia-Romagna aumentano del 1,2% rispetto al 2020. Nel **Triveneto** e nelle **Marche**, si è assistito a un incremento rispettivamente del 5,9% (14,2 migliaia di tonnellate), e del 4,6% (6,8 migliaia di tonnellate).

Il territorio servito da Hera Spa e Marche Multiservizi è caratterizzato da un elevato livello di assimilazione che determina una **produzione annua pro capite di rifiuti tra le più alte in Italia**: circa 586 chilogrammi per abitante (599 chilogrammi per abitante in Emilia-Romagna, 584 nelle Marche) a fronte di una media nazionale di 489 chilogrammi nel 2020. Nel territorio del Triveneto la differenza rispetto alla media nazionale è meno evidente: 419 chilogrammi per abitante raccolti nel 2020 (Fonte: Ispira, Rapporto Rifiuti Urbani 2021).

Il sistema di gestione dei rifiuti di Hera è caratterizzato da tre servizi principali:

- **raccolte territoriali**: sono raccolte diffuse capillarmente nel territorio e sono rivolte a utenze familiari e piccole utenze non domestiche e possono essere effettuate mediante;
- **contenitori stradali**, con una dislocazione orientata secondo il modello Isole ecologiche di base che prevede la concentrazione delle principali filiere di raccolta raggruppate in singole postazioni; negli ultimi anni si stanno diffondendo sempre più in abbinamento ai contenitori stradali sistemi di tracciabilità elettronica per il controllo dei conferimenti (es. modello "calotta" nell'indifferenziato o lock per le filiere di raccolta differenziata);
- **raccolte porta a porta**, effettuata presso l'utenza, dove il cittadino espone i rifiuti in giorni e orari prefissati per la raccolta.
- **raccolte domiciliari** presso utenze "target": sono rivolte ad utenze non domestiche produttrici di specifici rifiuti assimilati agli urbani, come ad esempio cartone nei negozi, vetro o lattine nei bar, organico in mense e ristoranti;
- **Centri di raccolta differenziata**: noti anche come Stazioni ecologiche, sono infrastrutture presenti in quasi tutti i comuni Hera che completano l'offerta di servizio al cittadino per il conferimento differenziato dei rifiuti urbani. L'utilizzo dei centri di raccolta sta diventando una

vera abitudine per il cittadino: può essere conferita in sicurezza una vastissima gamma di categorie di rifiuto urbano (anche determinati rifiuti pericolosi) oltre che il conferimento di rifiuti voluminosi e pesanti. In molti territori, inoltre, esiste un sistema di scontistica che premia il conferimento di varie categorie di rifiuti differenziati.

Il sistema è inoltre integrato dalla raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti (gratuita mediante chiamata o appuntamento), dalle raccolte di rifiuti verdi, da quelle di alcune tipologie di rifiuti pericolosi come pile e farmaci, presso specifici esercizi. Per ultimo si sta progressivamente diffondendo la raccolta stradale o presso centri commerciali dei RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche) e degli oli vegetali esausti.

Per aumentare l'efficacia, i servizi di raccolta vengono **differenziati per area territoriale omogenea** (centri storici, aree residenziali, aree turistiche, aree extraurbane, zone industriali). Per ogni territorio viene individuato il sistema di raccolta che meglio si integra con le caratteristiche urbanistiche, ambientali e territoriali. Lo scopo è **massimizzare la percentuale di raccolta differenziata** e la sua qualità tramite un servizio tecnicamente ed economicamente sostenibile.

SISTEMI PREVALENTI DI RACCOLTA RIFIUTI UTILIZZATI

Numero di comuni serviti	2019	2020	2021	
			(% sul numero di cittadini)	
Raccolta stradale	84	79	74	50%
Raccolta stradale con meccanismi di controllo del conferimento	35	37	38	22%
Sistema misto (rifiuti indifferenziati domiciliare e rifiuti differenziati stradale)	40	41	44	11%
Porta a porta integrale	28	30	33	17%
Totale	187	187	189	100%

Nel 2021 in Emilia-Romagna calano ancora i comuni con semplice sistema di raccolta stradale a contenitore e incrementano i sistemi di raccolta che permettono l'identificazione dell'utenza al conferimento per l'introduzione o la predisposizione all'avvio della tariffazione puntuale. I comuni che prevedono **sistemi di controllo dei conferimenti** passano dai 37 del 2020 a 38, mentre quelli con sistema **porta a porta integrale** aumentano a 20 (ai quali si aggiungono sei comuni nel Triveneto e sette nelle Marche). Per quanto riguarda il **sistema "misto"**, ossia con raccolta porta a porta per organico e indifferenziato e stradale per le altre raccolte differenziate, i comuni sono nove in Emilia-Romagna e 35 nelle Marche (tre in più rispetto al 2020). In **Emilia-Romagna**, in vista della progressiva introduzione della tariffazione puntuale nel territorio e quindi dei sistemi di controllo dei conferimenti, sono in corso e continueranno nei prossimi anni le attività di riorganizzazione dei servizi per consentire l'identificazione e misurazione dei conferimenti.

La raccolta differenziata

Le principali tipologie di rifiuti raccolte in modo differenziato sono:

- **imballaggi e similari:** carta e cartone, plastica, vetro, lattine in alluminio e acciaio, legno;
- **beni durevoli:** ferro, rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e ingombranti;
- **rifiuti compostabili:** organico da cucina e "verde" da sfalci e potature;
- **altri rifiuti:** inerti da piccole demolizioni (solo nelle Marche e nel Triveneto che non hanno ancora recepito il D.Lgs. 116/2020 citato in precedenza), oli minerali e alimentari esausti, pile e accumulatori, farmaci e altri rifiuti urbani pericolosi.

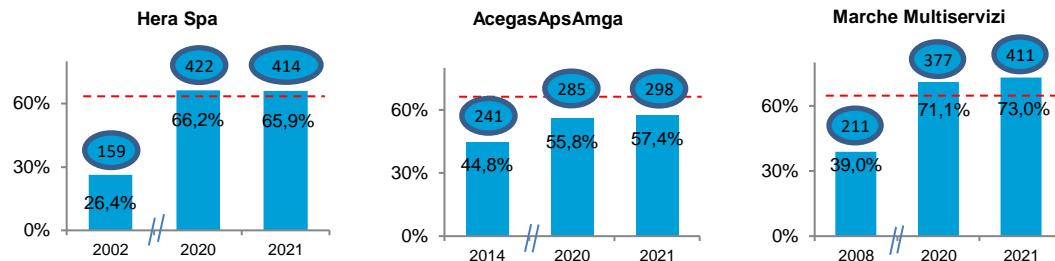
In **Emilia-Romagna** la L.R. n.16 del 2015 sull'economia circolare aveva posto come obiettivo l'avvio della **tariffa puntuale** su tutto il territorio regionale; tale obiettivo è stato riconfermato con il nuovo Programma di mandato 2020-2025 della Regione presentato a giugno 2020. La tariffa puntuale prevede che il pagamento del servizio di igiene ambientale non sia più solo legato alla superficie abitativa e al numero di inquilini dell'abitazione, ma anche alla quantità di rifiuti indifferenziati prodotti.

Per quanto riguarda le raccolte territoriali, che intercettano la maggior quota di flussi, i diversi sistemi che Hera sta implementando nel territorio sono quindi **orientati alla futura applicazione della tariffazione puntuale**:

- contenitori stradali con sistema di controllo e riconoscimento dell'utente (calotta);
- raccolte domiciliari con contenitori dotati di tag-transponder;

- centri di raccolta con sistemi di pesatura e registrazione utente.

RACCOLTA DIFFERENZIATA



La baseline indicata nel grafico corrisponde al primo anno per cui sono disponibili i dati.



La raccolta differenziata è calcolata secondo DGR. 2218/2016: sono quindi escluse le frazioni neutre (flussi da arenile, cimieriali e CER non ammessi come urbani) e compresa la stima del rifiuto da compostaggio domestico ammesso dalla Regione. Come da DGR. 2218/2016, lo spazzamento stradale a recupero viene conteggiato come raccolta differenziata. Tra la raccolta differenziata vengono considerati anche i rifiuti simili agli urbani conferiti a recupero dal produttore e i rifiuti raccolti da associazioni di volontariato o direttamente dai Comuni. Il monte rifiuti è costituito da raccolta differenziata (CER ammessi avviati a recupero, compostaggio di comunità e compostaggio domestico ammesso) e indifferenziata (rifiuto solido urbano, spazzamento stradale a smaltimento, ingombranti a smaltimento ed eventuali rifiuti raccolti in modo differenziato ma avviati a smaltimento). Con l'entrata in vigore del D.Lgs.116/2020, a partire dal 2021 i rifiuti inerti sono considerati rifiuti speciali, quindi esclusi dal monte degli urbani: unica eccezione sono gli inerti da abbandoni perché un rifiuto che giace su suolo pubblico è urbano per definizione, a prescindere da CER e provenienza. Il calcolo della raccolta differenziata è stato effettuato tenendo conto del D.Lgs. 116/2020 solo per i dati relativi all'Emilia-Romagna.

Nel 2021 i volumi di **raccolta differenziata** sono rimasti in linea con quelli dell'anno precedente attestandosi a **1.276 migliaia di tonnellate**. Questo è dovuto principalmente all'entrata in vigore del D.Lgs.116/2020 che ha introdotto, in Emilia-Romagna novità che hanno impattato significativamente sulle tipologie di rifiuto considerate per la quantificazione della raccolta differenziata.

L'impatto maggiore è relativo ai rifiuti da costruzione e demolizione, che il decreto considera come speciali, sia che provengano da utenze non domestiche che domestiche. Se nel 2020 in Emilia-Romagna gli inerti raccolti come rifiuti urbani erano stati circa 55,8 migliaia di tonnellate, nel 2021, per effetto di questa regolamentazione, l'unica quota inclusa nei volumi della raccolta differenziata è stata quella relativa agli abbandoni (circa 0,5 migliaia di tonnellate).

Una ulteriore modifica introdotta riguarda la gestione delle potature, che non possono più essere conferite presso i centri di raccolta da utenze non domestiche ma solo da utenze domestiche. L'effetto sui volumi 2021 è di quasi 5 mila tonnellate in meno in quanto l'adeguamento alla nuova normativa è avvenuto in Emilia-Romagna solo nell'ultimo trimestre).

A livello di Gruppo l'impatto del D.Lgs.116/2020 è stato di circa 1 punto percentuale sulla raccolta differenziata che supererebbe quindi il 66%.

Nonostante ciò, la percentuale di raccolta differenziata, data dal rapporto tra la quantità di rifiuti urbani raccolti in forma differenziata e quelli totali (rifiuti urbani differenziati e indifferenziati) è rimasta stabile nel 2021 (65,3% nel 2021 come nel 2020), mantenendosi al di sopra della media nazionale pari a 63,0% rilevata dall'Ispra nel 2020 (Fonte: Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani 2021).

Negli **otto capoluoghi gestiti dal Gruppo Hera** la raccolta differenziata si attesta nel 2021 al 64,7% a fronte di un valore pari a 59,3% nei capoluoghi nazionali (media ponderata, Fonte: elaborazioni su dati Legambiente, Ecosistema Urbano 2021).

In **Emilia-Romagna**, per effetto di quanto descritto sopra, la percentuale di raccolta differenziata è passata dal 66,2% al 65,9% (circa il 67% senza considerare l'effetto della nuova normativa). A livello di maggiore dettaglio territoriale la percentuale di raccolta differenziata supera:

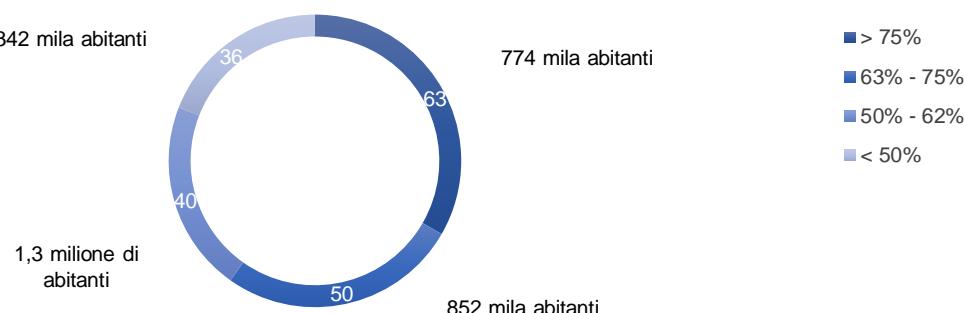
- l'85% nel comune di Ferrara in regime di tariffa puntuale dal 2018;
- il 70% nelle Marche;
- il 65% nelle province di Modena, Forlì-Cesena, Rimini;
- il 60% nelle province di Bologna (64,1%, in aumento rispetto al 2020), Ravenna e Padova.

Per quanto riguarda la provincia di Trieste il tasso di raccolta differenziata rimane al di sotto della media Gruppo (44,4%).

A livello comunale l'anno 2021 si chiude con **63 comuni (2 in più rispetto all'anno precedente)** su **189 gestiti con percentuale di raccolta differenziata superiore al 75%**; in questi comuni risiede il 24% della popolazione complessiva servita.

In Emilia-Romagna sono 31 i comuni che superano il 75% di percentuale di raccolta differenziata, 18 dei quali a regime di tariffazione corrispettiva puntuale. L'obiettivo a piano industriale per il 2025 è di raggiungere il 76,8% come media dei comuni serviti in regione. Nel Triveneto 3 comuni su otto superano il 75% e l'obiettivo per il 2025 è di portare il valore di raccolta differenziata a una media del 69,5%. Nelle Marche sono 29 su 44 i comuni sopra il 75% di raccolta differenziata (5 in più rispetto al 2020); il target di raccolta differenziata al 2025 è pari al 79,8%. Il **target 2025 di raccolta differenziata del Gruppo è pari al 75,9%**, come previsto nell'ultimo piano industriale approvato dal Consiglio di Amministrazione di Hera Spa nel gennaio 2021.

NUMERO DI COMUNI PER FASCIA DI PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA (2021)



Nella raccolta differenziata del Gruppo, per quanto riguarda i dati relativi all'Emilia-Romagna, vengono inclusi i rifiuti assimilati conferiti a recupero dal produttore e i rifiuti differenziati raccolti da associazioni di volontariato o direttamente dai Comuni, come previsto dal D.G.R. 2218/2016 e recepito nei regolamenti comunali e di area territoriale vigenti. La situazione è molto diversificata nei territori e dipende dalle revisioni dei regolamenti dei singoli Comuni.

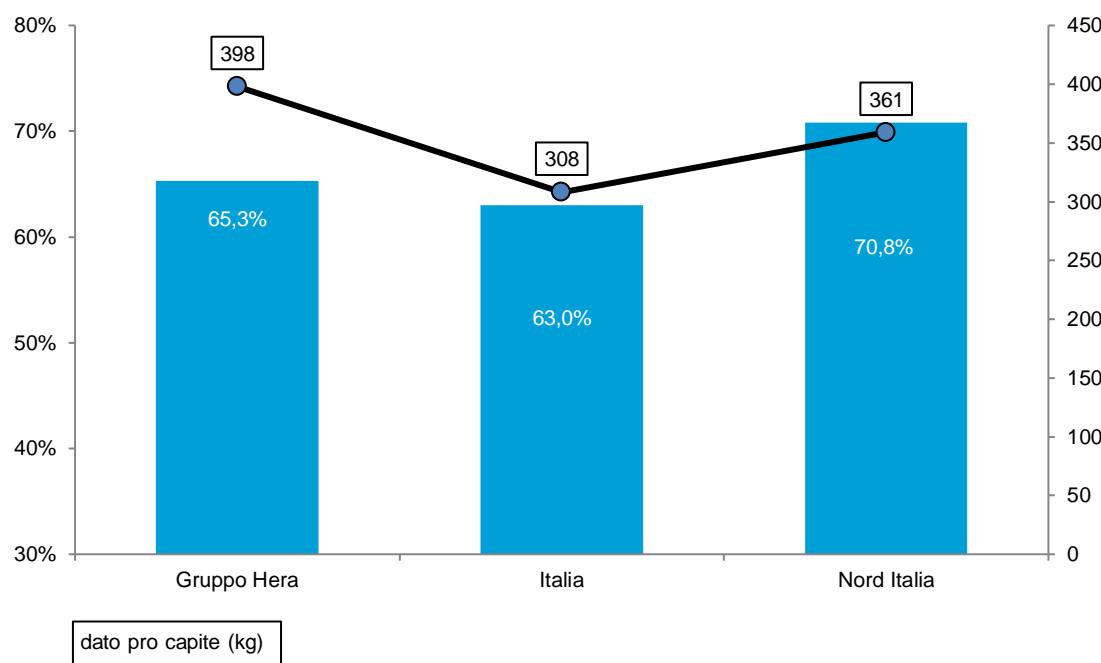
Un indicatore utile a valutare l'**efficacia della raccolta differenziata** è il valore pro capite espresso in chilogrammi/abitante/anno, che consente importanti analisi sulle quantità di rifiuti avviate a recupero, sia complessive sia per singola filiera; la **raccolta differenziata pro capite**, a causa dell'emergenza sanitaria che ha comportato un abbassamento dei volumi di raccolta differenziata, è passata da 398 chilogrammi per abitante a livello di Gruppo nel 2020 a 396 chilogrammi per abitante nel 2021, valore in diminuzione dello 0,4% rispetto all'anno precedente.

A livello **pro capite** la raccolta differenziata **in Emilia-Romagna** si attesta sui 414 kg/abitante registrando una riduzione del 1,8% rispetto al 2020 e raggiungendo un quantitativo totale di oltre 1.022 migliaia di tonnellate. A livello di singoli territori la raccolta differenziata pro capite registra un lieve incremento a **Bologna (+1,7%)** e **Forlì-Cesena (+6,4%)**, mentre nelle altre provincie del territorio l'effetto negativo

provocato dal dlgs. 116 genera un calo complessivo di 7,3% a **Modena**, 6,9% a **Ferrara**, 3,9% a **Rimini** e 1,8% a **Ravenna**.

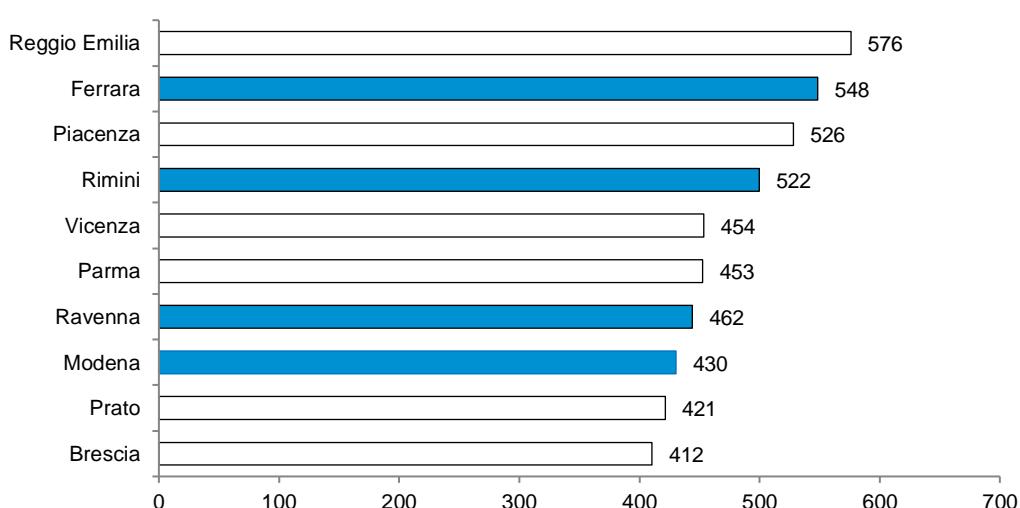
Considerando i dati relativi al 2020 pubblicati da Ispra, il Gruppo Hera registra, nonostante gli effetti del D. Lgs. 116/2020, una raccolta differenziata pro capite del 28% superiore alla media italiana e del 10% superiore alla media riferita al Nord Italia.

RACCOLTA DIFFERENZIATA PERCENTUALE E PRO CAPITE (DATI 2020)



Considerando i capoluoghi di provincia con una popolazione superiore a 100.000 abitanti, nel 2020 **quattro delle prime dieci città con le migliori performance in Italia** per raccolta differenziata pro capite erano gestite dal Gruppo Hera. Di queste, Ferrara e Rimini sono tra le prime dieci città italiane anche per performance di raccolta differenziata percentuale (Ferrara con un tasso di raccolta differenziata di 87,6% si trova al primo posto della classifica di tutti i capoluoghi di provincia e Rimini con un tasso di 71,7% al decimo dei capoluoghi con più di 100.000 abitanti). Come mostrato dai dati, gli elevati livelli di assimilazione previsti sui territori gestiti dal Gruppo generano benefici importanti in termini di volumi di rifiuti da avviare a riciclo e recupero.

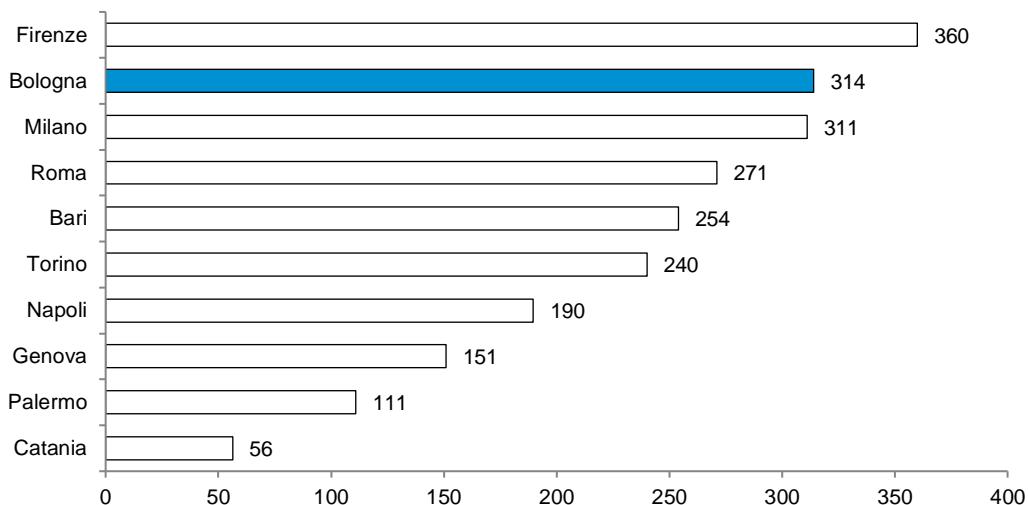
RACCOLTA DIFFERENZIATA PRO CAPITE, CHILOGRAMMI, COMUNI CON PIÙ DI 100.000 ABITANTI (2020)



Fonte: elaborazione su dati Legambiente, Ecosistema Urbano 2021

Considerando invece i capoluoghi di provincia con la popolazione superiore ai 300.000 abitanti, **Bologna si colloca al secondo posto** in Italia per raccolta differenziata pro capite (Fonte: elaborazione su dati Legambiente, Ecosistema Urbano 2021). Anche nella classifica per raccolta differenziata percentuale Bologna conferma il secondo posto. Questo risultato è stato possibile grazie all'estensione nel 2021 del sistema di raccolta stradale informatizzato della frazione indifferenziata con i nuovi cassonetti smarty apribili con la Carta Smeraldo nei quartieri residenziali San Stefano, Porto e Saragozza. La raccolta differenziata dell'intero centro storico è passata dal 61,8% dell'anno 2018 al 70,4% del 2021.

RACCOLTA DIFFERENZIATA PRO CAPITE, CHILOGRAMMI, COMUNI CON PIÙ DI 300.000 ABITANTI (2020)



Fonte: elaborazione su dati Legambiente, Ecosistema Urbano 2021

Per quanto riguarda la raccolta differenziata per **tipologia di materiale raccolto**, si evidenzia che nel 2021 tutte le frazioni della raccolta differenziata, ad eccezione di inerti e potature, hanno registrato un incremento e in alcuni casi si sono superati i livelli pre-pandemici. Il dettaglio con le variazioni più significative sono riportate di seguito:

- le raccolte di **legno** e **ingombranti** crescono in maniera consistente rispettivamente 14,9% e 10,7%, principalmente a causa della riapertura dei centri di raccolta che nel corso dell'emergenza sanitaria erano stati chiusi;
- la raccolta della **plastica** conferma la tendenza positiva degli ultimi anni registrando nel 2021 un aumento del 5,9%;
- le raccolte del **vetro** e **organico** aumentano rispettivamente del 4,5% e 4,0% superando i volumi raccolti prima dell'emergenza sanitaria;
- la raccolta della **carta** aumenta del 3,2%;
- le raccolte **multimateriale**, **ferro** e **RAEE** sono cresciute rispettivamente del 2,6%, 2,5% e 1%;
- le raccolte relative a **scarti verdi** e **inerti**, per effetto del D. Lgs. 116/2020 sulla raccolta differenziata in Emilia-Romagna, registrano un calo significativo rispettivamente di -5,3% e -82%;
- risulta in aumento la voce **altro** (+4,2%) per effetto del compostaggio domestico in Emilia-Romagna, incluso nel calcolo della raccolta differenziata come da DGR 2218/2016.

RACCOLTA DIFFERENZIATA PER TIPOLOGIA DI RIFIUTO

migliaia di t	2019	2020	2021
Carta e cartone	261,4	236,1	243,7
Scarti verdi	243,4	230,2	218,0
Vetro	116,6	121,3	126,7
Rifiuti organici	237,0	228,8	237,9
Contenitori in plastica	111,5	112,6	119,2
Rifiuto da raccolta multimateriale	64,1	49,0	50,3

migliaia di t	2019	2020	2021
Legno	108,1	86,9	99,9
Ingombranti	52,4	52,7	58,3
Inerti	69,0	63,0	11,4
Ferro	12,8	12,3	12,6
RAEE	20,0	19,5	19,7
Altro	65,1	65,9	68,7
Totale	1.361,4	1.278,3	1.266,3

RACCOLTA DIFFERENZIATA PRO CAPITE (2020)

kgabitante	Carta	Vetro	Plastica	Legno	Metalli	Organico e verde
Gruppo Hera	74	38	35	27	4	143
Nord Italia	65	44	31	24	8	135
Italia	59	58	27	15	6	121
Regione migliore	84*	57**	55**	54**	15**	183*
Gruppo Hera (2021)	75,7	39,4	37,0	31,0	3,9	141,6

*Emilia-Romagna, **Valle d'Aosta. Fonte: Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani 2021

I livelli di raccolta differenziata di Hera si devono all'elevata capillarità dei servizi erogati e alle regole di assimilazione che incentivano il recupero di materia. Hera si colloca in tutti i casi a eccezione del vetro e dei metalli al di sopra della media nazionale e della media del Nord Italia.

I Centri di raccolta differenziata

I centri di raccolta accolgono tra gli altri i rifiuti che, per natura o dimensione, non possono essere raccolti con i normali servizi territoriali, integrando le raccolte stradali e domiciliari e rappresentano la soluzione ambientale più sostenibile e di minore impatto per la raccolta dei rifiuti urbani differenziati.

Sono 171 i centri di raccolta differenziata, o stazioni ecologiche attrezzate, per il conferimento diretto da parte dei cittadini. Di questi, 141 sono collocati in Emilia-Romagna e sono due in più rispetto all'anno precedente (nel 2021 sono entrati in funzione due nuovi centri di raccolta a Bologna e a Ravenna), 11 nel Triveneto e 19 nelle Marche. Molti centri sono dotati di sistemi di pesatura e riconoscimento dell'utente che consentono la tracciabilità dei conferimenti e l'applicazione di sconti tariffari.

A livello di Gruppo nel 2021 i rifiuti conferiti nei centri di raccolta differenziata sono diminuiti, passando da 296.513 tonnellate nel 2020 a 259.568 tonnellate nel 2021 (-12%). Questa tendenza è principalmente causata dal calo registrato per il territorio dell'Emilia-Romagna, che sempre per effetto del D.Lgs. 116/2020 ha visto decrescere la quantità di rifiuti differenziati provenienti dai Centri del 17%.

In controtendenza rispetto ai rifiuti conferiti, nel 2021 il **numero degli accessi** ai centri di raccolta ha fatto registrare un aumento del **9%**, principalmente dovuto alla riapertura della maggior parte dei centri di raccolta che erano stati chiusi nel corso dell'emergenza sanitaria.

Le raccolte differenziate minori

Il Gruppo Hera ha da tempo avviato raccolte differenziate relative a frazioni di rifiuti con volumetrie ridotte cosiddette "minori". Le principali raccolte differenziate minori sono le raccolte di RAEE (Rifiuti da apparecchiature elettrice ed elettroniche), toner, tessili e oli alimentari. Per quest'ultima raccolta si rimanda al case study in appendice.

La raccolta dei RAEE

Attualmente sono installati sul territorio Hera, distribuiti nelle varie province prevalentemente presso centri commerciali, 13 "RAEE Point EVO" e 21 "RAEE Shop EVO" per la raccolta di piccoli RAEE.

È presente, inoltre, nel territorio di Bologna, il modello “Mobile” che effettua una raccolta itinerante calendarizzata e raccoglie tutte le tipologie di RAEE. Questa raccolta è però stata purtroppo sospesa nel 2021, così come nel 2020, a causa dell'emergenza sanitaria.

Invece i conferimenti effettuati dai cittadini nei RAAE Point e nei RAAE Shop presenti nel territorio servito, sono cresciuti di circa il 2%, passando da poco più di 39 mila conferimenti del 2020 a quasi 40 mila conferimenti effettuati nel corso del 2021.

Nel territorio del Triveneto le raccolte differenziate minori vengono effettuate attraverso le stazioni ecologiche, i cosiddetti "Sabati ecologici" e, per alcune specifiche tipologie, attraverso raccolte stradali o puntuali dedicate. Ad esempio, la raccolta toner avviene attraverso sistemi di raccolta porta a porta presso utenze non domestiche. Nei comuni minori, laddove non sia presente un centro di raccolta, in specifiche giornate del mese, viene garantita la presenza di contenitori scarrabili mobili – detti ecoself – adibiti alla raccolta di piccoli RAEE e altre frazioni non conferibili nei circuiti principali.

La raccolta dei toner

Nel corso del 2021 è continuato in Emilia-Romagna anche il servizio di raccolta e avvio al recupero delle cartucce esauste di toner. Mediante l'impiego dei contenitori “Ecobox”, distribuiti presso utenze pubbliche quali scuole e uffici comunali, sono state raccolte circa 180 tonnellate di cartucce esauste effettivamente avviate al mercato del riutilizzo (cartucce toner rigenerate per stampanti).

La raccolta dei tessili

Fra le iniziative con contenuti solidaristici occorre infine annotare che nel corso del 2021 Hera ha dato continuità al servizio di raccolta dei rifiuti tessili, tipicamente riferiti ad abiti e tessuti usati, avvalendosi delle imprese che si sono aggiudicate le gare di appalto indette su ambito provinciale.

Tali contratti prevedono che le ditte aggiudicatarie, operatori privati e Coop sociali, svolgano il servizio di raccolta svuotando i contenitori di proprietà di Hera, e valorizzino al meglio il materiale raccolto avviandolo a recupero nei propri impianti dando una nuova vita a tali materiali tessili recuperabili, in un'ottica di economia circolare.

Dalla raccolta di abiti usati non deriva alcuna marginalità per Hera Spa e il risultato economico ottenuto, al netto della copertura dei costi del servizio, viene destinato dai singoli Comuni o all'abbattimento dei costi del servizio di igiene urbana per il cittadino.

La raccolta dei rifiuti ingombranti

Il rifiuto ingombrante è un rifiuto che per tipologia, dimensione o peso non può essere conferito nei contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani. Attualmente Hera offre diverse opzioni per conferire ingombranti e elettrodomestici di grandi dimensioni, offrendo la possibilità di destinare a riutilizzo gli oggetti in buone condizioni prevenendo la produzione di rifiuto o avviandoli al corretto flusso di recupero o smaltimento:

- **donare il bene alle Onlus** del progetto «Cambia il finale»: se il bene è riutilizzabile, nei territori dell'Emilia-Romagna è possibile fare un gesto di solidarietà destinandolo al riuso tramite donazione a una delle Onlus partner di Hera. Le Onlus possono ritirare gratuitamente gli ingombranti, presso la propria sede e a domicilio, per dargli nuova vita e utilizzarli a scopo benefico. A Ferrara, Ravenna, Modena e Cesena è possibile destinare i beni riutilizzabili alle Onlus conferendoli nell'“Area del riuso” situata nel Centro di raccolta differenziata;
- **conferire presso le stazioni ecologiche** (Centri di raccolta differenziata): se il bene ingombrante non è riutilizzabile, è possibile conferirlo alla stazione ecologica più vicina utilizzando la rete vasta e capillare di stazioni ecologiche attive sul territorio;
- **usufruire del servizio a domicilio** da parte di Hera: se il bene non è riutilizzabile e non è possibile portarlo alla stazione ecologica, è possibile chiamare il call center per prenotare il ritiro gratuito a domicilio.

Nel 2021 queste tipologie di rifiuto hanno rappresentato il 3,8% del totale dei rifiuti raccolti e il 5,9% della raccolta differenziata, valori che registrano un incremento sia in termini assoluti che a livello percentuale rispetto all'anno precedente, anche in considerazione del fatto che il monte rifiuti è risultato in lieve calo rispetto all'anno precedente (-2,7%).

Nel territorio servito da Hera Spa sono state registrate 172.281 richieste di ritiro di rifiuti ingombranti, in crescita rispetto all'anno precedente (+11%). I quantitativi raccolti, contando anche quelli conferiti presso i centri di raccolta differenziata e quelli abbandonati senza segnalazione, sono stati circa 60.000 tonnellate, registrando un incremento significativo rispetto al 2020 pari al 7,9%.

Le richieste di ritiro ingombranti presentano un trend in crescita, in linea con gli anni precedenti, legato a un maggiore utilizzo dei servizi di raccolta dedicati e a un maggior numero di segnalazioni relative a questa tipologia di rifiuti, in gran parte legati ad una migliore fruibilità dei canali di contatto Hera e ad un maggiore sensibilità al decoro urbano.

Le iniziative per la prevenzione rifiuti

La prevenzione dei rifiuti è un elemento chiave nella transizione verso l'economia circolare, che per il Gruppo Hera rappresenta una delle direttive strategiche per lo sviluppo futuro. Per questo motivo, il ruolo della prevenzione è al centro di molte azioni e progetti che Hera ha messo in campo negli anni sul territorio. L'impegno di Hera è inoltre in sintonia con le nuove norme europee, nazionali e regionali che introducono obiettivi di prevenzione e riuso come parte integrante della gestione integrata dei rifiuti.

La Direttiva europea 2008/98/CE relativa ai rifiuti, recepita nella normativa italiana con il D.Lgs. 205/2010, definisce la seguente gerarchia in materia di prevenzione e gestione dei rifiuti:

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

La prevenzione rifiuti si conferma essere l'azione prioritaria anche con il Pacchetto europeo sull'economia circolare, richiamato in uno dei case study in appendice. In particolare, la Direttiva 851/2018, recepita con il D.Lgs 116/2020, dà notevole risalto al concetto di prevenzione introducendo l'obbligo per gli Stati membri di adottare misure volte ad evitare la produzione di rifiuti. Si prevede, infatti, che vengano messe in campo azioni che incoraggino il riutilizzo di prodotti e la creazione di sistemi che promuovono attività di riparazione e di riutilizzo. Un focus particolare è dedicato alla prevenzione dei rifiuti alimentari attraverso la promozione di misure volte a evitarne la produzione, anche incoraggiando la donazione di alimenti per prevenirne lo spreco.

A livello regionale nella L.R. 16/2015 dell'Emilia-Romagna "Disposizioni a sostegno dell'economia circolare, della riduzione della produzione dei rifiuti urbani, del riuso dei beni a fine vita, della raccolta differenziata e modifiche alla legge regionale 19 agosto 1996 n. 31" sono state introdotte disposizioni a sostegno della prevenzione nella produzione di rifiuti, tra cui la possibilità di prevedere, nell'ambito del regolamento relativo al corrispettivo del servizio di gestione dei rifiuti, agevolazioni per le imprese che attuano azioni finalizzate alla prevenzione della produzione dei rifiuti.

Infine, il nuovo "Piano regionale di gestione dei rifiuti e per la bonifica delle aree inquinate 2022-2027", ha richiamato l'importanza della prevenzione quale "concetto cardine" della pianificazione dei rifiuti, prevedendo nuove misure ed azioni specifiche volte alla prevenzione dei rifiuti lungo varie filiere.

Di seguito alcune tra le iniziative più significative messe in campo da Hera nel 2021 nell'ambito della prevenzione dei rifiuti. Ad altre importanti iniziative quali Cambia il finale, Farmaco Amico e Cibo Amico sono dedicati approfondimenti in questo bilancio di sostenibilità (case study).

Area del riuso

L'area del riuso è un vero e proprio box, ospitato all'interno di una stazione ecologica, nel quale i cittadini possono portare mobili (tavoli, sedie, letti ecc.), stoviglie, libri, apparecchi elettrici ed elettronici e oggettistica varia, purché in buono stato e quindi idoneo ad un nuovo utilizzo da parte di altre persone. Tutto quanto portato dai cittadini è, a ogni effetto, una donazione e al momento della consegna viene compilata una documentazione che serve come ricevuta del conferimento. Il materiale viene poi consegnato a una delle Associazioni aderenti al progetto Cambia il finale (descritto in un case study di questo bilancio) che provvede ad avviare al riuso i beni ritenuti idonei. Con questa iniziativa ogni volta che un cittadino si reca alla stazione ecologica può quindi scegliere se dare una seconda opportunità di vita al proprio bene attraverso l'Area del riuso o se destinarlo al recupero di materia, tramite le filiere del riciclo. Attraverso l'attività delle Onlus impegnate nel progetto, l'Area del riuso ha anche finalità sociali offrendo un sostegno alle fasce sensibili della cittadinanza, rendendo disponibili beni usati e creando opportunità di lavoro per persone disoccupate, diversamente abili o svantaggiate.

Nel 2021 è stata inaugurata l'area del riuso a San Pietro in Vincoli (Ravenna) che si aggiunge a quelle di Ravenna nord, Cesena, Ferrara e Modena attivate tra il 2018 e il 2020.

Complessivamente nel 2021 sono stati donati 2.748 oggetti (considerando un unico oggetto il conferimento contestuale di una pluralità di beni di piccola dimensione o valore, come ad esempio i libri o le stoviglie o l'oggettistica minuta) equivalenti ad un peso complessivo di circa 5,6 tonnellate di minor rifiuto prodotto.

Trashware

Il progetto realizzato nell'anno 2011 dall'Associazione studentesca S.P.R.I.Te. in convenzione con il Comune di Cesena, Hera e il Polo scientifico didattico di Cesena, rappresenta un punto di riferimento sul territorio per coloro che possiedono attrezzatura informatica datata ma ancora funzionante di cui vogliono liberarsi e per tutte le realtà che necessitano di computer ricondizionati e utili all'attività informatica di base. L'obiettivo del progetto è di recuperare pc e in generale componenti informatiche

per arginare il fenomeno dei rifiuti elettronici pericolosi. Parallelamente si prefigge di diminuire il divario digitale della cittadinanza donando pc con annesse periferiche a privati, associazioni e scuole del comune di Cesena. Il progetto Trashware ha compiuto nel 2021 il decimo anno di attività. Il progetto viene promosso attraverso attività di volantinaggio capillare e presenza attiva sui principali social e su internet (Facebook come canale per dare informazioni o ricevere richieste; Instagram, rivolto ai più giovani, per dare visibilità a eventi o alla normale sessione di laboratorio; trashwarecesena.it come vetrina internet, per i meno avvezzi ai social), e ha partecipato alla realizzazione di corsi di formazione per ragazzi in collaborazione con le scuole del territorio. Nella seconda metà del 2021, in concomitanza con il graduale ritorno alla normalità dopo le restrizioni dovute alla situazione sanitaria, si è assistito anche ad una ripresa dell'attività di reclutamento e formazione di volontari, soprattutto tra le matricole del Polo di Cesena.

Nel 2021 i contatti da parte di interlocutori interessati all'attività di donazione delle apparecchiature sono stati 136 nel corso dell'anno (superando il numero di 3.200 dall'inizio del progetto) e i pc ricondizionati che sono stati consegnati ammontano a 281 (oltre 1.600 dalla partenza del progetto) di cui ben 234 a scuole e associazioni. Oltre al ruolo significativo che il progetto è riuscito a svolgere durante l'emergenza sanitaria, con la fornitura alle scuole di dispositivi da dedicare alla didattica a distanza, sono sempre di più gli istituti scolastici che beneficiano del progetto per costruire laboratori con pc ricondizionati.

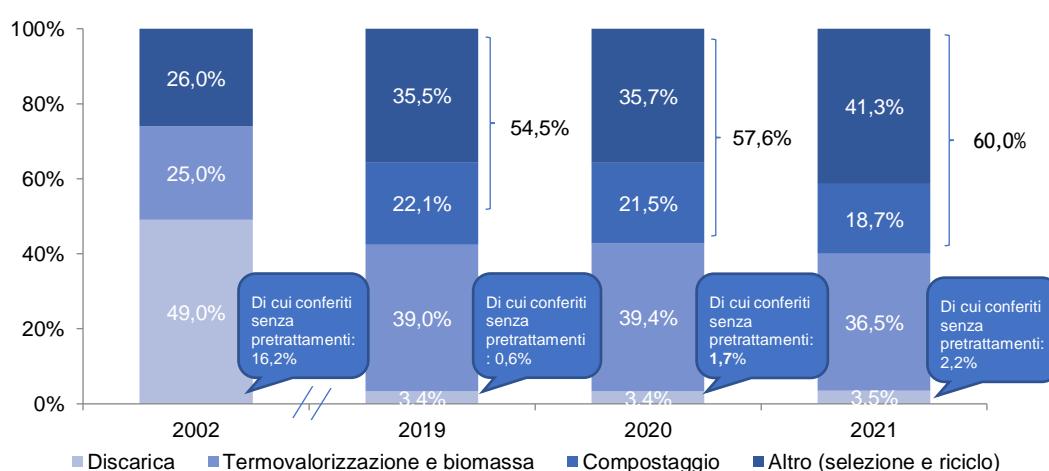
Lo smaltimento dei rifiuti urbani in Italia e in Europa e il confronto con Hera

La normativa comunitaria e nazionale definisce principi e priorità nella gestione dei rifiuti che, partendo dalla minimizzazione del rifiuto all'origine, prevedono il recupero di materia, il recupero di energia e, solo quale sistema finale e residuale, lo smaltimento in discarica.

Il Gruppo Hera negli anni si è adoperato in questa direzione, come dimostra il confronto tra i dati 2002 e quelli dell'ultimo triennio. In particolare, in termini di riduzione del conferimento in discarica il Gruppo è riuscito a mantenere le già ottime performance raggiunte nel 2019. Ciò in coerenza con gli obiettivi del Gruppo che in linea con le norme nazionali ed europee e la programmazione degli enti preposti, prevedono la diminuzione del ricorso alle discariche e l'incremento della raccolta differenziata.

Nel 2021 la quota di rifiuti urbani smaltiti in discarica a valle dei pretrattamenti è pari al 3,5% contro una media italiana riferita al 2020 del 20% (Fonte: Ispra) e inferiore quindi all'obiettivo al 2035 previsto dalle direttive europee e pari al 10%. Il ricorso alla discarica è particolarmente basso nei territori serviti in Emilia-Romagna, attestandosi al 2% nel 2021, rispetto alla media dell'Emilia-Romagna del 9% nel 2020, (Fonte: ISPRA, Rapporto rifiuti urbani 2021). Mentre nei territori serviti delle Marche si registra nel 2021 un lieve calo rispetto all'anno 2020 (da 30,9% del 2020 al 29,0% del 2021), a causa di una generale riduzione dei rifiuti trattati e di un incremento del rifiuto differenziato in seguito alla modifica del servizio di raccolta presso le utenze non domestiche. Per il Triveneto Hera conferma anche nel 2021 l'assenza di discarica per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

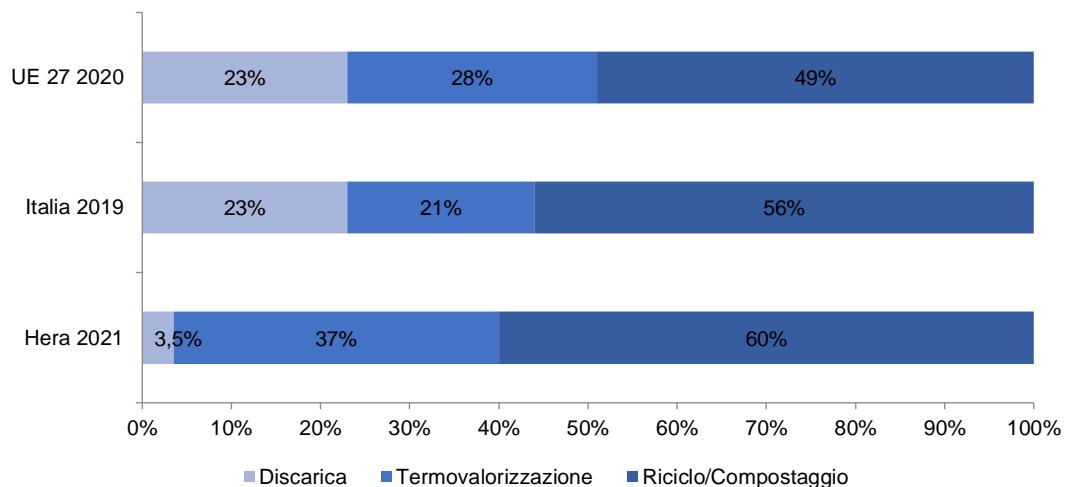
RIFIUTI URBANI RACCOLTI DA HERA PER DESTINAZIONE



Anche a livello europeo continua il trend di riduzione del ricorso alla discarica come forma di smaltimento dei rifiuti urbani, benché siano significative le differenze da paese a paese: nell'Europa dei 27 il valore relativo all'anno 2020 è pari al 23% (fonte: Eurostat). In Italia il 20% dei rifiuti urbani smaltiti nel 2020 è stato conferito in discarica a fronte di un 19% avviato alla termovalorizzazione; sia l'utilizzo della discarica che la termovalorizzazione rimangono stabili.

La discarica continua a essere la principale modalità di trattamento in 12 paesi europei, con picchi che arrivano al 89% a malta o superiori dell'75% in Grecia, Romania e Cipro. In Svezia, Germania, Finlandia, Danimarca, Belgio e Olanda il ricorso alla discarica è dell'1% circa e la termovalorizzazione oscilla dal 32% al 61%; 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.

LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI IN EUROPA E IN ITALIA E IL POSIZIONAMENTO DI HERA (2020)



RIFIUTI URBANI: EUROPA A TRE VELOCITÀ E IL TERRITORIO HERA È TRA I PIÙ VIRTUOSI (2020)

Paese	Discarica	Termovalorizzazione	Riciclo / Compostaggio
Paesi con conferimento in discarica minore o uguale alla media Europea			
Svezia	0%	61%	39%
Germania	1%	32%	67%
Belgio	1%	44%	55%
Danimarca	1%	45%	54%
Finlandia	1%	58%	42%
Olanda	1%	42%	57%
Austria*	2%	39%	59%
Gruppo Hera	3,5%	37%	60%
Lussemburgo	4%	43%	53%
Slovenia	9%	17%	75%
Estonia	17%	50%	33%
Francia	18%	39%	43%
Lituania	19%	30%	52%
Italia*	23%	21%	56%
Unione Europea (27 paesi)	23%	28%	49%

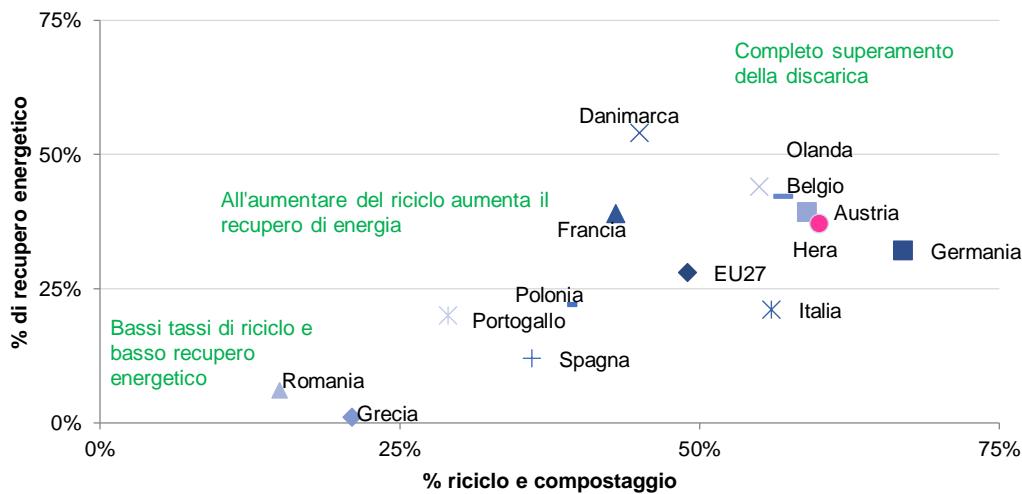
Paesi con conferimento in discarica minore o uguale al 50% ma maggiore della media Europea

Irlanda	24%	34%	43%
Polonia	40%	22%	39%
Repubblica Ceca	50%	15%	35%

Paese	Discarica	Termovalorizzazione	Riciclo / Compostaggio
Slovacchia	50%	8%	42%
Ungheria	50%	17%	33%
Paesi con conferimento in discarica maggiore al 50%			
Portogallo	51%	20%	29%
Spagna	52%	12%	36%
Lettonia	56%	3%	41%
Bulgaria**	60%	4%	37%
Croazia	62%	0%	38%
Grecia*	78%	1%	21%
Cipro	79%	2%	19%
Romania	80%	6%	15%
Malta	89%	0%	11%

* Dato 2019. Fonte: elaborazione su dati Eurostat, **Dato 2018. Fonte: elaborazione su dati Eurostat

SMALTIMENTO DEI RIFIUTI URBANI IN EUROPA: LA CORRELAZIONE TRA RICICLO/COMPOSTAGGIO E IL RECUPERO ENERGETICO. HERA TRA LE BEST PRACTICE EUROPEE (2020)



Fonte: elaborazione dati Eurostat

Il recupero di materia ed energia negli impianti di selezione di Herambiente

L'evoluzione della strategia del Gruppo Hera si sviluppa in piena sintonia con i criteri dell'economia circolare declinata in diverse azioni e scelte che portano a percepire il cambiamento nel territorio e nella vita di tutti i giorni. Il Gruppo Herambiente persegue specifici obiettivi determinati dalla strategia generale del Gruppo, in particolare, nuove soluzioni di recupero dagli scarti e rifiuti per la produzione di biocarburanti o biometano, nuovi materiali plastici riciclati, derivati per esempio dal riciclo molecolare, nuove opzioni di riciclo e coinvolgimento dei cittadini per migliorare la qualità del rifiuto differenziato.

Tra gli **impianti di selezione**, 6 (dei 15 totali) trattano i rifiuti urbani e speciali provenienti da raccolta differenziata e da attività produttive/artigianali prevalentemente del territorio provinciale nel quale sono collocati. L'obiettivo del processo, svolto con tecnologie più o meno complesse e linee di trattamento specifiche per la tipologia di raccolta da trattare, è quello di recuperare la maggiore quantità possibile di materia dal flusso conferito e ridurre il ricorso alla discarica. Questi impianti recuperano: carta/cartone,

plastica, legno, metalli, vetro, rifiuti biodegradabili (da potature), pneumatici, tessili, inerti. Le linee di trattamento utilizzate sono specifiche per le caratteristiche di ogni raccolta, cinque impianti su sei sono dotati di linee a lettura ottica particolarmente performanti nella selezione delle raccolte urbane di plastica e carta sia a livello di portata (quantità oraria di rifiuto trattato) sia per la qualità del materiale ottenuto dalla selezione. Gli scarti del trattamento, cosiddetti sovvalli e non destinabili a recupero materie, sono destinati a recupero energetico o smaltimento.

Nel 2021 gli impianti di selezione e recupero di Herambiente hanno trattato **426.532 tonnellate di rifiuti**, in aumento del 5,3% rispetto al 2020. L'incremento è dovuto principalmente all'aumento dei rifiuti in ingresso provenienti da Hasi e dalle isole ecologiche che nel corso dell'emergenza sanitaria durante il 2020 avevano avuto un conseguente calo delle attività. Il quantitativo **avviato a recupero di materia** rappresenta il 75,9%, mentre la quota avviata a **recupero energetico** rappresenta il 4,9% portando a un **recupero complessivo dell'80,8%** in lieve flessione rispetto all'anno 2020. La quantità di plastica selezionata e avviata a riciclo nel 2021 è aumentata a **52.400 tonnellate** (+17% rispetto al 2017). L'aumento delle quantità di plastica selezionata e avviata a riciclo è uno dei tre obiettivi del Gruppo nell'ambito del New Plastics Economy Global Commitment, iniziativa con la quale nel 2018 la Fondazione Ellen MacArthur ha voluto affrontare il problema dell'inquinamento plastico all'origine e rendere più circolare tutta la filiera produttiva della plastica.

L'attività di tritazione finalizzata alla riduzione volumetrica del sovvallo di grossa pezzatura, derivante dalla selezione meccanizzata della raccolta differenziata dei rifiuti Ingombranti, già presente nell'impianto di Ferrara e Bologna è stata avviata e messa a regime nel 2021 anche sull'impianto di Modena. In via di ottenimento l'autorizzazione per la tritazione sull'impianto di Voltana che potrà svolgere l'attività specifica presumibilmente a partire dai primi mesi dell'anno 2022 all'ottenimento effettivo dell'autorizzazione.

DESTINAZIONE RIFIUTI TOTALI TRATTATI - IMPIANTI DI SELEZIONE DI HERAMBIENTE

Tonnellate	2019	2020	2021
Rifiuti avviati a recupero di materia	327.480	311.599	323.628
Sovvalli in uscita	104.799	93.379	102.798
<i>di cui a recupero energetico</i>	34.097	18.004	20.732
Altri rifiuti a smaltimento	199	56	105
Totale rifiuti trattati negli impianti di selezione	432.478	405.034	426.532
<i>di cui avviati a recupero di materia (%)</i>	75,4%	76,9%	75,9%
<i>di cui avviati a recupero di energia (%)</i>	7,8%	4,4%	4,9%
<i>di cui avviati a recupero di materia ed energia (%)</i>	83,2%	81,4%	80,8%

L'economia circolare al servizio delle imprese

Il Gruppo Hera, tramite la controllata Herambiente, gestisce oltre 90 impianti per recupero e smaltimento di rifiuti urbani, speciali e industriali, pericolosi e non pericolosi. La dotazione include termovalorizzatori, impianti di compostaggio/digestori, impianti di selezione e recupero materia, impianti chimico/fisici e di inertizzazione; diversi impianti sono adibiti esclusivamente al trattamento di rifiuti speciali per fornire servizi sempre più completi e puntuali ad industrie ed imprese per la gestione dei loro rifiuti e scarti di lavorazione.

L'anno 2021 ha visto la prosecuzione delle iniziative già avviate da Herambiente in ottica di recupero di materia e di energia, e si è caratterizzato per la costante attenzione al processo di trasformazione delle proprie attività industriali in una logica di **economia circolare**. In particolare, si segnalano:

- miglioramento delle performance di produzione di **biometano dell'impianto di Sant'Agata Bolognese** il quale ha superato gli **8 milioni di Smc** di biometano prodotto, andando a incrementare la produzione rispetto al 2020 di 0,2 milioni di Smc. Sulla scorta di questo progetto il Gruppo ha predisposto ulteriori due progetti di riconversione di impianti esistenti, per la produzione di biometano, siti in **Voltana di Lugo** (Ra) e **Spilamberto** (Mo). I due progetti sono stati sottoposti ai necessari iter autorizzativi che si sono conclusi nel 2021. I lavori per il progetto di Spilamberto sono iniziati e sono stati assegnati i contratti delle principali forniture costituenti l'impianto. Si prevede di completare ed avviare l'impianto con immissione del biometano prodotto in rete entro la fine del 2022. La produzione attesa si attesta ai 3,6 milioni di Smc. Il

progetto di Voltana, ancorchè autorizzato, è in attesa di emanazione del nuovo decreto di incentivazione del Biometano che sostituirà il DM del 2018;

- costante focalizzazione del Gruppo Herambiente alla implementazione delle sinergie derivanti dalla propria presenza in tutta la catena del valore del recupero dei **polimeri a base PE e PET**, tramite l'accordo siglato tra Aliplast e Nextchem per la progettazione e realizzazione di un impianto che è in grado di rigenerare polimeri che costituiscono oggetti "rigidi" e tridimensionali. Si rimanda al case study in appendice per dettagli.
- completamento di **piattaforme logistiche** che operano lo **stoccaggio, la caratterizzazione ed il pretrattamento** del rifiuto in maniera tale da renderlo compatibile con i sistemi di recupero e/o smaltimento disponibili sul territorio nazionale ed estero. In quest'ottica assume una importanza rilevante l'accordo stipulato nel 2020 con la società **Eni Rewind** per la realizzazione, presso l'area "Ponticelle", adiacente al polo petrolchimico di Ravenna, di una piattaforma per il trattamento rifiuti industriali, tecnologicamente evoluta, in grado di ricevere e pretrattare fino a 60.000 tonnellate all'anno di rifiuti industriali solidi, liquidi e fangosi (prevolentemente pericolosi). Il progetto è stato sviluppato nel 2020 ed è stato sottoposto a procedimento autorizzativo unico a ottobre 2021. Inoltre, sempre in questo ambito, nel 2021 Hasi ha completato alcune importanti operazioni di M&A per ampliare la propria rete impiantistica nelle aree del triveneto con l'acquisizione di partecipazioni maggioritarie nelle società **Recycla** e **Vallortigara** che possiedono ed operano alcuni importanti poli di recupero nel settore dei rifiuti speciali.

Nel 2021 sono entrati nel vivo i cantieri di realizzazione relativi all'impianto "F3" in Ravenna e della linea 2 del **termovalorizzatore di Trieste**; questi interventi si concluderanno nell'anno 2022, con partenza di entrambi gli impianti prevista per il mese di agosto. Nel mese di dicembre 2021 si è conclusa la Conferenza dei Servizi che ha espresso parere favorevole con prescrizioni alla realizzazione ed esercizio del progetto relativo all'intervento di sostituzione delle linee 1 e 2 del **termovalorizzatore di Padova** con una nuova linea; si prevede la cantierizzazione di questo intervento negli anni 2023 e 2024. L'obiettivo primario di questi interventi è quello di dare una **prospettiva di lungo periodo alla capacità odierna di termovalorizzazione** di questi impianti, aumentando l'efficienza del recupero energetico, l'affidabilità e la continuità di funzionamento, e, soprattutto, dotando gli impianti dei migliori e più innovativi sistemi di depurazione fumi per ridurre, ulteriormente, l'impatto ambientale.

Oltre agli interventi sui singoli progetti, è in corso la fattibilità di iniziative volte a ricercare **nuove tecnologie** che permettano di estrarre risorse e valore da rifiuti di segmenti di mercato che oggi, invece, ricorrono a soluzioni di smaltimento. Come la collaborazione con imprese costruttrici e Università di Bologna per mettere a punto una tecnologia innovativa finalizzata al **recupero della fibra di carbonio**. Si rimanda al case study in appendice per dettagli.

Per un approfondimento in merito allo stato di avanzamento degli interventi e ai benefici ambientali previsti/ottenuti si faccia riferimento alla tabella riportata nel paragrafo "[Lo sviluppo della dotazione impiantistica](#)".

Il recupero dei rifiuti industriali con Herambiente Servizi Industriali (Hasi)

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**.

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 corso del 2021 Hasi ha acquisito Recycla (UD), SEA (AN) e Vallortigara (VI) che gestiscono piattaforme per rifiuti industriali, dando seguito a una strategia commerciale volta alla creazione di valore per i clienti e per il Gruppo, proponendo soluzioni sempre più **orientate alla sostenibilità**, anche grazie alle sinergie con le aziende controllate e controllanti.

Oltre alle soluzioni global waste management Hasi offre servizi rivolti a grandi gruppi manifatturieri di O&M (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 sottoprodotto.

Herambiente Servizi Industriali ha mantenuto forte la relazione con le proprie aziende clienti, lo confermano i rinnovi contrattuali per il servizio di Global Service con i clienti storici leader nella produzione manifatturiera alimentare, farmaceutica e metalmeccanica e le nuove importanti opportunità commerciali colte. Tra quest'ultime troviamo il trattamento di significativi flussi prodotti dal principale operatore siderurgico europeo, la riconferma del servizio di trattamento rifiuti presso gli stabilimenti italiani della multinazionale leader nella lavorazione del tabacco, e l'avvio dell'importante contratto sottoscritto al termine dello scorso anno per la gestione dei rifiuti derivanti dall'attività di estrazione del

primo operatore indipendente nei servizi di stoccaggio di gas naturale in Italia, proponendo, quando possibili soluzioni di recupero di materia ed energia in alternative allo smaltimento.

L'integrazione dell'offerta gestione rifiuti con quella di gestione impianti on-site garantisce al Gruppo efficacia e notorietà sul mercato, alta fidelizzazione del cliente e creazione di valore, oltre che elemento di differenziazione rispetto ai competitor.

La tracciabilità di tutti i rifiuti conferiti ad Hasi è totalmente trasparente. Dal 2015 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 e lo stato dei pagamenti. 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. Più recentemente è stata introdotta anche una nuova funzionalità che permette ai clienti di prenotare on-line i propri conferimenti.

Hasi ha gestito nel 2021 circa 1,1 milioni di tonnellate di rifiuti industriali, di cui circa il 43,1% avviate a recupero di materia o di energia.

DESTINAZIONE RIFIUTI TOTALI TRATTATI - HERAMBIENTE SERVIZI INDUSTRIALI

migliaia di t	2019	2020	2021
Rifiuti avviati a recupero di materia ed energia	329,2	264,5	488,4
Rifiuti avviati a smaltimento	1.112,8	650,7	645,8
Totale rifiuti trattati	1.441,9	915,2	1.134,3
Rifiuti avviati a recupero di materia o energia (% su totale rifiuti trattati)	22,8%	28,9%	43,1%

I dati 2021 non includono Recycla e Vallortigara e includono i rifiuti liquidi trattati nei depuratori della piattaforma di Malpasso.

L'incremento dei volumi trattati nel 2021 è spiegato dalla cessazione delle misure nazionali restrittive finalizzate al contenimento dell'emergenza sanitaria avviate nel 2020, che avevano comportato la chiusura della maggior parte delle attività commerciali e industriali, e dall'inclusione dei volumi di rifiuti liquidi trattati attraverso il processo di osmosi dei tre depuratori della piattaforma di Malpasso (PI), che non erano stati considerati negli anni precedenti.

Nel gennaio 2021, in particolare, è entrata completamente a regime la terza sezione dell'impianto di osmosi di Malpasso, con la finalità di ridurre al minimo il prelievo di acqua di pozzo e di incrementare la frazione di quella recuperata. Nel 2021 questa ha permesso di conseguire un incremento nei volumi di acqua recuperati di circa 60 mila tonnellate rispetto al 2020. Infatti, l'osmosi è un processo che consente di recuperare l'acqua, portandola ad un livello di qualità elevato, superiore ad esempio, nel caso di Malpasso, a quella emuta dai pozzi artesiani. L'acqua una volta recuperata viene riutilizzata per usi industriali attraverso, ad esempio, il suo reintegro nei circuiti di raffreddamento, nelle caldaie, nella preparazione di reagenti e per usi irrigui interni agli stabilimenti. Tra le piattaforme dotate di impianti di depurazione delle acque attraverso osmosi, in Hasi, oltre alla già citata piattaforma di Malpasso, è presente anche la piattaforma di trattamento di Ragghianti (PI). Anche in questo caso, in virtù della qualità molto buona dello scarico, l'acqua viene in larga parte recuperata per usi interni della piattaforma.

Di seguito si elencano alcuni esempi di soluzioni orientate al recupero applicate al portafoglio clienti:

- ritagli di pelle che convergono per la produzione di ammendanti e fertilizzanti;
- frazioni recuperabili di carta che vengono inviate alle cartiere;
- plastica lavata e bonificata che viene riprodotta in scaglie per future lavorazioni;
- scarti di legno che vengono avviati per la realizzazione di pannelli in truciolare;
- materiali ferrosi che sono selezionati per il recupero in fonderia;
- scarti organici delle aziende manifatturiere alimentari destinati a compostaggio per la produzione di energia e compost;
- alcune tipologie di scarti di produzione in plastica o poliacoppiati (che fino a poco tempo fa venivano destinati a recupero energetico) selezionati e separati direttamente in azienda e avviati al recupero di materia presso impianti di proprietà o fornitori terzi;
- tutti gli scarti indifferenziabili non pericolosi, non selezionabili o recuperabili in termini di materia, indirizzati al recupero energetico.

Nel 2021 è proseguita l'attività di cross selling su clienti e prospect grazie alle sinergie commerciali con Aliplast e con l'offerta di servizi delle società del Gruppo Hera. Lo testimonia la formalizzazione del primo protocollo di intesa **Hera Business Solution** (l'offerta multiservizio integrata e sostenibile del Gruppo

Hera dedicata alle aziende) con una primaria azienda nazionale del settore alimentare leader nella trasformazione di ortofrutta fresca, cereali e legumi (approfondita in un case study di questo bilancio). La collaborazione s'inserisce in un rapporto commerciale già avviato con Hasi che prevedeva la gestione dei rifiuti, compresi i piani per ridurre gli scarti, coniugati a soluzioni di Global Service per ottenerne il massimo recupero, e della gestione dell'impianto di depurazione in uso allo stabilimento.

Il contributo del Gruppo Hera alla plastica del futuro

Il Gruppo Aliplast, acquisito nel 2017 da Herambiente, dispone di **otto impianti**. I tre stabilimenti esteri localizzati in Spagna, Polonia e Francia, e i due impianti italiani di Formigine (Mo) e Quinto di Treviso (Tv), sono dedicati all'approvvigionamento e alla selezione della plastica, gli stabilimenti di Ospedaletto di Istrana (Tv) e Borgolavezzaro (No) trasformano i rifiuti in plastica in prodotti finiti, mentre l'impianto di Gualdo Cattaneo (Pg) realizza prodotti finiti a partire da semilavorati in plastica ricicljata.

Aliplast **gestisce il ciclo integrato della plastica**, trasformando il rifiuto in prodotto finito, principalmente film PE, lastra in PET e granuli/scaglie dei principali polimeri. Il suo principale impegno è dare la sostenibilità al 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.

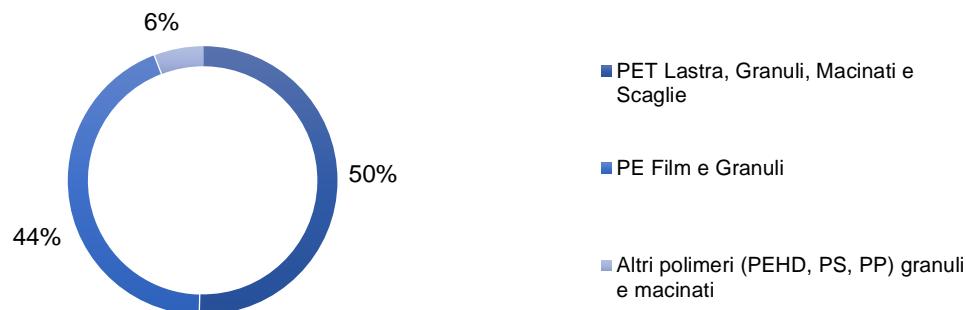
RIFIUTI TRATTATI DA ALIPLAST

tonnellate	2019	2020	2021
Rifiuti in ingresso	90.104	84.987	97.411
Totale rifiuti in ingresso avviati a recupero di materia	80.416	74.947	88.284
Materia prima seconda ricavata dai rifiuti in ingresso (New plastics economy Global Commitment)	72.766	68.848	80.877
Rifiuti in ingresso venduti (avvio a recupero di materia presso terzi)	7.650	6.098	7.406
% Rifiuti avviati a recupero di materia su totale rifiuti in ingresso	89,2%	88,2%	90,6%

Gli impianti trattano **rifiuti provenienti da scarti industriali e dalla raccolta differenziata urbana**. Tali rifiuti sono stati trasformati in nuovi prodotti o, in misura residuale, conferiti a società terze operanti nel settore del riciclo. Il Gruppo Aliplast ricicla direttamente larga parte dei rifiuti in ingresso e solo una piccola percentuale viene scartata perché composta da polimeri non riciclabili o per cali di peso dovuti a presenza di liquidi. La percentuale di rifiuti in ingresso avviati al recupero di materia è superiore al 90%, l'aumento nell'ultimo anno è dovuto ad un maggiore trattamento del polimero PE, che ha una quota riciclabile maggiore rispetto al polietilene a bassa densità molecolare.

La materia prima seconda ricavata dai rifiuti in ingresso viene venduta o utilizzata per produrre prodotti in plastica ricicljata. I prodotti venduti da Aliplast nel 2021 contengono circa il 79% di materia prima seconda derivante dai rifiuti plastici. Nel 2021 Aliplast ha registrato un forte incremento nella vendita di prodotti in plastica ricicljata (circa 17% in più rispetto al 2020) derivante principalmente dalla ripresa delle filiere in cui commercia i propri prodotti, nelle quali si è riscontrato una crescente domanda di materiale ricicljato. L'incremento delle vendite ha comportato un aumento dei rifiuti in ingresso e avviati a recupero di materia (rispettivamente del 14,6% e 17,8% rispetto al 2020), mentre i **volumi di materia prima seconda ricavata** sono passati da 68.848 tonnellate del 2020 a 80.877 tonnellate (+17,5%). La crescita riscontrata nelle vendite e nei volumi ha comportato un incremento anche del rapporto tra rifiuti in ingresso e materia prima seconda ricavata che nel 2021 si è attestato all'83%, aumentando di circa tre punti percentuali rispetto ai due anni precedenti. Tali dati sono oggetto di rendicontazione pubblica nell'ambito del **New Plastics Economy Global Commitment** promosso dalla Fondazione Ellen MacArthur, descritto in un case study di questo bilancio.

PRODOTTI VENDUTI DA ALIPLAST PER TIPOLOGIA (2021)



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.

Dal 2018 Aliplast utilizza un tool informatico di sua proprietà per il calcolo della **carbon footprint** di cinque tipologie di prodotti, come descritto più in dettaglio in un case study all'interno di questo bilancio di sostenibilità.

La circolarità all'interno del Gruppo Hera

I rifiuti prodotti dall'Azienda [306-1]

Nel 2021, i rifiuti prodotti dal Gruppo sono stati pari a **2.278.788 tonnellate**. Rispetto al 2020 (2.218.540 tonnellate) si rileva un lieve incremento del totale dei sottoprodoti in uscita dagli impianti del Gruppo. In particolare, sono stati registrati:

- maggiori produzioni di rifiuti solidi da chimico-fisico determinate da Vallortigara;
- maggiori produzioni di rifiuti solidi da stoccaggio determinate da Recycla;
- maggiori produzioni di rifiuti liquidi da depuratore.

L'incremento nelle produzioni dei rifiuti sopra menzionati, ha fatto sì che si verificasse un incremento rispetto ai rifiuti prodotti nel 2020, nonostante nel corso del 2021 vi siano state minori produzioni di percolato da discariche, compostaggi e impianti chimico fisico a seguito della minore piovosità; ed inoltre minore produzione di rifiuti da impianti di inertizzazione (rifiuti solidi e altri rifiuti).

L'analisi svolta per la definizione della destinazione dei rifiuti prodotti da parte del Gruppo nel 2021 è stata caratterizzata da una nuova tipologia di reportistica, con nuove viste e ulteriori dettagli che oltre a suddividere le quantità per ogni categoria di rifiuto destinate a smaltimento e recupero distingue i rifiuti pericolosi e non pericolosi e differenziando quelli destinati presso impianti del Gruppo rispetto a quelli destinati a terzi. Grazie a questo approfondimento l'analisi ha permesso di fornire ulteriori informazioni riguardo la destinazione dei rifiuti prodotti.

[306-3]

PRINCIPALI RIFIUTI PRODOTTI DALL'AZIENDA PER DESTINAZIONE (2021)

Categoria rifiuto	Non smaltimento	Smaltimento	Totale
Acque dal trattamento Chimico fisico biologico	16.860	368.936	385.796
Altri rifiuti da stoccaggi e impianti Herambiente	137.439	253.013	390.451
Biostabilizzato	87.217	1.170	88.387
Fanghi prodotti da impianti chimico fisico biologici	1.133	45.778	46.911
Percolato da discariche/compostaggi	14.980	290.708	305.688
Polverino da elettrofilteri termovalorizzatori	36.198	12.951	49.149
Produzione combustibile da rifiuti	78.859	114	78.974
Rifiuti liquidi da inertizzazione	-	27.810	27.810

Categoria rifiuto	Non smaltimento	Smaltimento	Totale
Rifiuti solidi da inertizzazione	10.216	46.229	56.445
Sabbie da depuratori	-	4.315	4.315
Scorie da termovalorizzazione	237.103	7.933	245.036
Sovvalli da impianti di selezione	10.526	166.291	176.817
Rifiuti liquidi da depuratore	1.604	50.733	52.337
Rifiuti solidi chimico-fisico	21.816	14.629	36.445
Colaticcio da compostaggio	-	28.574	28.574
Percolato da depuratori	-	8.034	8.034
Reflui da depuratore	140.499	-	140.499
Fanghi da depurazione	110.124	46.996	157.120
Totale	904.574	1.374.214	2.278.788

La tabella è stata aggiornata al nuovo standard GRI 306: Rifiuti 2020 e i dati verranno comparati con i valori relativi all'esercizio precedente a partire dal bilancio 2022.

Nel 2021, i rifiuti prodotti dal Gruppo, avviati ad operazioni di recupero sono stati pari a 904.574 tonnellate (di cui 94% rifiuti non pericolosi e 6% pericolosi). Del totale dei rifiuti avviati a recupero il 23% è stato destinato a **impianti del Gruppo** e il restante 77% a **impianti di terzi**. Le categorie di rifiuto che hanno avuto un peso rilevante all'interno del totale dei rifiuti prodotti e destinate a recupero sono state: **scorie da termovalorizzazione** per un totale di 237.103 tonnellate (26%), **reflui da depuratore** per circa 140 mila tonnellate (16%), **fanghi da depurazione** circa 110 mila tonnellate (12%) **biostabilizzato** per 87 mila tonnellate (10%), **combustibile prodotto dai rifiuti** per 78 mila tonnellate (9%).

[306-4]

PRINCIPALI RIFIUTI NON DESTINATI A SMALTIMENTO PER OPERAZIONE (2021)

Classificazione	Operazione	Impianti di terzi	Impianti del Gruppo	Totale
Pericolosi	Riciclo	23.279	233	22.889
	Altre operazioni di recupero	21.244	9.454	30.698
		326.662	76.770	402.095
<i>Totale pericolosi</i>				
Non Pericolosi	Riciclo	326.662	76.770	402.095
	Compostaggio	8.254	102.141	110.395
	Altre operazioni di recupero	312.612	23.924	336.536
<i>Totale non pericolosi</i>				
Totale		692.052	212.522	902.613

Nella voce "Altre operazioni di recupero" sono ricomprese il riutilizzo del biostabilizzato per la copertura dei rifiuti abbancati in discarica, il riutilizzo del polverino da elettrofilteri e la tritazione dei sovvalli utilizzati per la produzione di CSS. La tabella è stata aggiornata al nuovo standard GRI 306: Rifiuti 2020 e i dati verranno comparati con i valori relativi all'esercizio precedente a partire dal bilancio 2022.

I rifiuti prodotti dal Gruppo, avviati successivamente a operazioni di smaltimento sono stati pari a 1.374.215 tonnellate (di cui 91% rifiuti non pericolosi e 9% pericolosi), di questi l'**87% è stato destinato a impianti del Gruppo** e il restante **13% a impianti di terzi**.

[306-5]

RIFIUTI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO PER OPERAZIONE (2021)

Classificazione	Operazione	Impianti di terzi	Impianti del Gruppo	Totale
Pericolosi	Termovalorizzazione	30.946	8.426	39.372
	Conferimento in discarica	16.330	10.536	26.866
	Altre operazioni di smaltimento	31.172	22.507	53.679
<i>Totale pericolosi</i>		78.448	41.469	119.917
Non Pericolosi	Conferimento in discarica	49.843	183.343	233.186
	Termovalorizzazione	8	66.415	66.302
	Altre operazioni di smaltimento	44.307	910.383	954.811
<i>Totale non pericolosi</i>		94.158	1.160.141	1.254.299
Totale		172.606	1.201.609	1.374.215

Nella voce "Altre operazioni di smaltimento" sono ricomprese il trattamento chimico fisico del colatticcio da compostaggio, del percolato, dei rifiuti liquidi e dei fanghi. La tabella è stata aggiornata al nuovo standard GRI 306: Rifiuti 2020 e i dati verranno comparati con i valori relativi all'esercizio precedente a partire dal bilancio 2022.

Il recupero delle scorie da termovalorizzazione e delle principali tipologie di rifiuto
[306-2]

Il programma di sviluppo e rinnovamento dei termovalorizzatori portato avanti da Herambiente negli ultimi anni ha determinato un riflesso positivo sulla produzione delle scorie di combustione. I nuovi sistemi di combustione e, soprattutto, i sistemi di "raffreddamento" ed estrazione delle scorie di combustione del tipo a "gondola", consentono infatti di avere una scoria a bassissimo tenore di incombusti e a ridotto contenuto di acqua. Questo determina una minore quantitativo di scorie prodotte, con, soprattutto, una qualità più idonea per il recupero successivo.

Nel 2021 gli otto termovalorizzatori gestiti da Herambiente destinati ai rifiuti urbani (escludendo quindi l'impianto di Ravenna) hanno prodotto 237.103 tonnellate di scorie, pari al 20% dei rifiuti trattati in questi impianti. **Il 97% delle scorie prodotte è stato avviato a impianti di recupero**, ad esempio nella produzione di cemento e conglomerati cementizi, mentre il restante è stato smaltito in discarica.

Negli impianti di Ferrara, Bologna e Rimini è presente un **sistema di separazione dei metalli ferrosi** che permette di avviarli a riutilizzo nell'industria metallurgica. Nel 2021 sono state recuperate 4.204 tonnellate di metalli, dato allineato al 2020 (era 4.255).

Le polveri da filtrazione fumi dei termovalorizzatori possono essere recuperate principalmente attraverso due modalità:

- le polveri sodiche vengono ritirate da Solvay Italia che le tratta e ne recupera il bicarbonato residuo che ancora contengono;
- le polveri calciche e i polverini da elettrofiltrati vengono inviati in Germania dove ne consentono il riutilizzo per ripristinare le cavità di miniere dismesse.

Per quanto riguarda i **fanghi prodotti da impianti chimico fisico biologici**, questi vengono inviati all'estero dove rientrano all'interno di un processo di produzione di granuli di cemento che in seguito può essere utilizzato come materia prima per la produzione di miscele composite per applicazioni di geoingegneria, ovvero nel livellamento, bonifica e sagomatura della superficie di aree, formazione di argini oppure per applicazioni speciali nelle aree in cui si trovano i rifiuti minerari derivanti dall'estrazione di carbon fossile. Inoltre, il granulato può essere utilizzato anche in ingegneria civile per la costituzione degli strati inferiori di fondazioni, di strade oppure per attività di bonifica.

Il biostabilizzato viene riutilizzato come materiale per la predisposizione delle coperture giornaliere delle discariche e, in alcuni casi, anche per la loro copertura finale.

I reflui da depuratore sono tutti potenzialmente riutilizzabili, come acque di lavaggio per i mezzi o i piazzali.

Infine, attraverso la triturazione degli scarti dei centri di selezione è possibile produrre **combustibile solido secondario (CSS)** che poi viene utilizzato nelle caldaie e nei cementifici.

Il recupero dei fanghi da depurazione

I fanghi di depurazione sono considerati rifiuti speciali e devono essere gestiti secondo quanto prescritto dal **D.Lgs. 152/2006**. Nel 2021 gli impianti gestiti dal Gruppo hanno prodotto 34,6 chilogrammi di fanghi per abitante equivalente servito, 1,2 chilogrammi in più rispetto all'anno precedente. A livello di Gruppo una parte dei fanghi prodotti (46.995 tonnellate, circa il 29%) è stata smaltita attraverso **incenerimento dedicato** (21.584 tonnellate, il 13,7% del totale), **conferimento in discarica** (16.378 tonnellate, il 10,4% del totale contro il 15,5% del 2020) e una parte residua con altri trattamenti (9.069, il 5,8%). La restante parte è stata recuperata (110.124 tonnellate, circa il 71%) attraverso **reimpiego agronomico indiretto previo compostaggio** (102.141 tonnellate, il 65%), **recupero diretto in agricoltura** (7.983 tonnellate, il 5,1%). Il Gruppo ha l'obiettivo di ridurre ulteriormente il conferimento di fanghi in discarica nei territori serviti. In particolare, in Emilia-Romagna (territorio servito da Hera Spa), l'obiettivo per il 2030 è di ridurre il conferimento fino ad 1,5%.

Nel corso del 2021 si è concluso l'intervento sulle centrifughe dell'impianto di Castelnuovo Rangone e sull'ispezzitore fango di Riccione. Inoltre, è proseguito l'utilizzo di un additivo di nuova generazione nei depuratori di Ravenna e Sassuolo, il quale può comportare una riduzione della produzione di fango e indurre un incremento della produzione di biogas utilizzabile per la produzione di energia termica ed eventualmente anche elettrica. Per quanto riguarda il territorio del Triveneto si segnala che nell'area di Padova, dopo l'installazione della serra solare da 900 mq di superficie avvenuta nel 2020, si è proseguito con interventi di essicramento fanghi attraverso l'installazione di due essiccatori biologici di innovativa tecnologia. Inoltre, nell'area di Trieste è stato sottoscritto un accordo tra i principali gestori della regione Friuli Venezia-Giulia per un progetto di essicamento centralizzato. Infine, è in corso di svolgimento la progettazione preliminare per un impianto di essicamento da 20.000 t presso l'impianto di depurazione di San Giorgio di Nogaro (UD). Nel territorio Marchigiano è prevista in arco piano la realizzazione di un nuovo impianto presso il depuratore di Borgheria di Pesaro, che permetterà di trasformare in fertilizzanti i fanghi biologici direttamente all'interno del ciclo di depurazione.

La gestione dei rifiuti nell'attività di distribuzione di energia elettrica [306-1] [306-2]

Nel 2021, dall'analisi svolta per la tassonomia 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, con l'obiettivo di verificare il rispetto del principio "do not significant harm" relativamente all'obiettivo ambientale di "transizione verso un'economia circolare".

All'interno del Gruppo, la distribuzione di energia elettrica è un'attività condotta dalle società Inrete e AcegasApsAmga; 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.

Questi vengono conferiti dal cantiere presso le sedi aziendali per poi essere valutati e, se non idonei a successivo riutilizzo, classificati come rifiuto per l'avvio a recupero o a smaltimento.

Nel 2021, Inrete ha prodotto circa **195 tonnellate di rifiuti** tra metalli misti, plastica, cavi in rame, cavi in alluminio ed altro. Il 91% è stato avviato a recupero di materia o energia, ed il 63% è stato avviato a recupero o smaltimento presso impianti del Gruppo.

Nel 2021, AcegasApsAmga ha prodotto circa **291 tonnellate** di rifiuti (l'89% è stato avviato a recupero di materia o energia), interamente avviate a recupero o smaltimento presso impianti di fornitori esterni.

Nell'ambito invece dei cantieri affidati a fornitori i rifiuti prodotti fanno riferimento principalmente a terre e rocce da scavo; in alcuni cantieri del Triveneto, dalla sostituzione di vecchie reti è possibile rinvenire precedenti tubature di cemento amianto che vengono avviate a smaltimento attraverso la società Herambiente. In questi cantieri, il monitoraggio dei rifiuti avviene attraverso un controllo periodico a campione della quarta copia del formulario rifiuti.

Nel 2021 è stato avviato un tavolo di lavoro all'interno del Gruppo che coinvolge Inrete, AcegasApsAmga ed Hera Spa per promuovere la circolarità dei contatori. In particolare, l'obiettivo è quello di incrementare il recupero di materia in vista della sostituzione massiva prevista per il 2022 nei territori di Modena, Imola, Gorizia e Trieste. Si sta valutando, inoltre, la possibilità di reimpiegare la plastica recuperata dai vecchi contatori nella fabbricazione dei contatori di nuova generazione NexMeter Gas.

Con l'obiettivo di migliorare il profilo di circolarità del servizio di distribuzione di energia elettrica, anche in relazione alle richieste della tassonomia Ue, in vista dei rinnovi contrattuali dei contratti di fornitura che avverrà nei prossimi anni, si sta valutando l'introduzione dei seguenti aspetti:

- per l'acquisto dei materiali in ingresso, l'inserimento di specifiche tecniche o certificazioni in merito agli imballaggi, alla natura/derivazione dei prodotti oggetto di fornitura e alle modalità di trasporto;
- per il trattamento dei rifiuti in uscita l'introduzione di percentuali di riciclo minime e reportistiche relative alla destinazione rifiuti avviati a recupero o smaltimento.

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Lo sviluppo della dotazione impiantistica

I principali interventi

Nel 2021 il Gruppo Herambiente ha eseguito investimenti operativi **nel settore del recupero di materia ed energia**, oltre che nella realizzazione di ulteriori volumi di discarica, per un importo complessivo di **78,7 milioni di euro** (cui se ne aggiungono ulteriori 68,2 per operazioni relative ad acquisizioni).

Nella tabella seguente sono evidenziati gli interventi di costruzione, potenziamento o ripristino degli impianti conclusi nell'anno e in corso di realizzazione. Per una descrizione dei principali interventi effettuati si rimanda al paragrafo [“L'economia circolare al servizio delle imprese”](#).

PRINCIPALI INTERVENTI DI REALIZZAZIONE/AMPLIAMENTO/MIGLIORAMENTO DEGLI IMPIANTI DI TRATTAMENTO RIFIUTI

Impianto	Stato di avanzamento al 31 dicembre 2021	Tipologia di intervento	Benefici ambientali previsti /ottenuti
Impianto Spilamberto (Mo)	In realizzazione	Realizzazione sezione produzione Biometano	Produzione biometano da gennaio 2023 di 3,6 MSmc e trattamento 40 kton/anno FORSU
Impianto Voltana (Ra)	Impianto autorizzato	Conversione parziale a produzione Biometano	Produzione biometano dal 2024 di 2,0 MSmc e trattamento 60 kton/anno FORSU
Impianto di biodigestione di Pesaro di Marche Multiservizi	In progettazione (iter autorizzativo in corso)	Nuovo impianto	Trattamento rifiuti organici attraverso biodigestione anaerobica e compostaggio di 105 kt/anno distinte in 75 da frazione organica e 30 da sfalci e potature
Termovalorizzatore di Trieste	In realizzazione	Revamping Linea 2	Incremento capacità di trattamento e recupero energetico (previsti 20 mila MWh/anno)
Termovalorizzatore di Ravenna (F3)	In realizzazione	Revamping inceneritore per rifiuti pericolosi F3 (Ravenna)	Incremento capacità di trattamento (+10 kt/anno) e recupero energetico (+7.000 MWh/anno)
Termovalorizzatore Padova	In progettazione (iter autorizzativo in corso)	Sostituzione linee 1 e 2 con nuova linea 4	Incremento recupero energetico (previsti + 70.000 MWh/anno), adeguamento BAT e continuità di esercizio.
Discarica 5° stralcio di Ravenna	In fase di autorizzazione	Realizzazione 5° settore discarica rifiuti NP e P inertizzati	Aumento capacità
Discarica di Firenzuola (Fi)	Terminato	Realizzazione 5° lotto	Aumento capacità
Discarica di Loria (Tv)	Lotto 6 realizzato ed in fase di collaudo, lotto 5 in realizzazione	Realizzazione lotti 5,6	Aumento capacità
Discarica Sommacampagna (Vr)	Terminato	Capping e ripristino ambientale	Riduzione produzione del percolato e ripristino ambientale
Discarica S. Agata Bolognese (Bo)	Terminato	Capping e ripristino ambientale	Riduzione produzione del percolato e ripristino ambientale
Discarica sito km 3,8 Ravenna	Intervento autorizzato	Ripristino e rinaturazione dell'area	Rinaturalizzazione ed inserimento paesaggistico; sito interno al Parco delta Po'
Discarica 4°stralcio Ravenna	Terminato	Capping e ripristino ambientale	Riduzione produzione del percolato e ripristino ambientale
Discarica 9° settore Ravenna	In progettazione	Capping e ripristino ambientale	Riduzione produzione del percolato e ripristino ambientale
Discarica Serravalle (Pt)	In realizzazione	Realizzazione lotto 14	Aumento capacità
Impianto di Castiglione delle Stiviere (Mn)	Terminato (impianto in marcia)	Modifica e revamping linea produzione CSS alta qualità	Riduzione degli scarti di lavorazione non utilizzabile come combustibile

Impianto	Stato di avanzamento al 31 dicembre 2021	Tipologia di intervento	Benefici ambientali previsti /ottenuti
Impianto di recupero della fibra di carbonio (Bo)	In progettazione (iter autorizzativo in corso)	Nuovo impianto	Aumento gamma rifiuti recuperabili e produzione materiali di recupero con minore dispendio di energia rispetto a materia prima vergine
Impianto di recupero di plastiche rigide di Aliplast (Mo)	In progettazione (iter autorizzativo in corso)	Nuovo impianto	Aumento gamma rifiuti plastici recuperabili
Impianto di selezione Voltana (Ra)	In progettazione (iter autorizzativo in corso)	Nuova linea di trattamento rifiuti di vetro da raccolta differenziata	Miglioramento sistema recupero vetro da raccolta differenziata
Sito Malpasso di Hasi (Pi)	In realizzazione	Nuova linea di osmosi/evaporazione per reflui/rifiuti liquidi	Recupero di acqua ad uso industriale
Sito Ragghianti di Hasi (Pi)	In realizzazione	Raddoppio parco serbatoi per rifiuti infiammabili	Aumento capacità
Piattaforma Ponticelle di Hasi (Ra)	In progettazione (iter autorizzativo in corso)	Nuova piattaforma per stoccaggio e pretrattamento rifiuti industriali	Aumento capacità
Impianto recupero rifiuti speciali a Marano Vicentino di Vallortigara (Vi)	In realizzazione	Nuovo impianto	Recupero rifiuti speciali (carta/cartone, legno, metalli, etc.)

Valutazioni di impatto ambientale [102-11]

Le istanze di **VIA** e **Screening** sono corredate da una serie di **valutazioni di carattere ambientale** finalizzate a valutare gli effetti delle opere (sia in fase di cantiere che nello stato di progetto) sull'ambiente e sulla salute e benessere dell'uomo, in base alle caratteristiche del progetto stesso e a seguito delle analisi sulle componenti interessate nella situazione ante operam. Sono analizzate in particolare le interferenze con le seguenti componenti: atmosfera, risorse idriche, suolo e sottosuolo, flora fauna ed ecosistemi, rumore, salute e benessere dell'uomo, paesaggio e patrimonio culturale, sistema insediativo e condizioni socioeconomiche.

L'approccio utilizzato prevede l'esecuzione, oltre a valutazioni di tipo qualitativo e descrittivo, di specifiche **simulazioni modellistiche e previsionali** attraverso l'utilizzo di software e algoritmi di calcolo, al fine di ottenere dati numerici da poter confrontare con standard e limiti definiti dalla normativa di settore e tali da poter valutare la significatività dell'impatto. Le simulazioni modellistiche sono effettuate in particolare per l'emissione di inquinanti e sostanze odorigene in atmosfera ed emissioni rumorose. Sono altresì utilizzate per la predisposizione dell'analisi di rischio nei siti di discarica, laddove fosse necessario richiedere deroghe ai criteri di ammissibilità dei rifiuti in ingresso e comunque necessaria in fase di procedura di chiusura dell'impianto come previsto dai recenti aggiornamenti normativi in materia di discariche.

Tutte le simulazioni effettuate prevedono la puntuale caratterizzazione delle sorgenti e la valutazione dello scenario più svantaggioso al fine di effettuare un'**analisi di carattere cautelativo**. Al fine di valutare l'effetto visivo della nuova opera sull'ambiente circostante, ad esempio per la realizzazione di nuovi lotti/settori di discariche, vengono effettuate valutazioni paesaggistiche attraverso la realizzazione di rendering e fotoinsertimenti. Inoltre, laddove le opere in progetto ricadano all'interno o in prossimità di siti di interesse comunitario (siti appartenenti alla Rete Natura 2000) sono previste apposite valutazioni per analizzare la significatività o meno dell'interferenza che le opere/attività in progetto potrebbero avere su tali siti. In alcuni casi, infine, le istanze sono corredate anche da una specifica "Valutazione ricadute sanitarie e proposta piano di monitoraggio sanitario". Una volta valutati gli impatti vengono individuate, ove necessario, specifiche **misure di mitigazione** al fine di ridurne la significatività e, dove non possibile, vengono predisposti appositi interventi compensativi (realizzazione impianti FTV fotovoltaici, piantumazioni, realizzazione di punti di ricarica elettrica per automobili, ecc.).

Va evidenziato che la progettazione delle opere è sempre effettuata attraverso l'individuazione e l'utilizzo delle migliori tecnologie disponibili come previsto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i. art. 29 bis comma 3, che, per le discariche, sono definite dal D.Lgs. 36/03 e ss.mm.ii.

Nel corso del 2021 sono state attivate, nell'ambito dell'art. 27-bis del D.Lgs 152/2006 e s.m.i. "Provvedimento autorizzatorio unico regionale" le seguenti Procedure di Valutazione di Impatto Ambientale (ancora in corso):

- “Comparto di sviluppo Ponticelle: piattaforma polifunzionale HEA e piattaforma bio-recupero Eni Rewind”;
- Procedura autorizzatoria unica di Valutazione di impatto Ambientale, Valutazione incidenza Ambientale e titolo edilizio ai sensi degli artt. 27 bis e 208 D.lgs. 3 aprile 2006, n. 152 relativa al progetto di ottimizzazione delle operazioni di recupero rifiuti speciali non pericolosi presso lo stabilimento Aliplast SpA sito ad Ospedaletto di Istrana (TV).

Nel corso del 2021 sono stati inoltre attivati i seguenti procedimenti di verifica di assoggettabilità a VIA (c.d. Screening) in esito ai quali l'autorità competente valuta se è necessario il procedimento di VIA. Tali procedure sono ancora in corso.

- Progetto denominato "Realizzazione di nuovo impianto di recupero plastiche rigide" presentato da Aliplast;
- Progetto di "Ottimizzazione morfologica" della Discarica per rifiuti non pericolosi e non putrescibili.

Sempre nel corso del 2021 sono state attivate Istanze di **Riesame di Autorizzazioni Integrate Ambientali** per adeguamento alle BAT (Best Available Techniques), con valenza di rinnovo, in seguito a:

- Decisione di Esecuzione (UE) 2018/1147 della Commissione del 10/08/2018, che stabilisce le conclusioni sulle migliori tecniche disponibili (BAT) per il trattamento dei rifiuti;
- Decisione di Esecuzione (UE) 2019/2010 della Commissione del 12/11/2019, che stabilisce le conclusioni sulle migliori tecniche disponibili (BAT), per l'incenerimento dei rifiuti.

I principali **impianti/siti impiantistici** per i quali sono state attivate le istanze di riesame dell'AIA nel 2021, sono:

- Impianto di termovalorizzazione di rifiuti urbani e speciali non pericolosi e depuratore chimico fisico siti nell'area impiantistica denominata “Area 2”, nel Comune di Modena (MO).
- Impianto di termovalorizzazione rifiuti sito in comune di Granarolo dell'Emilia (BO) – Soc. FEA Frullo Energia Ambiente s.r.l.;
- Impianto di termovalorizzazione per rifiuti non pericolosi e piattaforma ecologica attrezzata, presso il comune di Forlì (FC);
- Comparto polifunzionale di trattamento rifiuti, con produzione di biometano, di compost e di biostabilizzato, comprendente anche la gestione della discarica esistente, presso il comune di Sant'Agata Bolognese (BO);
- Centro Ecologico Baiona (forno inceneritore F3, impianto di Trattamento Acque di Scarico (TAS) e forno Incenerimento Sfiali FIS) presso il comune di Ravenna (RA);
- Impianto di selezione e recupero di rifiuti urbani da raccolta differenziata e speciali non pericolosi presso Castiglione delle Stiviere (MN);
- Discarica per rifiuti non pericolosi ubicata in località Vinchiaruzzo Comune di Cordenons. Domanda di riesame con valenza di rinnovo per scadenza AIA.

Dalle valutazioni effettuate in sede di presentazione delle istanze di Riesame dell'AIA, è emersa per tutte una **sostanziale conformità alle BAT di settore**.

Nel corso del 2021 è stata inoltre attivata istanza di modifica dell'autorizzazione integrata ambientale dell'impianto di compostaggio sito nel Comune di Ozzano dell'Emilia (BO), per la realizzazione di un impianto sperimentale ricompreso in un progetto LIFE-Ambiente denominato Life STEAM (LIFE18 ENV/IT/000092) basato sulla tecnologia della steam explosion. L'attività di sperimentazione è stata approvata.

Nel corso del 2021 è stata altresì richiesta l'attivazione dell'istanza per il rilascio dell'Autorizzazione Unica ai sensi dell'art. 208 del D.lgs. 152/2006 e s.m.i. per la realizzazione e gestione di un nuovo impianto di rigenerazione di fibre di carbonio da ubicarsi nel Comune di Imola (BO). La realizzazione dell'impianto, progettato nell'ambito di una partnership italiana tra Curti, Università di Bologna ed Herambiente (primo applicatore industriale di tale nuovo sistema di recupero), consentirà di valorizzare gli scarti da fibra di carbonio mediante rigenerazione termica. L'obiettivo principale è quello di rispondere, con una soluzione progettuale altamente tecnologica e sostenibile in termini di economia circolare, alla crescente domanda di fibra di carbonio e materiali compositi che, con la capacità attuale dell'industria, rischia di non poter essere soddisfatta.

Di seguito si riporta la descrizione di tre interventi impiantistici di rilievo riguardanti i termovalORIZZATORI di Padova e Ferrara e un nuovo impianto di biodigestione a Pesaro.

Il progetto riguardante il **termovalorizzatore di Padova** comporta la sostituzione delle esistenti linee 1 e 2 con una nuova linea (linea 4) avente caratteristiche del tutto simili alla già esistente linea 3 e capacità nominale pari alla somma delle linee 1 e 2 stesse. L'obiettivo è essenzialmente un aggiornamento tecnologico dell'impianto, attraverso la sostituzione delle linee 1 e 2 che sono in esercizio rispettivamente dagli anni '60 e '70.

Il termovalorizzatore di Padova, autorizzato all'esercizio in forza dell'Autorizzazione integrata ambientale Decr.n.78 dd.06/09/2017 rilasciato dalla Regione Veneto, è di proprietà e gestito in proprio dalla società Hestambiente (controllata per il 70% da Herambiente e per il 30% da AcegasApsAmga). Le linee 1 e 2 sono state sottoposte nel corso degli anni a diversi interventi di parziale aggiornamento tecnologico, essenzialmente finalizzati al miglioramento delle prestazioni ambientali (sistema depurazione fumi), anche in concomitanza all'avvio della Linea 3 nel 2010; tuttavia, tali interventi hanno interessato solo marginalmente il sistema di combustione e recupero energetico. Le linee, soprattutto negli ultimi anni, hanno mostrato un progressivo decadimento delle prestazioni soprattutto in termini di disponibilità, affidabilità e capacità.

Le analisi condotte, al fine di valutare un possibile revamping delle linee, hanno mostrato che a fronte di un investimento importante, si sarebbe potuto garantire un recupero delle prestazioni, ma solo temporaneo; infatti qualsiasi intervento non avrebbe potuto prevedere la sostituzione integrale di significative parti di impianto (es: forno e caldaia).

Il logico passo successivo è stato quello di valutare un intervento di realizzazione di una totalmente nuova linea 4, del tutto simile come tecnologia e prestazioni all'esistente linea 3, conservando in esercizio le linee 1 e 2 per tutta la durata del cantiere in modo da poter sempre garantire la continuità del servizio di smaltimento rifiuti al territorio.

In termini di potenzialità si è ritenuto di restare all'interno dell'attuale perimetro autorizzativo dell'AIA:

- Linea 1 (150 t/giorno) + Linea 2 (150 t/giorno) + Linea 3 (300 t/giorno) = 600 t/giorno
- Linea 3 (300 t/giorno) + Linea 4 (300 t/giorno) = 600 t/giorno

In sintesi, gli obiettivi dell'intervento sono quindi essenzialmente:

- recupero della capacità di smaltimento attualmente ben al di sotto di quella autorizzata;
- miglioramento delle prestazioni energetiche al fine di incrementare il recupero di energia;
- incremento della disponibilità attraverso un recupero dell'affidabilità ed una riduzione dei guasti;
- miglioramento delle prestazioni ambientali.

L'importo complessivo stimato per la realizzazione dell'intervento è pari a circa 110 milioni di euro.

In data 3 dicembre 2020 è stato avviato l'iter autorizzativo presentando alla Regione Veneto la necessaria documentazione richiesta per un Provvedimento autorizzativo unico ambientale; dopo alcune richieste d'integrazione e vari incontri con i vari stakeholder, sono state avviate le Conferenze dei Servizi ed è stata approvata con esito positivo la Valutazione d'Impatto Ambientale dell'intervento, ancorché con varie prescrizioni. Tra queste, la più impattante è la riduzione della capacità massima autorizzata annua dell'impianto che scende a 219.000 tonnellate. Vi sono poi ulteriori prescrizioni mirate ad incrementare le prestazioni ambientali dell'impianto (anche sulla linea 3) e anche quelle energetiche (cessione di calore tramite teleriscaldamento al futuro ospedale nuovo ospedale di Padova). Si tratta in particolare dell'abbassamento del limite delle emissioni in atmosfera di alcuni parametri rispetto ai valori previsti dal D. Lgs. 152/2006.

Alla data di approvazione del presente bilancio, sono state concluse tutte le Conferenze dei servizi dove, nel corso dell'ultimo incontro del 6 dicembre 2021, è stato approvato l'intervento e definita la bozza della nuova Autorizzazione integrata ambientale (AIA). Il prossimo passo, ancora non concluso, è l'emissione del provvedimento formale da parte della Regione Veneto.

Si fa altresì presente che, all'interno del processo del Provvedimento autorizzativo unico ambientale, è stato anche inserito il riesame dell'AIA ai sensi della Decisione di Esecuzione (UE) 2019/2010 dd.12/11/2019 che comunque avrebbe dovuto essere fatto e reso operativo sull'impianto esistente entro dicembre 2023.

Dal punto di vista progettuale Hestambiente ha affidato tutte le attività di progettazione ed intende affidare quelle di realizzazione alla società del gruppo HeraTech.

Nel corso del 2021 l'**Autorizzazione Integrata Ambientale del termovalorizzatore di Ferrara** è stata sottoposta al procedimento di riesame previsto dalla normativa vigente per la verifica della conformità dell'impianto alle nuove Best Available Techniques sull'incenerimento rifiuti (BAT-WI) di recente pubblicazione.

L'art. 29-octies del D. Lgs. 152/2006 prevede infatti che, entro quattro anni dalla pubblicazione delle BAT-WI, avvenuta nel mese di dicembre 2019, l'autorità competente effettui una verifica delle condizioni di autorizzazione per assicurarne l'aggiornamento alle BAT, e che l'impianto risulti conforme a tali condizioni.

Il procedimento di riesame è stato avviato il 30 ottobre 2020 e si è concluso il 5 maggio 2021 con l'emanazione del nuovo atto autorizzativo.

Nell'ambito del procedimento è stata valutata positivamente la richiesta di consolidare quale limite di trattamento annuo di rifiuti la quota di 142.000 tonnellate/anno, corrispondente alla capacità di smaltimento annua in condizioni di marcia al carico termico nominale, con un incremento di 12.000 tonnellate/anno rispetto al precedente limite di 130.000 tonnellate/anno. Tale configurazione impiantistica corrisponde a quella caratteristica di progetto a suo tempo approvato con Valutazione di impatto ambientale (Provvedimento della Giunta Provinciale n. 448 del 31/10/2002) ed era ammessa dalla precedente autorizzazione unicamente per ricevere rifiuti urbani di provenienza extraregionale, e in forza di apposita e documentata richiesta in tal senso da parte delle competenti autorità.

La possibilità di marciare con regolarità al carico termico nominale costituisce per un termovalorizzatore, e in generale per qualsiasi impianto termico, il presupposto necessario per raggiungere condizioni di funzionamento di progetto, con conseguente ottimizzazione delle prestazioni energetiche e ambientali. In particolare, il funzionamento continuativo a pieno carico consente il miglioramento delle condizioni di combustione, con il contenimento delle emissioni di monossido di carbonio.

Sempre con riferimento alla gestione dei flussi di rifiuto in ingresso al termovalorizzatore, nella nuova autorizzazione è stata superata anche la limitazione sul quantitativo dei rifiuti speciali che la precedente AIA prescriveva fossero conferiti "in via complementare e minoritaria" rispetto ai rifiuti urbani. Nel nuovo assetto autorizzativo sarà quindi possibile gestire al meglio anche le ricadute del progressivo aumento della raccolta differenziata, che è necessariamente accompagnato anche dall'aumento dei flussi di "sovvali" (scarti non recuperabili) derivanti dalla lavorazione delle raccolte differenziate.

Tali rifiuti, classificati come rifiuti speciali (codice EER 191212) in quanto derivanti da operazioni di trattamento di altri rifiuti, sono generalmente destinati a termovalorizzazione, che costituisce l'unica forma di recupero applicabile a questi flussi di materiale (recupero di energia), che avrebbero come unica destinazione alternativa lo smaltimento in discarica.

Il nuovo assetto autorizzativo permetterà quindi al termovalorizzatore di Ferrara di contribuire pienamente al perseguitamento degli obiettivi di recupero e smaltimento fissati dal Piano regionale di gestione dei rifiuti:

- autosufficienza per lo smaltimento nell'ambito regionale dei rifiuti urbani non pericolosi, dei rifiuti derivanti dal loro trattamento e dei rifiuti speciali non pericolosi, mediante l'utilizzo ottimale degli impianti esistenti;
- recupero energetico delle frazioni di rifiuto per le quali non è possibile alcun recupero di materia;
- utilizzo residuale dei termovalorizzatori per la valorizzazione energetica e per lo smaltimento finale dei rifiuti urbani indifferenziati non ulteriormente riciclabili, prodotti sul territorio regionale, nel rispetto del principio di prossimità;
- l'azzeramento del conferimento in discarica di rifiuti non trattati e la progressiva chiusura delle discariche.

Per quanto riguarda la costruzione di un **biodigestore a Pesaro**, il progetto riguarda la realizzazione e gestione di un impianto di biodigestione anaerobica e compostaggio di rifiuti organici da raccolta differenziata e sfalci e potature. La capacità di progetto è di 105.000 tonnellate anno distinte in 75.000 tonnellate da frazione organica e 30.000 tonnellate da sfalci e potature. Alla data di approvazione del presente bilancio, è in corso il Provvedimento autorizzativo unico regionale, che include tutte le autorizzazioni, compresa la Valutazione di impatto ambientale e l'Autorizzazione integrata ambientale.

Il progetto ha suscitato alcune contestazioni da parte di stakeholder territoriali, principalmente associazioni ambientaliste, per i seguenti motivi:

- inammissibilità del progetto in quanto non previsto nella pianificazione pubblica (va evidenziato però che si tratta di una iniziativa a mercato e quindi che non rientra nella pianificazione pubblica);
- sovradimensionamento rispetto al fabbisogno provinciale (l'azienda ha replicato che l'impianto è progettato per gestire i picchi che si registrano nel periodo estivo collegati ai flussi turistici);
- impatto ambientale originato da traffico per trasporti, emissioni, consumo di suolo (su questi aspetti sono state presentate numerose relazioni che valutano l'impatto ambientale dell'impianto).

Il Decreto Sblocca Italia e la nuova normativa di smaltimento rifiuti

L'art. 35 del D.L. 133/2014 convertito con modificazioni nella legge 164/2014 nel cosiddetto «Sblocca Italia», è finalizzato a realizzare su scala nazionale un sistema adeguato e integrato di gestione dei rifiuti urbani nonché a conseguire gli obiettivi di raccolta differenziata e di riciclaggio.

In coerenza con i principi e obiettivi definiti nell'art. 35, il Gruppo Hera individua nel seguente ordine gerarchico i criteri di priorità per la saturazione della capacità dei propri impianti di termovalorizzazione:

- rifiuti urbani dall'ambito locale;
- rifiuti urbani dal territorio regionale;
- eventuali rifiuti urbani extraregionali in base a determinazioni degli Enti preposti;
- rifiuti speciali non pericolosi a saturazione del carico termico residuo.

Sulla base di tali principi fra la fine del 2015 e nel corso del 2016 sono state aggiornate le Autorizzazioni Integrate Ambientali (AIA) e, al tempo stesso, sottoscritti accordi di programma con gli Enti Locali interessati per i termovalorizzatori di Forlì, Rimini, Modena e Ferrara. L'accordo sul termovalorizzatore di Forlì prevede che a questo impianto vengano destinati esclusivamente rifiuti urbani provenienti dal solo bacino regionale nel rispetto della pianificazione vigente. L'accordo sul termovalorizzatore di Ferrara è stato superato nel 2021 con l'emanazione della nuova Autorizzazione Integrata Ambientale che fissa la capacità massima di smaltimento autorizzata a 142.000 t/anno di rifiuti non pericolosi, con priorità di accesso ai rifiuti urbani prodotti in ambito regionale.

Nel 2021 negli otto termovalorizzatori di Herambiente destinati ai rifiuti urbani (escludendo quindi l'impianto di Ravenna) non sono stati trattati rifiuti solidi urbani provenienti da altre regioni in base a determinazioni degli Enti preposti. Anche per le **discariche**, non sono stati trattati rifiuti solidi urbani provenienti da altre regioni in base a determinazioni degli Enti preposti.

La circolarità dell'acqua

L'acqua non fatturata

La percentuale di acqua non fatturata rispetto all'acqua immessa in rete è dovuta a perdite fisiche o reali (dovute a rotture di condotte od organi idraulici, ecc.) e a perdite amministrative o apparenti (errori di misurazione dei contatori, errori nella stima del consumo presunto al 31 dicembre, autoconsumi non rilevati, consumi abusivi); queste ultime si traducono in acqua che viene effettivamente consegnata al cliente finale ma che non viene conteggiata e quindi fatturata.

Fino al 2006 le perdite di rete erano calcolate come differenza tra l'acqua immessa nella rete dell'acquedotto nell'arco dell'anno e l'acqua contabilizzata come erogata ai clienti nello stesso periodo: quest'ultimo dato era stimato al 31 dicembre di ogni anno sulla base dei consumi storici dei clienti non essendo possibile effettuare un'unica lettura al 31 dicembre di tutti i contatori. Tale stima era poi integrata per tenere conto della corretta competenza del venduto ai clienti al 31 dicembre dell'anno precedente calcolata a valle della lettura di tutti i contatori. Dal 2007 le perdite di rete vengono calcolate imputando le rettifiche derivanti dalle letture dei contatori nell'anno di competenza, garantendo così la confrontabilità tra acqua venduta e il relativo dato di immesso in rete di ciascun anno. Per il calcolo dell'acqua non fatturata viene utilizzato il metodo definito da Arera nella regolamentazione della qualità tecnica (delibera 917/2017); il volume di acqua perso è calcolato per differenza tra i volumi in ingresso nel sistema di acquedotto e i volumi in uscita dal sistema di acquedotto; tale valore viene rapportato ai volumi in ingresso per il calcolo della percentuale e alla lunghezza delle condotte di adduzione e distribuzione per il calcolo delle perdite lineari. Con questa impostazione è possibile però calcolare il dato di consuntivo dell'anno solo dopo circa quattro-sei mesi dalla chiusura del bilancio (dopo la lettura di tutti i contatori). Per questo motivo nel grafico seguente non viene riportato il dato relativo all'anno 2021. In base alle informazioni disponibili alla data di approvazione del presente bilancio non esistono elementi per affermare che il dato consuntivo dell'acqua non fatturata riferita all'anno 2021 si discosti in modo significativo da quello relativo all'anno 2020.

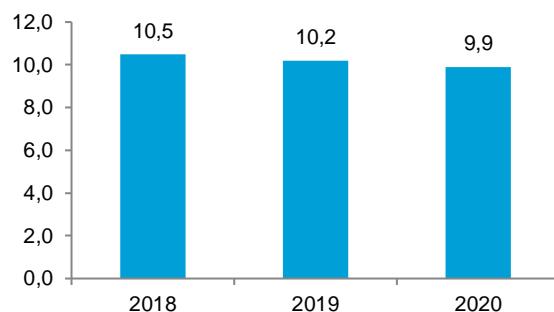
A livello di Gruppo il dato relativo alle **perdite di rete** relativo al 2020 è **pari al 29,9%**, riducendosi lievemente rispetto al 2019 (entrambi i dati calcolati secondo la delibera Arera). Il Gruppo continua a essere posizionato a un livello **sensibilmente inferiore rispetto alla media nazionale** pari a 41,2% nel 2019, **inferiore inoltre alla media del territorio del Nord-Est**, pari a 38,4% nel 2019 (Fonte: Arera, Relazione annuale 2021), così come al 36% nel 2020 di **media dei capoluoghi di provincia** (Fonte: Legambiente Ecosistema Urbano 2021).

Il corrispondente indice di **perdita lineare** (dato 2020) è pari a **9,9 mc/km/gg**, in riduzione rispetto al 2019. Si ritiene che il dato dell'acqua non fatturata per chilometro di rete sia maggiormente rappresentativo dell'efficacia e dell'efficienza del sistema di distribuzione oltre che più utile per confronti con altre aziende. Il dato delle perdite lineari nel territorio dell'Emilia-Romagna servito dal Gruppo corrisponde a 8,9 mc/km/gg nel 2020, sostanzialmente allineato al valore medio di 8,3-8,4 mc/km/gg misurato dall'Agenzia Europea per l'Ambiente su un gruppo di **32 utility europee** che hanno preso parte allo studio "Performance of water utilities beyond compliance". Un valore ancora più significativo se lo si

confronta con i 23 mc/km/gg di media delle utilities italiane per il 2019 (Fonte: Utilitalia, Misurare per migliorarsi La sostenibilità nel Sistema Utilitalia 2019) e con i 22 mc/km/gg di **media nazionale** riportata da Arera per il 2019 (Fonte: Arera, Relazione annuale 2021). Il dato è inferiore anche alla **media del territorio del Nord-Est**, che mostra le performance migliori a livello nazionale, pari a 13,8 mc/km/gg nel 2019 (Fonte: Arera, Relazione annuale 2020).

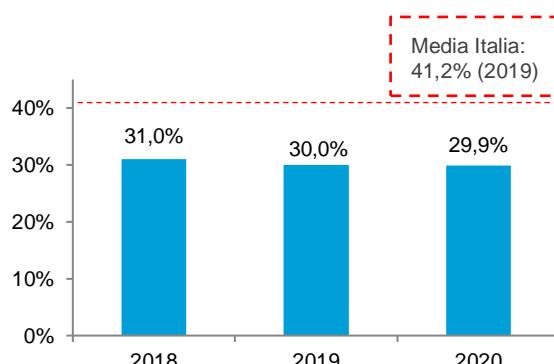
L'obiettivo del Gruppo Hera è di ridurre le perdite lineari fino a **9,4 mc/km/giorno entro il 2030.**

ACQUA NON FATTURATA PER CHILOMETRO DI RETE GESTITA (MC/KM/GIORNO) (PERDITE FISICHE E AMMINISTRATIVE DELL'ACQUEDOTTO CIVILE CALCOLATE CON METODO ARERA)



	2018	2019	2020
Hera	9,4	9,1	8,9
AcegasApsAmga	28,6	28,0	25,1
Marche Multiservizi	6,6	6,4	6,3

ACQUA NON FATTURATA (PERDITE FISICHE E AMMINISTRATIVE DELL'ACQUEDOTTO CIVILE CALCOLATE CON METODO ARERA)



	2018	2019	2020
Hera	29,7%	29,0%	28,5%
AcegasApsAmga	34,4%	32,1%	33,3%
Marche Multiservizi	34,7%	34,3%	33,7%

Il recupero delle acque di depurazione a beneficio del territorio
Ad aprile 2018 è stato siglato un **accordo di programma triennale tra Hera Spa e la Regione Emilia-Romagna, Arpae, Atersir e Consorzio Bonifica Renana** volto a **recuperare le acque reflue** scaricate dall'impianto di depurazione di Bologna (il potenziale di riutilizzo totale è di **7,5 milioni di mc**).

L'accordo prevede la possibilità di prelievo da parte del consorzio di circa 2.160 mc/h, pari a circa il 40% della portata trattata nel periodo estivo. In particolare, si veicola attraverso una condotta dedicata una parte dell'acqua depurata dall'impianto al "Savena Abbandonato", lasciando defluire la corrispondente portata, proveniente dal fiume Reno, verso il "Canale Navile". Ciò avviene attraverso una gestione modulata dei flussi idrici di superficie da parte del Consorzio della Bonifica Renana, in relazione alle richieste e al grado di siccità dei corpi idrici.

In base all'accordo, Hera e il Consorzio della Bonifica Renana hanno investito circa 120.000 euro per mettere a regime il sistema di trasferimento (paratoia e impianto di sollevamento/adduzione) di quota parte delle portate depurate del depuratore di Bologna, verso la rete di canali gestiti dallo stesso consorzio. Nel corso dell'attività sono previste analisi integrative sulle acque reflue scaricate dall'Idar, per monitorare parametri aggiuntivi rispetto a quelli previsti già in autorizzazione.

Questa iniziativa, oltre all'obiettivo primario di tutela dei corpi idrici presenti sul territorio, persegue anche il principio di riuso dell'acqua come bene da preservare. Nel 2021 la portata totalizzata deviata verso l'impianto Bonifica Renana dal depuratore di Bologna è pari a **circa 891 migliaia di mc**.

Nel 2019, per alcuni depuratori minori del territorio bolognese è stato siglato un **Protocollo di Intesa tra Hera e il Consorzio della Bonifica Renana** volto a individuare le modalità operative necessarie affinché

le acque trattate dai depuratori collocati nel comprensorio del consorzio possano essere riutilizzate a valle dello scarico, ed eventualmente invasate, per migliorare l'equilibrio idrologico delle portate transittanti nei corpi idrici del comprensorio consortile (il potenziale di riutilizzo totale è di circa **2,5 milioni di mc**).

Nel corso del 2020 è stato firmato **l'Accordo di Programma per il riutilizzo delle acque reflue** provenienti dagli impianti di depurazione di **Sassuolo e Savignano sul Panaro**, ed è stato inviato **l'accordo al Comune di Modena** per il depuratore, con l'obiettivo di formalizzare la prassi di riutilizzo già in uso (prevista delibera di approvazione finale a febbraio 2021). Questi accordi finalizzati al riutilizzo dell'acqua per uso irriguo nell'area modenese hanno comportato un volume potenziale di riutilizzo di circa **4,2 milioni di mc**.

Nel 2021 è proseguito il progetto di ricerca VALUE CE-IN ("Valorizzazione di acque reflue e fanghi in ottica di economia Circolare e simbiosi industriale") presso il territorio di **Cesena**. Tuttavia, nonostante gli accordi con i consorzi siano stati presi ed i volumi di potenziale riutilizzo individuati (0,3 milioni di mc) il riuso non può essere al momento operativo per la presenza di fauna protetta all'interno di alcuni impianti di depurazione. Inoltre, è stato esteso ad alcuni impianti nei territori di **Ravenna e Ferrara** l'accordo quadro con Regione Emilia-Romagna, Arpa e Consorzi di Bonifica per il riutilizzo indiretto delle acque reflue depurate in ambito irriguo ed in ottica di equilibrio idraulico, il quale ha portato un incremento nell'acqua reflua riutilizzabile di circa **3 milioni di mc**.

Nell'area del Triveneto, anche nella provincia di Padova sono in atto iniziative volte al recupero delle acque reflue in uscita dagli impianti di depurazione. In particolare, pur senza la presenza di accordi formali, per tre impianti di depurazione (**Abano, Guizza e Cona**), il recupero delle acque avviene in modo indiretto scaricandole nei canali a scopo irriguo. I volumi recuperati da AcegasApsAmga nel 2021 sono stati circa **3,5 milioni di mc** e sono stati conteggiati dal 2021 nel calcolo dell'indicatore riportato nella tabella seguente.

ACQUA REFLUA DEPURATA RIUTILIZZABILE (% SU TOTALE ACQUA REFLUA DEPURATA)

	2019	2020	2021
Acqua reflua depurata riutilizzabile (milioni di mc)	10,0	14,2	20,7
Acqua reflua depurata totale (milioni di mc)	291,3	271,2	347,1
Acqua reflua depurata riutilizzabile (% su totale acqua reflua depurata)	3,4%	5,2%	6,0%

Dati relativi a Hera Spa e dal 2021 anche a AcegasApsAmga

Rapportando l'acqua reflua depurata riutilizzabile (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 complessivamente depurata negli impianti gestiti da Hera Spa e AcegasApsAmga, l'acqua reflua depurata riutilizzabile corrisponde al 6,0% del totale nel 2021 (era il 5,2% nel 2020). L'obiettivo è di incrementare tale quota e raggiungere l'8,5% al 2025 e il 15% al 2030.

L'impegno per la riduzione dei consumi di acqua interni e dei clienti

La riduzione dei consumi interni al Gruppo

Nel 2018 è stata avviata la pianificazione di azioni mirate al **risparmio, riuso e recupero dell'acqua** ("progetto water management"). L'obiettivo fissato nel 2018 era di **ridurre del 10% in quattro anni** (rispetto al consuntivo 2017) i consumi di acqua da acquedotto civile e industriale delle unità di business del Gruppo maggiormente "idroesigenti" servite da Hera Spa in Emilia-Romagna, ovvero:

- il servizio di fognatura e depurazione,
- il teleriscaldamento,
- l'impianto di cogenerazione di Imola,
- le sedi aziendali,
- gli impianti di trattamento rifiuti di Herambiente in Emilia-Romagna.

A partire dal 2020 il perimetro del progetto è stato esteso ricomprensivo tutte le Direzioni che impiegano l'acqua per usi di processo, indipendentemente dalla loro incidenza di consumo; le attività coinvolte sono state quelle relative alla gestione dei mezzi, al servizio di raccolta rifiuti in Emilia-Romagna e al servizio acquedotto.

L'obiettivo delineato nell'ultimo piano industriale prevede per il 2025 una **riduzione dei volumi idrici utilizzati**, per le attività delle sedi e degli impianti, del 20% rispetto al consuntivato 2017 (baseline di progetto) e per il 2030 una riduzione del 25%.

Rispetto a questo obiettivo, si è registrata nel 2021 una riduzione dei consumi idrici di circa il **16% rispetto alla baseline 2017** (pari a circa 1.279 migliaia di metri cubi nel 2021) riconducibile principalmente al lavoro continuo di ricerca di ambiti di miglioramento nell'utilizzo della risorsa idrica, di ottimizzazione dei sistemi, di realizzazione di interventi di riuso e recupero della risorsa.

Il risparmio conseguito è quantificabile in circa 255 mila mc, pari al fabbisogno idrico medio di circa 3.500 cittadini e si colloca a un livello avanzato nella traiettoria delineata dal piano industriale in ambito risparmio dei consumi idrici interni. Il risultato è influenzato dal completamento anticipato rispetto alle previsioni di alcune azioni di risparmio idrico previste inizialmente per il 2025.

Nello specifico, nel 2021 tre dei depuratori principali del Gruppo (Santa Giustina (RN), Cattolica (RN) e Modena) hanno azzerato l'utilizzo di acqua potabile per usi di processo, utilizzando quest'ultima solo per scopi igienico sanitari. Inoltre, sempre nel 2021 sono state sostituite le griglie grossolane sulle acque reflue in ingresso nell'impianto di depurazione di Modena e sono state estese nelle sedi di Bologna e Cristina Campo le superfici di captazione delle acque meteoriche che consentiranno di conseguire un ulteriore riduzione dei consumi e recupero di acqua.

PROGETTO WATER MANAGEMENT

Consumi interni di acqua (migliaia di mc)	2017	Riduzioni correlate a interventi specifici	2021
Servizio fognatura e depurazione e acquedotto	571,7	125,1	446,6
Servizio raccolta rifiuti	64,1	20	44,1
Teleriscaldamento	208,5	28,5	179,9
Impianto di cogenerazione di Imola	272,5	7,8	264,7
Sedi aziendali	127,2	18,3	108,8
Impianti di trattamento rifiuti	277,1	60,8	216,3
Gestione mezzi	13,7	-5,0	18,7
Totale	1.534,8	255,4	1.279,3
Pari al 16,6% dei consumi 2017			

Il consumo complessivo viene calcolato sulla base dei consumi fatturati utilizzando come driver per la correzione lo scostamento tra volumi fatturati e volumi da lettura sui contatori. La correzione viene applicata per evitare che il meccanismo delle letture stimate, che si applica in fatturazione ogni qual volta i contatori non siano puntualmente letti, porti ad una sovrastima o sottostima dei volumi reali utilizzati.

Sono stati pianificati, per i prossimi anni, progetti strutturali (ovvero ambiti di intervento che prevedono investimenti per ammodernamenti impiantistici) e non-strutturali (mirati a creare consapevolezza nell'uso della risorsa idrica). Più in dettaglio, le principali attività di cui si compone il piano sono:

- interventi di miglioramento degli impianti principali (termovalorizzatori, depuratori, ecc.) per consentire il recupero e il riuso di acque di processo, altrimenti destinate allo scarico in pubblica fognatura o in corpo idrico superficiale dopo trattamento di depurazione;
- ammodernamento tecnologico per ottimizzare i sistemi, riducendo quindi il consumo di acqua per il reintegro dei circuiti;
- potenziamento della ricerca perdite occulte a valle del contatore.

La riduzione delle ore di esercizio di alcuni impianti unita ad altri fattori si sono aggiunti agli interventi di risparmio idrico generando un risparmio reale del 25% nei consumi 2021 rispetto a quelli del 2017.

I consumi idrici del Gruppo non ricompresi nel perimetro del progetto water management, come quelli di Aliplast, di HASI, dei termovalorizzatori di Trieste, Padova, e Pozzilli e di AcegasApsAmga (per gli impianti di depurazione e delle sedi) ammontano nel 2021 a circa **3,3 milioni di mc**.

Sono state quindi progettate delle campagne di analisi dei consumi e supporto alla riduzione verso **clienti domestici e business**, con lo scopo di stimolare e far crescere anche nei nostri clienti un comportamento virtuoso e cosciente nell'utilizzo della risorsa idrica.

Lo strumento introdotto nel 2019 per supportare la **riduzione dei consumi domestici**, in analogia a quanto già sperimentato in ambito energetico a partire dalle teorie comportamentali di Thaler, è il **“Diario dei consumi”**. Si tratta di un progetto sperimentale, sviluppato in collaborazione con il “Department of Management, Economics and Industrial Organization” del Politecnico di Milano, che analizza le interazioni comportamentali degli individui cercando di valorizzare comportamenti positivi e virtuosi. Nel 2021 il servizio è stato esteso a ulteriori 60 mila clienti circa e coinvolge ad oggi 202.773 clienti domestici (circa il 27% dei clienti domestici).

Ad essi viene inviato, via mail, un report che analizza in modo puntuale le loro modalità di consumo, confrontando i volumi di acqua utilizzati dal singolo cliente rispetto ai clienti simili e la variazione di consumo del cliente stesso nel tempo. Il report è completo anche di consigli che aiutano a realizzare qualche buona pratica domestica funzionale a risparmiare acqua.

Il Diario dei consumi coinvolgerà nei prossimi quattro anni tutti gli utenti che abbiano comunicato al Gruppo Hera il proprio indirizzo e-mail.

Per i **clienti business**, invece, è stato realizzato il **“portale gestione acqua”**, dedicato alle utenze idroesigenti, ovvero con consumi idrici maggiori di 50.000 mc/anno. Anche nel 2021, in continuità con l'anno precedente, il portale ha visto coinvolte circa 70 aziende del territorio servito ovvero più di 7.900 punti di fornitura acqua potabile gestiti. I punti di fornitura sono cresciuti di circa 500 nuovi contratti derivanti da 6 nuove pubbliche amministrazioni registrate nel portale. Il portale è un'interfaccia che consente alle imprese di monitorare, attraverso le analisi dei trend, le modalità di utilizzo dell'acqua e di poter valutare strategie di ottimizzazione di processo.

3.03 Gestione sostenibile della risorsa idrica

GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA IL CONTESTO INTERNAZIONALE

PERCHÉ È IMPORTANTE

Il cambiamento climatico, l'aumento della popolazione e il crescente sfruttamento delle risorse idriche stanno deteriorando progressivamente il ciclo idrogeologico naturale, la qualità dell'acqua e la salute delle persone: negli ultimi 100 anni il consumo di acqua è aumentato di ben sei volte. L'UE ha rafforzato il suo impegno per aumentare la qualità dell'acqua potabile e garantirne un accesso universale. Una gestione efficiente della risorsa idrica genera benefici non solo per la salute ma anche economici e ambientali: uno su tutti la riduzione del consumo di acqua in bottiglia.

1,6 MILIONI I cittadini italiani in 339 comuni privi di servizio pubblico di depurazione (Istat)	43% La quota dei fiumi in buono stato ecologico in Italia (Ispra)	87% La quota di famiglie italiane che si ritiene molto o abbastanza soddisfatta dal servizio idrico nel 2020 (Istat)
--	---	--

ITALIA: LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE
Il 95,7% dei Comuni italiani è provvisto di sistemi di depurazione delle acque reflue urbane. Tuttavia sono ancora 339 i Comuni privi di servizio pubblico di depurazione, per un equivalente di circa 1,6 milioni di cittadini. Inoltre il Paese è in ritardo nell'adeguamento al D.lgs. 152/2006, che prevede sistemi di reti fognarie e trattamento delle acque reflue per gli agglomerati con più di 2.000 abitanti. Il 73% dei 939 agglomerati oggetto di infrazione (su 3.144 totali) si trovano al Sud e nelle Isole (29 milioni di abitanti equivalenti su un totale di 77 milioni). In particolare, la Sicilia e il resto del Mezzogiorno incidono fortemente sulla media nazionale di acque reflue non depurate, che si attesta intorno al 10%.

Distribuzione del numero di agglomerati e del relativo carico generato oggetto di infrazioni per mancata o non adeguata attuazione della Direttiva 91/271/CEE (fonte: Utilitas ed elaborazione su dati gestori, 2020)

DISTRIBUZIONE NUMERO AGGLOMERATI OGGETTO DI INFRAZIONE	DISTRIBUZIONE CARICO GENERATO DAGLI AGGLOMERATI OGGETTO DI INFRAZIONE

96%
Il tasso di conformità dei campioni idrici prelevati rispetto ai parametri Arera nel 2019 (Arera)

295 MILIONI
Le persone in Europa che sarebbero affette da scarsità d'acqua se dovessero aumentare le temperature di +3°C (Commissione Europea)

600 MILIONI DI EURO
Il risparmio annuo delle famiglie europee stimato se diminuisse l'utilizzo di acqua in bottiglia (Commissione Europea)

UN'ACQUA POTABILE EUROPEA

Garantire un'acqua potabile di qualità è una delle priorità dell'UE che nel 2020 ha aggiornato il quadro regolatorio con la **Direttiva 2020/2184** sulla qualità delle acque destinate al consumo umano. L'obiettivo è **favorire l'utilizzo dell'acqua del rubinetto** rispetto a quella imbottigliata. La direttiva integra, inoltre, l'approccio al monitoraggio **basato sul rischio**, in linea con quello promosso dai **Water Safety Plans** dell'OMS, e rende più rigorosi gli standard qualitativi dell'acqua potabile, introducendo nuovi requisiti igienici minimi.

I PRIMATI INFELICI DELL'ITALIA

Anche nel 2020 l'Italia è il secondo Paese in Europa per consumo di acqua potabile a livello domestico con **153 m³ per abitante all'anno**, il doppio della media europea, ed è al primo posto nel mondo per consumi di **acqua in bottiglia**, in salita di una posizione rispetto al 2019. Inoltre, si trova in fondo alla classifica con riferimento agli **investimenti nel settore idrico**, pari a **40€/ab nel 2020**, contro una **media europea di 100€/ab**.

Per approfondimenti sulle politiche analizzate per costruire questa sintesi del contesto internazionale e sulle fonti dei dati: bs.gruppohera.it

La qualità dell'acqua potabile

Le fonti di approvvigionamento Il servizio idrico integrato rende l'acqua disponibile in natura fruibile all'uso e consumo umano e la restituisce depurata all'ambiente. Hera è presente nella **gestione del servizio idrico** in 227 comuni per un bacino di utenza di oltre 3,6 milioni di abitanti. In questo territorio, il Gruppo 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, dalla gestione dei sistemi fognari alla depurazione fino alla restituzione delle acque all'ambiente.

[303-1]

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.

I processi di potabilizzazione sono più o meno complessi a seconda della qualità dell'acqua all'origine: si passa da processi chimico-fisici spinti, effettuati di norma su acque superficiali, a più semplici trattamenti di filtrazione e disinfezione sulle acque provenienti da pozzi profondi e da sorgenti con buone caratteristiche fin dal prelievo.

I trattamenti effettuati garantiscono che l'acqua distribuita abbia caratteristiche chimico-fisiche e microbiologiche idonee al consumo umano, nel costante rispetto dei limiti della normativa vigente.

[303-3]

ACQUA PRELEVATA E IMMESSA IN RETE PER FONTE DI APPROVVIGIONAMENTO

	migliaia di mc	2019	2020	2021
Falda	221.221	52,9%	206.894	50,5%
Acque superficiali	162.784	38,9%	170.593	41,7%
Sorgenti e fonti minori	34.150	8,2%	32.060	7,8%
Totale	418.155	100,0%	409.547	100%

Tutte le fonti indicate in tabella sono di acqua dolce ($\leq 1.000 \text{ mg/l}$ di solidi disciolti totali). Tutti i prelievi idrici fanno riferimento ad aree classificate come a rischio di stress idrico "moderato" (valori compresi tra 2,6 e 3,4, WWF Water Risk Filter, Overall Risk Layer). La valutazione del rischio del Water Risk Filter si basa principalmente sulla posizione geografica che determina i rischi di stress idrico legati al bacino.

I dati esposti mostrano un volume totale dell'acqua immessa in rete in lieve aumento rispetto al 2020 (+1,1%). Tutte le fonti di approvvigionamento nel 2021 hanno registrato maggiori prelievi rispetto all'anno precedente. 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 di Marche Multiservizi (15,7%), prevale nel Triveneto (88,7%), mentre è del 44,2% nel territorio Emiliano-Romagnolo dove la fonte più utilizzata è quella derivante da acque superficiali (49,8%).

La rete di distribuzione del Gruppo Hera si sviluppa per 35.104 chilometri e, dove è possibile, è interconnessa e collegata al fine di garantire **continuità nell'erogazione** anche in caso di presenza di interruzioni temporanee su una o più condotte.

COMPOSIZIONE DELLA RETE IDRICA

	%	2019	2020	2021
Materiale plastico		54,3%	54,5%	54,7%
Cemento-amianto		20,3%	20,2%	20,0%
Acciaio		16,1%	15,9%	15,8%
Ghisa		8,6%	8,7%	8,7%
Altri materiali		0,7%	0,7%	0,7%
Totale		100%	100%	100%

La composizione della rete idrica continua ad evidenziare un trend in lieve diminuzione del cemento amianto la cui quota è pari al 20,0% nel 2021 a livello di Gruppo. La lieve riduzione è conseguenza dell'utilizzo di materiali diversi dal cemento amianto nelle nuove reti o in quelle oggetto di manutenzione

straordinaria. Negli ultimi tre anni il Gruppo ha sostituito circa 98,4 chilometri di rete in cemento amianto. A livello territoriale la rete in cemento amianto è presente maggiormente nei territori di Ferrara, Padova e Ravenna.

I controlli sull'acqua potabile
 [416-1]
 [416-2]

Nel 2021 per garantire il controllo sulla qualità dell'acqua erogata i laboratori del Gruppo in Emilia-Romagna, Triveneto e Marche hanno eseguito **604.129 analisi su acque potabili**, comprensive di tutte le analisi eseguite per il processo acquedotto nel suo complesso (serbatoi, reti, pozzi, centrali, ecc.). Di queste il 74% è stato effettuato su campioni prelevati nelle **reti di distribuzione**. Si conferma una sostanziale stabilità nel rapporto tra le analisi eseguite sulla rete di distribuzione e quelle eseguite sugli impianti, rapporto mirato a una efficace prevenzione delle non conformità.

Il 16 dicembre 2020 è stata pubblicata la **nuova Direttiva EU 2020/2184 sulla qualità delle acque destinate al consumo umano**. Entro due anni dall'entrata in vigore, gli Stati membri devono apportare le modifiche necessarie per conformarsi alla nuova direttiva. Pertanto, i controlli sulla qualità delle acque destinate alla potabilizzazione e quelle destinate al consumo umano sono tuttora regolati rispettivamente dal D.Lgs. 152/2006 e dal D.Lgs. 31/2001 (recepimento della precedente Direttiva EU 98/83/CE).

I controlli sono effettuati dal gestore del servizio idrico e dalle Aziende USL e sono svolti presso i punti di **campionamento delle fonti**, presso gli impianti di potabilizzazione e accumulo, lungo **le reti di adduzione e distribuzione**.

Hera ha consolidato un piano di controllo di Gruppo in cui sono riportati i **punti di campionamento** e le **modalità di controllo applicate** (parametri analitici e frequenze). Il Piano di controllo è sviluppato sulla base di una procedura di caratterizzazione chimica, fisica e batteriologica dell'acqua, a tutela del pieno rispetto dei requisiti di legge e a garanzia della fornitura di un prodotto di qualità ottimale

Qualità dell'acqua significa anche controllo dell'efficacia dei **processi di trattamento**. A titolo di esempio si citano la ricerca dei cloriti e dei trialometani, sostanze conseguenti rispettivamente all'utilizzo del biossido di cloro e dell'ipoclorito di sodio come agenti disinfettanti. La **concentrazione del clorito** e dei trialometani nella rete di distribuzione è tenuta costantemente sotto controllo nel rispetto del **limite di legge**.

Dal 2008 i dati medi rilevati per i parametri **pH, durezza, residuo secco a 180°C, cloruro, fluoruro, sodio, nitrato, nitrito e ammonio** sono pubblicati sul sito internet del Gruppo per singolo comune e aggiornati semestralmente. Dal 2012 questo set di parametri è stato ampliato con ulteriori quattro: **calcio, magnesio, solfato e alcalinità totale**. Questi 13 parametri sono ritenuti rappresentativi della qualità dell'acqua potabile distribuita e consentono un confronto con la qualità delle acque imbottigliate in commercio. A partire dal secondo semestre 2014 il set di parametri è stato ulteriormente ampliato con ulteriori 6 parametri come disposto da Arera: **conduttività, potassio, arsenico, bicarbonato, cloro residuo e manganese**. I parametri oggetto di pubblicazione sono quindi 19, uno in più rispetto a quanto disposto dall'Autorità. La comunicazione riguarda 162 comuni dell'Emilia-Romagna in cui Hera gestisce il servizio di distribuzione di acqua.

Anche per i comuni serviti del territorio di Padova, Trieste e Pesaro Urbino, sono disponibili, costantemente aggiornati, i dati sulla qualità dell'acqua sui siti internet di AcegasApsAmga e Marche Multiservizi.

[417-1]

Dal 2012 l'**etichetta dell'acqua di rubinetto** è presente nelle bollette di Hera e successivamente è stata inserita anche in quelle di AcegasApsAmga. In questo modo, attraverso la bolletta i clienti possono consultare i dati della qualità dell'acqua distribuita nel proprio comune (dati aggiornati ogni sei mesi).

Inoltre, i parametri relativi alla qualità dell'acqua sono pubblicati anche sui siti web di Hera, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi attraverso il report tematico "In buone acque", così ogni cliente può trovare facilmente i dati della qualità dell'acqua distribuita dal Gruppo Hera.

Dal gennaio 2009 tutti gli impianti di produzione di acqua potabile della Romagna sono gestiti da **Romagna Acque - Società delle Fonti**, la società costituita a questo scopo dalle amministrazioni locali romagnole. Quindi l'acqua distribuita nei territori di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini è in gran parte acquistata all'ingrosso da tale società e l'intervento di Hera sulla sua qualità è limitato alla **gestione delle reti e delle stazioni di disinfezione integrativa** lungo le reti di distribuzione.

Le valutazioni sulla qualità dell'acqua potabile distribuita, in confronto alla qualità dell'acqua minerale, sono effettuate sulla base dei valori di parametri analitici comunemente ricercati presso i punti di campionamento rappresentativi delle reti acquedottistiche: pH, durezza, residuo secco a 180°C, sodio, fluoruri, nitrati, cloruri. I parametri prescelti in gran parte sono indicativi delle componenti saline di cui è opportuno che le acque potabili siano dotate.

La gestione degli impatti correlati alla risorsa idrica

Nell'ambito del sistema di gestione ambientale implementato secondo la norma ISO 14001:2015, il Gruppo Hera ha definito, con la Procedura "Processo di Individuazione e Valutazione degli Aspetti Ambientali e relativi rischi/opportunità", la metodologia per l'individuazione degli aspetti ambientali correlati alle attività, servizi e impianti gestiti e i potenziali impatti ambientali, seguita da una valutazione di significatività degli aspetti ambientali e dei rischi ambientali correlati a ciascuno di esso. Vista la complessità impiantistica dei processi gestiti dal Gruppo Hera, sono stati esaminati per ciascun processo alcuni impianti/servizi, rappresentativi di cluster con caratteristiche omogenee.

Le valutazioni effettuate in merito all'utilizzo della risorsa idrica considerano la combinazione di due aspetti, il **tipo di approvvigionamento idrico** e la **quantità di acqua consumata/prelevata** in relazione all'output prodotto: per alcuni impianti del ciclo idrico, sia per il processo di potabilizzazione sia per quello di depurazione, l'aspetto è risultato significativo e vengono adottate misure tecnico-gestionali e/o organizzative atte ad assicurare che sia tenuto sotto controllo e, dove possibile, ne sia ridotta l'entità. Sono inoltre stati attivati progetti volti a produrre un impatto positivo sull'ambiente, ad esempio attraverso l'immissione delle acque depurate in corsi d'acqua con portata scarsa, al fine di favorirne il riequilibrio idrogeologico. Nel 2021 si è anche concluso con successo il percorso di **certificazione AWS (Alliance for Water Stewardship)**, standard internazionale volto all'utilizzo responsabile della risorsa idrica, dell'impianto di potabilizzazione Val di Setta a servizio dell'acquedotto primario bolognese, a conferma del continuo impegno del gruppo nella gestione e tutela della risorsa idrica.

Oltre alla valutazione degli aspetti ambientali correlati alle proprie attività, la norma ISO 14001 richiede all'organizzazione di implementare il proprio sistema di gestione ambientale con un approccio "Risk Based Thinking". Nel Gruppo Hera, la **valutazione dei rischi** viene effettuata adottando l'approccio Enterprise risk management, che prevede l'individuazione degli scenari di rischio che possono impattare sul Gruppo, con conseguenze finanziarie e reputazionali. La severity correlata a scenari di rischio relativi ai singoli aspetti ambientali di impianti/servizi rappresentativi è data dalla combinazione tra probabilità di accadimento e impatto, nell'ambito del quale il fattore reputazionale è stato considerato di particolare rilevanza. Dati il sistema di approvvigionamenti e la tipologia impiantistica, gli scenari di rischio ambientale (ovvero il rischio di aggravare gli impatti sull'ambiente stesso) connessi alle modalità di utilizzo della risorsa idrica sono risultati con severity bassa.

La nuova qualità tecnica del servizio idrico

Arera ha introdotto la Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) con la delibera 917/17. La delibera prevede il monitoraggio di:

- 3 indicatori specifici riguardanti le interruzioni di servizio acquedotto; il superamento dei relativi valori standard comporta l'erogazione di indennizzi automatici a favore degli utenti;
- 6 macro-indicatori ai quali è associato un sistema premi/penalità, di cui 3 relativi al servizio di acquedotto, 1 al servizio di fognatura e 2 al servizio di depurazione.

Il sistema premi/penalità è virtualmente operativo dal 2020, ma si è ancora in attesa che Arera delibera gli esiti di applicazione per il primo biennio 2018-2019.

Per l'accesso a tale sistema, la delibera 917/17 prevede il possesso di prerequisiti relativi a: sistema di controllo della qualità delle acque potabili, assenza di agglomerati compresi all'interno delle procedure d'infrazione UE, livelli minimi di qualità dei dati di misura (di processo e d'utenza). La sussistenza di tutti i prerequisiti è stata riconosciuta per tutte le gestioni Hera SpA.

Nel corso del 2021 si è dato continuità a quanto avviato nel 2018 e portato avanti negli anni successivi riguardo al perseguitamento degli obiettivi di progressivo miglioramento.

Le azioni operative, declinate sia in termini di investimenti specifici che in termini di azioni gestionali, hanno riguardato in particolare il contrasto alle perdite idriche sia fisiche che amministrative con associato programma di rinnovamento del parco contatori d'utenza, il miglioramento dei parametri di qualità delle acque (potabili e di scarico), alcuni aspetti di gestione delle reti fognarie.

È stato inoltre consolidato con la Direzione Sistemi Informativi un complesso progetto (cosiddetto Registro 917) finalizzato ad automatizzare il più possibile la registrazione e la successiva rendicontazione ad Atersir e Arera di tutti i dati di qualità tecnica richiesti, integrando su sistema SAP anche dati già gestiti in altri moduli/applicativi aziendali. Il progetto informatico è stato completato nel 2021. Nel corso del medesimo anno, Atersir ha anticipato la volontà di introdurre una modalità di rendicontazione parallela per sue espresse esigenze.

La gestione di questi dati è definita in un'apposita procedura del Sistema Qualità.

L'applicazione dei nuovi piani di gestione della sicurezza dell'acqua "Water safety plan"

Il 23 dicembre 2020 è stata pubblicata sulla gazzetta ufficiale dell'Unione Europea la **Direttiva 2020/2184** del Parlamento Europeo che abroga la precedente Direttiva 98/83/CE concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano. Quest'ultima era già stata emendata attraverso la pubblicazione della Direttiva 1787/2015 della Commissione, nel contenuto degli allegati II e III, i quali stabilivano i requisiti minimi dei programmi di controllo per le acque destinate al consumo umano e i metodi di analisi dei vari parametri, ed introducevano la metodologia per i Piani di gestione della sicurezza dell'acqua (PSA) per la strutturazione delle attività di prevenzione e controllo finalizzate a garantire la migliore qualità delle acque potabili.

Si è trattato di un sostanziale cambiamento di approccio ai fini della tutela della salute umana in tema di acque potabili, poiché ha segnato 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.

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.

L'Italia aveva recepito tale direttiva con il Decreto del Ministero della Salute del 14 giugno del 2017.

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 2015/1787.

Alla luce della nuova direttiva europea, gli stati membri avranno a disposizione due anni di tempo per il suo recepimento (quindi entro la fine del 2022) ed entro il 2029 dovranno effettuare la prima valutazione e gestione del rischio e raggiungere il completo adeguamento normativo dei PSA.

L'aggiornamento degli standard qualitativi dell'acqua potabile, sia dal punto di vista chimico che microbiologico, l'introduzione di nuove soglie per alcuni contaminanti emergenti e la definizione dei requisiti per la valutazione dell'idoneità dei materiali destinati al contatto con l'acqua potabile saranno elementi che dovranno essere inclusi nella definizione dei PSA.

COPERTURA DEI PIANI DI GESTIONE DELLA SICUREZZA DELL'ACQUA

Numero	2019	2020	2021
Utenti finali serviti (compresi utenti indiretti) con piano di gestione della sicurezza dell'acqua (chiuso tecnicamente)	251.086	273.907	504.898
Utenze finali serviti dal gestore per il servizio acquedotto	2.145.266	2.145.266	2.238.343
Utenti serviti in aree con Piano di gestione della sicurezza dell'acqua (% sul totale degli utenti serviti da acquedotto)	11,7%	12,8%	22,6%

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.

Piani di gestione della sicurezza dell'acqua chiusi tecnicamente: 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 presentato al Comune e trasmesso all'Istituto superiore di sanità.

A fine 2021, sono 32 le zone di fornitura servite per i quali è stato chiuso tecnicamente un Piano di gestione della sicurezza dell'acqua per un acquedotto presente nel territorio comunale. Le utenze in tali zone sono pari al 22,6% del totale delle utenze servite in aree in cui il Gruppo Hera gestisce il servizio acquedotto.

In Emilia-Romagna nel 2021 sono stati formalizzati i PSA ultimati e condivisi con gli Enti di riferimento nell'anno precedente e si sono sviluppati i PSA riguardanti la zona di fornitura dell'impianto Setta e altre tre zone di fornitura minori sempre in Appennino bolognese. Inoltre, in Romagna si sono sviluppati i PSA relativi alle zone di fornitura dell'Alto Bidente e Basso Bidente, cui si aggiungono alcune zone minori che afferiscono a gruppi sorgentizi locali.

In Triveneto sono proseguite le attività legate alle valutazioni su impianti acque e rete di distribuzione dell'intera filiera idropotabile finalizzate alla compilazione delle matrici di rischio per la definizione dei PSA. Nel 2022 è prevista la chiusura tecnica dei PSA delle zone di fornitura di Trieste, Piovere e Padova, ovvero di tutte le zone servite da AcegasApsAmga.

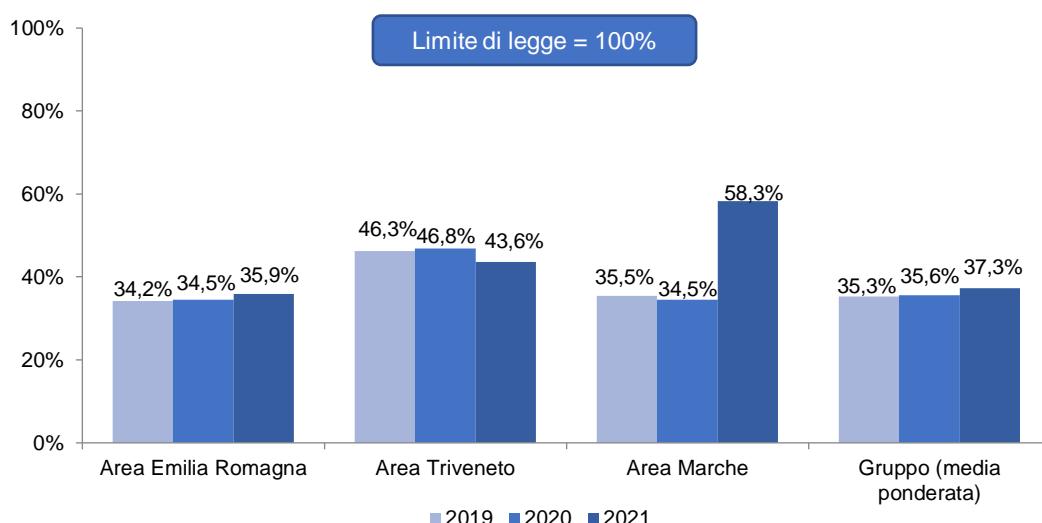
La qualità della depurazione

Nel 2021 il Gruppo Hera ha gestito il servizio di fognatura e depurazione in 227 comuni, di cui 47 attraverso Marche Multiservizi e 16 tramite AcegasApsAmga.

La copertura del **servizio di fognatura** per tutti gli agglomerati urbani è pari al 98,2% del fabbisogno del territorio (abitanti equivalenti) mentre la copertura del **servizio di depurazione** è del 97,2% degli abitanti equivalenti presenti nel territorio servito dal Gruppo (dati relativi al 2021).

Nel 2021 il Gruppo Hera ha trattato complessivamente **364,3 milioni di metri cubi di acque reflue**, in lieve aumento rispetto ai dati 2020 (circa 360 milioni di metri cubi). Occorre tenere presente che tale dato è influenzato dall'entità delle precipitazioni in quanto la rete fognaria (pari a 18.923 km) è prevalentemente di tipo misto (il 56% del totale).

QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA RISPETTO AI LIMITI DI LEGGE (VALORI OTTIMALI: <100%)



L'indicatore è relativo agli impianti con più di dieci mila abitanti equivalenti (i volumi trattati in questi impianti sono pari al 93% del totale dei reflui trattati) ed è calcolato sulla base del 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.

L'efficienza 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. Valori bassi dell'indicatore indicano una migliore qualità dell'acqua depurata. A livello di Gruppo questo indicatore è mediamente pari al 37,3% dei limiti di legge se si considerano Bod5, Cod, Sst, azoto ammoniacale, fosforo e azoto totale e al 26,3% se si escludono fosforo e azoto totale. L'andamento dell'indicatore che sintetizza l'efficienza di rimozione delle principali sostanze inquinanti è in lieve aumento rispetto al 2020. Per quanto riguarda il territorio Marchigiano, si registra un aumento considerevole di questo indicatore a causa dei lavori di potenziamento effettuati nel corso del 2021 sull'impianto di depurazione di Borgheria a Pesaro che ne hanno determinato il passaggio nella categoria di impianti con più di 100.000 abitanti equivalenti, i quali devono sottostare a limitazioni più stringenti, così come previsto dalla normativa. Nei prossimi anni è prevista una riduzione dell'indicatore e un avvicinamento alle performance antecedenti ai lavori (circa 39%).

[303-2]

Le acque in uscita dagli impianti di depurazione devono essere conformi alla normativa vigente, D.Lgs 152/2006 s.m.i. 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 Gestore Arpae/Arpat, finalizzato alla pianificazione del numero di controlli annuali sullo scarico, utili alla valutazione della conformità dello scarico, mentre per gli scarichi in agglomerati minori (inferiori a 2.000 abitanti equivalenti) limiti di accettabilità e trattamenti appropriati sono fissati dalle Regioni. Attraverso procedure di Gruppo vengono gestiti e pianificati i controlli, anomalie e non conformità che derivano dalla normativa e regolamenti in materia servizio idrico integrato, a livello comunitario, nazionale, regionale, delle singole province e comuni del territorio di competenza del Gruppo Hera.

Nella tabella seguente sono evidenziati i principali interventi di potenziamento e adeguamento dei depuratori conclusi nell'anno e in corso di realizzazione.

I PRINCIPALI INTERVENTI DI AMPLIAMENTO E MIGLIORAMENTO DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE

Impianto	Abitanti equivalenti (n.)	Stato di avanzamento (fine 2021)	Tipo di intervento (con breve descrizione)	Situazione post-intervento (4)
Grizzana (Bo)	1.100	Terminato	Realizzazione nuovo depuratore e collettamento scarichi non adeguati	Risanamento dell'agglomerato di Grizzana
Bentivoglio (Bo)	7.000	Terminato	Potenziamento depuratore Bentivoglio	Maggiore efficienza dell'impianto attraverso implementazione di una nuova sezione a fanghi attivi e manutenzione straordinaria della linea esistente a biodischi
Sasso Marconi (Bo)	12.000	Terminato	Revamping depuratore di Sasso Marconi	Maggiore efficienza dell'impianto con possibilità di ricevere nuovi collettamenti da urbanizzazioni
Vergato (Bo)	2.000	Terminato	Ampliamento depuratore località Tolè	Maggiore efficienza dell'impianto
Cento (Fe)	2.000	Terminato	Realizzazione nuovo depuratore di Buonacompra e collettamento scarichi non adeguati	L'intervento rientra tra gli adeguamenti normativi della DGR 201/2016 e permetterà il risanamento dell'agglomerato di Pilastrello, Alberone di Cento e Buonacompra
Massa Lombarda (Ra)	80.000	In corso	Adeguamento depuratore di Massa Lombarda ai limiti azoto	Rispetto del limite per azoto
Impianto di Lavezzola nel comune di Conselice (Ra)	4.500	Terminato	Potenziamento del depuratore di Lavezzola	I benefici ambientali correlati all'intervento sono sostanzialmente riconducibili a una maggiore capacità depurativa dell'impianto per consentire il trattamento di nuove urbanizzazioni e di uno scarico industriale
Savignano sul Rubicone (Fc)	139.000	In corso	Depuratore di Savignano - adeguamento Azoto Totale e scarichi	Rispetto del limite per azoto
Impianto di Pioppe nel comune di Marzabotto (Bo)	1.300	In corso	Adeguamento agglomerato di Pioppe	L'intervento rientra tra gli adeguamenti normativi della DGR 201/2016 e permetterà il risanamento dell'agglomerato di Pioppe
Impianto di Lido di Classe nel comune di Ravenna (Ra)	30.000	In corso	Adeguamento depuratore di Lido di classe - I° stralcio	L'intervento prevede un importante revamping dell'impianto e rientra tra gli adeguamenti normativi della DGR 201/2016 che permetterà il rispetto del limite azoto
San Giovanni in Persiceto (Bo)	16.000	In corso	Recupero depuratore Ex-zuccherificio 3°stralcio	Rispetto del limite per azoto, anche in vista delle future espansioni
Ferrara (Fe)	120.000	In corso	Revamping digestore anaerobico depuratore Gramicia	Migliore gestione dei fanghi di depurazione attraverso la bonifica digestori anaerobici
Impianto di Portonovo nel comune di Medicina (Bo)	1.300	Terminato	Adeguamento fognario/depurativo degli agglomerati di Portonovo e S.Antonio	L'intervento rientra tra gli adeguamenti normativi della DGR 201/2016 e all'interno di esso si è proceduto con l'adeguamento dell'impianto di Sant'Antonio e al collettamento di Portonovo
Palagano (Mo)	500	In corso	Adeguamento agglomerato di Monchio Ca' Grande	L'intervento rientra tra gli adeguamenti normativi della DGR 201/2016 e all'interno di esso si procederà con la realizzazione di un sistema di trattamento appropriato negli agglomerati di Monchio, Grande e di Savoniero
Ca' Nordio (Pd)	197.000	In corso (conclusione prevista per il 2024)	Ampliamento del depuratore di Ca' Nordio	Potenziamento del sistema fognario depurativo dell'area di Padova anche in condizioni di criticità metereologica e ottimizzazione della capacità depurativa
Borgheria (Pu)	116.500	Terminato	Potenziamento impianto di depurazione di Borgheria	Adozione di uno schema a fanghi attivi con rimozione dell'azoto e del fosforo, ottimizzazione dei consumi energetici. L'intervento ha previsto anche il potenziamento di tutta la linea fanghi.

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Impianto	Abitanti equivalenti (n.)	Stato di avanzamento (fine 2021)	Tipo di intervento (con breve descrizione)	Situazione post-intervento (4)
Montecchio (Pu)	20.000	Terminato	Ampliamento del depuratore di Montecchio-Comune di Vallefoglia	Adozione di uno schema a fanghi attivi con rimozione dell'azoto e del fosforo. L'intervento ha previsto anche il potenziamento di tutta la linea fanghi.
Calcinelli (Pu)	9.000	In corso	Potenziamento del depuratore di Calcinelli	L'intervento prevede l'adozione del processo biologico a membrane.

PERCENTUALE DI ANALISI SULL'ACQUA IN USCITA DAGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE CONFORMI ALLA LEGGE

%	2019	2020	2021
Impianti con più di 10.000 abitanti equivalenti	99,5%	99,5%	99,3%
Impianti con meno di 10.000 abitanti equivalenti	99,9%	99,7%	99,3%
Media ponderata	99,6%	99,6%	99,3%

Considerando le 10.044 analisi effettuate nel 2021 nei 227 impianti di depurazione gestiti, nel 99,3% dei casi i risultati sono risultati conformi ai limiti di legge. I valori consuntivati nel 2021 per questo indicatore rappresentano una situazione molto soddisfacente, con ottime percentuali di controlli conformi rispetto al totale dei monitoraggi. Gli unici dati relativi a controlli che hanno attestato superamenti dei limiti autorizzativi si riferiscono a situazioni del tutto episodiche e sostanzialmente compatibili con la variabilità dei carichi in ingresso, delle condizioni di esercizio e dello stato strutturale degli impianti.

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 della 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).

L'ADEGUAMENTO DEL SISTEMA FOGNARIO-DEPURATIVO, AGGLOMERATI URBANI

	2019	2020	2021	2025
Agglomerati adeguati alla normativa >2.000 Ae (n.)	129	130	132	136
Agglomerati adeguati alla depurazione >2.000 Ae (% abitanti equivalenti)	97,3%	97,6%	99,6%	100%
Agglomerati adeguati alla depurazione <2.000 Ae (n.)	171	174	180	239
Agglomerati adeguati alla depurazione <2.000 Ae (% abitanti equivalenti)	72,8%	74,5%	81,1%	100%
Agglomerati adeguati alla depurazione totali (n.)	300	304	312	375
Agglomerati adeguati alla depurazione totali (% abitanti equivalenti)	96,5%	97,6%	99,0%	100%

Gli agglomerati <2.000 a.e. riguardano la Regione Emilia-Romagna, per la quale sono tutti compresi tra 200 e 2.000 a.e. e la Regione Friuli-Venezia Giulia. Non vi sono agglomerati <2.000 a.e. nei territori serviti dal Gruppo in provincia di Padova e la Regione Marche non ha ancora rilasciato disposizioni in merito agli agglomerati <2.000 a.e.

A livello di Gruppo al 2021 gli **agglomerati con più di 2.000 abitanti equivalenti** (a.e.) adeguati al D. Lgs. 152/2006 sono 132 su 136 e corrispondono al **99,6% degli abitanti equivalenti complessivi**.

Con la Delibera 2153/2021 la Regione **Emilia-Romagna** ha aggiornato le tempistiche per gli interventi, le consistenze in abitanti equivalenti e i perimetri degli agglomerati urbani, che sono passati quindi nel territorio servito dal Gruppo da un totale di 135 agglomerati, rendicontati nel precedente bilancio di sostenibilità, a un totale di 136.

Per quanto riguarda il **Triveneto e l'Emilia-Romagna**, il 100% degli agglomerati > 2.000 a.e. serviti nel territorio risulta adeguato alla normativa sulla depurazione.

Nel **territorio marchigiano** gestito dal Gruppo sono quattro gli agglomerati > 2.000 a.e. dichiarati non conformi per i quali sono state avviate le procedure di infrazione 2014/2059 e 2009/2034. Nel 2021 sono stati completati gli interventi per il raggiungimento della conformità dell'agglomerato di Pesaro >10.000 a.e., che risolvono l'infrazione 2014/2059 mentre sono già programmati gli interventi che renderanno entro il 2023, anche gli altri quattro agglomerati conformi ai dettami della normativa comunitaria e nazionale, come stabilito dalla nuova pianificazione dell'Autorità D'Ambito Territoriale Marche approvata a dicembre 2020. Entro il 2023, quindi, tutti gli agglomerati urbani con popolazione superiore a 2.000 abitanti equivalenti nei territori serviti dal Gruppo Hera risulteranno adeguati alla normativa.

In aggiunta a quanto già riportato, la Regione Emilia-Romagna con delibera 201/2016 e 569/2019, sull'adeguamento degli scarichi di acque reflue urbane ha previsto la realizzazione di alcuni ulteriori interventi negli **agglomerati con più di 10.000 a.e.** Si tratta di adeguamenti strutturali relativi, ad esempio, all'adeguamento degli scolmatori di rete o al trattamento più spinto per l'abbattimento dell'azoto, che pur non pregiudicano la conformità degli agglomerati ai sensi del D.Lgs. 152/2006 possono pregiudicare localmente il raggiungimento degli obiettivi di qualità per i corpi idrici. Per questo la Regione Emilia-Romagna insieme ai gestori del servizio idrico integrato attraverso la più recente delibera 2153/2021 ha definito tempi e criteri di adeguamento. Gli interventi già realizzati sono 9 (depuratore di Riccione nel 2017, depuratore di Cattolica nel 2018, depuratori di Castel San Pietro, di Lugo nel 2019, depuratori di Budrio, di Medicina, di Alfonsine nel 2020 e depuratori di Lido di classe e Misano nel 2021). Sono previsti ulteriori 3 interventi entro il 2023 (agglomerati di San Giovanni in Persiceto, Savignano sul Rubicone, Massa Lombarda) su un totale di 12 interventi di adeguamento azoto in 11 agglomerati. A questi si aggiunge 1 intervento previsto nel 2025, e 22 entro il 2030. È opportuno tenere presente che in totale gli agglomerati interessati dai 35 interventi di miglioramento sono 24 in quanto alcuni di essi prevedono più interventi in annualità diverse.

Per quanto concerne gli **agglomerati di consistenza inferiore ai 2.000 a.e.** (tra 200 e 2.000 per la Regione Emilia-Romagna), su cui permangono elementi di criticità per l'assoggettamento ai trattamenti appropriati degli scarichi finali, la Regione Emilia-Romagna con la nuova delibera 2153/2021 ha individuato e definito nuove tempistiche di adeguamento. Al 2021 risultano adeguati 144 agglomerati su 202, per un totale di 107.259 mila abitanti equivalenti. È previsto l'adeguamento entro il 2024 di 38 agglomerati in Emilia-Romagna per un totale di circa 27.913 abitanti equivalenti. Nel territorio servito del Triveneto gli agglomerati di consistenza inferiore ai 2.000 a.e. sono 37, di cui 35 già adeguati alla normativa nel 2019, uno adeguato nel 2021 (Trieste Duino Aurisina con consistenza 1.689 a.e.) e uno che sarà adeguato entro il 2025.

Riepilogando, considerando l'Emilia-Romagna e il Triveneto sussistono 239 agglomerati di consistenza inferiore ai 2.000 a.e. di cui 180 risultavano adeguati a fine 2021 pari al 81,1% degli abitanti equivalenti. Al 2025 gli agglomerati inferiori a 2.000 a.e. adeguati saranno tutti adeguati alla normativa. Per quanto riguarda gli agglomerati inferiori a 2.000 a.e. delle Marche, la Regione non ha ancora rilasciato disposizioni in merito.

A livello di Gruppo il totale degli agglomerati >2.000 e >2.000 adeguati alla normativa sulla depurazione sono 312 su 375 e corrispondono al 99% degli abitanti equivalenti complessivi.

La fitodepurazione La fitodepurazione è un processo naturale di trattamento di 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 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, innescano i processi necessari alla depurazione dell'acqua reflua.

Tale tipologia di trattamento contribuisce inoltre al recupero di aree marginali, creando ambienti e paesaggi naturali, esteticamente piacevoli, scelti spesso quale rifugio da diverse specie di uccelli, anfibi e rettili.

Hera Spa gestisce diciassette impianti di fitodepurazione di potenzialità piccola o medio-piccola (uno in meno rispetto al 2020), dislocati nelle province di Bologna, Firenze, Forlì-Cesena, Rimini e Ravenna. Questi svolgono principalmente trattamenti biologici secondari, posti a valle di una sedimentazione

| Strategia sostenibile e Valore condiviso
| Governance e creazione di valore

| Perseguire la neutralità di carbonio
| Clienti

| **Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio**
| Persone

| Abilitare la resilienza e innovare
| Fornitori

primaria, oppure trattamenti terziari impiegati come affinamento finale dei reflui prima dello scarico finale. Marche Multiservizi gestisce cinque fitodepuratori di potenzialità compresa tra gli 80 e 180 abitanti equivalenti

3.04 Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità



TUTELA DELL'ARIA, DEL SUOLO E DELLA BIODIVERSITÀ

IL CONTESTO INTERNAZIONALE

PERCHÉ È IMPORTANTE

Il cambiamento climatico ha ripercussioni sempre maggiori sulla biodiversità. Negli ultimi 40 anni è stato perso il 75% delle specie vegetali a livello globale. Tra le cause vi è anche il crescente consumo di suolo, che mina la capacità dei territori di proteggere gli ecosistemi e mitigare le conseguenze del riscaldamento globale. Anche l'inquinamento dell'aria e quello luminoso provocano alterazioni ambientali e richiedono ai Paesi ulteriori sforzi per poter essere mitigati. L'UE ha rafforzato il suo impegno con la Strategia sulla biodiversità per rafforzare le politiche a tutela e ripristino dell'ambiente, con nuovi obiettivi al 2030.

LA PROTEZIONE DELLA BIODIVERSITÀ IN EUROPA

L'impatto delle attività umane sul Pianeta ha dato il via a una nuova era: l'antropocene. Per mitigare gli impatti delle attività antropiche sugli ecosistemi l'UE nel 2021 ha rinnovato il programma LIFE mettendo in campo **5,4 miliardi** per permettere la realizzazione degli obiettivi al 2030 definiti dalla Strategia sulla biodiversità.

15
ETARI AL GIORNO
La velocità con cui avanza il consumo di suolo in Italia (Ispra)

1
MILIONE
Le specie considerate a rischio di estinzione nei prossimi decenni nel mondo (Ec)

11
Le città italiane che a settembre 2021 hanno sfornato il limite giornaliero per il PM10 (Legambiente)

7%
La percentuale di suolo consumato in Italia al 2020 (Ispra)

+49%
L'aumento dell'inquinamento luminoso negli ultimi 25 anni (University of Exeter)

42
I siti inquinati dichiarati di "Interesse Nazionale", 16 in meno rispetto al 2019 (Ispra)

TROPPO INQUINAMENTO E SCARSA QUALITÀ DELL'ARIA

L'inquinamento dell'aria è una delle principali minacce per la salute umana. Per questo motivo, l'OMS ha aggiornato le **Ligne Guida sulla qualità dell'aria**, riducendo ulteriormente i limiti di legge dei 6 inquinanti principali, tra cui PM 2,5, PM10 e ozono. A livello europeo la CE ha lanciato un **Piano d'azione** per raggiungere l'inquinamento zero di aria, acqua e suolo, ma l'Italia tarda nel recepimento: **10 Regioni sono state condannate** nel 2020 per aver superato il valore limite delle concentrazioni di particelle inquinanti PM10 tra il 2008 e il 2017.

SUOLO CONSUMATO 2020



REGIONE	% SUOLO CONSUMATO
Piemonte	6,7%
Valle d'Aosta	2,1%
Lombardia	12,1%
Liguria	7,2%
Nord-Ovest	8,7%
Friuli-Venezia Giulia	8,0%
Trentino - Alto Adige	3,1%
Emilia - Romagna	8,9%
Veneto	11,9%
Nord - Est	8,4%
Umbria	5,3%
Marche	6,9%
Toscana	6,2%
Lazio	8,1%
Centro	6,7%
Basilicata	3,2%
Molise	3,9%
Abruzzo	5,0%
Calabria	5,0%
Puglia	8,1%
Campania	10,4%
Sud	6,5%

Per approfondimenti sulle politiche analizzate per costruire questa sintesi del contesto internazionale e sulle fonti dei dati: bs.gruppohera.it

Le emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori

Ogni impianto di termovalorizzazione rifiuti del Gruppo Hera è dotato di sistemi di **depurazione fumi e controllo del processo e delle emissioni**, progettati e realizzati con l'obiettivo di ottenere:

- elevate performance di depurazione fumi in tutte le condizioni di processo;
- elevata versatilità gestionale;
- elevata affidabilità dei sistemi di controllo delle emissioni.

Al fine di perseguire tali obiettivi, gli **standard impiantistici** adottati negli impianti del Gruppo sono caratterizzati da:

- **doppio sistema di reazione e filtrazione** per l'abbattimento delle concentrazioni di polveri, acido cloridrico, acido fluoridrico, anidride solforosa, metalli pesanti, diossine e furani, e idrocarburi policiclici aromatici (ad eccezione dell'impianto di Pozzilli, dotato di un singolo sistema di reazione e filtrazione);
- **doppio sistema di reazione** (non catalitico e catalitico) per la riduzione delle concentrazioni di ossidi di azoto (ad eccezione dell'impianto di Pozzilli, dotato di un singolo sistema di reazione non catalitico);
- **doppio sistema di monitoraggio fumi** per il controllo del processo (ad eccezione dei soli impianti di Trieste e Pozzilli e delle linee 1 e 2 di Padova, dotati di sistema singolo): i due sistemi misurano le concentrazioni dei principali inquinanti in uscita dal forno e a valle del primo stadio di reazione e filtrazione, sulla base delle quali è regolato il quantitativo di reattivi necessari all'ottenimento di performance di depurazione che garantiscono il rispetto dei limiti normativi alle emissioni e si attestino a valori mediamente inferiori dell'80-90% rispetto a essi;
- **doppio sistema di monitoraggio in continuo** delle emissioni al camino: uno di riserva all'altro al fine di garantire la continuità di analisi delle concentrazioni nelle emissioni in atmosfera.

La possibilità di disporre di doppi sistemi di depurazione e monitoraggio in serie (o in parallelo per quanto riguarda il monitoraggio al camino) permette di perseguire con efficacia gli obiettivi sopra descritti.

Oltre a quanto sopra descritto, in termini di **controllo delle emissioni e degli impatti ambientali** si operano annualmente:

- **controlli puntuali ai camini** per i parametri che non possono essere rilevati in continuo, con frequenze definite nell'Autorizzazione integrata ambientale e ricorrendo a laboratori certificati;
- **controlli sulle ricadute al suolo degli inquinanti**: attraverso programmi di monitoraggio esterno prescritti nelle singole autorizzazioni, vengono svolte analisi sulle deposizioni al suolo (su terreni, vegetali, ecc.) in collaborazione con università ed enti di ricerca al fine di accettare che le emissioni, ancorché all'interno dei restrittivi limiti di legge, non comportino alcun impatto significativo sull'ambiente circostante.

Il **rinnovamento impiantistico** ha consentito di migliorare notevolmente le percentuali di abbattimento delle emissioni inquinanti: dall'inizio del 2008 sono entrate a regime le due nuove linee del termovalorizzatore di Ferrara, dall'inizio del 2009 è a regime il nuovo impianto di Forlì, nell'aprile 2010 è entrata a regime la nuova linea 4 del termovalorizzatore di Modena, e dall'ottobre 2010 è a regime la nuova linea 4 del termovalorizzatore di Rimini. Sono in corso i **revamping** del forno F3 del termovalorizzatore di Ravenna e della Linea 2 del termovalorizzatore di Trieste, nonché la fase di autorizzazione per la realizzazione di una quarta linea nel termovalorizzatore di Padova che andrà a sostituire le attuali linee 1 e 2 e che sarà dotata di **doppio sistema di monitoraggio fumi**.

Si riportano in questo paragrafo anche i dati relativi all'impianto a biomasse di Faenza (gestito dalla società Enomondo partecipata al 50% da Herambiente e non consolidata con il metodo integrale), dotato di un doppio sistema di reazione (non catalitico e catalitico) per la riduzione delle concentrazioni di ossidi di azoto.

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

[305-7]

EMISSIONI IN ATMOSFERA DEI TERMOVALORIZZATORI, PARAMETRI MONITORATI IN CONTINUO

tonnellate	2019	2020	2021
Polveri	4,6	4,8	5,3
Acido cloridrico	18,5	20,3	20,7

tonnellate	2019	2020	2021
Ossidi di azoto	701,7	718,6	663,8
Ossidi di zolfo	18,4	19,9	19,1
Monossido di carbonio	80,3	81,1	75,1
Acido fluoridrico	0,6	0,6	0,6
Carbonio organico totale	9,9	9,8	7,8
Rifiuti trattati negli impianti (migliaia di t)	1.360	1.371	1.304
Energia elettrica linda prodotta (MWh)	864.698	894.813	852.379
Energia termica prodotta (MWh)	243.248	259.995	244.182

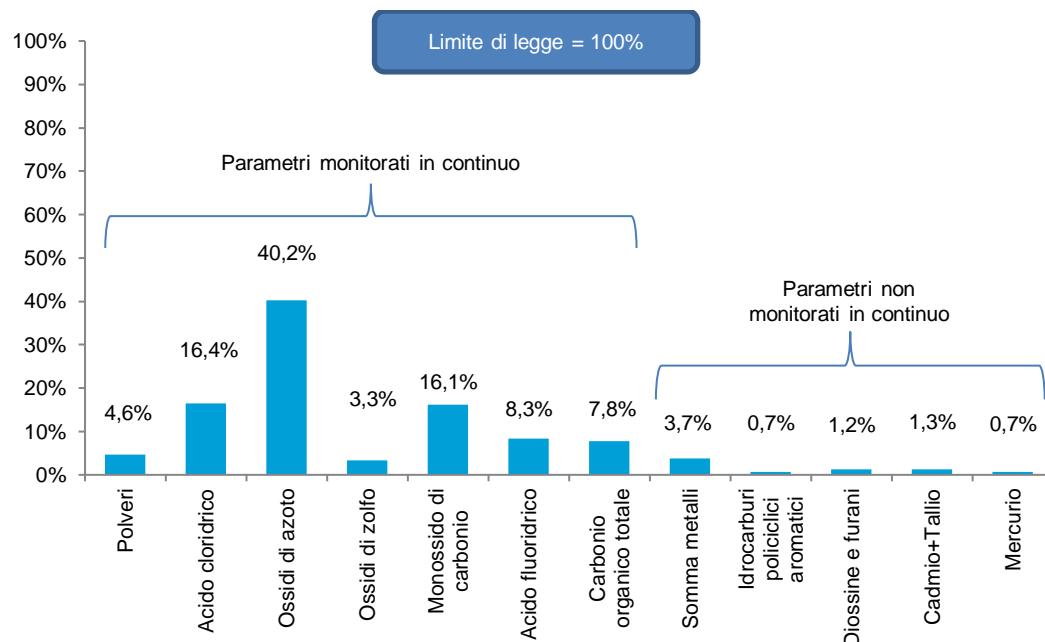
I dati sono calcolati utilizzando i sistemi di misurazione in continuo approvati dagli organi di controllo al momento dell'autorizzazione al funzionamento dell'impianto. I sistemi dei singoli impianti utilizzano procedure di raccolta e calcolo delle sostanze emesse parzialmente non uniformi. I dati includono il termovalORIZZATORE di Enomondo.

L'analisi dei flussi di massa dell'ultimo biennio evidenzia un **miglioramento** in riferimento alla quasi totalità delle emissioni dai termovalORIZZATORI anche in conseguenza dei minori volumi di rifiuti trattati (-4,8%), ad eccezione di polveri (+8,9%) e acido cloridrico (+2,1%). Le percentuali di riduzione vanno dal -3,8% per gli ossidi di zolfo al -20,6% per il carbonio organico totale. Stabili le emissioni di acido fluoridrico. Si tratta comunque di scostamenti contenuti che dipendono dalla composizione dei rifiuti trattati oltre che dai quantitativi degli stessi.

Per quanto riguarda gli **inquinanti non monitorati in continuo** (somma metalli, idrocarburi policiclici aromatici, diossine e furani) dai risultati delle analisi svolte nell'anno si possono stimare le emissioni totali: nel 2021 sono stati emessi 165 kg di metalli (128 kg nel 2020), 0,6 kg di idrocarburi policiclici aromatici (stabili rispetto al 2020) e 8,6 mg di diossine (10,9 nel 2020).

I risultati delle misure effettuate alle emissioni dei termovalORIZZATORI del Gruppo Hera confermano anche nel 2021 che essi, essendo dotati delle migliori tecnologie disponibili e operati al meglio, registrano emissioni **in misura molto inferiore rispetto ai valori limite consentiti dalla legge**.

EMISSIONI IN ATMOSFERA DEI TERMOVALORIZZATORI RISPETTO AI LIMITI DI LEGGE D.LGS. 152/2006 (VALORI OTTIMALI: < 100%) (2021)

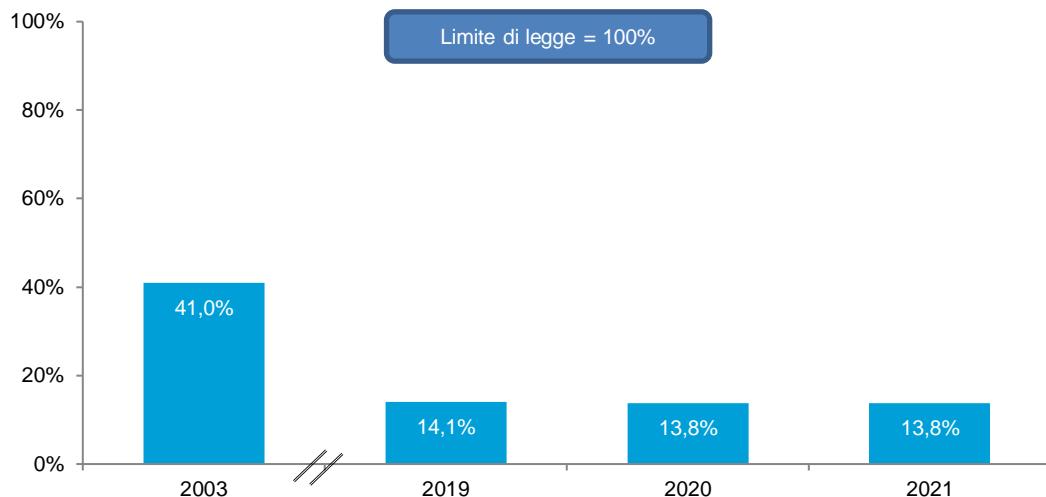


Incluso il termovalORIZZATORE di Enomondo.

Per tutti gli inquinanti **monitorati in continuo** le concentrazioni medie al cammino sono state **inferiori ai limiti almeno del 59,8%** (dato relativo agli ossidi di azoto) **fino al 96,7%** (nel caso degli ossidi di zolfo).

Anche per i parametri **non monitorati in continuo**, tutti i valori sono altamente al di sotto dei limiti di legge **almeno del 96,3%** (somma metalli), **fino al 99,3%** (idrocarburi policiclici aromatici e mercurio).

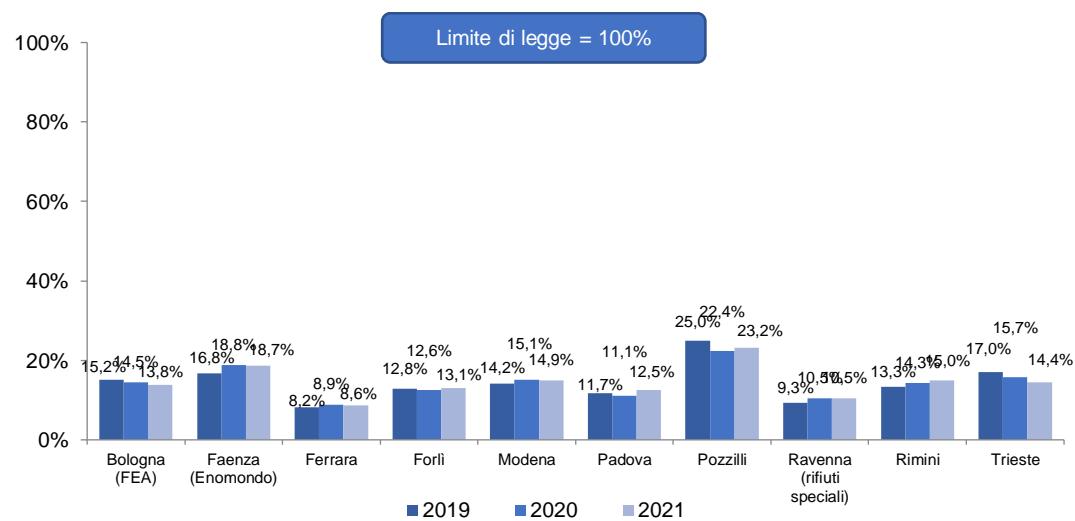
EMISSIONI IN ATMOSFERA DEI TERMOVALORIZZATORI RISPETTO AI LIMITI DI LEGGE D.LGS. 152/2006 - PARAMETRI MONITORATI IN CONTINUO (VALORI OTTIMALI: < 100%), MEDIA PONDERATA SUI VOLUMI DI RIFIUTI TRATTATI DEGLI IMPIANTI GESTITI



Incluso il termovalorizzatore di Enomondo.

Considerando tutti gli inquinanti monitorati in continuo, anche nel 2021 le **concentrazioni delle emissioni in atmosfera** dei termovalorizzatori sono state mediamente **inferiori dell'86,2% rispetto al limite consentito** (13,8% dei limiti di legge), quando nel 2003 questa percentuale si collocava al 59%.

EMISSIONI IN ATMOSFERA DEI TERMOVALORIZZATORI RISPETTO AI LIMITI DI LEGGE D.LGS. 152/2006 - PARAMETRI MONITORATI IN CONTINUO (VALORI OTTIMALI: < 100%), DETTAGLIO PER IMPIANTO



Lo stesso indicatore è stato calcolato per i sei impianti con limiti autorizzativi più stringenti rispetto a quelli fissati dalla normativa italiana per l'anno 2021 (per gli otto parametri monitorati in continuo, i limiti stabiliti nelle autorizzazioni corrispondono in media al 73% dei limiti presenti nel D.Lgs. 152/2006); i dati sono riportati nella tabella seguente.

EMISSIONI IN ATMOSFERA DEI TERMOVALORIZZATORI RISPETTO AI LIMITI DELLE AUTORIZZAZIONI - PARAMETRI MONITORATI IN CONTINUO (VALORI OTTIMALI: < 100%)

%	2019	2020	2021
Termovalorizzatore di Bologna (Fea)	25,7%	24,9%	21,9%
Termovalorizzatore di Ferrara	8,5%	9,4%	8,9%
Termovalorizzatore di Forlì	24,2%	24,0%	24,4%
Termovalorizzatore di Modena	17,2%	18,6%	17,5%
Termovalorizzatore di Ravenna (rifiuti speciali)	11,1%	12,4%	10,8%
Termovalorizzatore di Faenza (Enomondo)	19,4%	23,3%	21,4%
Media rispetto ai limiti delle autorizzazioni	17,7%	18,8%	17,4%

Le autorizzazioni integrate ambientali relative agli impianti di Ferrara, Forlì, Modena e Faenza (Enomondo) prevedono anche il monitoraggio in continuo del mercurio.

Anche in questo caso i risultati sono **eccellenti**: le concentrazioni sono mediamente **inferiori dell'82,6% rispetto ai limiti più restrittivi**. Si noti che i limiti previsti dalle singole autorizzazioni sono differenti da impianto a impianto e ciò non ne permette la confrontabilità.

La trasparenza sulle emissioni dei termovalorizzatori

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 su tutti gli impianti 24 ore su 24, ubicati nelle province di Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena, Modena, Ravenna, Rimini e Isernia.

Inoltre, a ulteriore garanzia di trasparenza, Hera assicura:

- la trasmissione quotidiana o settimanale all’ente di controllo (Arpa) dei report contenenti le medie semi-orarie e giornaliere;
- la trasmissione annuale all’Autorità Competente del report sull’esercizio dell’impianto, entro il 30 aprile di ogni anno;
- nel caso di impianti registrati Emas, la pubblicazione degli esiti dei controlli nella “Dichiarazione Ambientale”;
- la pubblicazione dei dati annuali nel bilancio di sostenibilità del Gruppo confrontati con i limiti di legge e i limiti previsti dalle autorizzazioni.

Dal 2015 sul sito internet di Gruppo sono disponibili anche i dati degli impianti di Padova e Trieste, secondo le modalità previste (media semi-oraria aggiornata in tempo reale).

Infine, dal 2018 sono disponibili per tutti gli impianti anche i dati medi annuali degli autocontrolli periodici relativi ai metalli e ai microinquinanti organici.

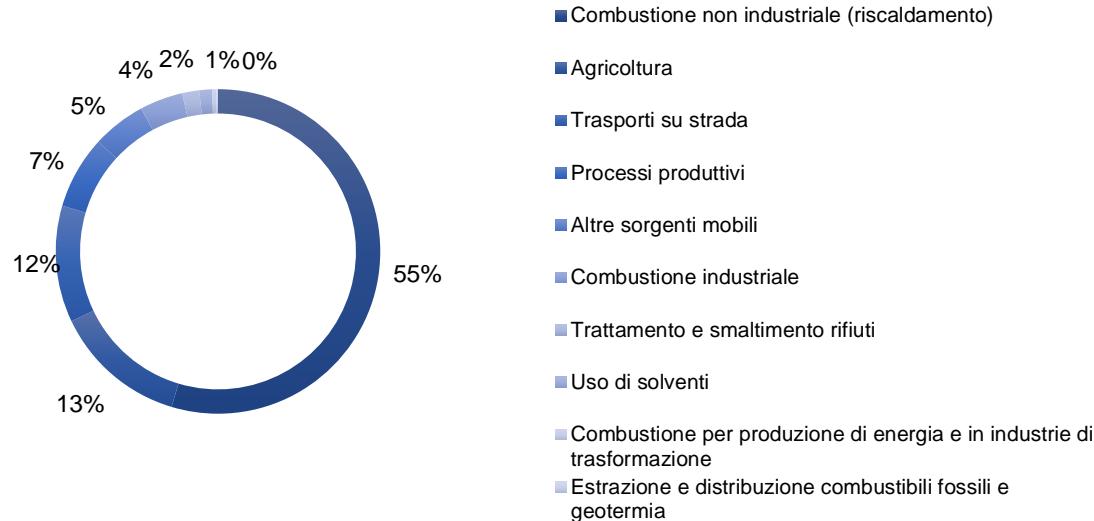
Gli studi sugli impatti ambientali dei termovalorizzatori

L’attività legata alla termovalorizzazione dei rifiuti è da molti anni oggetto di **numerosi studi e monitoraggi** nonché di importanti **miglioramenti tecnologici** legati anche alla definizione di criteri impiantistici e gestionali **sempre più stringenti** da parte della normativa comunitaria e nazionale. La tecnologia ha raggiunto elevatissime performance in tema di **contenimento delle emissioni e degli impatti sull’ambiente**.

Se si considerano le emissioni in atmosfera di **diossine totali** annue come somma di tutti gli impianti di incenerimento di rifiuti presenti sul territorio nazionale dal 1990 al 2019, si nota come a seguito dell’evoluzione normativa e tecnologica si sia verificata una **riduzione del 99% delle emissioni** (Fonte: Sinanet - Ispra - Banca dati SNAP). Contestualizzando l’analisi ai diversi comparti produttivi si evince come dal 2001 l’incenerimento dei rifiuti costituisce la sorgente meno rappresentativa in termini di emissioni di diossine e furani, al contrario dell’industria del ferro, dell’acciaio e di tutto il comparto residenziale (ad esempio il riscaldamento domestico).

Relativamente alle emissioni di **PM10** dagli impianti di incenerimento rifiuti su tutto il territorio nazionale, queste si attestano su **valori di circa tre ordini di grandezza inferiori** rispetto al comparto residenziale. Le principali fonti di PM10 a livello nazionale sono infatti rappresentate dal settore residenziale, dal traffico veicolare, dai processi di combustione con contatto (ad esempio le fonderie) e dall’agricoltura, come dimostra il grafico sottostante.

EMISSIONI PM10 PER SETTORE



Fonte: ISPRA, Emissioni nazionali di PM10 per settore di provenienza dal 1990 al 2019

I progetti di sorveglianza e di monitoraggio della qualità dell'aria

Le autorizzazioni dei **termovalorizzatori di Ferrara, Modena, Forlì, Rimini, Bologna, Padova e Isernia** prevedono che il Gruppo Hera effettui studi sul potenziale impatto che tali impianti esercitano sull'ambiente circostante. Si riporta di seguito una descrizione degli studi in corso nel 2021 e si rimanda ai bilanci di sostenibilità precedenti per quelli già completati.

Nell'area industriale in cui si trova l'impianto di **Forlì**, Hera ha installato una stazione di monitoraggio della qualità dell'aria, attiva dal 2009 e gestita da Arpae Forlì. La stazione fornisce dati in continuo validati da Arpae e pubblicati sul sito web dell'ente. Presso la centralina, inoltre, sono svolte campagne periodiche per la ricerca di **microinquinanti e metalli nel particolato**. Dalle risultanze emerse non si osserva **nessuna differenza sostanziale** tra un sito cittadino e l'area circostante l'impianto, a indicare la presenza di un fondo omogeneo influenzato in maniera significativa dalla realtà urbana più che dalla presenza dell'impianto. Tali risultati sono stati **confermati anche nel 2021**, quando Arpae Forlì ha reso disponibili i dati delle campagne di monitoraggio della qualità dell'aria e dei terreni eseguite nell'anno precedente.

Da oltre un decennio vengono condotti monitoraggi ambientali sull'impianto di **Modena** relativi a diverse matrici: qualità dell'aria, suoli, biomonitoraggio, deposizioni totali. Dal 2013 la rete di monitoraggio è gestita da Arpa territoriale (oggi Arpae) alla quale sono quindi affidate tutte le indagini previste dalle prescrizioni dell'Aia del termovalorizzatore.

Nel biennio 2010-2012 sul termovalorizzatore di **Ferrara**, è stato condotto un vero e proprio **protocollo di sorveglianza ambientale e sanitaria** il cui dettaglio delle attività è stato definito da Arpa (oggi Arpae), Ausl e Provincia e che ha riguardato diverse matrici ambientali. Il coordinamento scientifico di questi studi è stato affidato a istituzioni di comprovata esperienza nel settore (Cnr e Università). Gli esiti del primo biennio di studio, terminato nell'ottobre 2012, hanno confermato quanto valutato preliminarmente in sede di rilascio dell'autorizzazione integrata ambientale ovvero che il contributo dell'impianto, in termini di qualità dell'aria, **non è discriminabile dal fondo ambientale**. Alla luce dei risultati ottenuti il monitoraggio è stato prolungato per un secondo biennio (2013-2015) in modalità semplificata approfondendo gli aspetti considerati più significativi: qualità dell'aria e studio degli inquinanti nei suoli. Le attività di monitoraggio della qualità dell'aria si sono concluse nei primi mesi del 2015, **confermando i risultati** del biennio precedente. In particolare, lo studio sui suoli, ripetuto nell'autunno 2013, **non ha evidenziato fenomeni di accumulo** di metalli e microinquinanti nei terreni delle aree circostanti l'impianto, confermando così che il contributo emissivo dell'inceneritore non è discriminabile dal fondo ambientale. Nel 2015 sono state inoltre concordate con gli enti di controllo le modalità di prosecuzione del monitoraggio negli anni successivi. A tal fine è stata mantenuta la collaborazione con il CNR-IIA e con l'Università La Sapienza per **garantire la continuità dello studio della qualità dell'aria**, che si svolge prevedendo **quattro campagne di monitoraggio ogni anno** (inverno, primavera, estate e autunno).

Coerentemente con quanto previsto dall'"Accordo per il monitoraggio delle ricadute dell'impianto termovalorizzatore di San Lazzaro" sottoscritto da Arpav, Provincia di Padova, Comune di Padova e Comune di Novanta Padovana, e supportato economicamente da Hestambiente, viene effettuato il

monitoraggio della qualità dell'aria nell'area del termovalorizzatore di **Padova** attraverso due stazioni fisse in Viale Internato Ignoto e Via Carli di Padova (APS1 e APS2). I relativi risultati vengono poi confrontati con i valori misurati nelle stazioni di Mandria (fondo urbano) e Arcella (traffico urbano), appartenenti alla rete regionale Arpav di monitoraggio della qualità dell'aria. Le stazioni APS1 e APS2, gestite da Arpav, sono dotate di **analizzatori in continuo per il campionamento e la misura degli inquinanti** chimici individuati dalla normativa vigente: monossido di carbonio (CO), biossido di zolfo (SO₂), biossido di azoto (NO₂), ossidi di azoto (NOx) e ozono (O₃), nonché di strumenti per la misura giornaliera delle polveri fini (PM10 e PM2.5), nelle quali si possono ricercare gli idrocarburi policiclici aromatici (IPA, in particolare benzo(a)pirene) e i metalli (in particolare piombo, arsenico, cadmio, nichel e mercurio). I dati vengono pubblicati da Arpav sulla pagina dedicata al termovalorizzatore presente sul proprio sito; annualmente emette e pubblica anche una relazione in cui riassume e commenta quanto registrato. Recentemente è stato aggiornato il sito internet nel quale è possibile consultare in tempo reale i valori delle emissioni in atmosfera registrati dalla strumentazione installata sulle singole linee dell'impianto; sono inoltre disponibili le relazioni periodiche che descrivono la gestione dell'impianto stesso.

Il territorio circostante il sito impiantistico dell'impianto di termovalorizzazione rifiuti di **Granarolo dell'Emilia** (Bo) è stato oggetto di numerose campagne di monitoraggio ambientale. A fine 2004 venne stipulato un protocollo di intesa tra Amministrazione Provinciale, Arpa Bologna, i Comuni di Castenaso e Granarolo dell'Emilia, Ausl di Bologna, Università degli Studi di Bologna e Fea Srl per l'effettuazione del monitoraggio ambientale dell'area circostante l'impianto. Il monitoraggio, continuato fino al 2007, ha analizzato la matrice aria monitorando i cinque siti. Sui campioni di particolato solido sono stati condotti **innovativi test bio-tossicologici** per la valutazione e stima del rischio cancerogeno. Il dipartimento di sanità pubblica dell'Azienda sanitaria locale, proseguendo il lavoro già svolto nella precedente campagna, ha inoltre effettuato un'indagine epidemiologica sulle cause di mortalità, estendendo la ricerca anche ai dati sulla riproduzione. Infine, il centro sperimentale per lo studio e l'analisi del suolo dell'Università di Bologna ha analizzato le emissioni in atmosfera e gli scarichi idrici del termovalorizzatore e la presenza di metalli pesanti e di microelementi nel sistema acqua-suolo-pianta e nelle acque superficiali e di prima falda. È inoltre stato effettuato uno studio per la valutazione e stima del rischio cancerogeno. La campagna del 2004 – 2007 ha attestato che relativamente a qualità dell'aria, immissioni in atmosfera e sistema acqua-suolo-piante, l'impianto **non ha generato impatti significativi** sul territorio. Il termovalorizzatore di Granarolo dell'Emilia è stato inoltre inserito nel progetto Moniter (Monitoraggio dei termovalorizzatori dell'Emilia-Romagna), promosso da Regione Emilia-Romagna e Arpa con l'obiettivo di organizzare un sistema di sorveglianza ambientale e di valutazione epidemiologica nelle aree circostanti gli impianti. Il progetto, realizzato tra il 2007 e il 2011, ha approfondito le conoscenze scientifiche sulla qualità e la quantità delle sostanze emesse dagli impianti di termovalorizzazione dei rifiuti e relativo impatto sulla qualità dell'aria circostante; ha altresì studiato gli effetti sulla salute con indagini tossicologiche e ne ha stimato in termini epidemiologici la correlazione con l'esposizione ai termovalorizzatori. I risultati del progetto Moniter sono stati presentati al pubblico nel 2011, e la relativa documentazione (Quaderni Moniter) è liberamente scaricabile dal sito internet di Arpa Emilia-Romagna. Attualmente viene effettuato un monitoraggio della qualità dell'aria nella zona circostante l'impianto attraverso due centraline fisse di monitoraggio che effettuano la determinazione di particolato PM10 e PM2,5, IPA e metalli.

Si rimanda ai bilanci di sostenibilità precedenti per i progetti già conclusi di sorveglianza e monitoraggio degli impatti dei termovalorizzatori di Rimini, Modena, Ferrara, Padova e Pozzilli.

Il teleriscaldamento: una risposta a tutela della qualità dell'aria

Il teleriscaldamento è un servizio che consiste nella vendita al cliente di calore per riscaldamento e acqua calda sanitaria. Si tratta di un sistema alternativo alle tradizionali caldaie autonome o condominiali che permette di **concentrare** la produzione di calore in **poli di produzione più efficienti e meglio controllati** rispetto alle caldaie domestiche. Da queste centrali il calore, sotto forma di acqua calda, viene portato nelle abitazioni dei clienti attraverso una rete di distribuzione realizzata con tubazioni coibentate. Il calore alimenta poi il sistema di riscaldamento delle case attraverso scambiatori di calore, **senza emissioni di inquinanti**. Il vantaggio per gli utenti è di avere **maggior sicurezza e minori costi** di conduzione e manutenzione, pur mantenendo la possibilità di regolare autonomamente la temperatura di casa.

Il teleriscaldamento rappresenta una **risposta ai problemi di inquinamento dell'aria** della città poiché permette di sostituire le caldaie domestiche, a volte alimentate a gasolio, utilizzando invece forme di produzione ad alta efficienza, energie rinnovabili o energia di recupero da altri processi per la generazione del calore.

Nel 2020 è stata ottenuta la **certificazione sulla carbon footprint** dell'impianto di teleriscaldamento di Ferrara, che esprime in CO₂ equivalente il totale delle emissioni di gas a effetto serra associate

direttamente o indirettamente al servizio. Secondo tale certificazione, il sistema di Ferrara ha un'impronta di carbonio pari a **0,122 kg di CO₂e per kWh termico venduto** all'utente finale. Tale valore risulta inferiore del 56% rispetto al calcolo riferito, a parità di metodologia, a una caldaia domestica tradizionale. Il dato è di assoluto rilievo e porta a stimare un **risparmio annuo di oltre 22 mila tonnellate di CO₂e** da parte del teleriscaldamento di Ferrara.

Nel corso del 2021 si sono concretezzate **nuove iniziative**; tra le principali:

- Ferrara: interventi di **efficientamento e ottimizzazione della gestione dei pozzi geotermici** in località Casaglia che hanno permesso di ottenere un incremento della produzione;
- Ferrara: **collegamento alla rete di teleriscaldamento principale** dei sistemi Corti di Medoro e Centro Diamante e dell'utenza ex Ospedale S. Anna;
- Bologna: primo anno di esercizio di quattro **pompe di calore a recupero termico** sul ciclo di cogenerazione presso la centrale di Sede Berti Pichat;
- Bologna: revamping centrale termica Aer Barca, con entrata in marcia di due nuove **caldaie di ultima generazione** dotate di economizzatore e sistema di espansione da a vaso aperto a vaso chiuso.

In arco piano 2022-2025 sono state identificate diverse iniziative di efficientamento tecnico-economico e di innovazione tecnologica atte alla riduzione delle emissioni in atmosfera in termini di CO₂ e NOx.

[302-5]

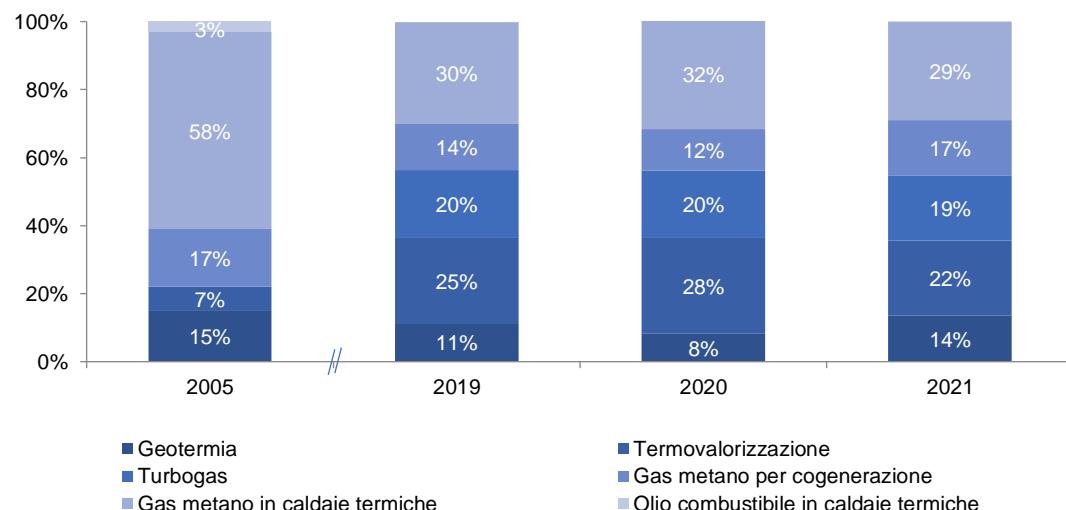
VANTAGGI AMBIENTALI DEL TELERISCALDAMENTO

	2019	2020	2021
Energia primaria risparmiata (tep)	35.132	28.967	37.639
Anidride carbonica evitata (t)	119.639	103.125	121.811
Ossidi di azoto evitati (t)	281	202	249
Ossidi di zolfo evitati (t)	273	214	273

Calcolati come differenza tra un sistema tradizionale (parco caldaie costituito per il 65% da caldaie a metano e per il 35% da caldaie a gasolio entrambe con rendimento medio stagionale pari al 75% (Fonte: Comitato Termotecnico Italiano, 2009), e il parco elettrico con emissioni medie nazionali) e i sistemi di teleriscaldamento di Hera per le stesse quantità di energia (termica ed elettrica).

Complessivamente nel 2021 grazie al teleriscaldamento sono state **risparmiate 37.639 tonnellate equivalenti di petrolio e 121.811 tonnellate di anidride carbonica**, dati in miglioramento rispetto al 2020 rispettivamente del 29,9% e 18,1% prevalentemente grazie ai minori problemi tecnici e conseguenti manutenzioni straordinarie avvenuti nel 2021, che hanno quindi permesso un maggiore funzionamento degli impianti, nonché alle azioni di efficientamento e ottimizzazione già menzionate.

FONTI UTILIZZATE PER IL TELERISCALDAMENTO



Per quanto riguarda le **fonti utilizzate per il teleriscaldamento**, si evidenzia come la percentuale di **energia termica prodotta da fonte rinnovabile o ad alta efficienza (71,1% nel 2021)** sia aumentata rispetto al 2020 (+3,4 punti percentuali). In particolare, il **forte aumento della produzione geotermica (+79,7%)** è dovuto alla maggior efficienza dell'impianto di Casaglia, con una conseguente riduzione del prelievo dal termovalorizzatore di Ferrara (-21,7%, a cui hanno contribuito anche alcuni problemi tecnici avvenuti a fine anno). **Aumenta anche il contributo delle centrali di cogenerazione (+51,5%),** in questo caso grazie alla minore necessità di manutenzione rispetto all'anno precedente.

ENERGIA VENDUTA E VOLUMETRIA SERVITA CON TELERISCALDAMENTO

	2019	2020	2021
Energia termica venduta (MWh)	481.510	453.318	510.040
Volumetria servita (migliaia di mc)	21.194	21.700	21.938
Unità abitative equivalenti servite (n.)	88.307	90.415	91.410

Le unità abitative equivalenti sono state calcolate considerando un appartamento con volumetria media pari a 240 mc.

L'energia termica venduta nel 2021 è stata pari a **510.040 MWh, in aumento del 12,5%** rispetto allo scorso anno per le motivazioni già illustrate. La volumetria e le unità abitative equivalenti servite rimangono invece sostanzialmente stabili (aumento dell'1,1% rispetto all'anno precedente, prevalentemente sui sistemi di Ferrara e Forlì-Cesena).

I **territori più coperti dal servizio teleriscaldamento** sono le aree di Bologna (32% delle volumetrie servite), Ferrara (30%) e Imola-Faenza (21%).

La cogenerazione a servizio del teleriscaldamento

La cogenerazione consiste nella **produzione combinata di energia elettrica e termica** in un unico sistema integrato, utilizzando un'unica fonte fossile o rinnovabile. Viene realizzata in particolari centrali termoelettriche che recuperano calore dai fumi prodotti da un motore alimentato da un qualsiasi combustibile, ottenendo **significativi risparmi di energia** (circa il 40%) rispetto alla produzione separata dell'energia elettrica e termica.

Anche le centrali di cogenerazione del Gruppo Hera, grazie al collegamento con **reti di teleriscaldamento**, contribuiscono al **miglioramento della qualità dell'aria** nei centri urbani in cui sono site: grazie ad esse sono state sostituite numerose caldaie con **moderni ed efficienti sistemi** di riscaldamento e di fornitura di acqua calda agli edifici. Con il teleriscaldamento il controllo è continuo, sia nei processi di combustione sia relativamente alle emissioni in atmosfera.

Hera Spa gestisce dieci centrali di cogenerazione, di cui tre di trigenerazione, per una potenza nominale elettrica complessiva di oltre 27 MW che nel 2021 hanno prodotto **217,9 GWh di energia termica** per il teleriscaldamento in tutti i territori serviti, di cui 120,1 GWh provenienti dalla centrale di cogenerazione di Imola.

Le emissioni in atmosfera del teleriscaldamento

Nel 2021 gli impianti a servizio del teleriscaldamento hanno prodotto complessivamente 952,2 GWh di energia elettrica e termica, quota in aumento del 20,1% rispetto al 2020 grazie ai motivi illustrati in precedenza. A fronte di questa produzione, nel 2021 sono state generate complessivamente 166,9 tonnellate di ossidi di azoto, valore in aumento rispetto agli anni precedenti come diretta conseguenza del maggior funzionamento degli impianti. Tali emissioni, rapportate all'energia prodotta, risultano nel 2021 in circa **175,3 grammi per megawattora**, rapporto in aumento dell'11,7% a causa della maggior produzione di energia e della diversa incidenza di centrali termiche e cogeneative nei due anni.

[305-7]

EMISSIONI IN ATMOSFERA DA TELERISCALDAMENTO

	2019	2020	2021
Ossidi di azoto (t)	134,2	124,2	166,9
Energia elettrica e termica prodotta (GWh)	925,8	792,8	952,2
Emissioni specifiche (g NOx / MWh)	144,9	156,7	175,3

I dati si riferiscono alle centrali termiche e cogeneative che alimentano il teleriscaldamento (fonte dei fattori di emissione per l'NOx: Corinair 2004 per le caldaie e dati da costruttori per i cogeneratori). I dati includono anche la centrale di Imola, di cui è disponibile un approfondimento dedicato nel paragrafo successivo.

Le emissioni della centrale di cogenerazione di Imola

La centrale di cogenerazione di **Imola**, a servizio del **teriscaldamento cittadino**, si caratterizza non solo da performance ad alto rendimento dal punto di vista della produzione di energia ma anche dal punto di vista ambientale in quanto associa importanti risparmi energetici a bassi livelli di emissioni in atmosfera.

Nel 2021 sono stati generati **213,8 GWh di energia elettrica** e **120,1 GWh di energia termica** grazie ad una potenza installata di 80 MW elettrici e 65 MW termici. La produzione rispetto all'anno precedente è risultata in aumento rispettivamente del 30,8% e del 7,3%, nonostante un periodo di fermo impianto avvenuto in estate.

Sono stati consumati 166.623 mc di acqua industriale, di cui 77.241 per reintegri alla torre di raffreddamento, nel rispetto dei 210.000 mc autorizzati dall'AIA per tale anno. Tale reintegro è stato di gran lunga inferiore rispetto a quello degli anni precedenti in quanto la centrale ha avuto un periodo di fermo impianto nel periodo estivo.

Anche nel 2021, le **emissioni specifiche assolute** della centrale di cogenerazione di Imola si mantengono su **livelli estremamente bassi**. L'autorizzazione ambientale dell'impianto di Imola prevede per gli inquinanti maggiormente presenti nei fumi (NOx e CO) limiti inferiori del 75%/80% rispetto alla normativa nazionale. Dal 2019, l'AIA ha modificato i limiti sulle emissioni convogliate in atmosfera introducendo il rispetto del limite giornaliero anziché il limite orario per gli inquinanti monitorati in continuo.

[305-7]

EMISSIONI IN ATMOSFERA DELLA CENTRALE DI COGENERAZIONE DI IMOLA

mg/Nmc	Valore limite nazionale	Valore limite autorizzato	2019	2020	2021
Ossidi di azoto (NOx)	60	14,5	9,0	8,8	8,6
Monossido di carbonio (CO)	50	9,5	2,1	2,1	0,6
Slip di ammoniaca (NH ₃)	non previsto	2,0	0,38	0,25	0,0
Polveri sottili totali (PTS)	non previsto	4,0	0,01	0,01	0,01
PM10	non previsto	1,0	0,01	<0,01	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, NOx, 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.

Il parco veicoli aziendali e la mobilità sostenibile

Mezzi aziendali

Anche nel 2021 si conferma la strategia di razionalizzazione e ottimizzazione dell'utilizzo dei mezzi, anche attraverso l'acquisto di mezzi tecnologicamente avanzati e alimentati con **carburanti a minor impatto ambientale** in sostituzione dei mezzi obsoleti come dimostrato dai dati riportati di seguito relativi agli automezzi gestiti da Uniflotte e a Marche Multiservizi.

NUMERO AUTOMEZZI

Numero	2019	2020	2021
Gasolio	2.780	2.899	2.940
Benzina	270	257	287
Metano	468	435	420
Gpl	412	400	389
Elettrico	18	15	16
Totale	3.948	4.006	4.052
<i>di cui a minore impatto ambientale</i>	898	850	825
<i>di cui a minore impatto ambientale (%)</i>	22,7%	21,2%	20,4%

Sono esclusi dal calcolo i mezzi non circolanti previsti in dismissione.

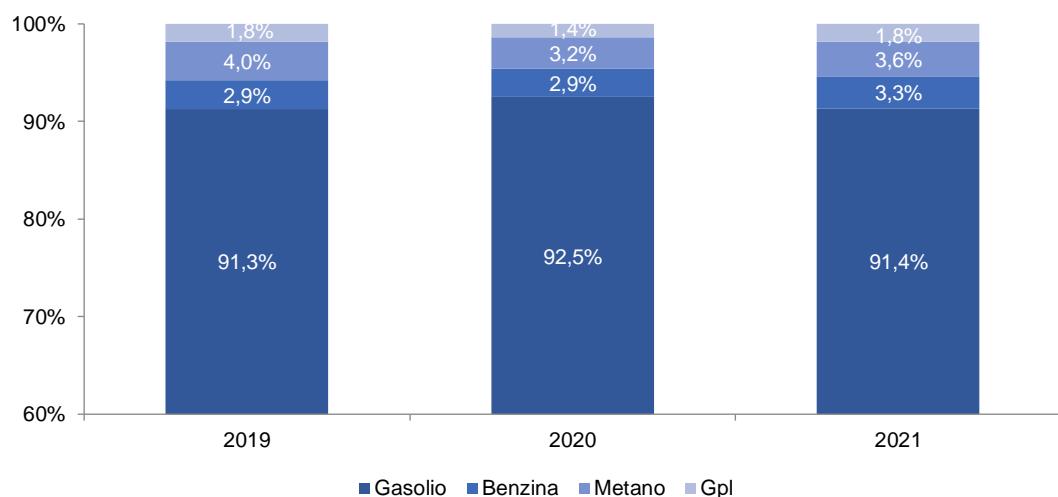
Nel 2021 nel Gruppo sono presenti 4.052 mezzi (46 in più rispetto all'anno precedente) di cui 825 alimentati a combustibile a minore impatto ambientale (420 a metano, 389 a gpl e 16 elettrici), pari al **20,4% del totale**.

Nel 2021 sono stati complessivamente venduti e/o rottamati 479 mezzi e immatricolati 190 mezzi di cui 78 a gasolio, 36 a benzina, 75 a metano e uno elettrico.

COMBUSTIBILE CONSUMATO DAI MEZZI

tep	2019	2020	2021
Gasolio	8.734	9.293	9.313
Benzina	275	295	335
Metano	384	322	362
Gpl	177	136	185
Totale	9.570	10.046	10.194

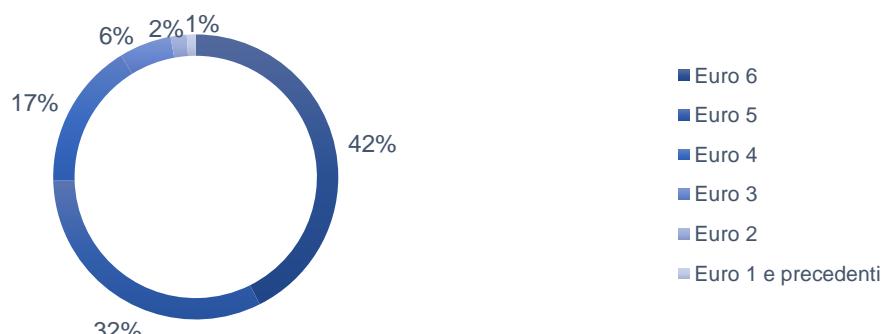
COMBUSTIBILE CONSUMATO DAI MEZZI (%)



Il confronto tra le varie tipologie di combustibili è stato effettuato considerando l'energia primaria presente nei singoli combustibili.

A livello di Gruppo, i consumi di combustibile nel 2021 ammontano a 10.194 tep e rimangono sostanzialmente stabili rispetto al 2020. Aumentano del 13,6% i consumi di benzina, del 12,4% i consumi di metano e del 36,0% quelli di gpl, mentre rimangono stabili i consumi di diesel.

COMPOSIZIONE DEI MEZZI PER DIRETTIVA ANTI-INQUINAMENTO (2021)



A livello di Gruppo, i **mezzi di più recente immatricolazione** (Euro 4, 5 e 6) sono il **91,2% del totale**, in lieve aumento rispetto all'anno precedente (+1 punto percentuale). In particolare aumentano del 14,6% i mezzi Euro 6.

L'**età media del parco mezzi di Gruppo** nel 2021 è di **7,9 anni**. Per il perimetro Uniflotte, escludendo quindi i veicoli di AcegasApsAmga e Marche Multiservizi, l'età media scende a 7,5 anni, praticamente stabile rispetto ai 7,4 anni del 2020 ma comunque in diminuzione rispetto al 2013 quando il valore si attestava su otto anni. Tali risultati sono la conseguenza degli investimenti effettuati dalla società mirati al rinnovamento del parco veicoli aziendali.

Alla flotta dei mezzi aziendali si aggiungono le **auto in leasing**, assegnate a commerciali e dirigenti del Gruppo Hera. Nel 2021, tale parco auto è costituito da 192 auto, di cui 147 assegnate a dirigenti e 45 utilizzate dai commerciali.

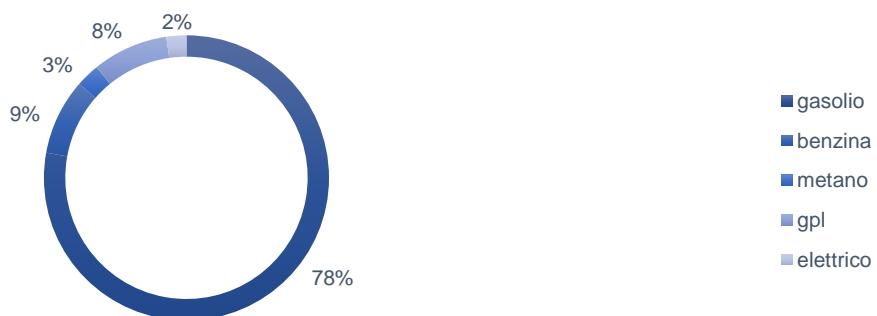
Le auto assegnate ai dirigenti sono 105 a gasolio, 10 a benzina e 32 ad alimentazione ibrida, tutte immatricolate dopo il 2011 e di tipo **Euro 6**. Le altre auto in leasing sono invece **tutte ad alimentazione ibrida**, immatricolate dopo il 2011 e di tipo **Euro 6**. In totale, i mezzi in leasing a minore impatto ambientale sono il **40,1%**.

Mezzi dei fornitori

L'impegno di Hera verso la sostenibilità e l'efficienza energetica ha delle ricadute anche nella **catena di fornitura** e in particolare nei **criteri di scelta dei fornitori**. Visto l'elevato impatto ambientale dei servizi di igiene urbana, soprattutto in termini di emissioni in atmosfera, il Gruppo ha deciso di **premiare i fornitori più virtuosi** in tal senso privilegiando quelli che utilizzano **automezzi a ridotto impatto ambientale**, dando una premialità a tali mezzi anche nelle gare dei servizi ambientali indette nel 2021. Gli effetti di tale impostazione saranno maggiormente apprezzabili a partire dal 2022, quando andrà a regime dopo due anni di periodo transitorio la concessione Atersir del bacino Ravenna - Cesena. In tale contratto si prevede infatti la graduale sostituzione del parco mezzi, con inserimento di mezzi nuovi aventi prevalentemente motori a basso impatto ambientale.

Nel 2021, escluso Marche Multiservizi, la flotta mezzi dei terzisti consiste in 2.819 mezzi. I mezzi leggeri aumentano del 5,7% rispetto al 2020, e la loro presenza sul totale si attesta al 53,6%.

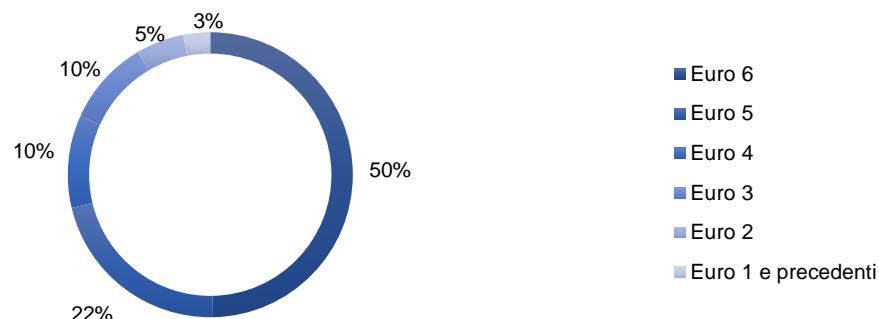
MEZZI DEI FORNITORI PER ALIMENTAZIONE (%)



Escluso Marche Multiservizi.

Riguardo alle direttive antinquinamento, nel 2021 i mezzi a **combustibile a minor impatto ambientale** (alimentazione a metano, gpl o elettrica) rimangono stabili al **13,6% del totale**.

MEZZI DEI FORNITORI PER DIRETTIVA ANTI-INQUINAMENTO (%)



Escluso Marche Multiservizi.

È proseguito anche nel 2021 il processo di svecchiamento del parco mezzi dei terzisti, dimostrato dal fatto che nel 2020 i **mezzi di più recente immatricolazione** (Euro 4, 5 e 6) costituiscono l'81,7% del totale, in aumento rispetto al 2020 quando il dato si assestava all'80,3%.

Il mobility management

Anche nel 2021 sono proseguiti le azioni mirate a sensibilizzare i dipendenti per ridurre l'impatto ambientale degli **spostamenti casa-lavoro** del Gruppo, tenendo conto anche delle normative e restrizioni imposte a seguito dell'emergenza sanitaria.

Tra queste, è stata data continuità al **servizio navetta** sul territorio di Bologna, che collega la stazione ferroviaria con le sedi Viale Berti Pichat e via del Frullo / via Cristina Campo, e su quello di Imola, che collega la stazione con le sedi di via Molino Rosso e via Casalegno, garantendo il distanziamento dei passeggeri a bordo.

La **quota aggiuntiva per la mobilità sostenibile** inserita nel piano welfare per coprire parte del costo dell'abbonamento ai mezzi pubblici messa a disposizione per tutte le persone del Gruppo è stata utilizzata e apprezzata dai dipendenti anche nel 2021: 171 dipendenti ne hanno infatti usufruito.

Anche a settembre di quest'anno è stata organizzata la sfida tra le sedi del Gruppo in occasione della **Settimana europea della Mobilità Sostenibile**, invitando le persone ad utilizzare mezzi non inquinanti.

Tutti i principali comuni in cui opera Hera (9 comuni) sono coperti da Piani di spostamento casa-lavoro, contenenti le informazioni sulle sedi, le principali iniziative e le sfide future.

Infine, nella sede di Bologna in Viale Berti Pichat si conferma la presenza di cinque **biciclette a pedalata assistita**.

Hera per la mobilità elettrica

Nel corso del 2021 il Gruppo Hera, attraverso la società Hera Comm, ha continuato lo sviluppo della propria **rete infrastrutturale di colonnine di ricarica elettrica** attraverso la posa di ulteriori 90 stazioni di ricarica pubblica, **per un totale di 194**. Attraverso l'aggiudicazione di nuove gare pubbliche e la sottoscrizione di ulteriori protocolli d'intesa, sono già state contrattualizzate oltre 30 stazioni di ricarica che contribuiranno a raggiungere l'**obiettivo di 425 colonnine installate entro il 2025**.

Il 2021 è stato un anno di forte crescita per la mobilità elettrica, i cui effetti hanno trovato riscontro sulle colonnine di ricarica gestite dal Gruppo, che hanno visto un **aumento costante dei consumi** fino a superare 480 MWh. Tale risultato deriva sia dall'evoluzione del mercato, ma anche dagli sviluppi tecnologici sulle infrastrutture di Hera Comm.

A seguito dell'adesione alla piattaforma europea di interoperabilità Hubject, è stato possibile offrire a **utenti di altri provider** (anche esteri) la possibilità di ricaricare i propri veicoli tramite le colonnine del Gruppo Hera. Inoltre, grazie allo sviluppo del "Direct Payment" l'accesso alla ricarica è consentito anche a chi non è provvisto di un contratto di ricarica previamente sottoscritto.

Tali novità si aggiungono agli oltre **600 clienti diretti** del servizio di ricarica di Hera, raddoppiati rispetto al 2020, che nel 2021 hanno registrato consumi per oltre 115 MWh.

Le attività di Hera nell'ambito della mobilità elettrica non si limitano alla ricarica pubblica, ma interessano anche la **ricarica privata** attraverso offerte rivolte a cittadini e aziende che riguardano la fornitura di

diversi modelli di wallbox e colonnine fino a 22 kW. Queste soluzioni risultano particolarmente apprezzate dalla clientela, come dimostrato dalle oltre 395 stazioni di ricarica private vendute nel corso dell'anno, per un totale di **864**.

Tra le soluzioni rivolte ai privati troviamo infine quella relativa a **e-bikes e monopattini elettrici**: lanciata nel 2020, tale iniziativa ha riscontrato anche nel 2021 grande successo con **oltre 660** tra bici elettriche e monopattini venduti in un solo semestre.

Hera per la tutela del suolo e la biodiversità

Riutilizzo di suolo nella realizzazione di infrastrutture e riutilizzo delle terre da scavo

Fin dalle analisi preliminari alla progettazione di opere, 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, in linea con gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030. Tra i principali criteri di progettazione, si possono citare:

- in ambito reti: estensioni realizzate sfruttando viabilità esistente e/o tessuto urbano, miglioramento dell'assetto di rete attraverso potenziamento o bonifica di condotte esistenti, posa di nuove tubazioni in adiacenza a servizi già presenti;
- in ambito impianti: riutilizzo di infrastrutture e aree già esistenti/occupate; dismissione dell'infrastruttura e ripristino/restituzione dell'area al termine del ciclo di vita, utilizzo di soluzioni tecnologiche atte alla riduzione dell'ingombro dell'infrastruttura.

In continuità con il percorso di sostenibilità iniziato gli anni precedenti, le realizzazioni di infrastrutture (reti e impianti) concluse nel 2021 hanno comportato un **utilizzo di suolo** per circa 49 mila mq, di cui il **61,2% suolo già occupato** da infrastrutture esistenti (circa 30 mila mq). Considerando il periodo dal **2018 al 2021, il 78,0%** (pari a circa 585 mila mq) della **superficie totale coinvolta** dalla realizzazione di infrastrutture ha riguardato suolo già occupato. Si tratta della realizzazione di infrastrutture con progettazione a cura di HeraTech.

Tra le realizzazioni concluse nel 2021, i **risultati migliori in termini di riutilizzo suolo** sono stati ottenuti nei seguenti interventi: sostituzione del revamping secondario presso la centrale di cogenerazione Barca a Bologna (100% del suolo riutilizzato, 2.000 mq), adeguamento della rete fognaria del Porto San Vitale a Ravenna (100%, 1.960 mq), rinnovamento dell'acquedotto e della fognatura di Piazza Malatesta a Rimini (100%, 2.000 mq), e potenziamento della condotta idrica in località Fratta a Forlì-Cesena (76%, 875 mq riutilizzati).

Nel periodo 2022-2025 si prevede di effettuare la maggior parte delle realizzazioni di infrastrutture su suolo già occupato continuando a limitare l'utilizzo di suolo vergine: si stima infatti di riutilizzare complessivamente ulteriori 290 mila metri quadrati di suolo portando a quota 70,5% (pari a circa 878 mila metri quadrati) il suolo riutilizzato nelle realizzazioni concluse dal 2018 al 2025 con progettazione a cura di HeraTech.

In particolare, a Rimini verranno portati a compimento alcuni degli interventi del piano di salvaguardia della balneazione, che comporteranno un riuso di suolo di oltre 20 mila mq. Nella provincia di Bologna l'ottimizzazione del sistema di approvvigionamento idrico di Castel Bolognese comporterà un riuso di suolo di oltre 20 mila mq; è inoltre prevista l'interconnessione dei sistemi di teleriscaldamento Frullo / Sede Berti che vedrà riutilizzati circa 4 mila mq di superficie. In provincia di Ravenna, l'adeguamento di alcuni depuratori (Lugo, Lido di Classe e Cervia) sarà affrontato riutilizzando le aree già occupate dalle infrastrutture esistenti, consentendo un riutilizzo di circa 24 mila mq. Nel forlivese verranno realizzati interventi di adeguamento scarichi con collettamenti di agglomerati minori a impianti di depurazione esistenti, per un riuso di circa 6 mila mq. A Ferrara è previsto il potenziamento del depuratore di via Gramicia, reimpiegando circa 7 mila mq di superficie già occupata dall'infrastruttura. Infine, il territorio di Modena sarà interessato da interventi di potenziamento del sistema acquedottistico per un riuso di circa 6 mila mq.

La biodiversità

Rispetto alla protezione e alla **conservazione degli habitat e delle specie selvatiche**, l'Unione Europea ha emanato due dispositivi normativi, la Direttiva 409/79 del Consiglio, adottata nell'aprile 1979 che riguarda la conservazione degli uccelli selvatici (detta "Direttiva Uccelli") e la Direttiva 43/92 del Consiglio, adottata nel maggio 1992 che riguarda la conservazione degli habitat naturali, della fauna e della flora selvatica (detta "Direttiva Habitat"). Tali direttive hanno creato una rete ecologica coerente di spazi protetti dislocati nel territorio dell'Unione Europea, denominata **Natura 2000**.

I due maggiori impianti di captazione della provincia di Ferrara, Pontelagoscuro e Stellata, sono situati sul fiume Po all'interno della zona di protezione speciale denominata "**Fiume Po da Stellata a Mesola e Cavo napoleonico**". Il depuratore situato nel territorio di Ravenna (Marina di Ravenna) si colloca

all'interno del sito di interesse comunitario denominato “**Piallassa Piombone**” e scarica i reflui depurati all'interno della zona di protezione speciale “**Piallassa Baiona**”.

Il Gruppo Hera esegue, a salvaguardia della biodiversità, **test di tossicità acuta** sugli impianti di depurazione.

Dal 2020 Herambiente ha intrapreso un progetto di **biomonitoraggio innovativo** allo scopo di proseguire le attività di studio dell'ambiente circostante il termovalorizzatore di Pozzilli e degli eventuali impatti su di esso esercitati. Il progetto si propone di **utilizzare le api come bioindicatori** per valutare lo stato di qualità dell'ambiente circostante un impianto industriale della tipologia di quelli gestiti dal Gruppo. Si rimanda al case study in appendice per i dettagli.

4. TERRITORIO (E IMPRESA) - ABILITARE LA RESILIENZA E INNOVARE

4.01 Obiettivi e risultati

Avevamo detto di fare	Abbiamo fatto	SDGs	Avanzamento*
Innovazione e digitalizzazione Proseguire la realizzazione di progetti di data analytics e intelligenza artificiale anche a supporto dell'economia circolare e la transizione energetica. Proseguire nello sviluppo di un sistema della rendicontazione dei progetti di trasformazione digitale in ottica Corporate Digital Responsibility, al fine di evidenziare i rischi mitigati e i benefici raggiunti nelle quattro dimensioni sociale, ambientale, economica e tecnologica. Sicurezza informatica: <ul style="list-style-type: none">▪ attivare nel 2021 soluzioni specifiche per il monitoraggio di sicurezza delle infrastrutture informatiche relative agli impianti industriali;▪ proseguire nel 2021 le attività di Vulnerability assessment nonché di sensibilizzazione della popolazione utenti tramite le campagne di Security awareness ed Ethical phishing.	Proseguita la realizzazione di numerosi progetti di data analytics e intelligenza artificiale in ambito depurazione delle acque reflue, manutenzione dell'illuminazione pubblica, ricerca delle fughe gas, segnalazioni di abbandono dei rifiuti. Proseguita la rendicontazione delle iniziative di trasformazione digitale secondo il framework Corporate digital responsibility (vedi pag.137).	9, 11, 12, 17	
Innovazione per la transizione energetica e l'economia circolare. Principali obiettivi: produzione di bioplastica da zuccheri e ottimizzazione dei processi depurativi dal punto di vista ambientale ed energetico. 49% clienti con bolletta elettronica e 44% di clienti iscritti ai servizi on-line al 2024 (escluso EstEnergy e controllate). Promuovere la digitalizzazione della bolletta anche attraverso una rinnovata campagna di riforestazione.	Realizzati vari interventi a rafforzamento della cyber security di Gruppo, tra cui l'ampliamento a tutti i sistemi potenzialmente vulnerabili, anche tramite l'introduzione di sonde di monitoraggio del traffico di rete negli ambiti gestionali e industriali. Estesa al contesto industriale anche l'attività di Vulnerability assessment. Incrementata la cultura della cyber security, anche tramite esercitazioni periodiche di Ethical phishing (vedi pag.156).	6, 9, 11, 12	
	Non è stato sviluppato il processo di recupero e purificazione del biopolimero. È proseguita l'ottimizzazione dei processi depurativi, estesa a 18 impianti (erano 15 nel 2020) (vedi pag.139). 31% i clienti che al 2021 hanno scelto di ricevere la bolletta in formato elettronico (erano il 28% al 2020) e 27% gli iscritti ai servizi on-line (23% al 2020) (incluso EstEnergy e controllate). Avviata l'iniziativa ECO Alberi finalizzata a piantumare 10 mila alberi nel prossimo triennio (vedi pag.152 e 336).	11, 12, 17	
Sviluppo economico e inclusione sociale Selezione fornitori: nei servizi ambientali continuare a promuovere l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.	Oltre 72 milioni di euro sono stati affidati a cooperative sociali per l'esecuzione di servizi ambientali: corrispondono al 29% del totale degli affidamenti effettuati dal Gruppo per questi servizi (vedi pag.165).	8	
Continuare a garantire la rateizzazione e le altre agevolazioni volontarie per i clienti in difficoltà economica. Proposta ad altri comuni della sottoscrizione di un protocollo per prevenire le sospensioni.	187.955 le rateizzazioni erogate nel 2021, per un valore di 126,8 milioni di euro. 100 i comuni con protocolli di intesa attivi (erano 85 nel 2020) (vedi pag.165).	17	

Avevamo detto di fare

Abbiamo fatto

SDGs

Avanzamento*

Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze

Piano di apprendimento 2021: progetti ed interventi formativi per potenziare la cultura del Gruppo orientata alla condivisione e alla rigenerazione attiva della conoscenza e proseguire con lo sviluppo delle nuove competenze richieste nei tre assi di riferimento (tecnico-professionali, manageriali, tecnologiche). Tra le nuove competenze: nuovi business e servizi a valore aggiunto; decarbonizzazione, transizione energetica e cambiamento climatico; green e Esg finance, tassonomia UE; risk management; resilienza e tolleranza allo stress; digital workplace tools. Oltre il 60% di popolazione aziendale che raggiungerà la Digital proficiency (intesa come pieno possesso delle "digital soft skills") entro il 2024, 90% entro il 2030.

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).

Proseguire nell'attività di sensibilizzazione sulla valorizzazione delle diversità e sull'inclusione con eventi e iniziative (linguaggio inclusivo e tematiche STEM). Consolidare il posizionamento del Gruppo Hera nei principali indici azionari di diversity.

Sviluppate anche nel 2021 numerose iniziative formative sulle nuove competenze tra cui: smart working, innovazione digitale (con focus su digital workplace, data analytics, sicurezza informatica), transizione energetica, cambiamento climatico e tassonomia UE, transizione ambientale con particolare riferimento all'economia circolare, nuovi applicativi aziendali.

Nel 2021 il Gruppo ha realizzato un'iniziativa formativa volta a fornire strumenti e competenze di base alla popolazione aziendale senza identità digitale ed ha raggiunto il 49% di Digital proficiency totale su competenze digitali più evolute (era il 44% nel 2020) (vedi pag.180).

22 le gare, tra le più rilevanti, nelle quali è stata inserita la clausola a garanzia dell'occupazione (vedi pag.165).

4, 8



8



5



Resilienza e adattamento

Resilienza del servizio energia elettrica: realizzare nel 2021 ulteriori 13 interventi portando a 22 km la rete adeguata (33% del Piano complessivo di resilienza energia elettrica).

Realizzare sempre nel 2021 la cabina primaria Modena Est.

Resilienza del servizio acquedotto:

- Iniziative innovative di ricerca delle perdite della rete idrica (cosmic rays, radar su aeromobile, algoritmi predittivi dei rischi delle rotture) in vari territori;
- Interventi di ottimizzazione dei prelievi, di interconnessione della rete e di potenziamento delle fonti in vari territori tra cui Trieste e Bologna;
- Sviluppo di un sistema di monitoraggio e previsione della disponibilità idrica e dello stato di emergenza al fine di ottimizzare la gestione delle fonti.

Proseguita la realizzazione del piano di resilienza delle reti elettriche a Modena: 12 interventi realizzati nel 2021, per un totale di 21 interventi realizzati sui 54 previsti e 19 km di rete adeguata (28% del piano complessivo) La cabina primaria Modena Est è stata realizzata (vedi pag. 187).

Sviluppata nel 2021 la ricerca perdite della rete idrica con iniziative innovative: ricerca con metodi acustici, da velivolo, con raggi cosmici e utilizzando algoritmi predittivi. Sviluppata con Università di Bologna e Arpae una piattaforma di monitoraggio delle fonti per una migliore comprensione del rischio siccità (vedi pag.186).

9, 13



6, 12,
13, 17



* Risultato raggiunto o in linea con la pianificazione. Risultato con scostamento moderato rispetto alla pianificazione.

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Faremo

SDGs

Innovazione e digitalizzazione

Data strategy di Gruppo: definire linee guida per supportare lo sviluppo di progetti di data analytics e sostenere la transizione verso una “data-driven company”. 8, 9, 11

Sicurezza informatica: aumentare nel 2022 il livello di cyber security del Gruppo attraverso l’evoluzione dei processi, degli strumenti, delle policy aziendali e mediante l’incremento delle attività di monitoraggio, prevenzione di incidenti e sensibilizzazione della popolazione utenti tramite le campagne di Ethical phishing.

41% clienti con bolletta elettronica e 41% di clienti iscritti ai servizi on-line al 2025 (incluso EstEnergy e controllate) (rispettivamente 38,1% e 27,1% al 2021). 11, 12, 17

Proseguire nello sviluppo di iniziative nei tre ambiti principali dell’innovazione: transizione energetica, economia circolare e trasformazione digitale. Definire, sviluppare e rendicontare le iniziative utilizzando il framework della corporate digital responsibility. 8, 9, 11, 12

Sviluppo economico e inclusione sociale

Selezione fornitori: nei servizi ambientali continuare a promuovere l’inserimento lavorativo di persone svantaggiate. 8

Continuare a garantire la rateizzazione delle bollette e le altre agevolazioni volontarie per i clienti in difficoltà economica. Proporre ad altri Comuni la sottoscrizione di un protocollo per prevenire le sospensioni delle forniture. 17

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 (caso di internalizzazione esclusi). 8

Indirizzare gli interventi formativi sullo sviluppo di ruoli e competenze emergenti che riguardano la trasformazione digitale (con focus su Data Analytics, Machine Learning e Artificial Intelligence), la transizione energetica (con focus su decarbonizzazione ed energie rinnovabili) e la transizione ambientale (con focus su economia circolare, climate change e green finance). 4, 8

65% di popolazione aziendale che raggiungerà la Digital proficiency (intesa come pieno possesso delle “digital soft skills”) entro il 2025 (49% al 2021), 90% entro il 2030.

Proseguire nell’attività di sensibilizzazione sulla valorizzazione delle diversità e sull’inclusione con eventi e iniziative (linguaggio inclusivo e tematiche STEM). Consolidare il posizionamento del Gruppo Hera nei principali indici azionari di diversity. 5

Resilienza e adattamento

1,2 miliardi di euro gli investimenti in resilienza di Gruppo al 2025 (31% del totale). Tra gli ambiti di intervento:

- Resilienza del servizio energia elettrica: 36,8 km di rete adeguati al 2022, pari al 54,5% del Piano complessivo di resilienza energia elettrica. 9, 13
- Resilienza del servizio idrico: sviluppo di algoritmi predittivi per intercettare il rischio siccità e adozione di nuove tecnologie per supportare la ricerca perdite.

4.02 Innovazione e digitalizzazione

**INNOVAZIONE
E DIGITALIZZAZIONE**
IL CONTESTO INTERNAZIONALE

PERCHÉ È IMPORTANTE

La trasformazione digitale è un processo sempre più necessario per lo sviluppo socioeconomico di un Paese. L'UE sta rafforzando i suoi impegni per favorire la cosiddetta "twin transition", la transizione sia verde che digitale, per offrire un futuro digitalizzato, incentrato su persone e imprese, che al contempo sostenga l'inclusività sociale e la sostenibilità ambientale. L'Italia è però ancora indietro in termini di digitalizzazione, soprattutto rispetto alle competenze digitali dei giovani e dovrà sfruttare al meglio le opportunità tecnologiche offerte dallo sviluppo dell'Intelligenza Artificiale e quelle economiche derivanti dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, a beneficio della PA e delle imprese.

L'ITALIA VERSO LA DIGITALIZZAZIONE

Con l'approvazione del Bilancio per il 2022, l'Italia ha rafforzato il **Piano Transizione 4.0** estendendo al 2025 il credito di imposta per le imprese e stanziando ulteriori **€ 300 milioni** per l'acquisto di hardware e software per le PMI. Inoltre, la **Strategia Cloud Italia** favorisce la digitalizzazione nella Pubblica Amministrazione, cui saranno dedicati il **27% dei fondi** del Pnrr. Crescono infine le prestazioni italiane nella ricerca nel campo dell'innovazione, e nel 2021 l'**indice di innovazione** dell'Italia registra un **+26% rispetto al 2014** (+12,5% la media europea), uno tra i maggiori incrementi dell'UE, e porta il Paese a posizionarsi subito sotto la media europea.

20° POSTO
La posizione dell'Italia tra i 27 Paesi UE in materia di innovazione e digitalizzazione nel 2020 (Commissione Europea)

27%
La quota di PNRR dedicata a investimenti per la digitalizzazione e l'innovazione (Consiglio dei Ministri)

+15%
La crescita stimata dei ricavi mondiali per il mercato dell'Intelligenza Artificiale (International Data Corporation)

200 MILIARDI DI EURO
Gli investimenti europei per il periodo 2021-2027 destinati alla digitalizzazione dei servizi e allo sviluppo urbano sostenibile (Commissione Europea)

+36%
L'aumento dei cyberattacchi in Italia tra il 2020 e il 2021 (circa 903 attacchi alla settimana) (Check Point Research)

CIRCA 4%
La quota di occupazione ICT in Italia sul totale dell'occupazione nel 2020 (Istat)

L'INNOVAZIONE DIGITALE COME DRIVER PER IMPRESE RESILIENTI E SOSTENIBILI

La digitalizzazione è ormai elemento imprescindibile per la **competitività delle imprese**. Tra le aziende già digitalmente mature solo il **4%** ha dovuto affrontare un ridimensionamento della propria attività per fronteggiare la pandemia, a fronte di quasi il **10%** delle altre imprese. L'innovazione digitale, nei prossimi 30 anni, contribuirà al **50% della decarbonizzazione** in Italia, fungendo da leva per la transizione sostenibile.

IL DECCENNIO DIGITALE

Con la **Strategia Bussola Digitale al 2030** l'UE ha rafforzato il suo impegno per sostenere la **transizione verso un modello economico verde e digitale**. Gli obiettivi principali riguarderanno l'aumento delle **competenze** nel settore informatico e tecnologico, lo sviluppo di **infrastrutture digitali** sicure e sostenibili e la **digitalizzazione** dei principali **servizi pubblici** e delle **imprese**.

Per approfondimenti sulle politiche analizzate per costruire questa sintesi del contesto internazionale e sulle fonti dei dati: bs.gruppohera.it

L'innovazione per il Gruppo Hera

Con il termine **innovazione** tradizionalmente viene definito quel processo che porta un'idea a tradursi in un bene o servizio a cui viene riconosciuto un valore. Inoltre, l'innovazione deve essere replicabile a costi sostenibili e deve soddisfare bisogni definiti. Innovare non significa inventare né progettare, bensì cercare, intuire, scoprire, progredire, migliorare e soprattutto saper intravedere come ottenere valore nel contesto attuale e futuro.

I tre principali **ambiti di innovazione** nel Gruppo Hera, declinati in coerenza con il piano industriale e la rinnovata relazione tra innovazione e trasformazione digitale, possono essere sintetizzati in:



transizione energetica volta alle attività di passaggio verso l'utilizzo di fonti energetiche più efficienti e rinnovabili;

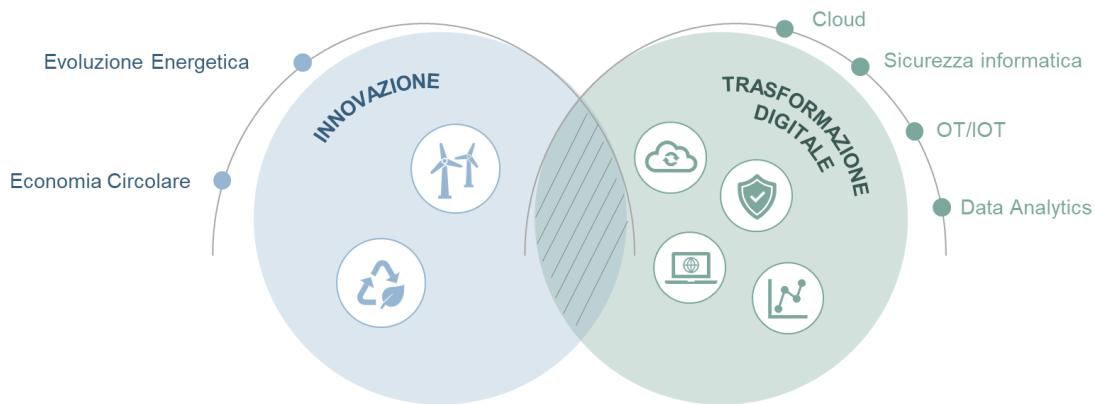


economia circolare volta alla sostenibilità ambientale, alla valorizzazione delle materie e alla massimizzazione del recupero di rifiuti o scarti;



trasformazione digitale volta all'implementazione di nuove tecnologie per la digitalizzazione, l'automazione e la flessibilità dei processi, la valorizzazione e l'utilizzo dei dati.

In Hera, **innovazione** e **trasformazione digitale** sono due ambiti che presentano elementi d'intersezione, ma non sono in totale sovrapposizione.



Dopo svariati anni di progetti innovativi che vedevano in primis la partecipazione della funzione Sviluppo della Direzione Centrale Innovazione, ora **la cultura dell'innovazione è sufficientemente diffusa all'interno del Gruppo** per puntare a un modello più evoluto di innovazione, in cui i progetti di innovazione incrementale (quelli che vedono una evoluzione del business esistente) vengono **sviluppati direttamente a livello di unità di business**, allineandoli con la strategia di innovazione aziendale, mentre la rinnovata funzione Transizione ecologica si concentra nello sviluppo di progetti radicali, al momento al di fuori delle attuali linee di business. Questo necessita di una diversa gestione dell'innovazione, allineandola alle strategie aziendali attraverso lo sviluppo di una strategia dell'innovazione che a sua volta si integrerà con le strategie di innovazione delle singole business unit.

L'ultimo anno ha visto accadere cambiamenti strategici nel panorama europeo, legati a una moltitudine di fattori: ambientali, sanitari, economici e geopolitici, con importanti **impatti nel settore energetico**. L'insieme di questi eventi ha evidenziato la necessità per il Gruppo di **intraprendere con forza nuove linee di crescita nel settore della transizione ecologica**, cercando di realizzare progetti che possano intercettare sia i nuovi trend di mercato che le nuove opportunità di finanziamento derivanti dal PNRR.

A tal fine all'interno del Gruppo Hera si è deciso di riorganizzare l'innovazione legandola maggiormente alla **sostenibilità**. La funzione Sviluppo della **Direzione Centrale Innovazione** ha di conseguenza acquisito il nome di **Transizione ecologica**, determinando un orientamento a progetti più mirati al connubio innovazione e sostenibilità e a una modifica nell'approccio alla innovazione.

Con l'obiettivo di favorire e dare impulso all'innovazione nei business gestiti, il Gruppo ha inoltre attivato **iniziativa di social innovation** coinvolgendo gli stakeholder interni ma anche esterni, ad esempio attraverso HeraLAB (vedi paragrafo Dialogo con i nostri stakeholder).

Investimenti in innovazione [203-1]

Nel 2021 il Gruppo Hera ha investito **oltre 82 milioni di euro** in innovazione e digitalizzazione (-4,3% rispetto al 2020), cifra che rientra tra gli investimenti complessivi **finalizzati alla creazione di valore condiviso** (si veda il paragrafo sul [Valore condiviso](#) nel capitolo "Strategia sostenibile e Valore condiviso").

La Corporate digital responsibility

Nel 2020 il Gruppo Hera ha avviato una riflessione interna sul concetto di **Corporate digital responsibility**, interrogandosi su quale declinazione possa avere rispetto alle attività del Gruppo e su quale approccio adottare di conseguenza.

Con il termine Corporate digital responsibility si intende un insieme di **pratiche e comportamenti** che aiutano un'organizzazione a **utilizzare i dati e le tecnologie digitali in maniera etica e responsabile** nella dimensione **sociale, ambientale, economica e tecnologica**. Queste risultano essere importanti chiavi di lettura di un **framework di analisi unificato** per affrontare sostenibilità e digitalizzazione in maniera coerente e complementare, in grado di anticipare e ridurre i rischi futuri e di **cogliere le molteplici opportunità sinergiche dei due trend**, ponendo le basi per un nuovo sistema di rendicontazione integrato e di sviluppo progettuale responsabile.

Le dimensioni della Corporate digital responsibility trovano una declinazione coerente con le attività svolte dal Gruppo in temi di dettaglio, ognuno dei quali in grado di identificare rischi da mitigare e opportunità da cogliere.

LE QUATTRO DIMENSIONI CORPORATE DIGITAL RESPONSIBILITY PER IL GRUPPO HERA

Dimensione	Sociale 	Ambientale 	Economica 	Tecnologica
Come si declina	Relazione dell'azienda con persone e società <ul style="list-style-type: none"> ■ Assicurare la privacy dei dati di clienti, lavoratori e fornitori ■ Promuovere l'inclusione digitale e superare il digital divide per i lavoratori ■ Promuovere l'inclusione digitale e superare il digital divide per clienti e cittadini ■ Garantire la salute e la sicurezza per lavoratori e clienti grazie alle tecnologie digitali 	Legame tra tecnologie digitali e ambiente fisico <ul style="list-style-type: none"> ■ Garantire il riciclo e la gestione responsabile dei prodotti tecnologici a fine vita ■ Sviluppare soluzioni di innovazione digitale per perseguire la neutralità di carbonio e la rigenerazione delle risorse ■ Utilizzare energia carbon neutral (da fonti rinnovabili e/o da impianti a gas ad alta efficienza con azioni compensative) per i servizi e le tecnologie digitali 	Gestione responsabile degli impatti economici delle tecnologie digitali <ul style="list-style-type: none"> ■ Gestire responsabilmente gli impatti sull'occupazione connessi alle nuove tecnologie digitali ■ Condividere con gli stakeholder i benefici ottenuti grazie ai processi di efficientamento dati dall'innovazione digitale 	Creazione responsabile di tecnologie <ul style="list-style-type: none"> ■ Garantire la sicurezza informatica e un uso responsabile delle tecnologie

La **dimensione sociale** riguarda la relazione dell'azienda con persone e società e per il Gruppo Hera si traduce in quattro temi principali: assicurare la privacy dei dati di clienti, lavoratori e fornitori; promuovere l'inclusione digitale e superare il digital divide per i lavoratori; promuovere l'inclusione digitale e superare il digital divide per clienti e cittadini; garantire la salute e la sicurezza per lavoratori e clienti grazie alle tecnologie digitali.

La **dimensione ambientale** concerne il legame fra le tecnologie digitali e l'ambiente fisico: le tematiche individuate sono il riciclo e la gestione responsabile dei prodotti tecnologici e lo sviluppo di soluzioni d'innovazione digitale a supporto della neutralità di carbonio e la rigenerazione delle risorse.

La **dimensione economica** racchiude la gestione responsabile degli impatti economici delle tecnologie digitali e si declina nel Gruppo con i temi della gestione degli impatti sull'occupazione e la condivisione con gli stakeholder dei benefici derivanti dalle soluzioni di efficientamento legati all'innovazione digitale.

Infine, la **dimensione tecnologica** riguarda la creazione responsabile di tecnologie e trova applicazione nel Gruppo con la tematica della sicurezza informatica e l'uso responsabile degli strumenti tecnologici.

Al fine di garantire una maggiore comprensione del framework e valutare in maniera approfondita i temi di dettaglio descritti in precedenza, il Gruppo Hera ha elaborato alcune **domande-guida** utili per supportare l'analisi e cogliere le diverse sfaccettature delle quattro dimensioni.

Per ora l'introduzione del nuovo framework all'interno del Gruppo ha come obiettivo principale la **rendicontazione**, ovvero l'analisi e la descrizione nel bilancio di sostenibilità di come i progetti e le attività di innovazione digitale già avviati e/o conclusi rispondano alle quattro dimensioni, e quale siano i loro impatti su di esse. A tendere, il nuovo framework potrà anche **rispondere a obiettivi strategici**, fornendo un supporto per la definizione di nuove iniziative in ambito trasformazione digitale, trovando applicazione nella valutazione *ex ante* dei progetti al fine di analizzare i rischi di tipo sociale, economico, ambientale e tecnologico che potrebbero derivare da tali attività se non opportunamente gestiti, e trasformarli in opportunità e benefici. Con la nuova Corporate digital responsibility, il Gruppo acquisisce uno strumento all'avanguardia che **risponde in modo proattivo e integrato alle sfide derivanti da digitalizzazione e innovazione**, impegnandosi in modo consapevole nello sviluppo di una trasformazione digitale responsabile.

Le iniziative di innovazione del Gruppo Hera

Di seguito sono riportati le principali iniziative e i relativi ambiti di appartenenza. Ogni progetto può afferire a più ambiti d'innovazione: nella tabella, si riportano i simboli dei diversi ambiti d'innovazione in cui il progetto è classificato. Inoltre, è presente una prima analisi delle iniziative con il framework Corporate digital responsibility.

Principali iniziative	Ambiti dell'Innovazione	Dimensioni CDR
Depurazione 4.0: utilizzo di logiche predittive per l'ottimizzazione dei processi	Windmill, Recycle, Sun, Hand, Coin	Hand, Coin
Depurazione 4.0: Energy Dep, il campionato dei depuratori	Windmill, Recycle, Sun, Hand, Coin	Hand, Coin
Green loyalty: incentivi ai comportamenti sostenibili	Windmill, Recycle, Sun, Hand, Coin, Robot	Hand, Coin, Robot
Dashboard per il monitoraggio ambientale e la fornitura di servizi smart	Windmill, Recycle, Sun, Hand, Coin	Hand, Coin, Robot
Lo sviluppo della filiera idrogeno (si rimanda al paragrafo dedicato "Lo sviluppo dell'idrogeno" a pag. 57 e al case study "Idrogeno nella rete di distribuzione gas a Modena" a pag. 318)	Windmill, Recycle	
Bioenergia da steam explosion	Windmill, Recycle	
Energy park	Windmill, Recycle	
Diario dei consumi: analytics avanzati per migliorare la customer experience (si rimanda al case study dedicato a pag. 318)	Windmill, Sun, Hand, Coin	Hand, Coin
Potenziamento connettività e infrastrutture (si rimanda al paragrafo dedicato "Il ruolo di Acantho" a pag. 152)	Windmill, Sun, Hand, Coin, Robot	Hand, Coin, Robot
Manutenzione predittiva nell'illuminazione pubblica	Recycle, Sun, Hand, Coin	Hand, Coin
Resilient water: reti di distribuzione idrica più resistenti ai cambiamenti climatici	Recycle, Sun, Hand	Hand
Innovazione nei servizi ambientali: upgrade de Il Rifiutologo, riconoscimento abbandoni e control room contenitori	Recycle, Sun, Hand, Coin, Robot	Hand, Coin, Robot
Dashboard Pronto Intervento: tecniche di Business Intelligence per ottimizzare la gestione del pronto intervento	Sun, Hand, Coin, Robot	Coin, Robot
Data community: sviluppo di iniziative di engagement (si rimanda al paragrafo dedicato "Lo sviluppo delle nuove competenze nel Gruppo Hera" a pag. 180)	Sun, Hand	Robot
La data strategy di Gruppo	Sun	Robot
Genius bar	Sun, Hand, Coin	Coin, Robot
Identità digitale per tutti (si rimanda al case study dedicato a pag. 347)	Hand, Coin	Robot

Principali iniziative	Ambiti dell'innovazione	Dimensioni CDR	
Intelligenza artificiale per ridurre le fughe gas (si rimanda al paragrafo dedicato "La sicurezza e la continuità del servizio distribuzione gas" a pag. 239)			
NexMeter: contatore 4.0 con funzioni avanzate di sicurezza			
Nuovo sistema learning (si rimanda al paragrafo dedicato "Le iniziative di formazione" a pag. 256)			
Ottimizzazione comunicazioni fuganti: analisi dati per anticipare e mitigare eventi di perdite idriche occulte			
Polo tecnologico di telecontrollo di Forlì			
Geocall: piattaforma per la gestione dell'attività sul campo dei servizi a rete			
Robotic & Intelligent Process Automation e piattaforme di intelligenza artificiale per il riconoscimento testi			
Salesforce: nuovo CRM e inbound multicanale			
Sicurezza informatica (si rimanda al paragrafo dedicato "La cyber security" a pag. 156)			
Virtual assistant Alexa			

**Depurazione 4.0:
utilizzo di
logiche predittive
per
l'ottimizzazione
dei processi**

Il progetto **"Depuratori 4.0"** contiene diverse iniziative finalizzate a stimolare e presidiare il cambiamento verso una gestione digitale degli impianti, con il supporto di strumenti evoluti quali sonde on-line, cruscotti di monitoraggio e controllori di processo. In particolare, sono presenti i seguenti progetti:

- piattaforma denominata "Energy Dep" (si veda l'iniziativa successiva per un approfondimento dedicato);
- installazione di controllori di processo linea acque per ottimizzare la gestione degli impianti di depurazione;
- installazione controllori di processo linea fanghi per consentire il dosaggio automatico del polielettolita in relazione alla qualità del fango da trattare;
- implementazione di una piattaforma di social process management denominata Interacta che consente agli operatori di interagire in maniera rapida, semplice ed efficace nei processi di gestione del "Registro di conduzione degli impianti di depurazione";
- implementazione di appositi cruscotti per il monitoraggio dei consumi.

In quest'ambito assume particolare rilevanza l'installazione di un **controllore di processo** che utilizza **logiche predittive per l'ottimizzazione dei processi depurativi**. Il depuratore di Modena è stato infatti dotato di un sistema all'avanguardia, unico in Italia, che utilizza la logica predittiva per contenere ulteriormente i consumi energetici e migliorare la qualità dell'acqua in uscita. Il progetto ha previsto lo sviluppo di un sistema di controllo basato su logiche predittive e di intelligenza artificiale per l'**adduzione ottimizzata di ossigeno nelle vasche di ossidazione**. Il progetto si pone i seguenti obiettivi:

- migliorare le performance di abbattimento dell'azoto totale rispetto ai limiti di legge;
- ottimizzare l'erogazione di ossigeno nel comparto aerobico;
- minimizzare i costi energetici delle soffianti per erogazione di aria.

Nella linea 1 in cui è presente questo sistema di controllo, il depuratore modenese (che ha la capacità di far fronte alle esigenze di 500 mila abitanti) ha registrato una **diminuzione di energia** utile al processo di ossidazione in linea **pari al 16%** rispetto a quanto rilevato in situazione analoga con un sistema di controllo tradizionale, e un **calo della presenza di azoto** nelle acque in uscita di un **ulteriore 8%** (parametro già inferiore ai limiti di legge).

L'approccio innovativo agli obiettivi di efficientamento energetico è stato valutato positivamente anche da parte del Gse, che ha approvato la candidatura del progetto ai fini dei **certificati bianchi**.

Nel 2021 è stato avviato il progetto, tuttora in corso, per lo sviluppo di un controller a cicli con logica predittiva sulla linea 2 dello stesso impianto. Tramite attività di data analysis, le prime fasi del progetto hanno portato all'**individuazione delle variabili più significative** e alla successiva **implementazione di logiche "ottimizzate"** a cicli dinamici, ottenendo dai primi test in campo **risultati incoraggianti** in termini energetici e di processo.

Corporate digital responsibility

Ambientale		Utilizzo di logiche predittive per identificare e implementare azioni di minimizzazione dei consumi energetici e di miglioramento della qualità dell'acqua in uscita dal depuratore.
Economica		Efficientamento dei processi depurativi con ricadute economiche positive.

Depurazione 4.0: Energy Dep, il campionato dei depuratori

Nel 2021 la piattaforma Senseable Dep, per il **monitoraggio dei processi depurativi** dai punti di vista biologico, idraulico ed energetico, si è evoluta in **Energy Dep** per sfruttare al meglio i dati raccolti e mettere in relazione i depuratori sulla base delle **performance di efficienza nell'uso delle risorse**, oltre che in termini di qualità dell'effluente come già avveniva nel 2020. L'iniziativa fa parte del più ampio progetto di digitalizzazione della struttura di gestione denominato Depuratori 4.0.

Nel secondo semestre del 2020, i 15 impianti principali con potenzialità superiore a 100 mila abitanti equivalenti si sono misurati tra di loro nel primo campionato tra i depuratori, pensato come **stimolo per l'utilizzo della dashboard** e come strumento per accompagnare il cambiamento verso il depuratore 4.0 sia per la parte impiantistica, sia, soprattutto, per i responsabili e gli operativi degli impianti. Nel 2021 è avvenuta la seconda edizione del **campionato tra depuratori**, che ha visto da una parte l'**aumento dei partecipanti** (da 15 a 18) e dall'altro l'**integrazione di nuovi indicatori energetici e chimici** per migliorare la confrontabilità tra gli impianti anche in caso di differenti condizioni operative. La dashboard è accessibile tramite una pagina dedicata e introduce funzioni per tenere conto di fattori come la taglia dell'impianto o il tipo di processo depurativo impiegato, riducendo così l'eterogeneità tra gli impianti.

Gli indicatori di efficienza (depurativa, energetica e nell'uso di prodotti chimici) sono infine aggregati in una classifica globale che, attraverso lo strumento ludico del campionato, serve a stimolare il **confronto tecnico tra gli impianti** e suggerisce una base utile per la **pianificazione degli investimenti** al fine di migliorare la sostenibilità economica e ambientale dei depuratori.

L'iniziativa, in continua evoluzione in ottica di riflettere sempre meglio le esigenze gestionali e gli ambiti di innovazione del Gruppo Hera, è **confermata per il 2022**.

Corporate digital responsibility

Ambientale		Riduzione dei consumi energetici e dei prodotti chimici utilizzati nel servizio di depurazione dell'acque reflue, in ottica di progressiva neutralità di carbonio e di sempre maggiore miglioramento della qualità della risorsa idrica.
Economica		L'ottimizzazione dell'efficienza operativa ha anche ricadute in termini di risparmi economici.

Green loyalty: incentivi ai comportamenti sostenibili

L'iniziativa **Green loyalty** vuole sfruttare la tecnologia digitale per **conciliare la diffusione della digitalizzazione con gli obiettivi di sostenibilità** tracciati dall'Agenda ONU 2030. Il progetto è stato pensato per **costruire una società più sostenibile** insieme a clienti e cittadini attraverso azioni di engagement e partecipazione attiva, per raggiungere obiettivi comuni.

A tal fine è stata realizzata una piattaforma tecnologica in grado di **premiare i comportamenti sostenibili delle persone** attraverso l'erogazione di piccoli **incentivi economici** su un portafoglio digitale (**wallet**). Gli incentivi ricevuti possono essere utilizzati come buoni sconto per prodotti e servizi convenzionati, **stimolando comportamenti di acquisto sostenibili** e alimentando un circuito d'offerta sempre più ricco. Il modello di riferimento è quindi quello di realizzare una infrastruttura di rete che colleghi molteplici utilizzatori (clienti o cittadini) e gestire una pluralità di servizi (offerte business o servizi territoriali); più saranno i soggetti che utilizzeranno il sistema, più esso sarà efficace e l'iniziativa diventerà significativa.

La piattaforma è stata sviluppata utilizzando la tecnologia **blockchain** per garantire i migliori requisiti di **sicurezza, tracciabilità e immutabilità delle operazioni** gestite.

Il primo utilizzo della piattaforma è stato implementato a dicembre 2021 all'interno dell'iniziativa cashback **Smart Citizen Wallet** del Comune di Cesena, attraverso l'integrazione del portafoglio digitale. Si tratta di un **circuito volto alla promozione del commercio locale** per far sì che le persone che fanno acquisti presso esercenti convenzionati possano ricevere un incentivo sotto forma di gettone digitale (token) da convertire in coupon sconto per acquisti successivi. Nel corso del 2022 è intenzione dell'Amministrazione ampliare i servizi offerti prevedendo anche comportamenti relativi alla **mobilità sostenibile** e integrando il contributo welfare dei dipendenti comunali. Lo Smart Citizen Wallet potrà quindi essere il **punto d'incontro di tutti i comportamenti sostenibili** che si vorranno prevedere, registrando nel portafoglio

del cittadino il comportamento e associando a esso un token che consente la spesa mediante coupon sconto presso tutti gli operatori economici collegati.

Un secondo utilizzo della piattaforma blockchain è stato sviluppato all'interno di una iniziativa finanziata dal Competence Center di Bologna BI-REX per creare con Hera Comm, Camst e Conad una vera e propria **Smart Sustainable Community**. Anche in questo caso sarà possibile premiare i comportamenti sostenibili dei clienti attraverso l'erogazione di un token sul wallet, la cui somma potrà essere utilizzata per acquistare prodotti e servizi convenzionati. L'iniziativa prevede una sperimentazione pilota prevista nel primo trimestre del 2022 e i clienti Hera Comm coinvolti potranno ottenere token tramite l'invio dell'autolettura del gas, il passaggio alla bollettazione digitale, il risparmio di gas ed energia elettrica rispetto all'anno precedente e la verifica dei propri consumi all'interno del Diario dei consumi.

In futuro la piattaforma sviluppata potrà essere implementata in altri contesti territoriali o estesa ad altri partner, anche acquisendo nuovi principi come quelli inerenti all'economia circolare e alla transizione energetica permettendo di remunerare e incentivare i comportamenti sostenibili legati ad esempio al corretto conferimento dei rifiuti o ai flussi di energia rinnovabile prodotta ed utilizzata.

Corporate digital responsibility

Sociale		Garanzia dei requisiti di privacy, inclusione digitale e trasparenza dei processi verso i clienti.
Ambientale		Creazione di una community per l'aggregazione di prodotti e servizi in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile, contribuendo a ridurre l'impronta ambientale di clienti e territorio.
Economica		Creazione di un incentivo economico per l'acquisto di prodotti e servizi in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile.
Tecnologica		Utilizzo di soluzioni innovative come la blockchain per un tracciamento sicuro della filiera del comportamento sostenibile.

Dashboard per il monitoraggio ambientale e la fornitura di servizi smart

La dashboard PUNTOnet è un **cruscotto di analisi e monitoraggio di indicatori di sostenibilità** che permette di visualizzare in modo integrato e in tempo reale le elaborazioni e le correlazioni di dati (big data) provenienti da vari servizi e sensori IoT. Gli obiettivi che vengono monitorati derivano dagli SDGs dell'Agenda ONU 2030, da protocolli nazionali e internazionali o da obiettivi specifici delle amministrazioni, degli enti o delle aziende che adottano lo strumento. I dati che vengono monitorati sono afferenti ai tre ambiti ambientale, sociale ed economico. Mediante un processo di analisi è poi possibile attuare processi di miglioramento e cambiamento nella direzione della sostenibilità.

Le dashboard possono includere anche il servizio **Social media sentiment analysis**, una piattaforma che consente il monitoraggio near real-time delle interazioni che avvengono sul web (testate giornalistiche, social network, blog, forum, ecc.) categorizzate per differenti tematiche scelte appositamente dall'utente che attiva il monitoraggio.

Nel corso del 2021 è stato effettuato il **primo rilascio** di PUNTOnet Board per il Comune di Cesena e sono stati inoltre avviati gli sviluppi per le prime evolutive dello strumento, al fine di migliorare l'integrazione dei dati open source attraverso gli strumenti Microsoft.

Per conto di Acantho, relativamente all'iniziativa di estendere la soluzione PUNTOnet board alla Città Metropolitana di Bologna e ai Comuni di Bologna, Imola, e Granarolo dell'Emilia, sono stati identificati gli ambiti e gli indicatori da portare a monitoraggio. Per lo stesso progetto sono stati inoltre effettuati i primi sopralluoghi per l'identificazione dei punti di installazione di 10 centraline IoT dedicate al **monitoraggio della qualità dell'aria e dell'acustica**.

Sempre nel corso del 2021 sono stati avviati i lavori per realizzare la dashboard dedicata al **progetto Air Break**, un'iniziativa finanziata dall'Unione Europea nell'ambito del programma Urban Innovation Action di cui il Comune di Ferrara è capofila e Hera è main partner tecnologico con lo scopo di **individuare azioni per la mitigazione dell'inquinamento atmosferico**. I dati provenienti da database già esistenti e da nuova sensoristica IoT installata sul territorio per il monitoraggio della qualità dell'aria alimenteranno la dashboard, che metterà a disposizione **elaborazioni satellitari, modelli previsionali e tecniche di machine learning** al fine di individuare le zone maggiormente critiche e inquinate fornendo un sistema di supporto alle decisioni per soluzioni mirate alla mitigazione dell'inquinamento da parte della pubblica amministrazione di riferimento.

Nel 2022 si prevede il rilascio della piattaforma PUNTOnet e dei relativi servizi smart (passaporto della sostenibilità, sensori IoT, mappature ambientali, sentiment analysis, ecc.) per Città Metropolitana di Bologna (tre piattaforme a livello comunale e una a livello di Ente centrale), Università di Bologna (monitoraggio del Campus universitario di Cesena) e Comune di Ferrara (progetto Air Break).

Corporate digital responsibility

Ambientale		Monitoraggio real-time di indicatori ambientali e implementazione di strategie per il raggiungimento di target di riferimento.
Economica		Individuazione di progetti strategici per lo sviluppo sostenibile attraverso la raccolta e l'analisi di dati sociali, ambientali ed economici e la valutazione dello stato qualitativo del territorio.
Tecnologica		Utilizzo di soluzioni cloud sicure e tecnologie di analisi dei dati.

Bioenergia da steam explosion

Il progetto **Life Steam** ha come obiettivo lo sviluppo di un prototipo innovativo per il **pretrattamento di sfalci e potature** in processi di digestione anerobica per convertire queste matrici organiche al loro uso come **biocarburanti avanzati** per trasporti (biometano) e fertilizzanti per uso agricolo.

Tale tecnologia innovativa utilizza il **processo di steam explosion**: consiste nel trattamento termico delle potature, sfruttando il vapore per rompere i legami tra lignina, cellulosa ed emicellulosa e rendere il materiale adatto alla digestione anaerobica. In questo modo potrà essere prodotto biogas anche dalle potature, materiale di scarto raccolto e gestito dal Gruppo.

Il progetto è entrato nel vivo nel 2021, quando si è concluso l'iter autorizzativo volto alla realizzazione dell'impianto sperimentale. La sua costruzione verrà completata entro il 2022 per poi essere testato nel corso del 2023 per una durata di sei mesi. Una volta a regime, potrà trattare fino a 1,7 tonnellate di materiale lignocellulosico ogni ora.

L'innovativo processo di valorizzazione della lignocellulosa di scarto per la produzione di biometano proposta dal progetto contribuirà al raggiungimento degli obiettivi delle più importanti strategie nazionali ed europee in ambito transizione energetica ed economia circolare.

Energy park

Gli **Energy park** costituiscono una soluzione alla sempre crescente necessità di decarbonizzare la filiera energetica e di rendere le **città resilienti agli effetti del cambiamento climatico**. Hanno come scopo il raggiungimento dell'**autosufficienza energetica delle città** tramite **soluzioni modulari e scalabili**, unitamente al miglioramento del benessere dei cittadini del territorio mediante servizi volti all'aumento della qualità dell'ambiente urbano:

- Solar farm, per la produzione di energia rinnovabile tramite impianti fotovoltaici;
- Hydrogen platform, per la produzione e l'utilizzo di idrogeno verde;
- Urban forest, cintura verde dell'area urbana per il sequestro di anidride carbonica e la promozione della biodiversità, anche dotata di aree con servizi per la comunità e il miglioramento della qualità della vita dei cittadini.

Hera ha individuato un'area a nord di **Modena** per la realizzazione di questo tipo di soluzioni integrate. La scelta dell'area è legata principalmente a **impianti e infrastrutture già presenti**: la zona è delimitata ad ovest dal termovalorizzatore e dall'impianto di depurazione e a est da una discarica dismessa; la linea ferroviaria dell'alta velocità attraversa longitudinalmente tutta l'area, mentre il passaggio della linea ad alta tensione di Terna a est facilita la connessione dell'impianto alla rete elettrica.

La produzione locale di energia nelle **Solar farm** rende possibile la **generazione a km zero**, accorciando le distanze tra produttore e consumatore. Per contrastare l'aleatorietà dell'energia solare e renderla disponibile a qualsiasi ora del giorno è possibile installare apposite **soluzioni di accumulo**. La discarica dismessa presente nell'area individuata offrirebbe la possibilità di installare qui una parte del fotovoltaico a terra, contenendo gli investimenti. La Solar farm sarà costituita anche da **sistemi agrivoltaici** sopraelevati che consentono di coniugare la produzione di energia da fotovoltaico con le attività agricole. In questo modo viene rispettato il principio del "**do no significant harm**" (non arrecare danni significativi) in quanto non sottraggono suolo all'agricoltura; gli impianti comprendono anche sistemi per il monitoraggio dell'impatto sulle colture, del risparmio idrico e della produttività agricola per le diverse tipologie di colture. Ambizione dell'Energy park è anche quella di **promuovere lo sviluppo di attività agricole più sostenibili**, quali l'agricoltura di precisione e l'agricoltura biologica.

La Solar farm si potrebbe collegare all'**Hydrogen platform**, posta presso il termovalorizzatore o la discarica, con una parziale conversione della produzione da fonti rinnovabili in **idrogeno verde**. L'idrogeno può eventualmente essere immesso in basse percentuali nella rete di distribuzione gas, nonché sfruttato come sistema di accumulo dell'energia per bilanciare la rete elettrica e ottimizzare l'utilizzo delle fonti rinnovabili nei momenti in cui si verificano disallineamenti tra domanda e offerta di energia. Altra soluzione potenzialmente implementabile sarebbe il **power-to-gas**, che prevede la conversione dell'idrogeno in **biometano** utilizzando anidride carbonica. Il biometano potrà poi essere stoccato, immesso nella rete gas o fornire energia a pompe di calore che forniscono l'energia termica

necessaria alla città durante i mesi invernali. Nel processo di conversione del metano in energia elettrica viene emessa anidride carbonica che può essere stoccatata e recuperata in un ciclo chiuso nell'ambito del power-to-gas.

Infine, elemento imprescindibile dell'Energy park è la **Urban forest**, vero e proprio tessuto connettivo che collega e contiene i vari elementi impiantistici e tecnologici ed estende il concetto di parco energetico a una dimensione più ampia, innovativa, e di interesse per la comunità e il contesto in cui l'intero sistema è inserito. La Urban forest comprende non soltanto **aree verdi per il rimboschimento, la tutela della biodiversità e il sequestro dell'anidride carbonica**, ma anche **percorsi ciclopipedonali** a favore della mobilità sostenibile e un ampio spettro di servizi di pubblica utilità per offrire alla città un nuovo tipo di parco ecologico, come orti urbani, orti botanici e aree dedicate ad apicoltura e produzioni mielitiche. In piena ottica di economia circolare, per la realizzazione del bosco si prevede una concimazione d'impianto utilizzando come ammendati il **digestato** proveniente dal processo di digestione anaerobica per la produzione di biogas, il compost e/o i fanghi di depurazione; i residui derivanti dalla gestione del bosco e delle aree verdi potranno essere valorizzati mediante la **produzione di biometano avanzato**. Parte della Urban forest sarà poi dedicata al **processo di fitodepurazione delle acque reflue** domestiche, agricole e talvolta industriali, un processo naturale e del tutto ecologico che non prevede l'utilizzo di sostanze inquinanti e che anzi presenta diverse caratteristiche positive tra cui la semplicità e l'economicità di costruzione, oltre che una manutenzione ridotta. Le acque reflue depurate con questa tecnologia potranno essere utilizzate a scopo irriguo **all'interno del bosco urbano stesso**.

Nel 2022 si completeranno le fasi progettuali, nel 2023 si avvieranno le fasi autorizzative del progetto ed entro il 2024 le fasi realizzative.

Manutenzione predittiva nell'illuminazione pubblica

Hera Luce ha sviluppato un progetto pilota di **manutenzione predittiva** dello stato di degradamento e corrosione dei sostegni della pubblica illuminazione.

Sono infatti in fase di installazione e test dispositivi intelligenti quali **sensori e sistemi avanzati di rilevamento** in grado di fornire sempre più informazioni circa la posizione, la condizione e la disponibilità degli asset. L'utilizzo di questi dati (**big data analytics**) sarà una leva nel processo di migrazione verso un **modello di business circolare** in quanto consente di poter **anticipare i guasti** e mettere l'azienda nelle condizioni di pianificare in anticipo le operazioni di manutenzione contenendo le spese straordinarie. L'aumento dei costi diretti derivante da un maggior numero di interventi di minore entità viene in questo modo compensato dalla **minimizzazione dei rischi di elevata pericolosità** e da un maggiore stato qualitativo degli impianti, restituendo al territorio **infrastrutture di maggior valore**.

Inoltre, in questo modo sarà possibile **massimizzare l'uso** dei componenti e delle reti, **garantendone il corretto funzionamento** anche in caso di sollecitazioni esterne non prevedibili in fase di progettazione.

Attualmente sono stati inseriti a sistema 91 comuni, con un obiettivo di incremento del 10% per il 2022.

Corporate digital responsibility

Ambientale



Garantire il riciclo e la gestione responsabile dei prodotti tecnologici a fine vita.

Economica



Condividere con gli stakeholder i benefici ottenuti grazie ai processi di efficientamento dati dall'innovazione digitale.

Resilient Water: reti di distribuzione idrica più resilienti ai cambiamenti climatici

Lo studio sviluppato nel 2020 con Università di Bologna ha avuto il fine di **quantificare l'impatto di potenziali cambiamenti climatici** sulle reti di distribuzione idrica e sull'identificare le **soluzioni per migliorare la resilienza** della rete stessa. Per definire la probabilità di accadimento di siccità intensive o prolungate in Emilia-Romagna e interpretare con quali modalità queste impattano sulle fonti di approvvigionamento di Hera, è stato necessario compiere un'analisi delle caratteristiche statistiche delle serie di precipitazione nonché delle serie di deflusso superficiale e di livelli di falda. L'analisi è stata finalizzata a definire sia le modalità (in senso statistico) con le quali le siccità si verificano, sia il ritardo con il quale queste condizionano le diverse fonti di approvvigionamento di Hera.

I risultati consistono in **indicazioni progettuali** in merito, ad esempio, all'equilibrio ottimale fra approvvigionamenti superficiali e sotterranei, connessioni delle reti, necessità di ulteriori riserve o fonti di approvvigionamento alternative.

Grazie ai dati raccolti e alle analisi svolte in collaborazione con Università di Bologna e Arpa, nel 2021 è stato realizzato un primo step di sviluppo del sistema denominato "**Resilient Dashboard**" in grado di raccogliere, visualizzare e analizzare in un unico ambiente i dati provenienti da fonti eterogenee (acque superficiali, sotterranee e precipitazioni). Per illustrare le finalità del progetto e gli obiettivi raggiunti, a

dicembre 2021 è stato organizzato un evento pubblico intitolato “L'acqua che verrà. Cambiamento climatico: nuove sfide e soluzioni per il ciclo idrico”.

Nel 2022 si prevede trasferire il sistema prototipale all'interno dei sistemi Hera e di arricchirlo con nuove sonde di rilevazione sul campo e con lo sviluppo di algoritmi predittivi più evoluti.

Corporate digital responsibility

Ambientale



Realizzazione di un modello predittivo e di una piattaforma digitale per il monitoraggio della consistenza delle risorse idriche sotterranee e superficiali, finalizzato allo sviluppo di reti idriche, riserve e fonti di approvvigionamento resilienti.

Innovazione nei servizi ambientali: upgrade de Il Rifiutologo, riconoscimento abbandoni e control room contenitori

Il Gruppo Hera ha sviluppato una serie di soluzioni innovative in grado di **supportare i cittadini nell'interazione con il servizio operativo**, sfruttando l'app **Il Rifiutologo**.

Il Rifiutologo, che ha ormai compiuto 10 anni, mette a disposizione diverse funzionalità:

- individuare in quale raccolta differenziata conferire i diversi rifiuti;
- visualizzare su mappa i punti di interesse (come le stazioni ecologiche) e gli orari di apertura degli stessi;
- effettuare segnalazioni per richiedere l'intervento di Hera, in relazione a svuotamenti dei contenitori, pulizia stradale, cassonetti danneggiati e rifiuti abbandonati.

Inoltre, dal 2020 si è data voce al Rifiutologo con la skill **Alexa** di Amazon che consente di interrogare il Rifiutologo ottenendo le stesse informazioni disponibili sulla app.

Ciò premesso, si è ipotizzato di **valorizzare ulteriormente** la app inserendo alcune nuove funzionalità tra le quali la possibilità di **prenotare il ritiro dei rifiuti ingombranti**: il cittadino può ora richiedere il servizio indicando il numero e la tipologia degli oggetti, ricevendo una notifica di avvenuta prenotazione e una proposta del giorno e della fascia oraria del ritiro. Qualora la data non fosse adeguata, è sempre possibile annullare la prenotazione ed effettuarne una nuova, oppure chiamare il call center per definire con l'operatore una disponibilità adeguata alle proprie esigenze. L'obiettivo è che questa nuova funzionalità incontri appieno le esigenze dei clienti, **riducendo quindi i casi di eventuali abbandoni** per difficoltà nel gestire il contatto per il ritiro: la prenotazione potrà ora avvenire nei tempi e modi più comodi per il cliente.

Un altro progetto in corso è relativo all'utilizzo dell'**intelligenza artificiale per classificare la tipologia del rifiuto abbandonato** segnalato dai cittadini sempre tramite il Rifiutologo, per capire ad esempio se si tratti di sacchi o rifiuti ingombranti: questa informazione è utile per definire in modo automatico che tipo di squadra inviare in campo per sanare il problema (mezzi e operatori), senza la necessità di analizzare le foto in back office, riducendo così il tempo di gestione della pratica.

Infine, i **cassonetti innovativi** della famiglia **Smarty** sono in grado di **comunicare i dati raccolti sul campo** alla piattaforma proprietaria, operativa costantemente 24 ore su 24 7 giorni su 7. I contenitori sono accumunati dall'avere un'unica elettronica, basata su versioni di firmware specifiche per prodotto, che raccoglie i dati di accesso al contenitore e ne **monitora il corretto funzionamento** comunicando le informazioni ed eventuali anomalie riscontrate ad una struttura organizzativa centrale, chiamata **Control room contenitori**. Data l'enorme mole di dati da gestire, la control room si avvale di un sistema informativo basato su logiche Scada. Le finalità della control room sono molteplici, tutte finalizzate a **garantire un servizio sempre più puntuale ed efficiente**:

- convalidare tecnicamente la correttezza del conferimento per potere poi condividere i dati certificati ai comuni e usarli in sede di fatturazione;
- intervenire prontamente all'insorgenza dei guasti al fine di ridurre eventuali disservizi, senza la necessità di essere attivati dal cittadino;
- comunicare al servizio di raccolta il grado di riempimento dei contenitori al fine di ottimizzare i giri di raccolta.

Corporate digital responsibility

Sociale



Supporto ai cittadini attraverso un servizio ambientale sempre più interattivo e di facile gestione, e lo sviluppo di nuove funzionalità fruibili tramite app mobile (Il Rifiutologo). Dematerializzazione dei processi e dei documenti a garanzia di una maggiore sicurezza dei clienti.

Ambientale



Monitoraggio dell'abbandono dei rifiuti e individuazione di aree critiche nelle quali intervenire con iniziative di risoluzione delle segnalazioni. Sistema di supporto alla raccolta differenziata e all'ottimizzazione dei giri di raccolta.

Corporate digital responsibility

Economica		Efficientamento del processo di raccolta rifiuti e sviluppo di nuovi skill asset digitali per gli operatori ambientali.
Tecnologica		Iniziative responsabili di intelligenza artificiale sviluppate per fornire all'operatore un supporto all'esecuzione corretta e sicura dei servizi ambientali.

Dashboard Pronto Intervento: tecniche di business intelligence per ottimizzare la gestione del pronto intervento

Il Pronto Intervento Gas svolge attività a supporto della continuità e sicurezza del servizio di distribuzione. Lo **sviluppo di una reportistica tecnica** in tale ambito rappresenta il driver per scelte strategiche e una visione ad ampio raggio del contesto operativo; per il raggiungimento di tale scopo, è stato definito un **data framework interno** con l'utilizzo di strumenti di business intelligence.

La soluzione prevede l'ingestione periodica di una fonte dati proveniente dagli ambienti Sap e Geocall su ambienti Azure in cloud e la creazione di un processo di trasformazione e aggregazione del dato raccolto direttamente connettabile a Power BI, uno strumento di data visualization. Nonostante il dato venga migrato su infrastrutture cloud, rimane comunque confinato all'interno del perimetro Hera, rispettando quindi le policy di Gruppo e garantendo una **maggior sicurezza delle informazioni**.

L'utilizzo di Power BI come strumento di visualizzazione ha permesso la creazione di una dashboard e di appositi indicatori utili per il **monitoraggio dei processi e delle attività** del Pronto Intervento Gas in ottica data-driven, resa accessibile ai responsabili delle operations gas che gestiscono i reparti operativi e le attività di manutenzione sugli asset. Dal momento che Power BI permette all'operatore di **consultare in maniera agile, dinamica e visiva il dato raccolto**, si può scendere più facilmente nel dettaglio delle singole attività (sostituzione contatori, situazioni di manca gas, attività di ricerca fughe, etc) permettendo anche ad un responsabile di funzione che non conosce l'architettura del dato di **interrogarlo con facilità**.

Lo sviluppo del prodotto consentirà a Inrete Distribuzione Energia di avere l'ownership del dato in ottica self-BI, da cui poter attingere per progetti e Proof of Concept funzionali alla manutenzione predittiva degli asset gestiti. Ciò darà la possibilità ad Inrete di sviluppare progetti pilota costruiti a partire sempre dalla stessa base dati (infrastruttura cloud su Azure con una architettura dati solida e strutturata). La creazione di questa repository unica per i dati provenienti dagli ambienti SAP e Geocall con automatismi e aggiornamenti periodici della base dati permette all'utilizzatore di raccogliere il dato sempre dalla stessa memoria ed evitare di estrarre in continuazione dagli ambienti SAP e Geocall, permettendo di raggiungere una sorta di **economia circolare del dato raccolto**.

Corporate digital responsibility

Sociale		La dashboard di monitoraggio basata sull'utilizzo di Power BI permette di consultare in maniera agile il dato raccolto e, grazie alla dinamicità dei suoi oggetti visivi, si può scendere nel dettaglio delle singole attività, permettendo anche all'utilizzatore non esperto di interrogare il dato con facilità.
Economica		L'utilizzo di un repository unico per i dati provenienti dagli ambienti SAP e Geocall con automatismi e aggiornamenti periodici permette di raggiungere un'economia circolare dei dati stessi.
Tecnologica		I dati rimangono confinati all'interno del perimetro Hera rispettando le policy di Gruppo, garantendo una maggior sicurezza delle informazioni.

La data strategy di Gruppo

La continua opera di digitalizzazione e la relativa crescita di informazioni spingono il Gruppo a dotarsi di una strategia di valorizzazione degli stessi. L'obiettivo della **data strategy** è creare valore da tutte queste informazioni, sostegnendo la transizione del gruppo verso una vera data-driven company.

Si è ritenuto che la risposta più adeguata per Hera fosse il **Data Mesh**, un paradigma che prende in considerazione sia la parte organizzativa che quella più tecnologica (piattaforma e strumenti). Una visione innovativa dei dati, assimilati a prodotti in un marketplace allargato. Risulta quindi indispensabile **formalizzare le linee guida** per ogni unità di business e per i partner tecnologici che supportano lo sviluppo dei progetti. Queste sono il riferimento base su cui le iniziative si poggiano e che permettono di mettere in circolo le informazioni affinché questi siano prodotti di qualità e riutilizzabili da parte di tutto il Gruppo. Si tratta quindi di un progetto di foundation, abilitando lo sviluppo dei progetti di data analytics da cui i benefici pratici (in ottica sempre data-driven).

Corporate digital responsibility

Tecnologica



Definizione di Linee guida riguardanti l'accesso sicuro ai dati e le modalità di consumo degli stessi, evitando costose e pericolose ridondanze.

Genius bar

Nell'ambito del Digital workplace e al fine di **guidare gli utenti nell'utilizzo pervasivo di nuove soluzioni digitali** basate sulla tecnologia Microsoft Power platform, è stato istituito a partire da maggio 2021 il **Genius bar**. L'obiettivo del Genius bar si declina attraverso le seguenti attività:

- supporto "on demand" agli utenti che hanno bisogno di una guida nel corso della realizzazione autonoma di soluzioni digitali;
- realizzazione di progettualità attraverso metodologie agili volte alla digitalizzazione di processi aziendali mediante le soluzioni disponibili all'interno della Power platform;
- indirizzo attraverso i processi standard della Direzione Sistemi informativi delle opportunità di digitalizzazione che non sono realizzabili esclusivamente mediante l'ingaggio del Genius bar.

Il Genius bar vuole quindi essere un **motore di innovazione** nel percorso di trasformazione digitale intrapreso dal Gruppo, adottando un modello che soddisfa l'esigenza di agilità.

Nei primi mesi di lancio dell'iniziativa sono stati svolti incontri e webinar con tutta la rete di supporto del digital workplace, finalizzati a condividere il modello di funzionamento della nuova struttura facente parte del Competence center process automation. Le attività di promozione e sensibilizzazione, svolte in collaborazione con la Direzione Centrale Personale e Organizzazione, hanno permesso di recepire, valutare e indirizzare 46 potenziali iniziative, che **hanno dato vita a 27 progettualità** che sono state avviate o ultimate.

L'obiettivo per il 2022 è quello di **aumentare le progettualità** che saranno gestite mediante il Genius bar. Nel corso dell'anno si prevede inoltre di completare il modello di funzionamento del Genius bar stesso introducendo strumenti di monitoraggio e gestione delle applicazioni attraverso Microsoft Toolkit.

Corporate digital responsibility

Sociale



Promozione dell'inclusione digitale e superamento del digital divide per i lavoratori attraverso iniziative di sensibilizzazione e formazione in merito a strumenti in grado di guidare la digitalizzazione dei processi aziendali attraverso il supporto di un centro di competenza dedicato.

Ambientale



Riduzione dell'utilizzo di supporti cartacei attraverso la digitalizzazione dei processi.

Economica



Utilizzo più efficiente ed efficace del personale grazie all'introduzione di strumenti digitali: il risparmio delle risorse in termini di efficienza di processo si traduce in benefici di risparmio economico.

Tecnologica



Aumento della qualità e della sicurezza dei dati gestiti grazie alle soluzioni realizzate nell'ambito della Power platform (passaggio da fonti e basi di dati destrutturate e non sicure ad architetture più solide, robuste e sicure). Garanzia di un utilizzo responsabile delle nuove tecnologie introdotte grazie a un competence center dedicato al presidio delle soluzioni realizzate.

NexMeter: il contatore 4.0 con funzioni avanzate di sicurezza

Il **nuovo contatore gas 4.0**, oltre a permettere alle utenze gas la **rilevazione in tempo reale dei consumi**, offre anche **funzioni avanzate di sicurezza**, un aspetto di fondamentale importanza nel servizio gas.

L'innovativo misuratore deriva dall'esperienza del Gruppo e dell'applicazione del suo know-how nella gestione del servizio di distribuzione gas. NexMeter è dotato di un'evoluta tecnologia in grado di monitorare in tempo reale le condizioni di pressione e portata dell'impianto di fornitura e di rete, **segnalando immediatamente eventuali anomalie e irregolarità** (piccole perdite latenti, grandi fughe immediate e di grande portata) e interrompendo la fornitura, mettendo subito in sicurezza il sistema. 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 sismiche, sospendendo anche in questo caso l'erogazione e agendo quindi in direzione di una maggiore sicurezza. È realizzato in materiali contenenti **plastica riciclata** ed è già predisposto per il **biometano** e i cosiddetti **blended gas**, ovvero miscele di metano e idrogeno.

I benefici dall'utilizzo di tale dispositivo innovativo sono riconducibili ai seguenti ambiti:

- **maggior sicurezza e riduzione degli incidenti**, anche quelli causati da anomalie della rete a valle del contatore e degli apparati utilizzatori degli utenti;

- protezione civile per il rischio sisma, mitigando i rischi di incendi ed esplosioni grazie all'intercettazione immediata, mirata e puntuale delle utenze gas danneggiate;
- maggiore **qualità del servizio**, grazie alla misurazione della pressione di rete e di fornitura con eventuale correzione dei volumi misurati anche sulla base dei valori di pressione;
- maggiore **tutela dell'ambiente**, promuovendo l'uso intelligente e razionale dell'energia e delle risorse e riducendo le emissioni climalteranti grazie alla possibilità di intercettare anche le micro-perdite.

Nel corso del 2021 sono state effettuate **80 mila installazioni** nei territori di Ferrara, Modena e Udine, per un obiettivo totale di 300 mila installazioni entro il 2024 grazie alle quali si può raggiungere un risparmio stimato di **3.500 tonnellate annue** di gas serra.

Corporate digital responsibility

Sociale		Incremento del livello di sicurezza per i clienti gas, grazie alle funzioni avanzate del contatore in grado di individuare anomalie in maniera immediata e attuare la messa in sicurezza del sistema.
Ambientale		Riduzione delle emissioni grazie alla tecnologia di monitoraggio real-time che permette l'individuazione di perdite e micro-perdite e il rapido intervento. L'utilizzo di plastica riciclata per la realizzazione del contatore integra azioni di circolarità nella creazione del prodotto tecnologico.
Tecnologica		L'apparato tecnologico del contatore 4.0 assicura il corretto e avanzato svolgimento delle funzioni di sicurezza del servizio gas, contribuendo alla resilienza del territorio in cui il Gruppo opera.

Ottimizzazione comunicazioni fuganti: analisi dati per anticipare e mitigare eventi di perdite idriche occulte

Il progetto di **ottimizzazione della comunicazione** ai clienti relative alle possibili perdite idriche a valle del contatore consiste in una revisione dei controlli manuali e nell'affiancamento di nuovi algoritmi, basati su tecnologie innovative di machine learning, agli automatismi standard già implementati a sistema.

I controlli manuali consistono nella visualizzazione della foto del contatore per verificare la correttezza del dato numerico riportato, nella valutazione dello storico dei consumi del cliente e, laddove si ravvisa una possibile perdita in atto, nell'invio di notifiche al cliente finale. Le posizioni gestite dagli operatori sono selezionate in prima istanza da sistemi automatici standard che valutano la plausibilità del consumo in base a dei parametri storici di riferimento, evidenziando situazioni di potenziale criticità.

A queste posizioni vengono aggiunte quelle individuate attraverso un **algoritmo di classificazione**, selezionato attraverso tecniche di apprendimento automatico. Si sono confrontate due soluzioni: modelli differenziati (algoritmi separati per profondità storica) e modello unico (un singolo algoritmo per tutte le profondità storiche). L'approccio che intercetta il maggior numero di perdite idriche è il modello che utilizza **un unico algoritmo per tutte le profondità storiche**. Rispetto alla certificazione manuale, gli algoritmi sono **migliorativi sia in termini di perdite idriche intercettate che di avvisi inviati correttamente**.

Corporate digital responsibility

Ambientale		Segnalare anticipatamente la perdita contribuisce alla salvaguardia della risorsa idrica.
Economica		L'ottimizzazione della comunicazione delle perdite idriche alleggerisce la pressione sul fondo fughe.
Tecnologica		L'introduzione di un algoritmo di classificazione basato su tecnologia machine learning permette di migliorare ulteriormente le prestazioni del processo.

Polo tecnologico di telecontrollo di Forlì

Il **polo di telecontrollo di Forlì** è un centro multi-specializzato, unico in Italia e all'avanguardia a livello europeo: una sala di telecontrollo, **telegestione e call center tecnico di pronto intervento attivo 24 ore su 24** di quasi 400 mq, con uno schermo gigante di 60, un sistema 3D per rappresentare gli impianti principali, 160 monitor, 50 stazioni, una squadra di 70 operatori, doppie linee di comunicazione in fibra ottica e un sistema antiincendio autonomo a gas. Nella struttura viene **telecontrollata in tempo reale la rete acquedottistica, fognaria e di distribuzione gas e teleriscaldamento** del Gruppo Hera, che si estende in tutti i territori gestiti dell'Emilia-Romagna, del Triveneto e di tre comuni toscani.

Il polo è sempre in continua crescita sia in termini qualitativi sia in termini dimensionali: al 2021 è stato raggiunto un totale complessivo di **7.146 impianti connessi** (786 in più rispetto al 2020). In termini di segnali gestiti, il totale complessivo è di 657.094 (44.209 in più rispetto al 2020).

Tra i principali progetti innovativi di sviluppo e di evoluzione realizzati nel 2021 si evidenziano:

- Implementazione del **sistema esperto** di supporto alle decisioni per il sistema di drenaggio delle acque reflue di Rimini: sono state create delle automazioni e integrati i dati provenienti dal radar meteorologico installato presso il depuratore Santa Giustina di Rimini (finalizzando ulteriormente un progetto già avviato fin dal 2018);
- Conferma e ulteriore estensione dello strumento **Senseable Dep** e realizzazione di un campionato dei depuratori al fine di sviluppare un confronto sulle best practice del settore;
- Nell'ambito del continuo sviluppo delle tematiche di **Cybersecurity Operation Technology**, è stato approcciato un metaprogetto specifico che ha definito pienamente il suo concept nel corso del 2021 delineando tutto l'obiettivo e l'indirizzo strategico per la Cybersecurity OT in ambienti industriali. Sono state previste una serie di azioni impostate in maniera sistematica per una **gestione strutturata e procedurizzata con un approccio enterprise**: si tratta di un insieme di azioni e strumenti (tra cui la creazione di un ambiente virtuale di programmazione) che, oltre a favorire un approccio di sicurezza intrinseca, crea una grande opportunità di evoluzione dell'organizzazione del lavoro creando le condizioni abilitanti per operare con una gestione remota dei processi;
- Nell'ambito del progetto **Control room contenitori**, è stata completamente internalizzata la gestione del firmware proprietario ed è stato terminato il primo step di integrazione nel telecontrollo (SCADA) del flusso dati dei contenitori Smarty consentendo la gestione del **processo end-to-end** della misura e degli allarmi dei contenitori all'interno del Telecontrollo. Nel 2021 è stato impostato il modello di **analisi di tutti i processi relativi al cassonetto** (acquisizione misure, gestione dell'asset, gestione allarmi e segnali) e sono stati raggiunti risultati: la gestione dello sviluppo del prodotto, del debugging e dell'allarmistica, la Data analysis sui conferimenti, una riduzione delle mancate letture **dal 30% al 3%**, e una limitazione degli errori sulla rete a valori inferiori al 0,4%;
- Realizzazione di **progetti di intelligenza artificiale**:
 - in collaborazione con AcegasApsAmga è stato concluso un progetto di gestione dell'acquedotto di Padova per la sostituzione di logiche automatiche classiche con **logiche machine learning**;
 - tool per la gestione dell'odorizzante per monitorare la **corretta immissione dell'odorizzante nella rete gas** con l'ulteriore estensione a 49 impianti e il consolidamento del modello, che ha portato a un significativo miglioramento della stima del calcolo dello svuotamento del serbatoio dell'odorizzante;
 - assistente virtuale integrato con lo SCADA aziendale per consentire **elaborazioni specifiche di relazioni multiple** in tempi brevissimi e senza errore umano, per rendere disponibili informazioni in tempo reale di parametri significativi dei processi impiantistici; oltre alla restituzione delle informazioni vocali, viene inviata una mail con riassunto dettaglio tutti i dati riepilogativi relativi alle analisi/richieste effettuate;
- Conclusa la progettazione per l'**integrazione del telecontrollo di Marche Multiservizi** nel telecontrollo di Gruppo: ha consentito di rilasciare la valutazione tecnico-economica di fattibilità per pianificare le modalità di migrazione verso il telecontrollo di Forlì in coerenza con lo standard di Gruppo. Nel corso del 2021 è stata creata la modalità di accesso sicuro degli attuali sistemi di Marche Multiservizi per assicurare coerenza alle policy transitorie; inoltre, è stato concluso il progetto di migrazione del sistema campione;
- **sistema fognario della Provincia di Ferrara**: predisposta una mappa riepilogativa che permette di monitorare il flusso fognario di varie sezioni del territorio con focus che evidenzia tutti i sollevamenti telecontrollati a PVSS con la situazione in tempo reale dei vari stati (pompe, livelli, anomalie) e flusso fognario (animazione dinamica delle tubature);
- Realizzazione dell'**ottimizzatore per Hera Trading** che consiste in un affinamento del software per una corretta gestione del mercato MSD: questa attività manifesta l'evidente gap tra la remunerazione a costo e il valore di un software proprietario, completamente customizzato e funzionale. L'introduzione di allarmistica per una agevolazione della programmazione permette all'operatore MSD di definire una potenziale potenza extra da produrre in caso di chiamata BDE;
- Consolidamento dell'app **Uomo a terra** e introduzione di una allarmistica di Fleet management sulle flotte operative con black box che comunica al telecontrollo potenziali situazioni di incidente.

Corporate digital responsibility

Sociale		Incremento del livello di sicurezza per clienti e lavoratori grazie al monitoraggio costante dei sistemi a rete del Gruppo, realizzato attraverso la struttura integrata di telecontrollo e il supporto di pronto intervento.
Ambientale		Monitoraggio, individuazione ed intervento in caso di fughe/perdite (reti gas ed idriche), a garanzia di minori emissioni in atmosfera e una gestione responsabile delle risorse.

Corporate digital responsibility

Tecnologica



Sviluppo di sistemi di cybersecurity con introduzione di figure dedicate e sistemi specifici per il presidio della tematica e coordinamento con le strutture aziendali coinvolte. Le soluzioni tecnologiche di telecontrollo sono utilizzate in maniera responsabile, a garanzia della sicurezza del territorio in cui il Gruppo opera.

Geocall:
piattaforma per la gestione dell'attività sul campo dei servizi a rete

Sin dal 2018 è stata introdotta la **piattaforma informatica Geocall** per la gestione delle attività sul campo dei sistemi a rete, quali conduzione e manutenzione, assistenza tecnica e pronto intervento. Il sistema ha consentito immediatamente un significativo **efficientamento delle attività di pronto intervento** dei servizi a rete (gas, energia elettrica, idrico e teleriscaldamento), con una semplificazione e standardizzazione delle attività, un'interfaccia grafica intuitiva, e la fruizione di tutte le funzionalità rese disponibili dalla tecnologia degli smartphone.

Geocall è stato integrato con i sistemi informativi basati su tecnologia Sap ed Esri, e consente di superare le precedenti inefficienze operative legate all'impossibilità di inserimento degli allegati legati all'attività operativa, consultazione di documenti offline, persistenza di documenti cartacei, necessità di continuo confronto telefonico con gli assistenti, accesso a dati solo da postazioni fisse, impiego di diversi dispositivi per le diverse funzionalità, e consultivazione delle attività in ufficio.

Di seguito una sintesi delle **principalì caratteristiche**:

- accesso immediato alle informazioni tecniche degli impianti di utenza;
- inserimento e ricerca dati con accesso diretto ai database aziendali (ad es. specifiche tecniche della strumentazione a supporto di una specifica attività);
- possibilità di creare, aggiornare, assegnare, consultivare direttamente da mobile le diverse fasi di lavoro, attualmente per il personale interno;
- ottimizzazione nel monitoraggio e nella schedulazione degli ordini di lavoro grazie alla qualità dei dati relativi alla tracciabilità delle singole attività (tempo e spazio);
- possibilità di recupero diretto delle letture in campo dei gruppi di misura;
- accesso online e offline alla cartografia;
- accesso e visibilità dei dati inerenti al personale in servizio (ad es. in orario di reperibilità, fasce di indisponibilità, calendari di lavoro) al fine di ottimizzare la gestione di attività da eseguire sul territorio;
- funzionalità di navigazione verso l'indirizzo della segnalazione telefonica;
- acquisizione e consultazione di documenti multimediali (immagini, pdf, file cad, ecc.) con possibilità di allegarli all'ordine di lavoro;
- gestione booking.

Tutto questo si traduce in efficienza, performance e soddisfazione.

Nel 2021 sono state **gestite 190 mila segnalazioni di pronto intervento e 135 mila interventi di conduzione e manutenzione**, per un coinvolgimento di circa 1.500 dipendenti.

A fine 2020 è stata avviata la gestione degli appuntamenti, consentendo l'ottimizzazione delle risorse coinvolte nella gestione degli ordini di lavoro.

Il percorso di diffusione procederà nel 2022 con la gestione delle attività inerenti al processo di conduzione e manutenzione da assegnare alle ditte terze e alle attività su contatore. Il vero elemento di discontinuità e progresso che si sta compiendo è quello di pensare, disegnare, configurare e gestire una soluzione applicativa di "field management" da installare e utilizzare anche da parte di personale esterno ad Hera in totale allineamento con le policy aziendali in tema di sicurezza dei dati e privacy.

Corporate digital responsibility

Sociale



La soluzione è in linea con le policy Hera a livello di privacy e sicurezza dati. Aumenta il numero dei dipendenti che gestisce e trasferisce informazioni da campo tramite supporto digitale, favorendone così l'inclusione digitale e il superamento del digital divide.

Economica



Efficientamento delle attività di pronto intervento e ottimizzazione del monitoraggio delle attività sul campo dei servizi a rete e della schedulazione degli ordini di lavoro.

Tecnologica



Utilizzo di una piattaforma informatica e di sistemi informativi per la gestione di tutte le attività sul campo per la tutela ed il supporto per la corretta funzionalità dei servizi gas, energia elettrica, idrico e teleriscaldamento.

A fine 2019 è stata completata la foundation della piattaforma di **Robotic & Intelligent Process Automation**, con lo scopo di **automatizzare i processi** che prevedono attività di interazione con i sistemi informatici caratterizzati da **alti volumi, elevato effort o da alti livelli di qualità attesa**.

L'industrializzazione della piattaforma per la digitalizzazione e robotizzazione dei processi aziendali, ha dato esiti estremamente soddisfacenti nei **sette processi** identificati (gestione del Durec dei fornitori, gestione delle comunicazioni fra venditore e distributori di energia, gestione del processo di Order entry del venditore, gestione delle note spese, gestione degli avvisi di servizio inerenti i servizi ambientali, gestione degli ordini di lavoro per la sostituzione degli apparati di misura in ambito Reti, assistente virtuale per la pianificazione di incontri e prenotazione sale riunioni), sia in termini di velocizzazione del processo, e conseguente efficienza, sia di affidabilità delle operazioni svolte.

Gli **esiti positivi delle iniziative pilota** citate hanno permesso, nel corso dell'ultimo biennio, di utilizzare in maniera progressivamente più estesa le **automazioni digitali** sui processi mappati inizialmente. Inoltre, è stato possibile estendere tali tecnologie a **sei ulteriori nuovi processi** (automazione del processo di acquisizione delle fatture attive dal Ministero dell'Economia e finanza, automazione del processo di contabilizzazione dei pacchetti di lavoro per Inrete, integrazione con Anac e automazione del processo di verifica del casellario penale dei fornitori, gestione automatica degli scarti in fase di contrattualizzazione nuovi clienti di Hera Comm, automazione del processo di emissione fatture per i servizi a valore aggiunto di Hera Comm, integrazione con l'Agenzia delle Entrate per l'acquisizione automatizzata delle fatture passive presenti nel cassetto fiscale).

Attraverso l'introduzione di apposite **dashboard di monitoraggio delle attività automatizzate**, è possibile analizzare le principali cause di scarto e intervenire puntualmente sui processi di business ottimizzando costantemente la produttività e l'efficienza. Tali strumenti permettono inoltre di agevolare efficacemente l'operatività uomo-macchina, e di estendere il campo di applicazione dei processi automatizzabili grazie alla loro continua evoluzione tecnologica (motori semantici di interpretazione dei testi, gestione di OCR, ecc.).

I risultati in termini di potenziale efficienza su scala di Gruppo sono sicuramente significativi, anche in considerazione dell'evoluzione tecnologica che sta rapidamente **ampliando il campo di applicazione della piattaforma** realizzata e gestita con metodologie agili in ottica di competence center a supporto di tutte le business unit del gruppo. Le evidenze raccolte negli anni 2020 e 2021 permettono di confermare le opportunità di **impiego delle risorse aziendali in attività più qualificanti**, valorizzandone le capacità intellettuali applicate ai processi dove si genera il maggior valore per l'azienda.

Dopo aver completato l'analisi dei processi aziendali che possono potenzialmente essere reingegnerizzati in ottica di automazione e digitalizzazione, è stato definito un **piano pluriennale di realizzazione delle opportunità** che garantiscono il raggiungimento dei livelli di efficienza maggiori tra tutte le iniziative identificate. Tale piano, avviato nel 2021, proseguirà anche negli anni 2022 e 2023.

Nell'ambito dell'adozione di soluzioni di artificial intelligence e natural language processes, è stato ultimato il primo progetto di **riconoscimento di testi** per attivare azioni dispositivo sui sistemi di back-end (Inbound multicanale a supporto di Hera Comm). Tale progetto ha permesso di realizzare un asset aziendale denominato LEO (Legge Elabora Organizza). In arco Piano sono previste diverse opportunità di estensione di LEO ad altri processi.

Corporate digital responsibility

Sociale		Digitalizzazione e automazione di attività ripetitive ad alto impatto in termini di tempo, con un miglioramento delle condizioni lavorative dei lavoratori attraverso l'uso di tecnologie digitali.
Economica		Digitalizzazione di processi aziendali mediante soluzioni IT evolute ed efficientamento dei processi massivi e fortemente manuali con un impatto benefico sull'efficienza complessiva anche in servizi regolati. Coinvolgimento dei lavoratori in attività a maggiore valore aggiunto.
Tecnologica		Utilizzo di strumenti di automazione digitali in grado di garantire la consistenza e la sicurezza dei dati.

L'obiettivo di questa iniziativa è di dotarsi di una **nuova piattaforma di customer relationship management** (Crm) che persegua la centralità del cliente, assicurandone una vista unica e la gestione end-to-end sull'ambiente di Crm.

L'omnicanalità alla base del nuovo sistema consente una gestione coerente dei momenti di contatto con il cliente, attraverso un percorso integrato sui canali tradizionali e digitali e una customer experience personalizzata. L'iniziativa consiste nell'implementazione di un **modello di intelligenza artificiale** a supporto della **classificazione automatica** delle richieste dei clienti ricevute via mail da Hera Comm. L'utilizzo da parte degli operatori degli innovativi strumenti integrati nel sistema Crm in ottica di risoluzione al primo contatto consente di **ridurre i tempi di risposta al cliente**, che potrà in questo modo

sentirsi maggiormente incentivato a utilizzare i canali digitali offerti dal Gruppo per trovare risposta e soluzione ai propri quesiti e problemi.

Inoltre, il nuovo sistema semplifica e automatizza alcuni processi operativi attraverso una gestione flessibile, rapida e integrata delle pratiche, consentendo di perseguire l'obiettivo dell'eccellenza operativa capace di creare una sempre migliore relazione dell'azienda con i propri clienti e con il territorio di riferimento.

In prospettiva si andrà verso la creazione di un'infrastruttura applicativa scalabile capace non solo di comprendere l'esigenza del cliente, ma anche di rispondere in automatico su specifiche tipologie di pratiche, migliorando la relazione dell'azienda con la propria clientela.

Corporate digital responsibility

Economica



La nuova piattaforma di omnicanalità permette di ridurre di tempi di risposta e di gestire le pratiche in modo rapido, flessibile e integrato.

Tecnologica



Intelligenza artificiale applicata per fornire al cliente un supporto rapido e customizzato alla risposta dei propri quesiti.

Virtual assistant Alexa

È stato recentemente aperto il **canale Virtual Assistant Alexa** per le richieste dei clienti del Gruppo Hera. Tramite Alexa i clienti di Hera Comm potranno infatti comunicare l'autolettura, ricevere informazioni sull'ultima bolletta e ricevere informazioni utili sui propri consumi.

L'integrazione dei servizi di Hera Comm con tecnologie già largamente presenti nelle case dei propri clienti, come appunto Alexa consentirà di **facilitarne le interazioni con l'azienda** grazie a questo importante e innovativo punto di ascolto e comunicazione. La facilità di comunicazione e la tempestività nella soluzione dei problemi porterà ad una sempre migliore relazione dell'azienda con i propri clienti creando valore anche per il territorio di riferimento.

Corporate digital responsibility

Sociale



L'assistenza virtuale di Alexa consentirà di facilitare l'interazione dei clienti con l'azienda, fornendo un servizio personalizzato e di facile fruizione e portando ad una sempre migliore relazione cliente-azienda, in ultimo creando valore anche per il territorio di riferimento.

Economica



La possibilità di accedere alle informazioni relative ai propri consumi e di comunicare con le autolettture delle proprie forniture con semplici comandi vocali aiuterà i clienti a interagire più frequentemente con l'azienda per monitorare le proprie abitudini di consumo al fine di conseguire un risparmio economico.

La digitalizzazione per i nostri clienti e il territorio

Il ruolo di Acantho

Acantho è la digital company del Gruppo Hera che serve le principali città del territorio dell'Emilia-Romagna e del Triveneto con una **rete di circa 4.400 km in fibra ottica proprietaria**. La società ha sviluppato da oltre 20 anni una rete a banda ultra-larga in fibra ottica, grazie alla quale offre **servizi di telecommunicazione** di nuova generazione. Il data center di Imola e quello di Milano permettono di offrire servizi in cloud ai propri clienti garantendo qualità del servizio e sicurezza dei dati.

L'offerta dei servizi Acantho si sviluppa su quattro macro-ambiti: Data & Voice Communication, Hybrid Multicloud, Cybersecurity, Smart City.

Con l'obiettivo di migliorare l'accesso ai sistemi informativi, nel corso del 2021 Acantho ha proseguito il **potenziamento della rete del Gruppo Hera** conseguendo l'incremento della banda disponibile fino a 10 Gbps per le sedi di Bologna e Modena e altri incrementi per ulteriori nove sedi. Inoltre, è stata realizzata una interconnessione diretta con AWS (Amazon Web Services) a supporto del cloud journey del Gruppo.

Come conseguenza del periodo di emergenza sanitaria e del massiccio ricorso al lavoro da remoto, è cambiato il modo di lavorare di molti dei dipendenti del Gruppo, con un sempre più ampio utilizzo di soluzioni di collaborazione distribuite a scapito dell'utilizzo dei sistemi di telepresenza. Per **supportare il crescente utilizzo di tali strumenti**, l'accesso internet aggregato per le sedi del Gruppo è stato portato a 5 Gbps. È stato inoltre avviato un Proof of Concept per l'introduzione del Wi-Fi 6 (IEEE 802.11ax) ad alte prestazioni sulle sedi del Gruppo.

Sono numerosi i progetti innovativi guidati da altre società e business unit del Gruppo Hera e supportate da Acantho e dai suoi servizi innovativi. In chiave **Corporate digital responsibility** si possono citare in particolare:

- servizi ambientali e flotte: prosecuzione dell'**evoluzione tecnologica dei centri di raccolta** e centri di raccolta di nuova apertura (impatto sulla dimensione ambientale);
- innovazione e sistemi informativi: **nuova infrastruttura di calcolo** per il progetto zero-based billing (impatto sulla dimensione tecnologica);
- innovazione e information and cyber security management: implementazione di **sicurezza reti IT** (impatto sulla dimensione tecnologica);
- mercato: prosecuzione **evoluzione tecnologica degli sportelli clienti** e sportelli di nuova apertura (impatto sulla dimensione tecnologica);
- servizi corporate: **sicurezza fisica delle sedi e degli impianti** produttivi (impatto sulla dimensione sociale)
- **edicola digitale**: da alcuni anni Acantho coordina i fabbisogni espressi dalle società e business unit e mette a disposizione un servizio che consente di fruire quotidiani e riviste in formato digitale, con funzionalità aggiuntive di ricerca e condivisione dei contenuti. Nel 2021 tale servizio è stato fruito da 53 utenti di 12 unità di budget distinte appartenenti a quattro società del Gruppo (impatto sulle dimensioni ambientale e tecnologica).

Inoltre, con l'obiettivo di **migliorare ulteriormente l'efficienza energetica dei propri sistemi**, Acantho ha adottato una soluzione che prevede l'utilizzo di vernici speciali per migliorare l'efficienza dell'impianto di raffreddamento del datacenter di Imola. Questa iniziativa si aggiunge ad una serie di interventi che hanno **incrementato enormemente le performance energetiche** di Acantho in termini di consumi di energia elettrica per il data center di Imola.

Nel contesto mercato e con particolare riferimento alla clientela business, i servizi di connettività offerti sono basati su tecnologie in fibra ottica, ponti radio e rame. L'obiettivo posto per il futuro è quello di aumentare la clientela su tutto il territorio nazionale integrando le opportunità infrastrutturali a larga banda offerte da altri operatori. Inoltre, a fine 2021 è stato rilasciato il servizio SD-WAN, che permette di offrire il portafoglio servizi a clienti dove non è presente la connettività Acantho. Nel secondo semestre 2021 è stato reso disponibile alla commercializzazione il servizio **Voice4Teams**, che permette l'offerta della fonia sui client Teams, strumento di collaborazione fortemente presente sul mercato presso i clienti business.

Con la propria fibra ottica Acantho riesce a portare la **connettività in banda ultra-larga** (con velocità di connessione fino a dieci gigabit al secondo) a **oltre 20 mila aziende** del segmento business sulle circa 35 mila censite nel territorio in cui Acantho è presente con la propria fibra ottica, garantendo quindi una **copertura pari al 59%** delle aziende censite (erano il 54% nel 2020).

L'espressione "**digital divide**" (divario digitale) indica la mancanza di infrastrutture tecnologiche che caratterizzano un'area o un territorio, inteso sia come infrastrutture pubbliche che come tecnologie private. Digital divide è sinonimo di arretratezza tecnologica e in particolare indica la mancanza (o lentezza) della connessione al web. Nel 2021 Acantho ha proseguito il percorso intrapreso negli anni precedenti, manifestando interesse formale per aderire all'integrazione con reti in fibra ottica di altri operatori regionali del territorio per raggiungere, con i propri servizi commerciali, utenti business con sede in aree di digital divide. Con l'integrazione con l'operatore pubblico regionale, le zone in digital divide potenzialmente coperte da Acantho diventano 230.

Nel 2021 Acantho ha stipulato un contratto con la Città Metropolitana di Bologna per la fornitura e l'esercizio per un anno di un sistema di **acquisizione e monitoraggio dei dati e dei trend ambientali, sociali ed economici** nell'area metropolitana di Bologna. Il sistema sarà consegnato nel 2022 e interesserà inizialmente i Comuni di Bologna, Imola e Granarolo dell'Emilia. Tenendo a riferimento gli obiettivi di sviluppo sostenibile Onu 2030, il contratto con Città Metropolitana di Bologna rappresenta una **applicazione del paradigma Smart City** del Gruppo Hera, che punta alla rilevazione, al monitoraggio e alla correlazione di dati di varia tipologia generati dalla città con lo scopo di ricavarne segnali riutilizzabili da altri sistemi e indicazioni per gli stakeholder. Per l'iniziativa di cui sopra, Città Metropolitana di Bologna utilizza fondi messi a disposizione dal Ministero della Transizione Ecologica.

Corporate digital responsibility

Sociale



Garantite la qualità dei servizi in cloud per i clienti e la gestione responsabile e sicura dei dati.

Potenziamento della connettività al fine di ridurre il digital divide per i lavoratori e per le aziende.

Supporto alle iniziative per la sicurezza fisica delle sedi e degli impianti produttivi.

Corporate digital responsibility

Ambientale



Supporto all'evoluzione tecnologica dei centri di raccolta differenziata.
Risparmi energetici grazie all'implementazione di soluzioni di efficientamento e acquisto di energia verde per la parte eccedente l'autoproduzione.
Risparmio di carta grazie ai servizi di edicola digitale e di bollettazione elettronica.

Tecnologica

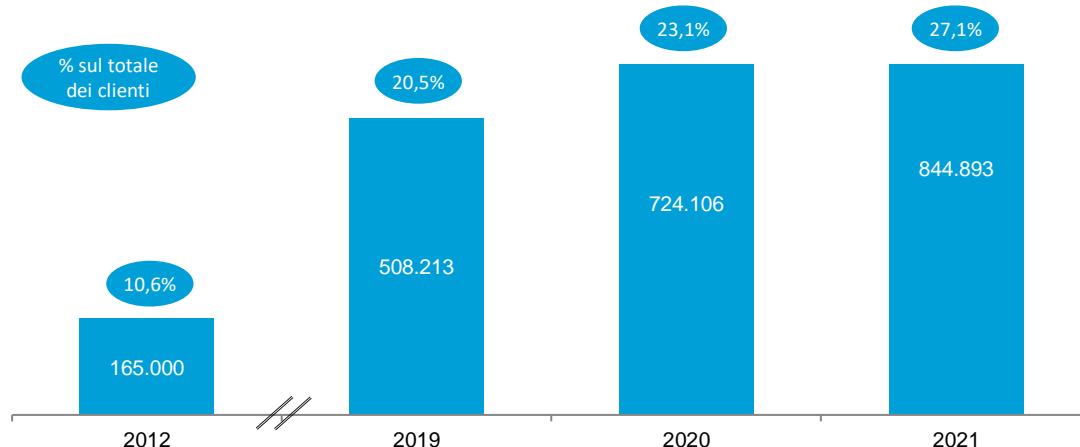


Creazione di opere e servizi a favore di una maggiore connettività del territorio (aziende e cittadini), in grado di integrare di lavoro agile e promuovere servizi di smart city all'interno di un processo di digitalizzazione inclusiva.
Attività per garantire e aumentare la sicurezza delle reti IT.

I canali digitali per i nostri clienti

Il Gruppo Hera continua il percorso finalizzato a rendere sempre più digitali i propri clienti attraverso lo sviluppo e l'aggiornamento di **servizi on-line e applicazioni per tablet e smartphone** (Il Rifiutologo, L'Acquologo, MyHera).

CLIENTI ISCRITTI AI SERVIZI ON-LINE

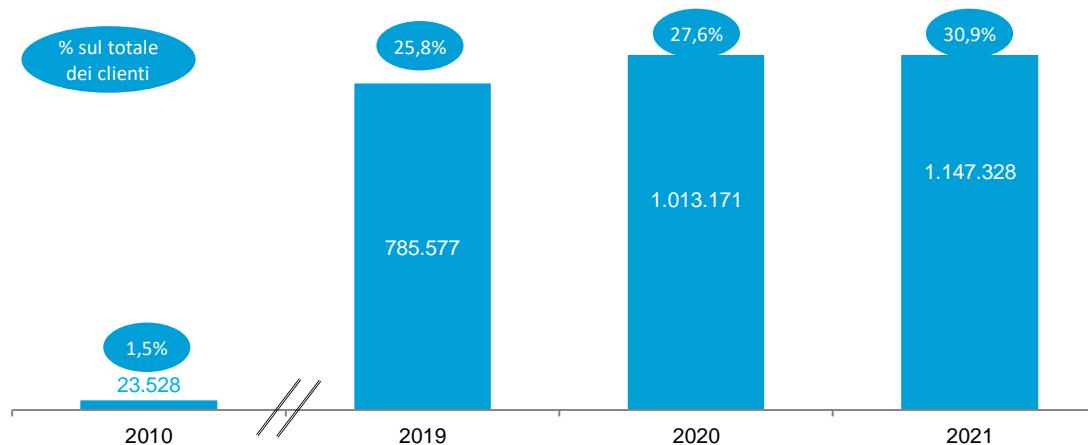


I dati non comprendono le società Eco Gas e Aresgas.

Nel 2021, i **clienti iscritti ai servizi on-line a livello di Gruppo sono il 27,1%**, registrando un incremento di quattro punti percentuali rispetto all'anno precedente (23,1%).

Nel dettaglio, la crescita degli utenti iscritti ai servizi on-line di Hera Comm registrata nel 2021 è stata del 10,5%, raggiungendo quota 555 mila clienti (il 34,0% del totale). I clienti iscritti ai servizi on-line di EstEnergy sono il 29,3% del totale, quelli di Hera Comm Marche il 24,6%, e quelli delle società commerciali di più recente acquisizione il 18,9%. Continua il trend di crescita verso la digitalizzazione anche per AcegasApsAmga con il 10,3% di clienti iscritti ai servizi on-line (+45,2% rispetto all'anno precedente) e per Marche Multiservizi con il 9,0% (+25,0%).

CLIENTI CON INVIO ELETTRONICO DELLA BOLLETTA



I dati non comprendono le società Eco Gas e Aresgas.

Al 2021, **il 30,9% dei clienti del Gruppo ha scelto di ricevere la bolletta in formato elettronico via mail**, con un incremento del 13,2% rispetto al 2020 quando erano il 27,6% del totale.

Nel dettaglio, i clienti che hanno scelto il formato elettronico per la bolletta sono il 38,1% dei clienti Hera Comm, il 30,4% di EstEnergy, il 24,7% di Hera Comm Marche, il 21,2% di AcegasApsAmga e infine il 19,6% dei clienti delle società del Gruppo ASCOs e l'8,1% di Marche Multiservizi.

Per i clienti di Hera Comm, Hera Comm Marche, EstEnergy e AcegasApsAmga che non hanno scelto il formato elettronico ma il recapito via posta ordinaria, la bolletta viene comunque **stampata su carta 100% riciclata**. Dal 2022 la bollettazione cartacea su carta riciclata verrà estesa anche a Marche Multiservizi e le altre società commerciali di più recente acquisizione.

Anche nel 2021 sono proseguiti le azioni per **promuovere i comportamenti digitali dei clienti** del Gruppo.

Per l'anno scolastico 2021-2022 il **progetto Digi e Lode** è stato esteso in Lombardia, Veneto, Friuli-Venezia Giulia e Puglia (si veda il case study in appendice). Il progetto ha la finalità di **diffondere i servizi digitali**, come l'invio elettronico della bolletta, i servizi on-line, le applicazioni per tablet e smartphone e l'utilizzo delle aree digitali di self care.

Nel 2021 l'adesione al servizio di invio della bolletta in formato digitale dei clienti di Acantho ha permesso di evitare la stampa di circa 155 mila fogli di carta. Acantho non produce reportistica su carta in merito al traffico elettronico dei clienti, che la possono consultare on-line nel portale clienti. Inoltre, la gestione delle comunicazioni amministrative si sta man mano spostando su utilizzo della PEC (28,8% rispetto al cartaceo). Globalmente, la digitalizzazione di questi tre processi ha prodotto un risparmio pari a circa 38 kg CO₂ equivalente per anno.

Hera ha sottoscritto diversi accordi di collaborazione con i maggiori player bancari (Unicredit, CBILL, MyBank, Bancomat Pay, Amazon Pay, Paga con Postepay e Satispay) per lo sviluppo di servizi che favoriranno una significativa **semplificazione dei pagamenti** e della relativa gestione contabile.

In virtù dell'accordo con **Unicredit**, sono stati generati **tredici milioni di Iban virtuali** dedicati che Hera, **prima società in Italia a farlo su larga scala**, ha messo a disposizione di ciascun cliente attraverso una comunicazione in bolletta o in fattura. Il cliente può così pagare comodamente direttamente dal proprio internet banking, senza file, con riconoscimento automatico e univoco del pagamento.

Oltre al sistema di Iban virtuali, Hera sta sviluppando **ulteriori metodi di pagamento smart e mobile** per i propri clienti, quali ad esempio i portafogli digitali, per rendere sempre più semplici, immediate e intuitive le transazioni. Nello specifico, **MyBank** consente di effettuare bonifici on-line irrevocabili in modo semplice e sicuro utilizzando il servizio di internet banking della propria banca. Il servizio garantisce la conferma real-time dell'avvenuto pagamento e la velocizzazione dei processi di riconciliazione 100% automatica e ulteriore riduzione del rischio frodi. Il **servizio CBILL**, invece, attraverso un approccio innovativo ed evoluto, multi-banca e multicanale, consente al cliente di effettuare i pagamenti attraverso il proprio **internet banking**, ma anche tramite mobile, Atm e sportello, garantendo sicurezza per il pagatore, rendicontazioni in tempo reale e una copertura completa e integrata dell'intero processo di incasso delle bollette, dall'emissione dell'avviso alla riconciliazione.

Sarà inoltre possibile attraverso l'**app MyHera** o i **servizi on-line** del Gruppo pagare le bollette semplicemente digitando il proprio numero di cellulare attraverso **Bancomat Pay**, senza bisogno di inserire i riferimenti della carta di credito o del proprio conto corrente.

Infine, i **portafogli digitali** Amazon Pay (pagamento della bolletta attraverso il proprio account Amazon), Masterpass, Paga con Postepay, Apple Pay e Satispay semplificano i pagamenti via smartphone o desktop, attraverso una user experience semplice e veloce.

L'iniziativa rientra nel più ampio **processo di digitalizzazione di infrastrutture e servizi** che il Gruppo Hera ha avviato da tempo con l'intento, tra gli altri, di intercettare e soddisfare i bisogni di un pubblico sempre più "connesso" ed esigente. Un percorso in adesione in piena coerenza con la strategia dell'Unione Europea per la creazione di un mercato unico digitale fondato su tre pilastri: migliorare l'accesso on-line di beni e servizi per consumatori e imprese, creare un contesto favorevole allo sviluppo di reti e servizi digitali, massimizzare il potenziale di crescita dell'economia digitale.

Come contribuisce l'iniziativa alla trasformazione digitale responsabile? I benefici ottenuti nelle dimensioni Corporate digital responsibility (si veda il paragrafo dedicato "La Corporate digital responsibility")

Sociale



La multicanalità offerta per i pagamenti digitali permette al cliente di gestire in maniera flessibile ed autonoma le operazioni di pagamento, coinvolgendo un pubblico più ampio di utenti e riducendo così il rischio potenziale di digital divide.

Come contribuisce l'iniziativa alla trasformazione digitale responsabile? I benefici ottenuti nelle dimensioni Corporate digital responsibility (si veda il paragrafo dedicato "La Corporate digital responsibility")

Ambientale		Minor utilizzo di carta per la stampa della bolletta e minore necessità di spostamenti grazie alla digitalizzazione del processo di pagamento.
Economica		Sviluppo di collaborazioni con i principali player bancari e conseguente semplificazione delle operazioni di pagamento. Efficientamento dei processi operativi con riduzione dei costi legati alla smaterializzazione delle bollette e ai minori spostamenti richiesti.

La cyber security

Il 2021 ha visto confermato il trend crescente di attacchi di cyber security, sia in termini di numerosità che di gravità di impatto. Come conseguenza diretta, a livello globale si è assistito a una crescita drastica di perdite derivanti da questa situazione. In questo contesto risulta quindi fondamentale continuare a mettere in campo tutte le competenze tecnologiche e le risorse disponibili per contrastare le minacce e minimizzare le possibili conseguenze, aumentando sia il livello di protezione e che l'attenzione verso i rischi di cyber security.

Le iniziative di cyber security realizzate nel 2021 nel Gruppo Hera possono essere raccolte in **tre principali macrogruppi** che riguardano le **tecnologie, i processi e le persone**. Questa suddivisione risponde alla scelta di tenere sotto controllo il bilanciamento degli interventi tra le diverse aree della cyber security.

Gli interventi di cyber security sono inoltre stati distribuiti sia nell'ambito tradizionale ICT (Information and communication technologies) che negli ICS (Industrial control systems) e OT (Operation technology). Infatti, oltre a quanto imposto dalle normative nazionali in ambito OT, il Gruppo Hera ha adottato un paradigma di gestione della cyber security che **amplia il perimetro a tutti i sistemi potenzialmente vulnerabili**, non limitandosi all'ambito tradizionale delle infrastrutture applicative gestionali e di rete, ma estendendosi agli impianti industriali attraverso i quali vengono erogati i servizi del Gruppo. In questo senso nel 2021 è stato avviato il percorso di **convergenza del monitoraggio della cyber security in ambito IT e OT**, che ha visto, oltre all'introduzione di nuove sonde di monitoraggio del traffico di rete nell'ambito gestionale, l'attivazione di una prima **sonda per l'analisi delle anomalie nei protocolli industriali** dedicata al contesto OT.

Con riferimento al contesto globale che vede un sempre maggiore aumento degli attacchi informatici, nel 2021 è stata aggiornata la **procedura di gestione degli incidenti di sicurezza ICT**, in un'ottica di maggiore capacità di reazione agli eventi di cyber security, e per integrare le capacità di monitoraggio centralizzate e trasversali nei contesti IT e OT.

Un'ulteriore attività che è stata estesa anche al contesto OT è stata quella dei **Vulnerability assessment**, che ha visto nel piano di attività del 2021 l'analisi di cyber security di alcuni dei principali impianti alla base dell'erogazione dei servizi del Gruppo.

Nel 2021 è inoltre proseguita l'attività di **protezione delle identità digitali** attraverso l'estensione dell'autenticazione a più fattori (**Multi-factor authentication**) per tutti i servizi esposti online. L'iniziativa, avviata nel 2020 attraverso l'attivazione di funzionalità propedeutiche (*conditional access*), ha permesso l'introduzione di modalità di protezione degli accessi con il minimo impatto in termini di user experience e di bilanciamento tra accesso agile alle risorse e adeguatezza in termini di sicurezza informatica.

Un ulteriore ambito di intervento, in continuità con gli anni precedenti, è stato quello dell'incremento della **cultura della cyber security**, attraverso una piattaforma di formazione online dedicata estesa a tutta la popolazione aziendale, e tramite **esercitazioni mensili di ethical phishing** adattativo, anche queste estese a tutta la popolazione aziendale.

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

MACROAMBITI INTERVENTI CYBER SECURITY 2021

Cyber security infrastrutture e sistemi (Tecnologie)

Interventi che introducono o migliorano gli strumenti dedicati alla protezione dei sistemi e delle reti informatiche, siano esse in ambito gestionale o in ambito industriale.

Ricadono in questo ambito interventi che impattano tutti i sistemi, ad esempio l'estensione della **MFA (Multi-factor authentication)** a tutti i servizi Cloud, oppure l'estensione dei controlli IPS (**intrusion prevention system**) e WAF (**web application firewall**) nelle reti corporate. In questo ambito ricadono anche il posizionamento delle sonde IT e OT all'interno rispettivamente delle reti gestionali e degli impianti industriali.

Monitoraggio Cyber security (Processi)

Il contesto dei processi passa principalmente per il **monitoraggio e la gestione degli eventi di cyber security** e nel 2021 ha interessato la formalizzazione del processo di gestione degli incidenti informatici oltre all'attuazione e all'estensione dei servizi di monitoraggio del Security operation center (Soc).

L'estensione dei monitoraggi integrati ha interessato nel 2021 l'ambito onpremise e l'ambito cloud.

Cultura della Cyber security (Persone)

All'interno di questa categoria si trovano gli **interventi che agiscono sul cosiddetto fattore umano**. Nella cronaca degli incidenti informatici degli ultimi anni nella maggior parte dei casi è stata sfruttata proprio la debolezza dovuta ad una scarsa cultura della cyber security.

In questo ambito nel 2021 sono stati proposti corsi online mensili a tutti i dipendenti e sono state effettuate esercitazioni periodiche di ethical phishing.

Principali iniziative 2021

Attuazione del modello di evoluzione del security operation center (Soc) basato sul passaggio da un modello reattivo a uno proattivo e assoggettamento delle fonti onpremise e online disponibili

Attivazione di una prima sonda dedicata al monitoraggio di sicurezza degli ambienti industriali di operation technology.

Estensione a tutto il Gruppo del numero di sonde di monitoraggio del traffico di rete in ambito gestionale.

Estensione dell'accesso tramite doppio fattore di autenticazione (Multi-factor Authentication) a tutti i servizi disponibili online.

Attività di formazione in ambito cybersecurity riguardo temi di formazione generale.

Realizzazione di campagne di ethical phishing mensili per testare e aumentare la consapevolezza dei dipendenti al tema del phishing.

Standardizzazione del servizio di threat intelligence a livello di Gruppo, per il monitoraggio dei principali bollettini forniti dai diversi enti privati e pubblici.

Formalizzazione della procedura per la gestione di incidenti cyber con lo scopo di renderla più efficace e operativa anche rispetto alla nuova organizzazione aziendale.

Attività di vulnerability assessment e pen testing, al fine di individuare preventivamente vulnerabilità eventualmente presenti su sistemi esposti a internet o presenti sulla intranet aziendale

Principali iniziative 2022

Continuare l'attuazione ed estensione del servizio di monitoraggio del security operation center (SOC) assoggettando nuove fonti e integrando sonde IT e OT in ottica di convergenza dei due ambiti.

Attivazione di nuove sonde dedicate al monitoraggio di sicurezza degli ambienti industriali di operation technology.

Migliorare la cyber security dei dispositivi mobili aziendali (smartphone e tablet) attraverso specifiche iniziative.

Individuazione di un servizio di threat intelligence per il monitoraggio delle principali fonti aperte e chiuse (darkweb) in relazione alla presenza di informazioni rilevanti per il Gruppo.

Attivazione di un percorso formativo specifico per il contesto della Cyber Security in ambito OT dedicato al personale impattato dal tema.

Prosecuzione delle attività di vulnerability assessment nonché nel percorso di sensibilizzazione della popolazione utenti tramite le campagne di security awareness ed ethical phishing.

[418-1]

ATTACCHI INFORMATICI

	2019	2020	2021
Attacchi informatici e violazioni ai sistemi informativi subiti	3	3	1
<i>di cui: violazioni che hanno coinvolto dati personali dei clienti</i>	0	0	0

2019 **2020** **2021**

Clienti affetti dalle violazioni ai dati subite	0	0	0
Multe e sanzioni corrisposte a causa degli attacchi e delle violazioni subiti (euro)	0	0	0

Il trend legato alla numerosità degli attacchi informatici negli ultimi tre anni evidenzia una diminuzione degli stessi. In particolare, nel corso del 2021 è stato rilevato **un solo incidente** di cyber security, classificato con livello di criticità media, causato da una configurazione errata di sistema. Nessuna attività aziendale è stata interrotta a causa dell'incidente, **né risultano violati o compromessi dati personali**.

Come contribuisce l'iniziativa alla trasformazione digitale responsabile? I benefici ottenuti nelle dimensioni Corporate digital responsibility (si veda il paragrafo dedicato “La Corporate digital responsibility”)

Sociale		La piattaforma di formazione dedicata ai temi di cyber security mira ad aumentare la consapevolezza degli utenti e a ridurre i rischi legati agli attacchi informatici, sia in ambito lavorativo che in ambito privato.
Tecnologica		Tutte le iniziative di sicurezza informatica sono sviluppate per rafforzare i processi e le competenze necessarie al corretto utilizzo delle tecnologie. Inoltre, il processo di Security by Design, applicato a tutti i progetti di tipo informatico, mira a garantire l'individuazione e la realizzazione di misure di sicurezza adeguate che sono alla base della protezione delle informazioni e dei dati anche personali dei dipendenti.

4.03 Sviluppo economico e inclusione sociale

Sviluppo Economico e Inclusione Sociale
IL CONTESTO INTERNAZIONALE

PERCHÉ È IMPORTANTE

Secondo una stima della Banca Mondiale, l'economia globale nel 2021 è cresciuta del 5,5%, si prevede una crescita del 4,1% nel 2022 e del 3,2% nel 2023. La situazione di emergenza ha portato ulteriori 97 milioni di persone in povertà estrema nel mondo, per un totale di quasi 730 milioni. Anche la povertà energetica rimane una realtà per 34 milioni di europei che nel 2019 non sono stati in grado di riscaldare adeguatamente la propria abitazione. Per questo risulta sempre più importante garantire che "nessuno venga lasciato indietro", assicurando la massima inclusione sociale all'interno delle politiche europee.

LA LOTTA INEFFICACE ALLA POVERTÀ IN ITALIA

Durante la pandemia, l'Italia si è impegnata nell'adozione di misure per il contrasto alla povertà, come il Reddito d'Emergenza, il Reddito di Inclusione e il Reddito di Cittadinanza. Tuttavia, l'incidenza della povertà assoluta ha raggiunto il 7,7% (+ 1,3 punti percentuali rispetto al 2019). Nel 2020 il 9,4% degli italiani sono a rischio povertà o esclusione sociale, circa un terzo delle famiglie ha dichiarato di aver subito una riduzione del reddito e per solo un quinto si è prefigurata una ripresa nel 2021.

5,6 MILIONI
Gli italiani in condizione di povertà assoluta nel 2020, +1 milione rispetto al 2019 (Istat)

19,9 MILIONI
Gli europei usciti dalla povertà tra il 2008 e il 2020, di cui solo 78 mila in Italia (Eurostat)

11%
La quota di famiglie italiane che non è stata in grado di riscaldare adeguatamente la casa nel 2019 (Eurostat)

SITUAZIONE RISPETTO AI TARGET DI RIDUZIONE DELLA POVERTÀ		
	RIDUZIONE AL 2020 (RISPETTO AL 2008)	TARGET DI RIDUZIONE AL 2020
Europa	-19,9 MILIONI persone a rischio	-20 MILIONI di persone in uscita dalla povertà rispetto al 2010
Italia	-78 MILA persone a rischio	-2,2 MILIONI di persone a rischio o in situazione di povertà ed emarginazione

1,6 MILIONI
Le domande per avere accesso al Reddito di cittadinanza fino a ottobre 2021 (Inps)

9,3%
Il tasso di disoccupazione in Italia nel 2020, -0,7 punti percentuali rispetto al 2019 (Istat)

1,98 MILIARDI DI EURO
I fondi previsti all'interno del Pnrr per interventi di inclusione e coesione sociale (Pnrr)

Incidenza in percentuale della povertà assoluta per fascia d'età in Italia (fonte: Istat, 2021)

FASCIA D'ETÀ	2018 (%)	2019 (%)	2020 (%)
FINO A 17 ANNI	12,6	11,4	13,5
18-34 ANNI	10,3	9,1	11,3
35-64 ANNI	8	7,2	9,2
65 ANNI E PIÙ	4,6	4,8	5,4

POVERTÀ ENERGETICA: (RI)CONOSCERLA PER CONTRASTARLA

Povertà energetica significa non essere in grado di pagare i servizi energetici primari e non avere accesso a servizi come riscaldamento, gas e luce. Nel 2019 la situazione ha interessato circa 34 milioni di europei pari al 6,9% della popolazione, registrando un'ulteriore riduzione rispetto al picco del 2012 (10,8%). Nel 2021 la Commissione Europea ha creato l'**Energy Poverty Advisory Hub**, un'iniziativa volta a sradicare la povertà energetica, mentre in Italia il Pnrr promuove la resilienza sociale attraverso il miglioramento delle condizioni abitative e l'efficienza energetica.

I RITARDI NEI PAGAMENTI DELLE BOLLETTE

Anche se in lieve calo rispetto al 2018 (-0,2%), rimane alto il numero di famiglie che fanno fatica a pagare le bollette domestiche: nel 2019 il 4,2% delle famiglie italiane non era in regola con i pagamenti delle utenze. Questa situazione rimane sempre più grave al Sud e nelle Isole, dove le famiglie con arretrati sono rispettivamente il 7,2% e il 6,8%.

Per approfondimenti sulle politiche analizzate per costruire questa sintesi del contesto internazionale e sulle fonti dei dati: bs.gruppohera.it

Il contributo di Hera allo sviluppo economico del territorio

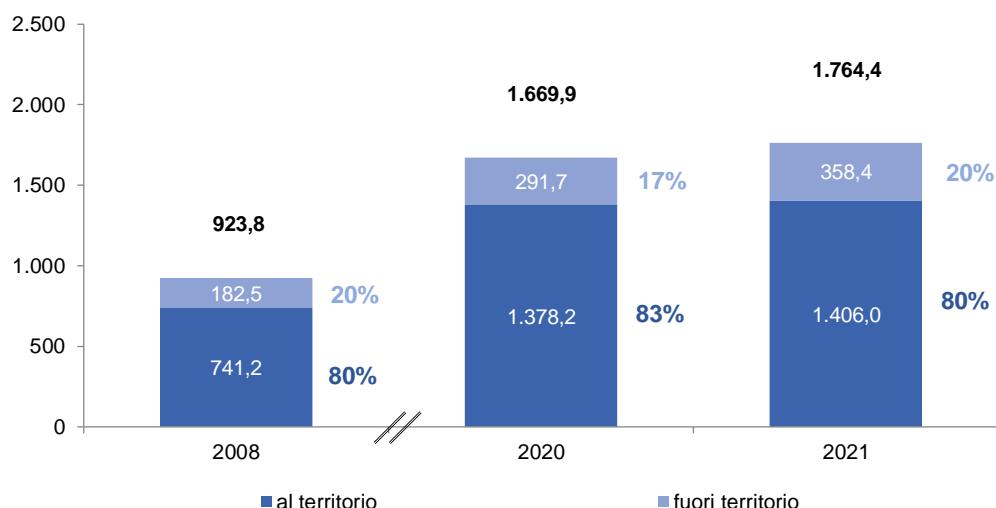
Il valore economico distribuito agli stakeholder

Nel 2021 il **valore aggiunto distribuito agli stakeholder del territorio** è stato pari a 1.406,0 milioni di euro (+2,0% rispetto al 2020).

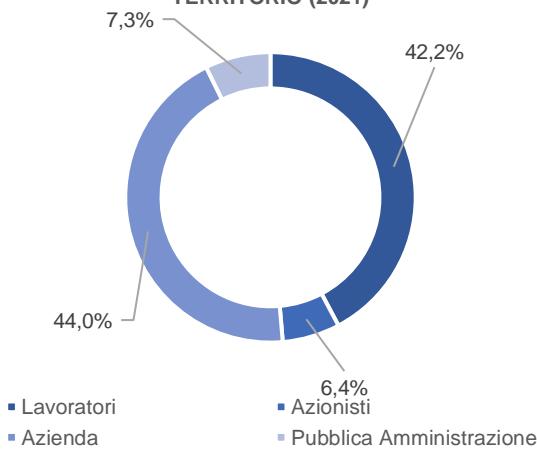
È composto da:

- risorse reinvestite nell'azienda (44,0% del totale);
- stipendi ai lavoratori (42,2% del totale);
- imposte, tasse e canoni agli Enti del territorio (7,3% del totale);
- dividendi agli azionisti di Hera Spa del territorio (6,4% del totale);
- liberalità e sponsorizzazioni (0,2% del totale).

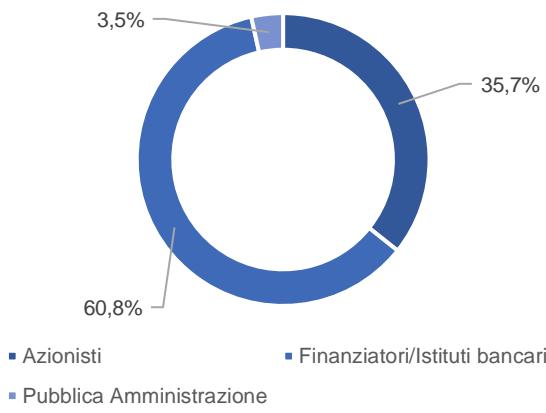
IL VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO (MILONI DI EURO)



LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO AGLI STAKEHOLDER DEL TERRITORIO (2021)



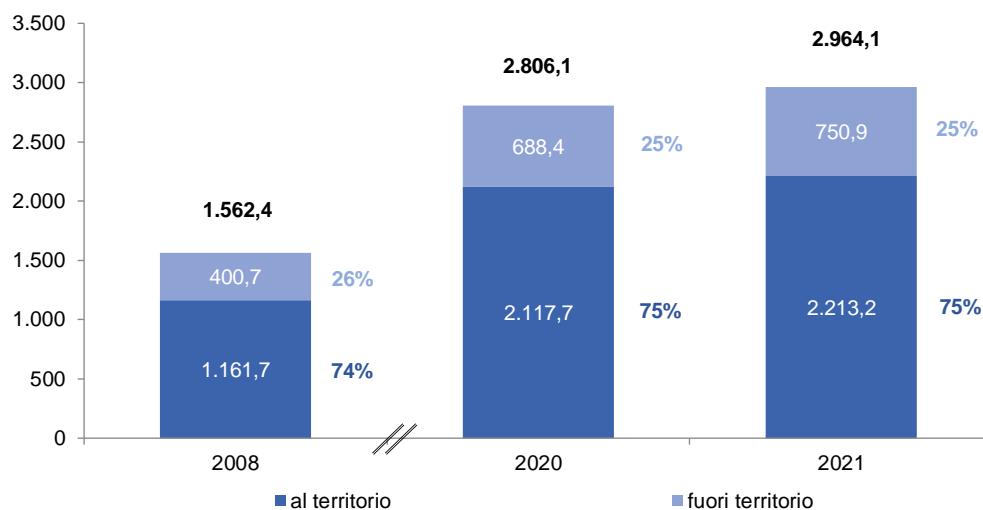
LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO AGLI STAKEHOLDER FUORI TERRITORIO (2021)



Se si aggiunge al valore aggiunto distribuito al territorio l'ammontare delle forniture da fornitori del territorio (che costituiscono a livello consolidato il 67% del totale delle forniture del Gruppo e che possono essere valutate in 807 milioni di euro), il **valore economico** che nel 2021 è stato complessivamente **distribuito al territorio** può essere quindi stimato in 2.213,2 milioni di euro (+4,5% rispetto al 2020), pari al 75% del totale della ricchezza prodotta che è stata pari a 2.964,1 milioni di euro.

[201-1]

IL VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (MILIONI DI EURO)



Se consideriamo la quota di valore economico agli stakeholder fuori territorio: il 52,3% è distribuito ai fornitori; il 29,0% ai finanziatori; il 17,0% agli azionisti e l'1,7% alla Pubblica amministrazione.

Si precisa che nel calcolo del valore aggiunto al territorio non sono stati considerati gli azionisti di minoranza delle società controllate e che, relativamente alla distribuzione dei dividendi di Hera Spa, ci si riferisce alla composizione azionaria alla data dello stacco del dividendo 2020.

Il valore economico distribuito ai fornitori
[203-2]

Oltre il 60% delle aziende iscritte nell'anagrafica dei fornitori ha **sede commerciale nel territorio di riferimento** (Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena, Modena, Ravenna, Rimini, Triveneto, Marche, Molise e Toscana).

In termini di **valore economico**, Hera ha commissionato acquisti per **807 milioni di euro** (+9% rispetto al 2020) ad aziende che hanno la sede commerciale **nel territorio** di riferimento (pari al **67% del totale**, percentuale lievemente superiore a quella registrata nel 2020).

FORNITORI PER AREA GEOGRAFICA

Numero	2019	2020	2021	2021 (% sul totale)
Territorio di Bologna	585	579	583	9,8%
Territorio di Ferrara	144	128	130	2,2%
Territorio di Forlì-Cesena	226	230	239	4,0%
Territorio di Modena	246	238	249	4,2%
Territorio di Ravenna	245	225	242	4,1%
Territorio di Rimini	168	155	154	2,6%
Territorio Emilia-Romagna (escluse province gestite)	-	-	152	2,6%
Triveneto	1.258	1.236	1.226	20,7%
Marche	280	372	394	6,7%
Molise	-	21	24	0,4%
Toscana	-	275	302	5,1%
Totale territorio di riferimento	3.152	3.459	3.695	62,4%
Altre regioni italiane	1.985	2.033	2.092	35,3%
Altri stati dell'Unione Europea	95	80	76	1,3%
Altro	169	30	58	1,0%

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

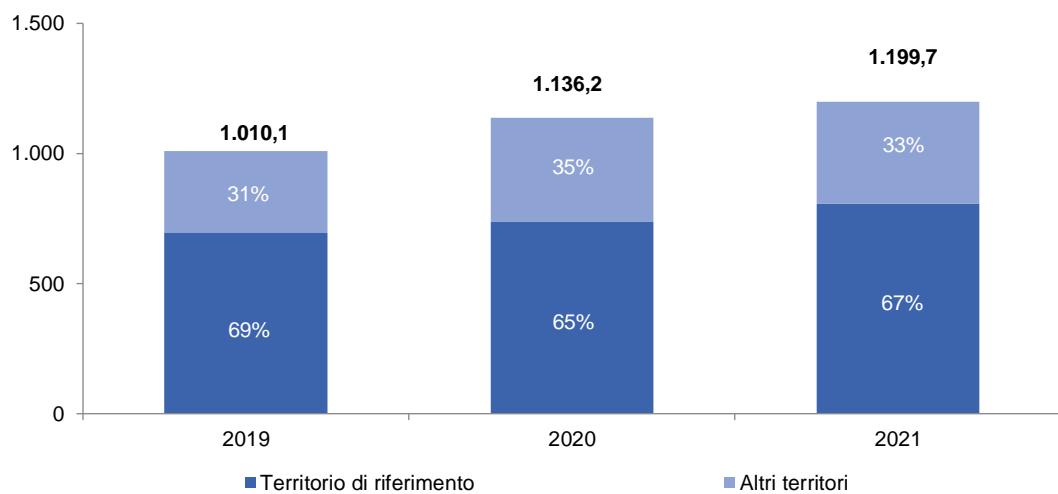
Numero	2019	2020	2021	2021 (% sul totale)
--------	------	------	------	------------------------

Totale	5.401	5.602	5.921	100%
---------------	--------------	--------------	--------------	-------------

I dati non comprendono le società Acantho, Hera Trading, Aresgas, Aliplast, ASA, Biorg, Feronia, Recycla, Vallortigara, Amgas Blu, Eco Gas, EstEnergy, Hera Comm Marche, Wolmann, Marche Multiservizi Falconara, Green Factory; sono esclusi gli acquisti intercompany.

[204-1]

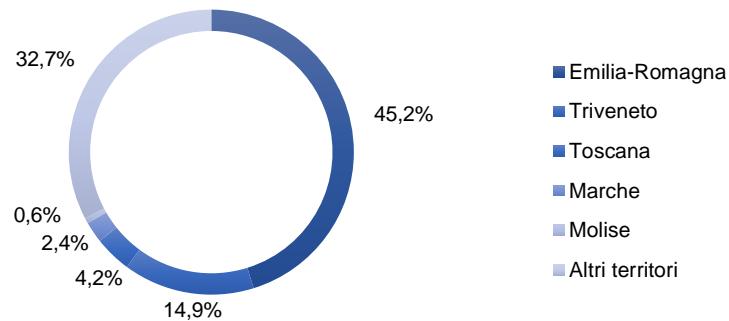
VALORE DELLE FORNITURE PER AREA GEOGRAFICA (MILIONI DI EURO)



I dati non comprendono le società Acantho, Hera Trading, Aresgas, Aliplast, ASA, Biorg, Feronia, Recycla, Vallortigara, Amgas Blu, Eco Gas, EstEnergy, Hera Comm Marche, Wolmann, Marche Multiservizi Falconara, Green Factory; sono esclusi gli acquisti intercompany.

Gli acquisti al di fuori dell'Unione Europea sono stati effettuati nei confronti di fornitori aventi sede commerciale in Gran Bretagna, Svizzera, Stati Uniti, San Marino, Canada, Israele.

VALORE DELLE FORNITURE PER AREA GEOGRAFICA (2021)



I dati non comprendono le società Acantho, Hera Trading, Aresgas, Aliplast, ASA, Biorg, Feronia, Recycla, Vallortigara, Amgas Blu, Eco Gas, EstEnergy, Hera Comm Marche, Wolmann, Marche Multiservizi Falconara, Green Factory; sono esclusi gli acquisti intercompany.

Focus sul valore economico distribuito con liberalità e sponsorizzazioni

Come nel 2020, anche il 2021 è stato un anno durante il quale **eventi ed iniziative** sono stati **ripensati** in funzione delle misure necessarie per il contenimento della pandemia.

Se in molti casi le limitazioni introdotte per il contenimento dei contagi hanno obbligato a un posticipo o annullamento della manifestazione, in altri è stata l'opportunità per ripensarne i confini. Il **digitale** è, di fatto, diventato un luogo di incontro e condivisione di molte esperienze in grado di coinvolgere ed accogliere nuovi target.

In questo delicato contesto la presenza del Gruppo Hera assume ancor più significato: la multiutility ha rappresentato non solo un **valido sostegno alle eccellenze del territorio** che concorrono a garantire una crescita socio-culturale delle comunità, ma anche un vettore di fiducia nelle potenzialità di un territorio che, nonostante il momento di grande incertezza, non cessa di esprimere e sviluppare nuove prospettive e linguaggi.

SPONSORIZZAZIONI

migliaia di euro	2019	2020	2021
Attività ricreative	767	342	378
Cultura	1.047	1.031	816
Sport	429	489	420
Sociali	71	114	73
Ambientali	179	74	155
Altro	129	158	191
Totale	2.622	2.208	2.033
<i>di cui nel territorio</i>	2.520	2.167	1.965
<i>di cui fuori territorio</i>	99	41	68

Nonostante lo scenario critico, il Gruppo Hera ha **affiancato e sostenuto oltre 180 iniziative**, con un apporto complessivo di 2 milioni di euro a favore di settori duramente colpiti dall'emergenza sanitaria quali mostre, teatri, musica, cinema e sport. Attraverso campagne social e un piano di comunicazione dedicato, la multiutility ha promosso le iniziative in partnership incentivandone la partecipazione e rendendole fruibili al maggior numero di utenti.

Mostre. Nel corso del 2021 il marchio Gruppo Hera è stato abbinato alle più importanti esposizioni del territorio. Tra le principali sponsorizzazioni: sostegno al **MAMbo** di Bologna, museo d'arte moderna che con "Art City" ha portato l'arte contemporanea fuori dai musei; mostra "Antonio Ligabue: una vita d'artista" al **Palazzo dei Diamanti di Ferrara**; **Festival di street art "Artù" e "Restart"**, rispettivamente a Porto Maggiore (Ferrara) e Imola, che hanno permesso la realizzazione di interventi nel paesaggio urbano; promozione del **"Si Fest"** a Savignano sul Rubicone (Forlì-Cesena) e, in particolare, della **mostra fotografica "Polarnight"** di Esther Horvath che documenta ogni fase di MOSAiC, la più grande spedizione polare di tutti i tempi, finalizzata alla raccolta di dati su atmosfera, oceano, ghiaccio marino, ecosistema, processi biogeochimici e all'elaborazione di modelli climatici globali; mostra **"La Forma dell'Infinito"** al museo Casa Cavazzini (Udine), che ha esposto capolavori dei grandi musei del mondo;

Musica, teatri e festival. Il settore dei teatri è stato indubbiamente tra i più colpiti dalle restrizioni introdotte per contenere l'emergenza sanitaria: molte stagioni teatrali non hanno avuto luogo e una parte della loro programmazione è stata posticipata in estate. Tra le principali sponsorizzazioni: sostegno alla cooperativa **"Crinali"**, che ha portato performance teatrali e musicali a sorpresa nella suggestiva cornice dei boschi dell'appennino bolognese; partnership con la **Fondazione Musica Insieme** di Bologna, che ha trasmesso concerti in streaming da luoghi storici e inediti della città; sostegno al **Ferrara Busker Festival**, la rassegna internazionale del musicista di strada svolta a Ferrara; rassegna **A Cielo aperto** nel cesenate, che propone artisti della musica indipendente italiana e internazionale; promozione del **Ravenna Festival**, che ha promosso un ricco calendario di eventi dedicati alle celebrazioni dantesche e con cui ha promosso un'operazione di valorizzazione ambientale, manifestazione **"I Giardini d'Estate: di sera con Hera"**, oltre 30 spettacoli messi in scena a Modena; **Festival della Filosofia** a Modena dedicato al tema "Liberta"; **50esimo Festival di Santarcangelo** (Rimini), celebrato anche con una mostra, un documentario e un libro; **"Pordenonelegge 2021"** a Pordenone, uno dei festival letterari più importanti del NordEst; **éStoria** a Gorizia, festival internazionale della storia e luogo d'incontro per studiosi, esperti e appassionati.

Cinema. Tra le partnership di successo, Hera conferma il proprio sostegno a favore della promozione della cultura cinematografica, capace di coinvolgere ed emozionare. Tra le principali collaborazioni: sostegno alla Cineteca di Bologna per le rassegne **Il cinema ritrovato** e **Sotto le stelle del Cinema**; la partnership con **Biografilm Festival**, sempre nel bognese, tornato in presenza nel 2021; promozione di ulteriori iniziative nei territori di Imola, Ravenna e Rimini; sostegno a **"ShorTS"**, festival internazionale del cinema a Trieste dedicato ai cortometraggi.

Ambiente, sport e mobilità elettrica. Rinnovata la partnership del Gruppo Hera in occasione dei **Campionati Italiani di Strada di Ciclismo** svolti nel territorio imolese dopo il successo dello scorso

anno; sostegno alla manifestazione **Padova Marathon**, che ha promosso comportamenti e scelte di vita sostenibili e attente al consumo delle risorse; partecipazione alla storica regata velica internazionale **Barcolana** in programma a Trieste, grazie alla quale il Gruppo ha partecipato promuovendo promozione di un futuro energetico più sostenibile per la città.

LIBERALITÀ E DONAZIONI

migliaia di euro	2019	2020	2021
Attività ricreative	29	1	4
Cultura	70	140	56
Sport	24	5	9
Sociali	276	765	201
Ambientali	1	26	40
Altro	12	169	124
Totale	412	1.106	434
<i>di cui nel territorio</i>	301	655	303
<i>di cui fuori territorio</i>	110	451	121

Nel 2021 il Gruppo ha erogato oltre **434 migliaia di euro in liberalità**, di cui il 70% al territorio di riferimento. Circa il 70% delle liberalità è di carattere culturale, sociale e ambientale.

Le liberalità rappresentano un'ulteriore opportunità per manifestare **vicinanza e supporto al territorio**. Sono state valorizzate le proposte di realtà in grado di promuovere i principi di solidarietà ed inclusione sociale, di diffondere la cultura della partecipazione e di promuovere coesione sociale anche con progetti tesi a valorizzare il patrimonio ambientale.

Una sensibilità estesa anche ai dipendenti del Gruppo grazie all'iniziativa **HeraSolidale**, che prevede il supporto ad alcune associazioni da parte dei lavoratori di Hera attraverso devoluzioni mensili trattenute in busta paga. Anche il Gruppo contribuisce all'iniziativa, con la propria società di vendita Hera Comm, che riconosce e dona 1 euro per ogni nuovo cliente che aderisce alle offerte del mercato libero per energia elettrica e gas. Per maggiori dettagli su questa iniziativa si veda il case study "Grazie a HeraSolidale sono stati raccolti 250 mila euro a favore di sette organizzazioni" (capitolo "[Persone](#)").

Solidarietà, inclusione e vicinanza sono temi ampiamente centrati nel progetto **"Psicologo di base"**, promosso dall'Associazione Centro Studi e Ricerche in Terapia e Psicosomatica e sostenuto dal Gruppo Hera. Si tratta di un progetto di promozione della salute, del benessere e della qualità della vita delle persone che offre un vero e proprio sportello gratuito per i cittadini che possono fissare colloqui gratuiti con gli psicologi all'interno degli ambulatori dei medici di base nel territorio di Bologna. Un servizio sperimentale la cui domanda in crescente aumento ha permesso di dare supporto concreto a oltre 100 utenti solo negli ultimi mesi.

Nel 2021 la multiutility ha confermato il sostegno a realtà impegnate in attività di inclusione e socializzazione, tra cui l'associazione **AiAsport onlus** che offre un servizio di attività equestri per persone con disabilità, ed il **progetto Mus-e** per percorsi artistici rivolti alle scuole situate in contesti difficili, volti ad accompagnare il bambino alla scoperta di sé e dell'altro, sperimentando diverse discipline artistiche insieme ai compagni di classe e agli insegnanti.

È stato rinnovato da parte di Herambiente, inoltre, il proprio appoggio all'associazione **Ageop Ricerca** che sostiene la ricerca scientifica nella lotta al cancro infantile e si dedica alla cura dei piccoli pazienti e delle loro famiglie attraverso progetti di accoglienza, assistenza, psicologia pediatrica, riabilitazione psicosociale e sensibilizzazione, alla quale va una menzione particolare per l'impegno e la dedizione profusa nel perseguire i propri obiettivi. In Veneto, in occasione del rinnovo dello sportello di Pieve di Soligo, Ascotrade ha donato un contributo alla Caritas di Vittorio Veneto per l'acquisto di buoni pasto per i **Centri di Ascolto** della Diocesi.

CONTRIBUTI FILANTROPICI

Tipo di contribuzione (migliaia di euro)	2021
Contributi in denaro	2.823
Tempo: volontariato dei dipendenti in orario lavorativo	805
Donazioni in natura: donazioni di prodotti o servizi, progetti/collaborazioni, o simili	756
Totale	4.384

I contributi in denaro si riferiscono a sponsorizzazioni e liberalità, HeraSolidale e Digi e Lode. La categoria "Tempo" si riferisce alle ore spese dai dipendenti per formare i propri colleghi. La categoria "Donazioni in natura" si riferisce ai progetti CiboAmico e FarmacoAmico.

Considerando oltre a sponsorizzazioni e liberalità, anche le erogazioni relative al progetto HeraSolidale, le donazioni in natura dai progetti CiboAmico e FarmacoAmico e valorizzando in termini economici le ore che i dipendenti hanno speso per formare i propri colleghi, si può affermare che l'insieme delle attività filantropiche del Gruppo Hera nel 2021 si attesta a circa 4,4 milioni di euro.

Il contributo di Hera per l'inclusione sociale

I bonus sociali per le famiglie in difficoltà economica e fisica

Il **bonus sociale** è un'agevolazione che riduce la spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di energia elettrica e gas. Hanno diritto ad usufruire dell'agevolazione i clienti domestici aventi indicatore Isee non superiore a **8.265 euro** oppure, nel caso di famiglie con più di tre figli a carico, non superiore a 20 mila euro, come definito dal Governo con D.M. del 28 dicembre 2007.

Il **bonus energia elettrica** è stato pensato per garantire un risparmio sulla spesa annua per l'energia elettrica a due tipologie di famiglie: quelle in condizione di disagio economico e quelle presso le quali vive un soggetto in gravi condizioni di salute mantenuto in vita da apparecchiature domestiche elettromedicali. Nel caso di famiglie in condizioni di disagio economico, il bonus energia elettrica consente un risparmio annuo da un minimo di 125 euro a un massimo di 173 euro, nel caso di famiglie in condizioni di disagio fisico consente un risparmio da un minimo di 185 euro a un massimo di 663 euro.

Il **bonus gas** invece, è determinato diversamente in base alle zone climatiche, e consente un risparmio da un minimo di 32 euro a un massimo di 264 euro.

BONUS GAS ED ENERGIA ELETTRICA EROGATI

	2020	2021
Numero bonus erogati	113.164	109.506
Valore bonus erogati (migliaia di euro)	12.692	10.781

Nel 2021 i **bonus gas ed energia elettrica** erogati ai clienti del Gruppo Hera sono stati 109.506 per un totale di 10,8 milioni di euro (-15% rispetto a 2020).

La percentuale dei contratti energia elettrica e gas che hanno ricevuto almeno un bonus è pari al 3,9%. La percentuale è un po' più elevata per i contratti energia elettrica (4,4%) rispetto ai contratti gas (3,5%).

Per quanto riguarda il **servizio idrico**, con la delibera Arera 897/2017 del 21 dicembre 2017 è stato istituito a partire dal 1° gennaio 2018 il **bonus sociale** idrico per la **fornitura di acqua** agli utenti domestici residenti in difficoltà economica. Con successiva delibera Arera 3/2020/R/idr è stato aggiornato il Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico (Tibsi) allo scopo di rafforzare ulteriormente i precedenti meccanismi di sostegno per i consumatori vulnerabili. A tale riguardo, a partire dal 1° gennaio 2020, il diritto alla richiesta del bonus è stato esteso anche ai titolari di reddito di cittadinanza. Il calcolo del bonus riconosciuto in bolletta, che per il 2018 e per il 2019 ha riguardato solo la componente di acquedotto, è stato applicato dal 1° gennaio 2020 anche ai metri cubi di fognatura e depurazione, ove tale servizio viene erogato.

Con la delibera 63/2021, in una ottica di semplificazione dei meccanismi di erogazione, è stato avviato il percorso attraverso il quale è sufficiente per gli utenti richiedere l'attestazione Isee per ottenere l'erogazione automatica del bonus senza l'onere di alcuna richiesta formale al gestore o altro ente. Tuttavia, tale modalità non si è ancora perfezionata e, nel corso del 2021, l'Autorità non ha inviato i dati relativi agli aventi diritto al bonus per tale anno. Pertanto, nel 2021 sono stati erogati bonus quasi

esclusivamente per utenze che hanno un contratto diretto con Hera e quindi con rimborso in bolletta, la cui decorrenza era iniziata nel 2020 e sfociava nel 2021, oltre che a conguagli per le quote di depurazione e fognatura non erogate in precedenza. Si conferma, anche per l'anno 2021, il mantenimento nei territori in gestione Hera Spa di un bonus integrativo istituito da Atersir come misura di tutela ulteriore (Delibera Camb 45/2018). Mentre per quanto riguarda AcegasApsAmga, nel 2019 è entrata in vigore la nuova articolazione tariffaria pro-capite per gli utenti domestici residenti (delibera 665/2017- Ticsi) con validità a partire da 1/1/2018. Entrambe le Ato territorialmente competenti (Ausir e Consiglio di Bacino Bacchiglione) hanno previsto un regime più favorevole rispetto a quello stabilito dall'Autorità pari a 18,25 mc/anno. Infatti, per calcolare la quota agevolata, si applica un consumo pari a 24 mc/anno per componente residente del nucleo familiare.

Nel 2021 i **bonus idrici erogati** ai clienti del Gruppo Hera sono stati 44.423 per un totale di **3,6 milioni di euro**.

Per i **servizi ambientali** può essere riconosciuto un esonero totale o parziale del pagamento della Tari o della Tariffa Corrispettiva Puntuale a favore di soggetti in condizioni di grave disagio socio-assistenziale. Sono i comuni a stanziare i fondi per queste agevolazioni, in base al reddito dei richiedenti. In alcuni territori dell'Emilia-Romagna sono previste riduzioni anche per le famiglie costituite da un unico componente portatore di handicap o con invalidità permanente superiore al 66%.

A partire dal 2010, Hera ha introdotto **su base volontaria** un **bonus** a compensazione della spesa per il servizio di **teleriscaldamento**, da attribuire ai clienti che ne abbiano i requisiti di reddito con le stesse modalità con cui è attribuita la compensazione della spesa dei servizi gas ed energia elettrica. Il bonus relativo al 2021 ha un valore pari a 179,6 euro/anno per i nuclei familiari fino a 4 componenti, e pari a 247,2 euro/anno per i nuclei familiari con un numero di componenti superiore. Alla data di approvazione del presente bilancio si stimano, per l'anno 2021, 1.030 domande circa (erano state 991 nell'anno precedente) per un valore economico complessivo di circa 202 mila euro, con un incremento di circa il 66% rispetto al valore corrisposto nel 2020. Tale incremento recepisce, in particolare, l'introduzione da parte di Arera della "compensazione integrativa" rivolta ai clienti domestici in stato di disagio economico nel settore gas naturale per il IV trimestre 2021 (delibera 396/2021/R/com). Tale compensazione aggiuntiva è stata dunque riconosciuta da Hera, su base volontaria, anche ai clienti del servizio di teleriscaldamento aventi diritto, ed è andata ad incrementare il valore del bonus 2021 inizialmente definito, concorrendo quindi a determinare gli importi per nucleo familiare sopra indicati.

La tariffa pro capite premia il risparmio idrico e agevola le famiglie numerose

Con la deliberazione Arera 665/2017 del 28 settembre 2017 è stata introdotta la **tariffa pro capite per tutti gli utenti domestici residenti**, da applicarsi in tutti i comuni con criterio graduale a partire dal 2018 e da concludersi entro il 2022. È stato infatti previsto un periodo transitorio nel quale il Gestore del servizio idrico, in assenza di informazioni sul numero componenti effettivo, può procedere a fatturare secondo un criterio di tipo standard (ossia considerando un'utenza domestica residente tipo di tre componenti), fatta salva la possibilità per l'utenza di fornire un'autodichiarazione.

Al 2021 Hera Spa applica un'articolazione tariffaria di tipo pro capite alle utenze domestiche residenti basandosi sull'effettiva numerosità dei componenti per 100 comuni. Per gli altri 63 comuni a tariffa pro capite Hera applica l'articolazione tariffaria sulla base del numero componenti standard (pari a tre).

Al 2021 tutti i 16 i comuni del **Triveneto** e i 47 gestiti nelle **Marche** sono passati alla tariffa di tipo pro capite.

Le iniziative di Hera a sostegno delle utenze in difficoltà economica: il pagamento rateizzato delle bollette

A fronte di una difficoltà economica del cliente, Hera consente il **pagamento rateizzato delle bollette**. Alle **famiglie in difficoltà economica** (in regola con i pagamenti anche di rate precedentemente concesse) è infatti concessa una rateizzazione su **tre rate** con applicazione di un tasso di interesse pari al Tuir (il Tasso di interesse ufficiale di riferimento a cui la Banca Centrale Europea concede prestiti alle altre banche e pari, dal 16 marzo 2016, allo 0%) maggiorato del 3,5%. Per importi superiori a 2 mila euro Hera si riserva di effettuare controlli più accurati per la concessione del piano rate. Tale procedura si applica anche ai **professionisti** e ai **piccoli condomini**. Per alcune tipologie di clienti in difficoltà (clienti in cassa integrazione, in mobilità, beneficiari del fondo di sostegno al reddito dell'Ente Bilaterale Emilia-Romagna o disoccupati a seguito di riduzione o chiusura dell'attività lavorativa o lavoratori con contratto di solidarietà difensivo, con riduzione oraria superiore al 30%) le **rate** sono estese a **sei** senza interessi.

Anche per il segmento delle **aziende** la rateizzazione può essere richiesta ad Hera, che la concede con caratteristiche simili, a valle di una verifica sulle condizioni di solvibilità. In caso di clienti caratterizzati da condizioni economiche particolarmente disagiate e in stretta collaborazione con i servizi sociali degli Enti che gli assistono, le **rate** possono essere estese fino a **nove** previo contributo da parte dell'Ente pari al 10% del debito totale con un minimo di 150 euro.

Inoltre, grazie ad un accordo tra le associazioni dei consumatori e Hera stilato nel mese di febbraio 2022, i clienti del gruppo Hera Comm in difficoltà economica possono richiedere **rateizzazioni e piani di**

rientro alternativi rispetto a quanto previsto dalla normativa del settore come di seguito descritto. In ottemperanza alla normativa, i clienti con bollette emesse nel mese di dicembre 2021, fino a tutto il mese aprile 2022, possono richiedere la rateizzazione della bolletta fino a dieci mesi senza l'applicazione di interessi. In alternativa, Hera conferma la disponibilità a valutare per la prima rata il pagamento pari solo ad un terzo della bolletta senza interessi, anziché del 50%, sempre senza interessi, come previsto dalla normativa. Infine, nel caso di bollette maggiori di mille euro e su richieste del cliente, Hera fornisce la possibilità di valutare piani di rateizzazione anche superiori a dieci mesi. La politica di rateizzazione appena descritta verrà applicata anche alle bollette multi-servizio, lì dove oltre ai servizi energy siano compresi anche il servizio idrico e i servizi ambientali.

AcegasApsAmga concede, ove richiesto, la rateizzazione della bolletta. La rateizzazione può essere chiesta tramite i canali di contatto indicati in bolletta. Nel caso la richiesta avvenga per bollette già oggetto di costituzione in mora, il piano di rateizzazione avrà una durata minima di 12 mesi con rate non cumulabili ed una periodicità corrispondente a quella di fatturazione. Eventuali piani di rateizzazione personalizzati devono essere richiesti per iscritto o in altro modo documentabile, come previsto dall'articolo 5.1 della deliberazione Arera 311/2019 (Remsi).

Nei territori gestiti da Marche Multiservizi la delibera 655/2015 ss.mm.ii stabilisce che il gestore è tenuto a concedere, su richiesta del cliente, la rateizzazione della bolletta qualora quest'ultima superi dell'80% del valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. Tale richiesta può essere inoltrata al call center, all'ufficio clienti o all'ufficio credito.

Su discrezionalità dell'azienda, in casi di particolare disagio, la richiesta di rateizzazione può essere concessa alle seguenti condizioni:

- la richiesta deve pervenire entro il decimo giorno solare dalla scadenza della bolletta;
- non vi devono essere rateizzazioni già in corso per altre bollette;
- il cliente deve avere saldato tutte le bollette precedenti.

Non è possibile procedere con la rateizzazione per importi scaduti ed inferiori a 50 euro se riguardano forniture domestiche, per importi scaduti ed inferiori a 500 euro se riguardano partite Iva e condomini.

Per i clienti domestici il numero di rate concesse varia, in base all'ammontare dell'importo rateizzato, da due a sei e da due a tre per le partite Iva e i condomini.

Nel corso del 2021 sono state **187.955** le **rateizzazioni effettuate** (-12% rispetto al 2020), di cui 178.390 a clienti mass market e 9.565 a clienti business. Il valore complessivamente rateizzato è stato pari a 126,8 milioni di euro (-1,9% rispetto al 2020). A **livello territoriale** sono state rateizzate 109.220 bollette nei territori serviti in Emilia-Romagna, 11.106 in Triveneto, 10.846 nelle Marche e 56.783 in altri territori non serviti, per un valore di circa 52,3 milioni di euro nei territori serviti in Emilia-Romagna, 6,5 milioni di euro in Triveneto, 4,2 milioni di euro nelle Marche e 63,8 in altri territori non serviti.

I clienti che hanno richiesto nell'anno la **rateizzazione di almeno una bolletta** sono stati pari al 5,0% dei clienti totali in lieve flessione rispetto al 2020 (5,2%). In particolare, ha chiesto almeno una rateizzazione il 4,9% dei clienti residenziali, a fronte di un 5,3% del 2020, e l'8,5% dei clienti business, a fronte di un 2,8% del 2020.

Rispetto al 2020 si riducono numero e valore delle rateizzazioni concesse a clienti mass market mentre per i clienti business si rileva un forte aumento, in conseguenza delle rateizzazioni regolamentari concesse nell'ultimo trimestre dell'anno ai clienti di nuova acquisizione per il servizio a tutele graduali.

NUMERO E VALORE DI BOLLETTE RATEIZZATE

	2019	2020	2021
Bollette rateizzate (n.)	223.431	214.604	187.955
<i>di cui</i> mass market (n.)	217.607	208.729	178.390
<i>di cui</i> business (n.)	5.824	5.875	9.565
Bollette rateizzate (migliaia di euro)	129.471	129.266	126.829
<i>di cui</i> mass market (migliaia di euro)	92.958	85.686	71.679
<i>di cui</i> business (migliaia di euro)	36.513	43.580	55.151

I dati non comprendono le società Aresgas e Eco Gas.

Le iniziative di Hera a sostegno delle utenze in difficoltà economica: la prevenzione della sospensione delle forniture

L'attenzione del Gruppo per le fasce sociali deboli è proseguita nel 2021 attraverso l'applicazione dei **Protocolli di intesa** che si pongono l'obiettivo di prevenire le sospensioni dei servizi per le persone assistite, segnalate dai servizi sociali dei comuni e dagli enti che si occupano di servizi alla persona. La collaborazione attivata attraverso questi protocolli con i servizi sociali dei comuni e con gli enti che si occupano dei servizi alla persona, rappresenta un elemento distintivo di Hera nel panorama delle multiutility e delle società di vendita: un canale dedicato con operatori che offrono **supporto e consulenza agli assistenti sociali** attraverso forme di agevolazione strutturate per la fascia di popolazione soggetta a fragilità economica. La collaborazione con tali enti permette di **evitare la sospensione del servizio oppure il ripristino** qualora interrotto, ottimizzando la gestione dei contributi economici da parte dei servizi sociali. Sono 100 in totale i comuni con i quali è stato sottoscritto un Protocollo di intesa. Tutti i comuni capoluogo di provincia dell'Emilia-Romagna sono interessati ad eccezione di Rimini, dove i contratti energy hanno una incidenza minore. Le richieste gestite nel 2021, a seguito di segnalazioni degli assistenti sociali, sono state oltre 24 mila (+15,5% rispetto al 2020) e **la percentuale delle sospensioni evitate è risultata pari al 63%**. Anche nei comuni di Trieste e Padova i protocolli sono stati aggiornati.

Per il 2022, in continuità con quanto già avviato con Città Metropolitana di Bologna, si prevede di ampliare l'adozione dei protocolli a nuovi territori e comuni del bolognese. Si prevede inoltre, di rafforzare le azioni di promozione del Protocollo in alcune aree della provincia di Modena particolarmente attive nella gestione dei contributi a sostegno delle fasce più deboli.

Per quanto riguarda **Hera e AcegasApsAmga**, i contratti prevedono che nei casi di **mancato pagamento della bolletta** si possa procedere con la **sospensione della fornitura**.

In caso di clienti **gas, energia elettrica e teleriscaldamento**, la procedura prevede l'invio di un primo sollecito posta ordinaria dopo circa 20 giorni dalla scadenza della bolletta solo nel caso di clienti buoni pagatori e con debiti inferiori ai 150 euro, e il successivo invio, dopo ulteriori 20 giorni, di una raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC se disponibile, nella quale si comunica il rischio della sospensione del servizio. Nel caso di mancato pagamento, decorsi 40 giorni dall'avvenuta consegna della raccomandata con ricevuta di ritorno (o 25 giorni per i clienti con fornitura elettrica in bassa tensione), si procede alla sospensione della fornitura. Mediamente nei casi di debiti inferiori a 150 euro quindi, si procede alla sospensione dopo circa tre mesi dalla scadenza della bolletta. Qualora la fattura oggetto di sollecito sia di importo superiore a 150 euro, viene inviato, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC se disponibile, un unico sollecito nel quale si comunica il rischio della sospensione della fornitura. Anche in questo caso la sospensione della fornitura può avvenire decorsi 40 giorni dall'avvenuta consegna della raccomandata con ricevuta di ritorno (o 25 giorni per i clienti con fornitura elettrica in Bassa tensione) e circa due mesi dalla scadenza della fattura.

Qualora la sospensione della fornitura non fosse possibile (es. contatore inaccessibile), viene inviata al cliente ulteriore comunicazione per informarlo dell'interruzione della fornitura (sezionamento dell'allacciamento) in caso di mancato pagamento nei termini indicati. Nel caso in cui anche l'interruzione risultasse non fattibile tecnicamente, è facoltà del venditore procedere alla risoluzione contrattuale attivando i servizi di ultima istanza.

Sulla base di quanto disciplinato dalla Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (Remsi), in tutti i territori serviti dell'Emilia-Romagna e del Triveneto, per quanto riguarda la fornitura di **acqua**, la procedura prevede l'invio di un primo sollecito bonario tramite raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC se disponibile, dopo circa 12 giorni dalla scadenza della bolletta nella quale si comunica il rischio della sospensione del servizio ed il successivo invio dopo ulteriori 15 giorni di una raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC se disponibile, nella quale si comunica il rischio della sospensione del servizio. Hera sulla base di quanto disciplinato dal Remsi e dalla normativa, decorsi 40 giorni dalla ricezione del sollecito bonario, per le utenze domestiche si procederà alle operazioni di limitazione della fornitura, e nel caso in cui non fosse possibile la limitazione per ragioni tecniche, che devono essere riportate all'utente in un'apposita lettera, si procederà alla sospensione; in caso di utenze non domestiche si procederà direttamente la sospensione o chiusura della valvola stradale se non possibile la sospensione.

Nel periodo precedente la sospensione della fornitura il cliente può sempre richiedere la rateizzazione della bolletta.

Tutte le iniziative a sostegno delle famiglie in difficoltà economica sono riepilogate nella **guida SOStegno Hera** disponibile sul sito internet del Gruppo e periodicamente aggiornata. La guida contiene tutte le informazioni necessarie per conoscere le opportunità di contenimento delle spese per servizi energetici e acqua, riservate ai clienti Hera Spa e Hera Comm Spa in stato di difficoltà economica o di disagio fisico. 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. SOStegno Hera indica come beneficiare dei bonus sociali per l'energia elettrica, il gas, l'acqua e il teleriscaldamento, e cosa fare in caso di perdite d'acqua sulla rete a valle del contatore. Infine, vengono forniti consigli sulle buone pratiche per contenere i consumi.

L'inserimento lavorativo attraverso le forniture dalle cooperative sociali [203-2]

Nel 2021 il **valore delle forniture** per tipologie di lavori o servizi richiesti dal Gruppo Hera a cooperative sociali è stato di oltre **72 milioni di euro** (+8% rispetto al 2020).

Circa 71 milioni di euro sono stati affidati per l'esecuzione di **servizi ambientali**: corrispondono al 29% del totale degli affidamenti effettuati dal Gruppo per questi servizi. Le forniture hanno coinvolto 61 cooperative e consorzi di cooperative sociali complessivamente (+22% rispetto al 2020), con l'inserimento lavorativo di 882 persone svantaggiate (ex art. 4, legge 381/91): 686 con contratto di lavoro a tempo indeterminato e 361 con contratto a tempo pieno. A livello territoriale le persone inserite sono state 717 nell'area Emilia-Romagna, 110 nel Triveneto e 55 nelle Marche.

FORNITURE DA COOPERATIVE SOCIALI

	2019	2020	2021
Cooperative sociali o consorzi (n.)	51	50	61
Valore forniture (migliaia di euro)	66.390	67.143	72.253
Soggetti svantaggiati inseriti (n.)	875	864	882

Tra i soggetti svantaggiati inseriti sono stati conteggiati anche lavoratori impiegati per periodi inferiori all'anno.

Il modello di valutazione economica "Valoris" sviluppato dall'Università di Brescia nel 2013 permette di misurare il valore creato dalle imprese sociali di inserimento lavorativo, basandosi sui risultati di una ricerca empirica. Il modello permette in particolare di quantificare **l'impatto economico per la Pubblica amministrazione** derivante dagli inserimenti sociali effettuati dalle cooperative sociali di tipo B. Dallo studio emerge che i benefici derivano principalmente da minori costi assistenziali e dalle maggiori entrate fiscali, determinati dal versamento delle imposte sui redditi da lavoro dipendente dei soggetti svantaggiati. Ai benefici sono state detratte le minori entrate per lo Stato derivanti dalle esenzioni fiscali e contributive di cui beneficiano le cooperative sociali di tipo B. Il tutto si traduce in un beneficio per la Pubblica amministrazione pari in media a 4.209 euro all'anno per soggetto svantaggiato. Il beneficio economico per la Pubblica amministrazione derivante dagli affidamenti del Gruppo Hera a cooperative sociali per l'anno 2021 può essere così stimato in oltre 3,7 milioni di euro.

Hera ha contribuito a inserire nel contratto collettivo nazionale dei servizi ambientali (rinnovato a luglio 2016) una specifica clausola di salvaguardia delle esternalizzazioni a favore della cooperazione sociale. Questa clausola prevede che una quota delle esternalizzazioni per le attività di spazzamento, raccolta, trasporto dei rifiuti e spurgo pozzi neri e lavaggio cassonetti sia esclusa dall'obbligo di applicazione del contratto nazionale dei servizi ambientali, attraverso la definizione di progetti di inclusione sociale. Questa quota è pari al 5% e può essere elevata a livello aziendale al 15%. Hera applica la quota del 15% in base all'accordo sottoscritto nel marzo 2012 con le organizzazioni sindacali e con il coordinamento sindacale di Gruppo.

Le categorie protette tra i lavoratori di Hera

Hera rispetta in tutti gli ambiti provinciali in cui opera gli obblighi derivanti dalla legge 68/1999, che stabilisce in misura definita **l'assunzione obbligatoria di personale appartenente alle categorie protette**.

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 30,64 euro per ogni lavoratore non occupato e per ciascuna giornata lavorativa non prestata; la percentuale massima autorizzabile è pari al 60%. 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 con soluzioni concertate tra azienda, centro territoriale per l'impiego e il lavoratore stesso.

A fine 2021 lavorano nelle società del Gruppo **357 persone appartenenti alle categorie tutelate dalla legge 68/1999** di cui 305 (219 in Hera, 60 in AcegasApsAmga, 26 in Marche Multiservizi) presenti ai sensi dell'art. 3 della legge (disabili).

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

PERSONE APPARTENENTI ALLE CATEGORIE PREVISTE DALLA LEGGE 68/1999

Numero	2019	2020	2021
Persone appartenenti alle categorie previste dalla legge 68/1999	396	369	357

I dati non comprendono le società Aliplast, Hestambiente, EstEnergy, Ascopiave Energie, Ascotrade, Blue Meta, Etra Energia, Wolmann, Amgas Blu, Vallortigara, Recycla ed Eco Gas. In queste società lavora il 10% dei dipendenti del Gruppo.

4.04 Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze

OCCUPAZIONE E NUOVE COMPETENZE

IL CONTESTO INTERNAZIONALE

PERCHÉ È IMPORTANTE

Tasso di occupazione e livello di istruzione sono i perni su cui ruotano le politiche globali per lo sviluppo economico e professionale dei Paesi. Tuttavia, l'Europa non è riuscita a raggiungere i target occupazionali che si era posta per il 2020. Ad oggi, solo 18 stati membri hanno un tasso di occupazione del 75%, e l'Italia non è fra questi. Un ulteriore ostacolo allo sviluppo delle professionalità europee è l'inadeguatezza delle competenze, rafforzata dalla generale diminuzione della partecipazione alle attività di formazione continua. Questo rende più difficile individuare forza lavoro che sia dotata delle competenze hard e soft richieste per i prossimi anni, come digitalizzazione, programmazione, pensiero analitico e strategie di apprendimento.

29%	63%	33%
Il tasso dei NEET (Not Employed, in Education or in Training) tra i 20 e i 34 anni in Italia nel 2020 (era il 28% nel 2019) (Istat)	Il tasso di occupazione in Italia nel 2020 rispetto alla media europea del 73% (Eurostat)	Le imprese italiane che dichiarano di avere difficoltà di reclutamento a causa del divario di competenze (Boston Consulting Group)

14%	8%	4%
Il divario retributivo tra una lavoratrice europea donna ed un collega maschile nel 2019 (Eurostat)	Le donne in Europa che ricoprono il ruolo di Amministratrici Delegate (Commissione Europea)	La percentuale equivalente del PIL Italiano dedicata alla spesa per l'istruzione nel 2019 (Commissione Europea)

L'OCCUPAZIONE IN ITALIA ANCORA SOTTO LA MEDIA EUROPEA

La strategia **Europa 2020** poneva come obiettivo la riduzione dell'abbandono scolastico e l'incremento dei tassi di occupazione. Nel 2020 però l'Italia non ha ancora raggiunto l'**obiettivo nazionale del 67%** per il tasso di occupazione, che si ferma invece al **62,6%**. Anche il tasso di abbandono scolastico dei più giovani ha un andamento preoccupante, e l'Italia non raggiunge l'obiettivo del 9%: nel 2020 ancora **mezzo milione** di giovani (13,1%) hanno abbandonato gli studi, leggermente meno rispetto al 2019.

La situazione rispetto ai target europei al 2020 per istruzione e occupazione (Fonte: Eurostat)

Tasso di abbandono scolastico precoce

Categoria	Target al 2030	Italia (dati 2020)
<9%	9,9%	13,1%
<16%	16%	13,1%

Tasso di occupazione europeo e italiano, confronto per fasce di età

Fasce di età	Europa (dati 2020)	Italia (dati 2020)
55-64	59,6%	54,2%
15-24	31,5%	16,8%

DONNE E LAVORO: MENO OCCUPAZIONE MA SALARI PIÙ ALTI

L'UE si è posta l'obiettivo di eliminare il **gender employment gap**, che tuttavia nel 2020 è ancora all'**11,7%**. Rispetto alla media Europea il nostro Paese si trova in una situazione peggiore: infatti il tasso di occupazione degli uomini è più alto di 19,9 punti percentuali rispetto a quello delle donne.

Il gender employment gap in Italia è superiore alla media europea (Fonte: Eurostat)

Anno	Italia (%)	Unione Europea (%)
2008	24,5	14,5
2009	23,5	13,5
2010	22,5	12,5
2011	21,5	12,0
2012	20,5	11,5
2013	19,5	11,0
2014	19,0	10,5
2015	19,5	10,5
2016	19,5	10,5
2017	19,5	10,5
2018	19,5	10,5
2019	19,5	10,5
2020	19,5	10,5

Per approfondimenti sulle politiche analizzate per costruire questa sintesi del contesto internazionale e sulle fonti dei dati: bs.gruppohera.it

| Gruppo Hera – Bilancio di sostenibilità 2021

171 |

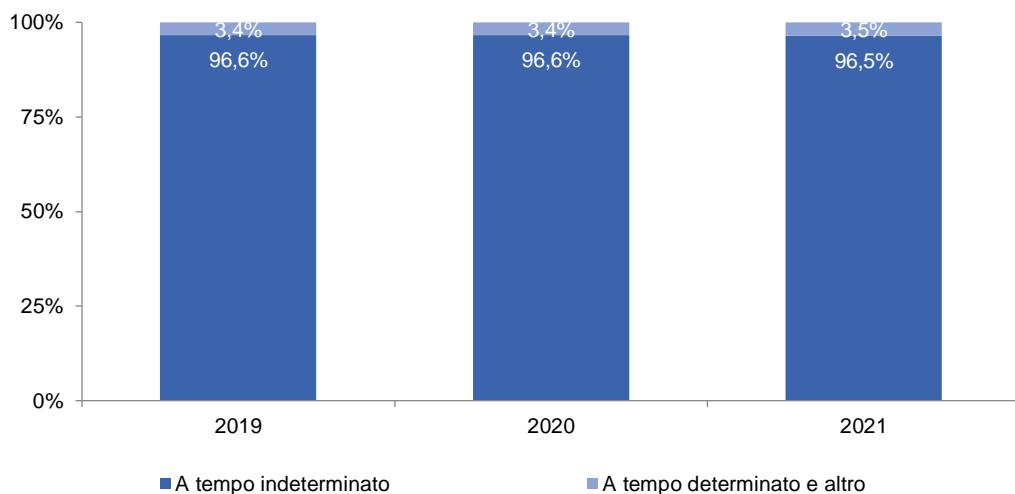
Il contributo di Hera allo sviluppo dell'occupazione

L'importanza conferita dal Gruppo Hera allo sviluppo dell'occupazione, come evidenziato nel presente paragrafo, non si riflette solamente nel numero di lavoratori della società stessa, ma anche nella creazione di occupazione indiretta e nello sviluppo di iniziative di responsabilità sociale negli appalti. Sommando ai lavoratori medi del Gruppo la forza lavoro impiegata nelle aziende dei fornitori l'**impatto occupazionale complessivo è di circa 19 mila unità**.

L'occupazione stabile e il turnover [401-1]

Il 96,5% dei lavoratori medi del Gruppo è inquadrato con contratto a tempo indeterminato. Si registra una **sostanziale stabilità** dei lavoratori medi a tempo indeterminato rispetto al 2020, grazie al completamento dei percorsi di consolidamento dei dipendenti precedentemente inseriti con contratto a tempo determinato all'interno del Gruppo.

NUMERO MEDIO DI LAVORATORI



I lavoratori medi totali del Gruppo Hera sono 9.389, di cui 9.061 dipendenti a **tempo indeterminato**, 238 a **tempo determinato** (pari al 2,5%) e 92 **lavoratori non dipendenti** (pari a circa l'1%), 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.

ASSUNTI NELL'ANNO PER QUALIFICA

Numero	2019	2020	2021
Dirigenti	0	0	1
Quadri	10	7	15
Impiegati	266	286	321
Operai	261	291	324
Lavoratori assunti a tempo indeterminato	537	584	661
Lavoratori a tempo determinato	331	393	301
Contratti di somministrazione lavoro (interinali)	106	89	109
Stagionali e apprendisti	2	1	0
Lavoratori assunti a tempo non indeterminato	439	483	410

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

L'accesso ad **assunzioni dall'esterno** riguarda tendenzialmente figure ad alto contenuto professionale (sia specialistico sia operativo) di difficile reperimento interno. La maggior parte delle coperture di ruoli impiegatizi e operativi è normalmente gestita con personale interno.

Nel 2021 le **entrate di lavoratori a tempo indeterminato** sono state 661, di cui 185 sono ingressi a seguito di variazioni di perimetro (ingresso delle società Eco Gas, Recycla e Vallortigara nel perimetro di consolidamento). Inoltre, sono stati 211 i consolidamenti di lavoratori a tempo determinato.

Nell'ultimo triennio sono state complessivamente **1.782 le assunzioni a tempo indeterminato**, di cui 744 dopo una permanenza nel Gruppo con contratto a tempo determinato.

DONNE ASSUNTE CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO NELL'ANNO PER QUALIFICA

Numero	2019	2020	2021
Dirigenti	0	0	0
Quadri	2	0	3
Impiegati	115	121	144
Operai	2	3	2
Totale	119	124	149

Nel 2021 le **lavoratrici assunte a tempo indeterminato** sono state 149 (25 in più rispetto al 2020). Per le qualifiche di dirigente, quadro e impiegato la percentuale di neoassunte a tempo indeterminato è stata del 43,6% sul totale delle 337 assunzioni a tempo indeterminato.

ASSUNTI A TEMPO INDETERMINATO NELL'ANNO PER CLASSI DI ETÀ E GENERE

Numero	2019			2020			2021		
	F	M	Tot	F	M	Tot	F	M	Tot
Meno di 30 anni	46	131	177	50	154	204	42	137	179
Tra 30 e 50 anni	69	254	323	71	286	357	101	321	422
Oltre 50 anni	4	33	37	3	20	23	6	54	60
Lavoratori a tempo indeterminato	119	418	537	124	460	584	149	512	661

Si segnalano anche 179 nuovi ingressi a tempo indeterminato riguardanti personale con **età inferiore ai 30 anni** (25 in meno rispetto al 2020), 422 tra i 30 e i 50 anni (65 in più rispetto al 2020) e 60 oltre i 50 anni (37 in più rispetto al 2020).

USCITE NELL'ANNO DI LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO PER MOTIVO

Numero	2019	2020	2021
Dimissioni volontarie	147	96	182
Pensionamenti	292	415	326
Decessi	11	11	12
Licenziamenti	19	22	17
Inabilità alla funzione	13	7	10
Trasferimento ad altre società/deconsolidamenti	97	4	1
Totale	579	555	548

Nel 2021 si registrano 548 cessazioni, in diminuzione del 1,3% rispetto allo scorso anno, il 60% delle quali è dovuto a **pensionamenti**. Il dato è in diminuzione rispetto al 2020, mentre si registra un sensibile aumento delle **dimissioni volontarie**.

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

USCITE NELL'ANNO PER CLASSI DI ETÀ E GENERE (2021)

Numero	Uomini	Donne	Totale
Meno di 30 anni	19	2	22
Tra 30 e 50 anni	101	23	123
Oltre 50 anni	335	68	403
Totale	455	93	548

Nel 2021 la classe di età più soggetta cessazioni dal lavoro è quella degli over 50.

TASSO DI TURN OVER DEI LAVORATORI PER QUALIFICA

%	2019	2020	2021
Dirigenti	4,5%	5,2%	5,9%
Quadri	5,0%	5,4%	4,3%
Impiegati	5,6%	4,8%	5,4%
Operai	7,7%	8,5%	7,3%
Media	6,3%	6,2%	6,0%

TASSO DI TURN OVER DEI LAVORATORI PER GENERE

%	2019	2020	2021
Uomini	7,3%	7,2%	6,8%
Donne	3,6%	3,4%	3,8%
Media	6,3%	6,2%	6,0%

TASSO DI TURN OVER DEI LAVORATORI PER ETÀ

%	2019	2020	2021
Meno di 30 anni	4,6%	3,2%	3,7%
Tra 31 e 50 anni	2,8%	1,6%	2,7%
Oltre 50 anni	10,1%	11,3%	9,5%
Media	6,3%	6,2%	6,0%

Il **tasso di turn over** è calcolato dividendo il numero di lavoratori usciti in corso d'anno per il numero di lavoratori a fine anno: nel 2021 risulta pari al 6,0%, sostanzialmente in linea con i dati dell'anno precedente.

Il cluster maggiormente soggetto al turn over è la popolazione maschile con età superiore ai 50 anni, fenomeno dovuto all'incremento dei pensionamenti degli ultimi anni.

Il **tasso di assunzione** è calcolato dividendo il numero di assunzioni avvenute nel corso dell'anno per il numero di lavoratori a fine anno suddiviso per classi di età, genere e per area geografica. Per il 2021, tale indice è pari al 7,2% (7,7% per gli uomini, 6,0% per le donne, 29,8% per i lavoratori con meno di 30 anni, 9,4% per quelli tra 31 e 50 anni e 1,4% per quelli con oltre 50 anni).

può essere stimato nella parte della forza lavoro dei fornitori che svolge attività per conto del Gruppo Hera.

Nel 2021, l'indotto stimato risulta pari a **9.321 posti di lavoro** di cui 3.318 in Emilia, 2.004 in Romagna, 1.204 nel Triveneto, 220 nelle Marche e 2.575 in altri territori non gestiti. Il 72% dell'indotto è stato generato nei territori di riferimento di Gruppo. Questo dato è stato ottenuto analizzando i bilanci dei principali fornitori del Gruppo, che coprono l'80% del volume acquistato nel 2021. Per stimare l'indotto occupazionale dei fornitori generato è stato considerato il **rapporto tra il valore commissionato da Hera e il fatturato totale del fornitore**: questa percentuale è stata moltiplicata per il numero di dipendenti totali dichiarati nei bilanci dei fornitori.

Le azioni per la responsabilità sociale negli appalti

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 2021 in coerenza con i principi del **Codice etico** di Gruppo e con attenzione alle condizioni di lavoro nella catena di fornitura.

Anche il 2021 è stato caratterizzato dall'applicazione del **Protocollo d'intesa in materia di appalti (Protocollo appalti)**, sottoscritto in data 26 ottobre 2016 tra il Gruppo Hera e le Organizzazioni Sindacali Nazionali di categoria. Tale protocollo ha una valenza obbligatoria/contrattuale tra il Gruppo Hera e le OO.SS., comportando un obbligo in capo al Gruppo di recepire i dettami del protocollo stesso nelle regole di gara.

Il Protocollo appalti, oltre a prevedere l'indicazione specifica dei Ccnl di settore da applicare alle principali attività aziendali, si occupa di disciplinare anche gli aspetti legati alla **continuità occupazionale** prevedendo il ricorso alla **clausola sociale**, di applicazione "volontaria" (cioè quando non discendente direttamente dai singoli Ccnl), in particolare nell'ambito dei settori regolati e ad alta intensità di manodopera, negli appalti di lavoro e di servizi inerenti le attività post primo intervento reti e servizi correlati alla gestione del rapporto con il cliente finale (letture consumi e attività ausiliarie al contatore), e nel caso di nuovi appalti di servizi già esternalizzati. Tale clausola sociale prevede che il nuovo aggiudicatario sia tenuto a **formulare un'offerta di lavoro coerente con le condizioni complessive in essere al momento del cambio appalto** (quali la retribuzione e la professionalità nonché con la durata dell'appalto) al personale assunto a tempo indeterminato e impiegato direttamente e prevalentemente nelle attività oggetto dell'appalto, in forza presso il gestore cessante nel periodo dei 90 giorni antecedenti l'avvio della nuova gestione. In tutti gli altri casi di successioni di appalti, laddove l'appalto sia sostitutivo di un corrispondente rapporto contrattuale in scadenza ed oggettivamente assimilabile a quello in essere, con incidenza del costo della manodopera superiore al 50% dell'importo totale dell'appalto stesso, viene stabilito l'obbligo di attivazione di un incontro preventivo tra cedente, cessionario e le OO.SS. territorialmente competenti, finalizzato a valutare ogni soluzione possibile diretta a **salvaguardare l'occupazione (progetto di assorbimento)**.

Si segnala inoltre, nel corso del 2021, il consolidamento delle disposizioni in materia di tutela del personale delle imprese appaltatrici, a seguito della pubblicazione delle **Linee Guida ANAC n. 13 del 13/02/2019** aventi ad oggetto "**La disciplina delle clausole sociali**". Grazie al documento elaborato congiuntamente dalla Direzione Centrale Personale e Organizzazione e dalla Direzione Acquisti e Appalti nel corso del 2019, si è perseguito l'intento di **indirizzare** in modo sempre più marcato l'attività dei referenti di contratto e rendere il più possibile **uniformi** i comportamenti di tali soggetti, anche mediante l'utilizzo dei Capitolati speciale di appalto tipo, che all'articolo relativo al **trattamento economico e normativo del personale dell'impresa appaltatrice** prevedono cinque tipologie di clausole sociali occupazionali in caso di appalto sostitutivo di un rapporto contrattuale in scadenza, tra le quali deve essere individuata quella che si adatta al caso di specie. Tutto ciò anche alla luce delle previsioni dell'art. 30, comma 4 del Codice Appalti, che stabilisce l'obbligo di applicare negli appalti il Ccnl "leader" di settore sottoscritto dalle associazioni sindacali comparativamente più rappresentative, il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto, in combinato disposto con la previsione dell'art. 50 del Codice stesso, che stabilisce l'obbligo, con particolare riguardo per gli appalti ad alta intensità di manodopera, di inserire negli atti di gara specifiche clausole sociali volte a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato.

Sono 22 le gare più rilevanti nelle quali si è data applicazione alle suddette regole stabilite nel Protocollo appalti. Di seguito quelle con importo superiore ai 10 milioni di euro:

Tipologia	Descrizione	Legal entity	Importo (mln/ euro)	Durata (anni)	Ccnl	Clausola
Procedura competitiva di subappalto	Servizi di raccolta e trasporto rifiuti urbani e assimilati nel bacino territoriale di Ravenna e Cesena (a valle dell'aggiudicazione della concessione)	Hera Spa	40	3	Servizi Ambientali	Sociale (tutto il personale)

Tipologia	Descrizione	Legal entity	Importo (mln euro)	Durata (anni)	Ccnl	Clausola
Procedura aperta	Lavori di pronto intervento rete gas nel territorio gestito da Inrete Distribuzione Energia Spa	Inrete Distribuzione Energia Spa	39	2	Edili e affini	Applicazione volontaria*
Procedura Aperta	Servizio di sostituzione massiva e arrovalamento/affiliazione sui gruppi di misura gas, distribuiti nei territori gestiti da società del Gruppo Hera	Hera Spa	16	2,5	Gas-Acqua Utilitalia	Applicazione volontaria*
Procedura competitiva di subappalto	Servizio trasporto scarabili nel bacino territoriale di Modena (a valle dell'aggiudicazione della concessione)	Hera Spa	15	4	Logistica, Trasporto merci e Spedizioni	Progetto di assorbimento
Procedura aperta	Servizio di attività ausiliarie su Gruppi di Misura gas, acqua, energia elettrica e calore (teleriscaldamento) relativi ai servizi erogati nei territori gestiti da Società del Gruppo Hera	Hera Spa	15	2	Gas-Acqua Utilitalia	Applicazione volontaria*
Procedura ristretta	Servizio di manutenzione elettrica ed elettro strumentale termovalorizzatori	Herambiente Spa	11	4	Metalmeccanici	Progetto di assorbimento

* L'applicazione riguarda il personale impiegato almeno al 51% nell'appalto Hera.

Si segnala inoltre che nelle seguenti gare è stata introdotta anche la **clausola di limitazione della percentuale di sconto**, 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%":

- gara per il servizio di sostituzione massiva e arrovalamento/affiliazione sui gruppi di misura gas, distribuiti nei territori gestiti da società del Gruppo, suddivisa in tre lotti (InRete, AcegasApsAmga, Marche Multiservizi);
- gara per il servizio di sostituzione massiva e arrovalamento/affiliazione dei contatori elettronici di seconda generazione per reti di distribuzione elettriche in bassa tensione gestite dalle società del Gruppo, suddivisa in due lotti (InRete, AcegasApsAmga);
- gara per i lavori di pronto intervento reti gas e lavori di manutenzione programmata, estensione reti, allacciamenti ed accessori del settore merceologico gas nel territorio gestito da Inrete Distribuzione Energia Spa., suddivisa in quattro lotti (tutta l'area dell'Emilia-Romagna);
- gara per i servizi relativi ai dispositivi di conversione del volume associati ai Gruppi di misura del gas, ai contatori meccanici $\geq G16$ e ai contatori integrati, verifiche periodiche e controlli metrologici ai sensi del D.M. 93/2017 e s.m.i., suddivisa in tre lotti (InRete, AcegasApsAmga, Marche Multiservizi).

Nel 2021 sono state mantenute, nei capitolati standard 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, infine, la costante attenzione del Gruppo Hera, nell'ambito della propria responsabilità sociale d'impresa, alla **verifica della regolarità contributiva** tramite lo strumento automatizzato e centralizzato entrato in funzione nel 2018 che coinvolge responsabilmente tutta la filiera aziendale interessata alla gestione degli approvvigionamenti, così da rendere tale controllo ancor più sistematico e capillare.

Diversità e inclusione

L'impegno del Gruppo Hera nell'ambito delle **politiche di inclusione e tutela della diversità** parte da lontano e si consolida nel 2009 con la **sottoscrizione della Carta per le pari opportunità e**

I'uguaglianza sul lavoro, attraverso la quale l'azienda si impegna, assieme ad altri attori pubblici e privati, nella lotta contro la discriminazione sul luogo di lavoro. Fondamentale, inoltre, è stata l'introduzione nel 2011 della figura del **Diversity Manager** con l'obiettivo di favorire ulteriormente i processi di sviluppo delle politiche di inclusione e di valorizzazione delle diversità. A partire dal 2011 è stato inoltre formato un **gruppo di lavoro** composto da dipendenti delle società del Gruppo, eterogeneo per età, posizione ricoperta, professione e formazione, che, coordinato dal Diversity manager, lavora su progetti, attività e iniziative a tema diversità e inclusione.

Nel 2018 Hera ha inoltre firmato il **"Patto Utilitalia - La diversità fa la differenza"**, un programma di principi e impegni concreti per favorire l'inclusione nelle attività aziendali. L'accordo, promosso da Utilitalia (la Federazione delle imprese idriche, ambientali ed energetiche) presso le proprie associate, sostiene politiche inclusive a tutti i livelli delle organizzazioni, misure di conciliazione dei tempi vita-lavoro, gestione del merito trasparente e neutra rispetto alle diversità di genere, età, cultura, adozione di sistemi di monitoraggio dei progressi conseguiti e politiche di sensibilizzazione interne ed esterne.

Hera ha ricevuto **importanti riconoscimenti** da parte dei principali indici finanziari, nazionali e globali, dedicati agli investitori che prestano particolare attenzione alle politiche di inclusione e valorizzazione della diversità: nel 2022 Hera si è confermata per la terza volta all'interno del **Bloomberg Gender-Equality Index**, indice globale che, prendendo in esame 11.700 imprese nel mondo impegnate per la promozione e creazione di luoghi di lavoro equi ed inclusivi, rappresenta un riferimento fondamentale per la comunità finanziaria responsabile. Complessivamente, ha ottenuto un punteggio di 80,1%, in forte crescita rispetto allo scorso anno e migliore rispetto alla media sia del proprio settore sia delle realtà italiane analizzate.

Un'ulteriore testimonianza dell'attenzione del Gruppo per le tematiche della diversità è il punteggio ottenuto nel **"Diversity & Inclusion Index 2020"** di **Refinitiv** (ex Thomson Reuters), nel quale Hera risulta 42esima nel mondo, terza in Italia e seconda multiutility in assoluto su un campione pari a oltre 11.000 aziende quotate a livello globale.

Nel 2021 il Gruppo Hera ha collaborato con Valore D ad una ricerca sullo **sviluppo professionale delle donne** che svolgono attività e che hanno background **STEM**, mettendo a disposizione l'esperienza delle colleghe e contribuendo a comprendere e a portare esempi positivi che possano stimolare il mondo aziendale sia interno che esterno.

Nel corso del 2021 è proseguita la **collaborazione con Auticon**, attraverso la quale due persone con sindrome di Asperger hanno svolto attività per il Gruppo, contribuendo in questo modo anche alla sensibilizzazione e alla creazione di una cultura inclusiva rispetto alle differenze cognitive.

Al fine di rendere gli strumenti inclusivi e accessibili a tutti, è stata effettuata una **mappatura dell'accessibilità delle piattaforme aziendali** dalla quale scaturirà un percorso di adeguamento e di cambiamento culturale.

Con l'obiettivo di contribuire alla diffusione di una cultura inclusiva anche nella società e tra i cittadini a cui Hera si rivolge, è stato prodotto un **video destinato ai clienti** che verrà diffuso negli sportelli per **sensibilizzare le persone all'inclusione delle diversità**, questo primo esempio l'attenzione è stata rivolta alle persone non udenti.

È continuata l'attività di sensibilizzazione verso un approccio orientato al rispetto personale e delle caratteristiche individuali, attraverso momenti di riflessione ancora per il 2021 svolte con modalità on line. In particolare, nel 2021 sono stati realizzati numerosi webinar interni: **"Do you speak diversity? Scopriamolo insieme"** un incontro per approfondire il ruolo del linguaggio come elemento di inclusione, sottolineando l'importanza delle parole nelle relazioni quotidiane e l'attenzione per utilizzarle nel rispetto degli altri, **"Diventare grandi ai tempi del Covid"** un incontro sulla comprensione delle dinamiche infantili e giovanili nella situazione pandemica e sulla condivisione di strategie utili agli adulti, **"Gruppo di lettura del libro di Simone de Beauvoir «Il secondo sesso»"** quattro sessioni di incontri dedicati alla condivisione e discussione dei concetti fondamentali racchiusi nel libro menzionato, **"Giornata contro la violenza sulle donne: Carlo Lucarelli racconta la Fondazione per le vittime dei reati"** incontro di confronto tra l'Amministratore Delegato di Hera, Stefano Venier, e lo scrittore Carlo Lucarelli esteso a tutti i lavoratori del Gruppo.

Oltre ai confini aziendali, è proseguita la collaborazione iniziata nel 2020 con 4weeks4inclusion che vede la partecipazione delle principali aziende italiane sulle tematiche dell'inclusione, il Gruppo Hera ha contribuito all'iniziativa producendo un webinar interattivo di sensibilizzazione alla violenza fisica e psicologica sulle donne **"Le sfumature della complicità"**.

Nel 2022 continuerà l'impegno del Gruppo sulle tematiche STEM e la collaborazione con ValoreD. Verrà data continuità all'utilizzo di un linguaggio rispettoso ed inclusivo, anche attraverso la comprensione e la sensibilizzazione di varie caratteristiche potenzialmente "diverse", a questo fine continuerà anche la collaborazione con Auticon.

Proseguirà nel 2022 l'impegno del Gruppo alla diffusione di una cultura inclusiva anche oltre il perimetro aziendale, contribuendo all'iniziativa 4weeks4inclusion rivolto alle aziende, attivando progetti di inclusione rivolti alle scuole del territorio, e producendo e diffondendo nuovi video inclusivi rivolti ai clienti.

[405-1]

PERSONALE FEMMINILE PER QUALIFICA

	%	2019	2020	2021
Dirigenti	19,7%	21,7%	22,1%	
Quadri	32,7%	32,2%	32,8%	
Totale dirigenti e quadri	29,9%	29,9%	30,5%	
Impiegati direttivi	34,2%	34,0%	35,7%	
Totale dirigenti e quadri e impiegati direttivi	32,8%	32,6%	34,0%	
Impiegati non direttivi	45,2%	45,4%	45,9%	
Totale impiegati	42,1%	42,2%	43,0%	
Operai	2,9%	2,6%	2,5%	
Totale personale femminile	26,6%	26,7%	27,3%	

Dati riferiti al 31 dicembre.

A fine 2021 l'incidenza del personale femminile tra i lavoratori a tempo indeterminato è del 27,3%.

Tra i quadri e dirigenti, l'incidenza sul totale si attesta al **30,5%**, dato in aumento rispetto al 2020. L'aumento interessa tutte le qualifiche contrattuali che prevedono un **ruolo direttivo** (dirigenti, quadri e impiegati direttivi): la percentuale femminile è del 34,0% nel 2021. Completa il quadro sui ruoli di responsabilità il 29,4% di donne, nel 2021, negli avanzamenti di carriera di quadri e dirigenti, e il 40,1% negli avanzamenti di carriera di dirigenti, quadri e impiegati. Infine, 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: la quota riservata alle donne è **2/5 del Consiglio di Amministrazione in carica**.

Dei 575 avanzamenti di carriera avvenuti nel 2021, 148 hanno riguardato le lavoratrici; escludendo gli operai dove la popolazione femminile è pari al 2,5% circa del totale, gli avanzamenti di carriera che hanno riguardato lavoratrici sono stati il 40,1% del totale. Il 29,4% dei nuovi quadri e dirigenti sono donne.

Il Rapporto di Sostenibilità 2021 predisposto dalla Fondazione Utilitatis per conto di **Utilitalia**, la Federazione delle imprese di acqua, ambiente ed energia, presenta le performance di sostenibilità di 90 aziende utilities. Considerando la percentuale di donne dirigenti nel 2020, il valore di Hera (21,7%) è superiore di circa 5 punti percentuali rispetto alla media delle aziende analizzate (17%). Considerando la percentuale di donne quadri nel 2020, il valore di Hera (32,2%) è superiore di oltre 4 punti percentuali rispetto alla media delle aziende analizzate (28%). Considerando la percentuale totale di donne nel 2020, il valore di Hera (26,7%) è superiore di quasi 4 punti percentuali rispetto alla media delle aziende analizzate (23%).

PERSONALE PER CLASSI DI ETÀ

	%	2019	2020	2021
Meno di 30 anni	5,0%	5,8%	6,4%	
Tra 30 e 50 anni	48,1%	49,0%	48,2%	
Oltre 50 anni	46,9%	45,2%	45,4%	
Totale	100%	100%	100%	

Dati riferiti al 31 dicembre.

Sono 4.234 i lavoratori con oltre 50 anni di età, che rappresentano il 45,4% del totale dei dipendenti. Aumenta a 6,4% la quota del personale under 30.

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

CONTRATTI PART TIME

Numero	2019	2020	2021
Uomini	49	45	52
Donne	351	349	349
Totale	400	394	401

Dati riferiti al 31 dicembre.

LAVORATORI PER GENERE E TIPO DI CONTRATTO (2021)

Numero	Uomini	Donne	Totale
Full time	6.737	2.197	8.934
Part time	52	349	401
Totale	6.789	2.546	9.335

Dati riferiti al 31 dicembre.

L'istituto del **part time**, così come disciplinato dai vigenti contratti di lavoro, è riconosciuto quale strumento utile a dare risposta alla **flessibilità** del lavoro nella sua organizzazione e alle esigenze dei lavoratori. È caratterizzato dalla volontarietà, reversibilità, compatibilità con le esigenze tecniche, organizzative e produttive dell'azienda e le esigenze dei lavoratori. Sono prese in considerazione prioritariamente le domande motivate da esigenze familiari di tutela della salute o di assistenza a disabili, di gravi patologie debitamente certificate. Sono i responsabili dei lavoratori che avanzano la richiesta di valutare la praticabilità di tali contratti, in base alle necessità del servizio: se il responsabile dà parere positivo, si procede alla modifica contrattuale.

Nel 2021 sono state 124 le richieste di lavoro part time, tutte accolte. Resta consolidata la preferenza del part time tra le lavoratrici.

[405-2]

RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI (2021)

%	2021
Dirigenti	86,6%
Quadri	97,1%
Impiegati	92,5%
Operai	101,1%

Significativo il **differenziale salariale tra donne e uomini** all'interno dei dirigenti (86,6%): incide però su questo dato il numero di direttori donne (5 su 40). Differenziale molto più contenuto per quadri, impiegati e operai. Il differenziale tra impiegati e impiegate è motivato dal fatto che il 64% degli impiegati direttivi sono uomini. Relativamente a quadri, impiegati e operai, il rapporto tra la retribuzione delle donne rispetto a quella degli uomini è pari rispettivamente al 97,1%, 92,5% e 101,1%. Il differenziale è ovviamente influenzato dal livello di anzianità aziendale oltre che, per le qualifiche operai e impiegati, dal livello di inquadramento.

Il differenziale totale tra donne e uomini è pari al 102,5% in virtù della maggiore presenza di uomini nella qualifica di operaio; il dato è migliore della media Europa (85,9%) e Italia (95,3%) (Fonte: Eurostat 2019). La media settore Energia, Utilities e Servizi Ambientali è pari a 106% (Fonte: Job pricing 2021).

Il sistema di politiche retributive del Gruppo si fonda sulla capacità di riconoscere il più adeguato pacchetto retributivo in funzione di performance individuali conseguite, competenze agite, posizione organizzativa occupata e confronto specifico sul mercato. Ogni differenziale retributivo tra le persone può essere riconducibile esclusivamente a questi fattori e non è in alcun modo condizionato, salvo quanto previsto dai Ccnl applicati, da altri elementi (età, genere, cultura, ecc.).

[401-3]

CONGEDI DI MATERNITÀ, PATERNITÀ E PARENTALI

Numero	2019	2020	2021
Congedi di maternità fruiti	138	148	185
Congedi parentali fruiti	267	556	355

Il numero di congedi di maternità/paternità obbligatori fruiti nel Gruppo nel corso del 2021 è stato pari a 185. Il numero di dipendenti che hanno fruito di congedi parentali è stato pari a 355, e la durata media pro capite è stata pari a 9 giornate annue per gli uomini e 38 per le donne.

La percentuale di lavoratrici che rientrano dal congedo di maternità è pari al 100% così come la percentuale di lavoratrici che sono ancora dipendenti dopo 12 mesi dal rientro.

Lo sviluppo delle nuove competenze nel Gruppo Hera

A partire da alcuni anni e con un'ulteriore accelerazione nel 2021, il Gruppo Hera ha sviluppato diverse progettualità ed iniziative formative per i propri lavoratori in modo da affrontare l'evoluzione necessaria verso le **nuove competenze** e la **trasformazione digitale**.

Ogni anno aggiorniamo la “mappa” delle nostre competenze analizzandone l’evoluzione (competenze nuove, in trasformazione ed in declino); tra le **principali iniziative** già avviate o in corso sulle nuove competenze e sulle competenze in “trasformazione” si citano le seguenti:

- erogazione di contenuti formativi mirati a supporto del potenziamento delle pratiche di **smart working** con focus specifici dedicati alla programmazione delle attività e alla collaborazione a distanza ed alla delega e gestione dei team da remoto (per i manager);
- avvio delle iniziative formative in ambito **HER@futura**, il progetto di trasformazione digitale di Gruppo Hera, a valle della survey HER@futura 2020 dalla quale è emerso il nuovo “Digital DNA Hera” fondato su tre ambiti di competenze rilevanti (“soft, hard e job related skills”, integrati poi da viste specifiche su Agilità Organizzativa e Data Analytics); tra il 2018 ed il 2021, oltre 9.000 risorse sono state coinvolte in almeno un’iniziativa formativa del programma HER@futura;
- piano di change management relativo all’implementazione del **Digital Workplace - Office 365**, con continuità di erogazione di contenuti formativi focalizzati sull’utilizzo degli strumenti digitali e workshop applicativi finalizzati alla digitalizzazione dei micro-processi operativi;
- iniziative formative verticali su competenze avanzate in ambito **sicurezza informatica** per risorse in ambito qualità sicurezza e ambiente e in ambito sistemi informativi; sempre sulla sicurezza informatica, avvio del programma Cyber Guru finalizzato alla sensibilizzazione ed alla formazione diffusa per tutta la popolazione aziendale;
- iniziative formative specifiche sulle competenze in ambito **data analytics, data visualization e data governance**;
- abbonamenti e partecipazione a iniziative specifiche degli **Osservatori Digital Innovation** del Politecnico di Milano per le risorse coinvolte in progetti di innovazione nelle differenti Unità di Business del Gruppo;
- iniziative di Action Learning con approccio **Design Thinking e Lean Start Up** (Digital Lab) finalizzate allo sviluppo di prototipi da parte di gruppi trasversali, per risorse ad alto potenziale e forte propensione all’innovazione digitale (2 progetti con 12 risorse coinvolte);
- iniziative per il rafforzamento delle competenze in ambito **transizione energetica** collegate alle opportunità di business in ambito Idrogeno e dagli impatti collegati al Fit for 55, Task Force on Climate-related Financial Disclosures e tassonomia UE;
- iniziative per il rafforzamento delle competenze in ambito **transizione ambientale** con particolare riferimento allo sviluppo della Community «Manager Economia Circolare» ed alle altre iniziative diffuse collegate ai temi dell’Economia Circolare;
- iniziative formative trasversali per il rafforzamento delle competenze di **influenza e negoziazione**, in particolare per manager (modello di leadership, interventi su tecniche di negoziazione manageriale avanzata, formazione istituzionale);
- interventi formativi su **nuovi applicativi aziendali** core (a titolo esemplificativo: Geocall, Salesforce, Oracle, YuBSC, inHera).

Per il 2022 sono previste ulteriori iniziative, come ad esempio:

- iniziative formative collegate allo sviluppo di nuove competenze connesse con le transizioni globali in corso (energetica, ambientale, digitale): nuovi business con focus energie rinnovabili e fotovoltaico, decarbonizzazione, transizione energetica e cambiamento climatico, green e

- ESG finance, Tassonomia UE, risk management, resilienza e tolleranza allo stress, digital workplace tools;
- programma di iniziative diffuse legate al tema circular economy;
 - consolidamento delle iniziative in ambito trasformazione digitale e data analytics del programma HER@futura, con ulteriore evoluzione verso gli ambiti dell'Intelligent Automation e Corporate Digital Responsibility;
 - prosecuzione del programma di change management legato al progetto Digital Workplace – Office 365 con evoluzioni verso la Power Platform;
 - programmi dedicati allo sviluppo di comportamenti new ways of working, con particolare riferimento all'evoluzione dei processi di performance management;
 - programmi di change management legati alla graduale implementazione del nuovo applicativo in ambito CRM (Salesforce) ed allo sviluppo di competenze legate alla figura di "operatore digitale 4.0" in ambito Reti;
 - programma di ulteriore sensibilizzazione e generazione di consapevolezza verso la sicurezza informatica;
 - iniziative di ulteriore diffusione della cultura dell'innovazione.

Lo sviluppo delle competenze digitali

Prosegue la principale iniziativa avviata in ambito nuove competenze digitali: il percorso **HER@futura**, orientato allo sviluppo delle dimensioni di cultura, processi, competenze, strumenti, attraverso l'individuazione, l'approfondimento e la valorizzazione delle esigenze e delle peculiarità dei diversi ambiti della popolazione aziendale, tenendo in considerazione l'attuale contesto di riferimento e la relativa complessità. Le iniziative previste includono: pillole formative, webinar, partecipazione a progetti con workshop e sessioni applicative, progetti di Action learning (digital lab e virtual factory), partecipazioni a master/interventi esterni anche in modalità Massive Online Open Courses (MOOC), eventi di envisioning e celebrazione dei risultati. In particolare, nell'ambito del change management relativo al Digital Workplace si è costituita una rete di supporto alla digitalizzazione dei modi di lavorare e dei processi, composta da 28 guide e oltre mille tutor, le cui esperienze e conoscenze maturate sono raccolte in un ambiente di condivisione denominato Knowledge Platform si evolve ulteriormente la Rete di Supporto dei Tutor del Digital Workplace, attraverso molteplici canali, ambienti e strumenti digitali e, soprattutto, grazie al potenziamento garantito dalla costituzione del Genius Bar, un pool di esperti in ambito Sistemi Informativi in grado di garantire supporto avanzato e sviluppo di automazioni. Dal 2018 ad oggi **oltre 8 mila risorse** sono state coinvolte in almeno un'iniziativa formativa.

Parallelamente al percorso HER@futura, vengono effettuati **incontri interni tra il top management del Gruppo** con il coordinamento dell'Amministratore Delegato, al fine di aggiornare il Vertice Aziendale sull'avanzamento delle iniziative in corso nelle diverse business unit in ambito digitalizzazione e data analytics. Tali incontri interni hanno coinvolto alcune decine di persone interne al Gruppo Hera. Nel corso dell'anno il team di lavoro si è riunito tre volte e ha monitorato l'avanzamento di 13 progetti sviluppati sia in ambito operation che in ambito gestione clienti. I principali progetti, dei quali alcuni ancora in corso, si riferiscono a:

- sviluppo di un sistema di manutenzione preventiva delle reti gas che sfrutta le tecnologie dell'Internet of Things e gli strumenti di data analysis per la raccolta di dati presenti e passati ed elabora previsioni future;
- sistemi di business intelligence per l'efficienza energetica e la qualità dei processi sugli impianti di depurazione;
- utilizzo di tecnologie di deep learning e di elaborazione del linguaggio naturale per la corretta classificazione delle chiamate di pronto intervento a supporto degli operatori del call center tecnico;
- analisi e ottimizzazione a distanza degli asset tramite l'utilizzo di realtà aumentata e la sperimentazione di droni;
- utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale RPA (Robotic Process Automation) per l'automatizzazione di processi che prevedono attività ripetitive, time consuming in particolare in ambito amministrativo e di back office gestione clienti;
- utilizzo di analytics avanzati per migliorare la qualità del servizio ai clienti e la customer experience attraverso modelli di clusterizzazione della base clienti e l'estrazione di valore dai dati di consumo in ottica di promozione del risparmio energetico (Diario dei consumi).

Al monitoraggio delle iniziative prioritarie in ambito digitalizzazione e data analytics, si affiancano le attività e gli eventi della **data community** che vede 343 partecipanti da tutte le Unità di Business del Gruppo e che ha lo scopo di diffondere la cultura e le competenze sui dati; per il 2021 i temi trattati sono stati:

- Quantum Optimization: applicazioni di Quantum Computing per problemi di ottimizzazione - Cos'è il Quantum Computing? Uno dei tanti "Hype" di marketing reso più accattivante da parole esoteriche come "entanglement, non-locality e sovrapposizione di stati" o una delle tecnologie

computazionali del futuro? E quanto è lontano questo futuro? O per alcune specifiche applicazioni è già presente?

- Data Governance: il valore dei dati - esperienze e metodi per costruire un percorso che vede l'individuazione e il controllo delle informazioni chiave, il governo dei processi, la modellazione dei dati, il monitoraggio costante della loro qualità e la gestione dei metadati trasformando il dato stesso in un vero asset chiave.
- Explicable AI - la visione artificiale: l'evoluzione tecnica e l'avvento trasformativo dell'intelligenza artificiale, i progressi esponenziali degli ultimi anni e l'affinamento delle tecniche fino alla visione stereoscopica e gli ingredienti necessari per renderlo possibile.
- Intelligence Science: in che modo il cervello umano percepisce la realtà? Perché si definisce intelligente l'interazione del cervello umano con l'ambiente? In cosa risiede la peculiarità dell'intelligenza umana? Come fa il nostro cervello a prendere decisioni? In che cosa si distinguono le capacità intellettive e cognitive dell'uomo dall'intelligenza trasferita alle macchine? Come e perché rendere intelligente una macchina? E che cosa vuol dire, veramente? Quali ricadute pratiche può avere questo processo?
- DCAM application for the Italian Market: i fondamenti del framework DCAM, le sue applicazioni in Italia e le best practice.

Come contribuisce l'iniziativa alla trasformazione digitale responsabile? I benefici ottenuti nelle dimensioni Corporate digital responsibility (si veda il paragrafo dedicato "La Corporate digital responsibility")

Sociale		Il potenziamento della data community è volta alla propagazione e all'apprendimento di competenze in ambito digital, pertanto promuove l'inclusione digitale dei lavoratori.
Tecnologica		La consapevolezza aziendale dell'importanza di diffondere la "cultura del dato" tra i lavoratori è segno di una strategia responsabile di digitalizzazione volta alla trasparenza dei processi e al rafforzamento dell'identità di Gruppo.

Hera Educational per l'alternanza scuola-lavoro

Nel 2021 il Gruppo ha proseguito le attività con il sistema educativo "Hera Educational" con la realizzazione dei **Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento** (prima denominati percorsi di alternanza scuola-lavoro) basati sulla progettazione congiunta tra competenze aziendali e piani didattici dei singoli indirizzi di studio. Nel 2021 sono stati realizzati complessivamente 72 percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento, afferenti al territorio dell'Emilia-Romagna, di cui 36 percorsi individuali in azienda, 19 project work a distanza, 11 percorsi formativi a distanza su competenze digitali e 6 incontri di orientamento al lavoro.

Nel secondo semestre 2021, il focus del Gruppo è stata la **riprogettazione per l'anno scolastico 2021/2022** dell'offerta annuale di 81 percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento, di cui 75 percorsi individuali in azienda e 6 incontri di orientamento al lavoro rivolti a gruppi classe.

Nel corso del 2021 sono inoltre stati realizzati gli interventi relativi all'iniziativa "**Hera ti inseagna un mestiere... a scuola**", riconfigurata in modalità a distanza a causa dell'emergenza sanitaria, che hanno visto la partecipazione di dipendenti del Gruppo Hera in qualità di docenti e degli Istituti Tecnici Guglielmo Marconi di Forlì e Nullo Baldini di Ravenna.

Nel 2021 è proseguita la realizzazione dei **percorsi triennali di integrazione curriculare** in ottica strategic workforce planning, che prevedono una fase di didattica realizzata dal personale Hera presso l'istituto – per il 2021 realizzata in modalità a distanza a causa dell'emergenza sanitaria - e, dal secondo anno progettuale, la realizzazione di percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento progettati in linea con le tematiche trattate nella fase didattica. In particolare, è proseguita:

- la co-progettazione e realizzazione dei contenuti formativi per le classi III, IV e V dell'a.s. 2020/2021 per il percorso di integrazione curriculare avviato nel 2019 con l'Istituto Copernico-Carpeggiani di Ferrara relativamente all'articolazione "Energia", a cui ha fatto seguito l'attivazione di 5 percorsi PCTO in azienda che hanno coinvolto studenti del V anno del suddetto indirizzo;
- la co-progettazione e realizzazione dei contenuti formativi per le classi III dell'a.s. 2020/2021 per i percorsi di integrazione curriculare avviati con l'Istituto Belluzzi-Fioravanti di Bologna relativamente all'articolazione "Meccanica, Meccatronica ed Energia" e all'articolazione "Automazione".

Infine, nel 2021 sono proseguiti con esito positivo le attività del Gruppo nel progetto internazionale Erasmus+ "**GrEnFlIn – Greening Energy Market and Finance**", finanziato dalla Commissione Europea e realizzato da un ampio partenariato internazionale di Atenei e imprese, coordinato dall'Università di Bologna. Il progetto mira a implementare le conoscenze e le competenze a supporto della **transizione a fonti energetiche rinnovabili e della decarbonizzazione dell'economia europea**, favorendo la nascita di una nuova figura professionale, quella del "Sustainable Energy Expert", l'esperto di energia

sostenibile, secondo un approccio innovativo e interdisciplinare. Con particolare riferimento alla progettazione di un percorso formativo internazionale per professionali di cui Hera è alla guida, nel 2021 si è svolto - a distanza a causa dell'emergenza sanitaria - il First GrEnFI Summer Training, durante il quale è stato possibile testare i contenuti e la metodologia del percorso progettato da Hera e realizzato grazie ai contributi di esperti, interni al Gruppo e provenienti dal partenariato.

La sostenibilità tra le “nuove competenze” dei giovani: il contributo del Gruppo Hera

L'educazione ambientale

Il Gruppo Hera promuove da oltre 15 anni numerosi **progetti gratuiti di educazione ambientale** rivolti alle scuole dei territori serviti, per sensibilizzare i più giovani sul rispetto delle risorse del Pianeta e sulla sostenibilità. L'impegno è proseguito anche nel 2021. Numerosi sono i percorsi didattici proposti con **La Grande Macchina del Mondo**, per le scuole dall'infanzia alla secondaria di secondo grado, che ogni anno vengono rinnovati e aggiornati nei contenuti e nella metodologia, sempre coinvolgente e interattiva, con laboratori scientifici, incontri, laboratori grafico-creativi, giochi di ruolo, dibattiti, sfide e visite guidate agli impianti del Gruppo, attività che le classi hanno potuto svolgere in presenza e a distanza in base alle loro esigenze.

Il programma La Grande Macchina del Mondo, arrivata nel 2021 alla undicesima edizione, ha coinvolto le scuole dall'infanzia alle secondarie di primo grado, con 26 inediti percorsi di alto livello didattico, pensati per affiancare i docenti nell'orientare, arricchire e completare il programma scolastico dei più giovani, ed è diventato nel tempo un importante punto di riferimento per far crescere nei ragazzi la conoscenza e consapevolezza sui **temi ambientali** (acqua, energia e rifiuti), **economia circolare** e **temi sociali** più attuali, offrendo stimoli per rendere i comportamenti e stili di vita più sostenibili per il pianeta.

Sono **molte le novità che hanno interessato il 2021**: gli inediti Cartoon Heroes realizzati da Hera per l'infanzia sui temi acqua, energia e rifiuti; tre eventi green in diretta, in concomitanza con la Giornata mondiale dell'Acqua, della Terra e del risparmio energetico, con testimonial di rilievo come Giovanni Caviezel e Gek Tessaro; tre webinar formativi sull'Agenda 2030 rivolti agli insegnanti; un'app realizzata per giocare e scoprire i temi ambientali con la realtà aumentata in classe e in famiglia, attraverso un linguaggio più vicino ai giovani.

Il sito Hera per le scuole si è arricchito con una **nuova sezione a supporto dei docenti**, con kit didattici, risorse multimediali di approfondimento, da consultare o scaricare, utili per svolgere percorsi in classe anche in autonomia. Nuova è anche la sezione con sfide e giochi adatti a grandi e piccoli, per divertirsi con l'ambiente in famiglia.

Il programma di divulgazione scientifica **Un pozzo di scienza**, che Hera dedica alle scuole secondarie di secondo grado, offre attività interdisciplinari, pensate per accendere la curiosità dei giovani su temi attuali, stimolare il desiderio di conoscenza, il pensiero critico e la capacità di reagire al cambiamento per affrontare le sfide del futuro da protagonisti, grazie alla tecnologia e innovazione applicata alla sostenibilità, e anche per mettere in evidenza il ruolo centrale di una corretta informazione e comunicazione scientifica. Re-Attivi! è il titolo filo conduttore della quindicesima edizione che ha previsto attività in presenza e a distanza su temi collegati agli **obiettivi dell'Agenda 2030**: tra queste i laboratori e incontri scientifici su acqua, rifiuti ed energia, le interviste dei ragazzi a scienziati, tra cui Stefano Mancuso e Roberto Battiston, e testimonial di pensiero innovativo, sviluppo tecnologico e visioni aziendali sostenibili; gli eventi online, tra cui il collegamento con i ricercatori della base Concordia in Antartide e i Green Jobs per orientarsi sui lavori del futuro; il webinar di Telmo Pievani; i dibattiti su argomenti ambientali e di attualità. Tantissimi i temi trattati: le professioni green del futuro, la ricerca ai confini della terra, l'intelligenza artificiale, il consumo sostenibile, le tecnologie e le soluzioni innovative per contrastare il cambiamento climatico, come comunicare la scienza tra opinioni e verità scientifiche, i rischi della rete e le fake news.

Anche **AcegasApsAmga** interpreta attivamente il ruolo di promotore di una cultura di sostenibilità a vantaggio della qualità della vita e a tutela delle risorse. Infatti, l'azienda continua a portare avanti con convinzione l'impegno a favore dell'educazione ambientale dedicata ai ragazzi della scuola dell'infanzia e dell'obbligo. Le attività didattiche proposte fanno tesoro delle competenze acquisite negli ultimi anni di progetto ma anche della consapevolezza maturata dall'esperienza della pandemia, che ha richiesto capacità di reazione e innovazione immediata ed efficace. Sono state sperimentate nuove modalità di approccio didattico e di connessione, sia con gli istituti che con i ragazzi, utili a promuovere negli studenti lo sviluppo di una coscienza ambientale e sociale indirizzata alla sostenibilità, fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030.

L'offerta è ricca di percorsi didattici e varia, con modalità di fruizione flessibili, per andare incontro alle esigenze reali di scuole e classi che sono state in continua evoluzione in funzione della pandemia.

PROGETTI DI EDUCAZIONE AMBIENTALE

Numero	2019	2020	2021
Studenti partecipanti	118.788	93.053	82.178
Scuole coinvolte	1.440	1.281	818
Insegnanti coinvolti	10.128	8.039	6.350

Rispetto al 2020, nel 2021 si registra un'ulteriore riduzione del numero di studenti, scuole e insegnanti coinvolti nei progetti di educazione ambientale in conseguenza al perdurare dell'emergenza sanitaria che ha causato una forte discontinuità nell'organizzazione scolastica. Per questa ragione, alcune scuole hanno scelto di non impegnarsi in attività extra scolastiche.

Nel territorio gestito da **Hera in Emilia-Romagna** sono stati coinvolti complessivamente 74.322 studenti e 5.811 insegnanti di 699 scuole tra infanzia, primaria e secondaria di secondo grado. Sono state circa 1.700 le attività alle quali hanno partecipato circa 59.800 alunni dai 4 ai 13 anni tra gennaio e giugno, progettate per la fruizione in presenza, a distanza o in forma combinata, per andare incontro alle esigenze della scuola. Il programma di divulgazione scientifica “Un pozzo di scienza” ha coinvolto da febbraio a maggio 14.500 ragazzi in 311 attività interdisciplinari. Nel territorio gestito da **AcegasApsAmga** sono stati coinvolti circa 7.900 studenti e 119 insegnanti.

4.05 Resilienza e adattamento



RESILIENZA E ADATTAMENTO

IL CONTESTO INTERNAZIONALE



PERCHÉ È IMPORTANTE

La resilienza consiste nella capacità intrinseca di evolversi e adattarsi in risposta ad eventi imprevedibili, che possono intaccare sia la salute umana che l'ambiente. Secondo il World Economic Forum, tra i primi dieci rischi percepiti per il prossimo decennio figurano il cambiamento climatico e le emergenze sanitarie. Per fronteggiare questi fenomeni sono fondamentali le capacità di adattamento e di mitigazione, i due approcci anche alla base della Strategia "Plasmare un'Europa resiliente ai cambiamenti climatici". Le città e le persone saranno le protagoniste di questa transizione e dovranno evolversi diventando più intelligenti e più digitali, in modo da affrontare le nuove sfide che sorgeranno, tra cui, ad esempio, eventi climatici estremi o l'erosione della coesione sociale.

LE TEMPERATURE AUMENTANO E L'EUROPA RAFFORZA IL SUO IMPEGNO

Secondo l'International Panel on Climate Change, con le attuali politiche degli Stati, entro la fine del secolo le temperature potrebbero aumentare di 2,7°C. In questo contesto, l'UE ha ulteriormente rafforzato il suo impegno nella lotta al cambiamento climatico. A febbraio 2021 è stata adottata la nuova **Strategia sull'adattamento ai Cambiamenti Climatici**, che mira a far diventare l'Europa una **società resiliente e adattata ai cambiamenti climatici**.

170 MILIARDI DI EURO ALL'ANNO
Il costo economico di un innalzamento delle temperature di +3°C in Europa (EU Joint Research Center)

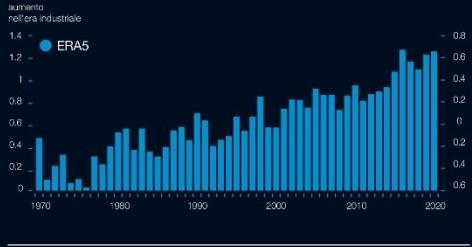
51 MILIONI (SU 60)
Gli italiani che vivono nelle città nel 2020 (Il Sole 24 Ore)

20 CENTIMETRI
Il livello medio di innalzamento del mare tra il 1901 e il 2020 (Commissione Europea)

48,8°C
La temperatura registrata ad agosto 2021 in Sicilia, nuovo record europeo (Servizio Informativo Agrometeorologico Siciliano)

40 EURO
Gli investimenti nel settore idrico italiano per abitante nel 2020, contro i €100/ab in Europa. (The European House - Ambrosetti)

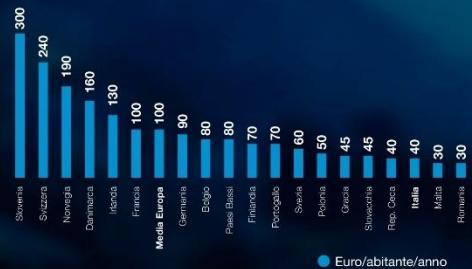
OLTRE 119 MILIONI
I casi confermati di Covid-19 in Europa al 16 gennaio 2022 (Ministero della Salute)



INVESTIMENTI ANCORA INSUFFICIENTI PER LA RETE IDRICA ITALIANA

Il 26% della popolazione italiana è sottoposta a stress idrico e la crescente domanda di acqua, specialmente nei settori agricolo e industriale, aumenta il rischio di **desertificazione** per quasi il 21% del territorio nazionale. È perciò vitale costruire una rete idrica resiliente ed efficiente. Tuttavia, la media per abitante degli investimenti nel settore idrico è ancora molto bassa (€40/ab) e i €4,3 miliardi di **investimenti** previsti nel Pnrr sono **insufficienti** a finanziare i progetti che necessitano attualmente di un intervento.

Tasso di investimento medio annuo nella filiera idrica nei Paesi europei per Euro/abitante/anno (Fonte: Rielaborazione The European House Ambrosetti su dati EurEau)



● Euro/abitante/anno

Per approfondimenti sulle politiche analizzate per costruire questa sintesi del contesto internazionale e sulle fonti dei dati: bs.gruppohera.it

La gestione resiliente dell'acquedotto e delle fonti idriche

[303-1]

L'**utilizzo di tecnologie innovative nella ricerca perdite** concorre ad aumentare la resilienza del sistema acquedottistico. Nel corso del 2021 è stata sviluppata la **ricerca perdite con metodi acustici**, ponendo particolare attenzione ai benefici che ne possono conseguire anche in termini di scalabilità del progetto all'intero territorio. La **ricerca da velivolo**, eseguita in territorio ravennate, ha permesso di riscontrare un numero di perdite adeguato in fase di localizzazione delle perdite, ma si rileva un'elevata onerosità della tecnologia e una non sempre soddisfacente resa nella prelocalizzazione nell'intero territorio sorvolato. La **ricerca con raggi cosmici** conferma invece la sua efficacia in termini di velocità del servizio: tale strumento è in grado di rilevare la concentrazione dei neutroni e può essere installato su veicoli, permettendo di riscontrare in tempi rapidi potenziali punti con acqua nel sottosuolo. L'affinamento della tecnologia con specifici algoritmi di calibrazione porterà ad un ulteriore miglioramento della produttività. In affiancamento a queste tecnologie sarà sviluppato anche un **monitoraggio dei transitori di pressione** in due distretti critici tra Bologna e Modena, utilizzando **sensori di nuova generazione** in grado di rilevare variazioni improvvise di pressione e indagarne l'origine. Inoltre, in un distretto di Conselice verranno sperimentati **contatori intelligenti** capaci di "ascoltare" la rete e prelocalizzare eventuali perdite.

Sempre per **minimizzare le dispersioni della rete idrica** ed eseguire con sempre maggiore efficacia le **attività di ricerca attiva delle perdite e di rinnovo della rete**, è stato consolidato l'utilizzo di **algoritmi predittivi** per orientare queste attività, adottando variabili tipiche del territorio di riferimento sia proprie dell'infrastruttura acquedottistica sia più caratteristiche dell'ambiente (suolo, salinità, sedimenti del terreno, temperatura). Si proseguirà il progetto sviluppando un algoritmo interno ad Hera, con il supporto dell'Università di Bologna e le competenze di data intelligence presenti nel Gruppo.

Nel 2021 sono stati consolidati vari progetti volti ad una migliore comprensione del **rischio siccità** sui territori gestiti, attuando azioni di monitoraggio e analisi specifiche e rafforzando l'engagement dei diversi stakeholder che possono contribuire attivamente in tal senso. Con particolare riferimento al **monitoraggio delle fonti sotterranee**, svolto per prevenire il rischio di magra pluriennale, è stata avviata una collaborazione con Università di Bologna e Arpae che ha permesso di realizzare una prima **dashboard per il monitoraggio integrato** in continuo di grandezze significative acquisite da sensoristica da campo gestita da Hera o Arpae (sonde per il livello dei pozzi, pluviometri, idrometri), con l'obiettivo di sviluppare **algoritmi predittivi sullo stato degli acquiferi**. Il progetto sarà integrato con altre variabili, importando i segnali e le logiche di sviluppo dell'algoritmo previsionale sui sistemi Hera. Sull'appennino bolognese il contributo scientifico dell'Università di Bologna è finalizzato a una migliore comprensione dello stato delle sorgenti per **individuare nuovi scenari di ottimizzazione e potenziamento** delle captazioni attraverso indagini in situ, monitoraggi idrogeologici e chimici e modellazione numerica.

In relazione all'**integrazione delle fonti di approvvigionamento**, in territorio emiliano è in fase di progettazione il potenziamento del sistema di approvvigionamento idrico di Castel Bolognese (Ra) e di altri comuni del comprensorio imolese che interconnetterà gli attuali sistemi acquedottistici garantendo un'importante riserva idrica; in particolare nel corso del 2021 si è chiusa la conferenza dei servizi tecnici che approva la realizzazione del nuovo potabilizzatore da 160 litri al secondo e l'ottimizzazione della sezione di trattamento dell'acqua ad uso industriale. In ambito adduzione e distribuzione dell'acqua trattata è stato aggiudicato l'appalto per la realizzazione del primo tratto di rete fino a Imola e si è arrivati a un sostanziale avanzamento del procedimento autorizzativo ed espropriativo relativo al secondo tratto di rete, da Imola verso Castel Bolognese. Inoltre è in corso un'analisi sulla potenzialità degli acquiferi dei sistemi delle sorgenti dell'appennino bolognese, e in particolare dei comuni Gaggio Montano e Vergato al fine di valutare scenari di ottimizzazione o potenziamento delle captazioni sotterranee.

Oltre alle iniziative sopra descritte si ricordano quelle realizzate nel **corso degli ultimi anni**, che hanno permesso di fare fronte nel 2017 ad una estate particolarmente siccitosa, condizione eccezionale che potrebbe ripetersi anche in futuro. Nell'ambito appenninico, l'**area modenese** si è dotata negli anni di infrastrutture per gestire il fabbisogno idrico e gli originali acquedotti comunali sono stati interconnessi in modo che l'integrazione fisica dei singoli costituisce un sistema infrastrutturale in ottica di reciproca mutualità e sussidiarietà. Nell'**area appenninica bolognese** invece, l'interconnessione con il sistema modenese e la realizzazione di due nuovi impianti di sollevamento e di stoccaggio hanno consentito di ridurre le alimentazioni dei serbatoi montani mediante autobotti nelle situazioni di particolari criticità delle fonti sorgentizie. In **Romagna**, dove Hera opera prevalentemente come distributore, la realizzazione nel ravennate da parte di Romagna Acque Società delle Fonti dell'impianto di potabilizzazione "Standiana" (in grado di trattare una portata di 1100 l/sec) ha rappresentato una risposta al problema delle riserve idriche nella zona della costa adriatica, a forte vocazione turistica, integrando il sistema di alimentazione di Ridracoli.

Un intervento importante per l'area del bolognese, realizzato dieci anni fa e di cui si possono quantificare ora i sostanziali risultati, è la realizzazione nel 2010 dell'**adduttore Reno-Setta**. Voluta dalla Regione Emilia-Romagna fra le misure di compensazione per la realizzazione della Variante di Valico, l'adduttore consente di convogliare parte delle acque del fiume Reno fino alla centrale di potabilizzazione a Sasso

Marconi, per integrare i prelievi dal torrente Setta, incrementando i volumi d'acqua potabilizzati da fonte superficiale e consentendo quindi la riduzione dei prelievi da falda nei pozzi di pianura. L'analisi della serie storica dei dati dal 2002 al 2018 sui livelli di falda nella pianura bolognese (livelli statici medi delle cinque centrali Borgo, Tiro, S. Vitale, Mirandola, Fossolo) e sui volumi mensili prelevati complessivamente dalla falda evidenzia un **incremento del livello di falda** dopo il 2010 e un **calo sostanziale dei volumi prelevati**. In particolare, si nota come prima del 2010 il livello statico medio fosse di circa -50 metri dal piano campagna, mentre dal 2010 al 2018 la media si attesta attorno a -42/-43 metri, con un incremento medio di livello di 7/8 metri. Per quanto riguarda i volumi prima e dopo il 2010, la differenza corrisponde a 531.000 mc/mese prelevati mediamente in meno dalle falde (6.370.000 mc/anno). È possibile stimare quindi che in otto anni abbondanti siano stati prelevati circa 50 milioni di mc in meno di acqua di falda, volume equivalente a circa sette mesi di produzione totale del sistema primario. Si tratta di un **contributo decisivo** in ottica di **economia circolare della risorsa idrica a vantaggio dell'ambiente** (limitazione della subsidenza) e a **vantaggio del servizio** (aumento dell'immagazzinamento delle falde).

Nei territori gestiti da **AcegasApsAmga**, i sistemi di captazione di **Padova** e **Trieste** attingono entrambi da un mix di falda profonda, sub-alveo e acqua superficiale, in grado di assicurare una diversificazione della produzione a garanzia dell'affidabilità del sistema. In tutti i sistemi di captazione di Padova, inoltre, è stata installata una **sensoristica** che, collegata al sistema di telecontrollo di Forlì, garantisce un monitoraggio in continuo di tipo quantitativo della risorsa; viene anche svolta una campagna periodica di campionamento a garanzia del controllo qualitativo della risorsa, come previsto dai piani di monitoraggio. Dal 2003 (anno di minimo storico di livello di falda) i pozzi principali del **vicentino** sono dotati di pompe sulle testate dei pozzi per garantire la captazione anche in condizioni di livello critico di falda. Inoltre, nel biennio 2019/2020 sono state realizzate due interconnessioni nella rete dei Piovese in località Martinelle e Comunanze, con il sistema acquedottistico della Regione Veneto che garantirà un'ulteriore fornitura fino a 100 l/s.

In ambito **Marche Multiservizi**, è stato siglato un accordo con Università Politecnica delle Marche per l'analisi critica e sperimentale dei fenomeni di invecchiamento e usura di materiali e infrastrutture con il fine ultimo di supporto alla progettazione, costruzione e gestione di nuovi sistemi di distribuzione e potabilizzazione.

In arco piano (2022-2025) saranno sempre più consolidati ed estesi sistemi di automazione degli assetti impiantistici e di **regolazione della pressione** che renderanno ancora più resistenti le reti idriche del Gruppo Hera alle sollecitazioni ambientali. La gestione adattiva della rete, regolata sulla base di profili variabili della domanda, evolverà verso le **Smart water grid**, rendendo possibile controllare attivamente la rete da remoto con la possibilità di agire sulla pressione. Tra le iniziative che concorrono a questo sviluppo rientrano anche gli **smart meter** che il Gruppo sta installando presso le utenze più idroesigenti: il monitoraggio di questi consumi su scala giornaliera e oraria permette un'evoluzione dinamica della distrettualizzazione della rete e del calcolo dei bilanci idrici, rendendo al contempo l'utente finale sempre più consapevole dei propri consumi e partecipe di processi virtuosi di efficienza idrica.

Come contribuisce l'iniziativa alla trasformazione digitale responsabile? I benefici ottenuti nelle dimensioni Corporate digital responsibility (si veda il paragrafo dedicato "La Corporate digital responsibility")

Ambientale		Utilizzo di algoritmi di intelligenza artificiale e sensoristica per il monitoraggio delle fonti idriche e l'implementazione di strategie d'intervento per rafforzare la risposta operativa ad eventi siccitosi.
Economica		Sviluppo di algoritmi predittivi sul rischio rotture in grado di orientare in maniera sempre più effettiva la ricerca perdite finalizzata ad un maggior efficientamento degli interventi, e una conseguente riduzione dei costi operativi.

Gli interventi nelle reti gas ed elettriche per fronteggiare il dissesto idrogeologico

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.

In particolare, 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. Inrete Distribuzione Energia gestisce linee elettriche e circa duemila chilometri di rete gas 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**.

Gli interventi messi in campo in quest'ottica risultano numerosi. Nell'ultimo triennio sono stati infatti portati al vaglio della Regione Emilia-Romagna un totale di **22 interventi** (19 in ambito gas e 3 in ambito energia elettrica) per possibile approvazione complessiva di 3,9 milioni di euro di finanziamenti coperti dalla Regione. Di tali interventi, **18 hanno ricevuto approvazione** per il contributo Regionale, per un importo totale di 2,7 milioni. Di questi 18 interventi:

- **sette sono stati ultimati nel 2020** e liquidati con l'erogazione di 1,1 milioni di euro;
- **tre sono stati ultimati nel 2021** e liquidati per un importo erogato di circa 460 mila euro;
- degli otto interventi finanziati rimanenti, quattro sono stati ultimati e sono oggetto di richiesta di liquidazione in corso per circa 420 mila euro mentre i restanti quattro saranno ultimati entro il 2022.

Dei quattro interventi non finanziati dalla Regione per i quali era stata fatta richiesta di contributo con ricognizione negli anni 2020 e 2021, due interventi sono stati ultimati e due sono in fase di pianificazione per l'esecuzione.

La resilienza delle reti elettriche

Inrete Distribuzione Energia ha sviluppato un piano di lavoro per **incrementare la resilienza del sistema elettrico** secondo quanto previsto dalle Linee Guida di Arera. Il Piano prende in considerazione il fattore di rischio derivante dalla **formazione di manicotti di ghiaccio e neve**.

Sulla base delle sollecitazioni meccaniche e delle caratteristiche meccaniche dei conduttori, delle caratteristiche geometriche delle linee e della loro collocazione geografica e altimetrica, è stato definito il perimetro del piano, che comprende i **comuni modenesi** di Fanano, Fiumalbo, Guiglia, Lama Mocogno, Montecreto, Montese, Pavullo nel Frignano, Pievepelago, Polinago, Riulunato, Sestola e Zocca. Per l'individuazione degli interventi è stata effettuata un'analisi della rete di distribuzione di media tensione, individuando le cabine secondarie comprese nel perimetro del piano che alimentano le **utenze maggiormente critiche** e considerando il migliore percorso di alimentazione delle stesse, lungo il quale sono stati poi identificati tutti i tratti di conduttori aerei di sezione non idonea e che devono quindi essere sostituiti.

La tipologia d'intervento pianificata per la risoluzione delle criticità individuate consiste principalmente nella **sostituzione** dei tratti di conduttori aerei nudi, le cui sezioni risultano non idonee a sopportare le sollecitazioni considerate, **con cavi aerei elicordati di sezione opportuna**, in prima approssimazione sullo stesso tracciato delle linee esistenti. Il piano è composto da **54 interventi** che insistono su 15 linee di distribuzione di media tensione per ottimizzare le attività, dando precedenza alle aree più critiche e nell'ottica di minimizzare gli impatti sul servizio di distribuzione, finalizzati comunque alla riduzione del rischio di disservizio e al potenziamento delle linee elettriche di alimentazione.

Ad oggi sono state attuati gli interventi propedeutici previsti sulle cabine primarie e secondarie, aumentando la possibilità di miglioramento della continuità del servizio, e **sono stati rinnovati 18,8 km di rete**. Nel 2022 si prevede di realizzare **altri nove interventi** che si aggiungono ai primi 21 completati al 2021 (di cui 12 nel corso dell'anno).

Inoltre, tra le varie progettualità definite in arco piano (2022-2025) a favore della resilienza della filiera delle reti elettriche, figurano anche nuove modalità operative di **ispezione** e di **gestione da remoto**. Al fine di gestire in maniera più efficace la rete di distribuzione elettrica, il Gruppo sta infatti attuando progetti volti a ottimizzare l'attività di ispezione e manutenzione degli asset attraverso l'uso della tecnologia. Tra questi, l'**utilizzo di droni** consentirà di effettuare un numero significativamente superiore di ispezioni preventive delle linee elettriche aeree, intercettando con maggiore frequenza potenziali problematiche sulle infrastrutture. Gli interventi di **robotizzazione ed estensione del comando da remoto** delle cabine secondarie e il loro collegamento in fibra ottica permetteranno di intervenire da remoto senza l'attivazione delle squadre operative, riducendo costi e tempi di intervento. Il progetto avrà un ruolo ancor più decisivo nelle aree appenniniche, in cui gli eventi atmosferici causano spesso difficoltà alle operazioni tecniche.

La gestione della salute e sicurezza nell'emergenza sanitaria

In attuazione del protocollo nazionale sottoscritto dalle parti sociali alla presenza del Governo, è stato sviluppato un documento di regolamentazione che rappresenta l'insieme delle misure di prevenzione e protezione adottate dal Gruppo Hera per il contrasto alla diffusione del virus. Tale documento è stato oggetto di diverse valutazioni da parte delle autorità competenti (Ausl/Ispettorato del Lavoro), che ne hanno confermato la bontà dei contenuti ed è stato presentato e sottoscritto dalle organizzazioni sindacali nazionali già in data 15 maggio 2020. Il protocollo è continuamente aggiornato al fine di mantenerlo sempre coerente con lo sviluppo del quadro normativo nazionale e l'evoluzione delle misure di prevenzione e protezione.

Con riferimento alla specificità del proprio business e della sua presenza territoriale, il Gruppo ha stabilito dei criteri per l'individuazione degli scenari di rischio dovuti alla diffusione del virus Covid-19 in logica Enterprise Risk Management. Tali criteri, assieme alle misure definite nel protocollo di Gruppo, sono stati utilizzati l'aggiornamento del documento di valutazione dei rischi. La scelta effettuata di avere un unico modello di Gruppo per la valutazione dei rischi e la definizione delle misure di prevenzione e protezione ha permesso di avere un approccio integrato e sinergico alla emergenza pandemica tuttora in corso. A valle dell'elaborazione del protocollo, infatti, vengono periodicamente monitorate le misure adottate e l'implementazione delle stesse. A tal proposito è stata sviluppata una check list di controllo specifica per il monitoraggio periodico da parte dei responsabili delle varie unità organizzative. Alla data della redazione del presente bilancio sono state completate e gestite circa 7.000 check list di controllo.

In coerenza con le indicazioni delle autorità sanitarie e a tutela e protezione dei dipendenti, è stata definita una specifica procedura per la gestione dei lavoratori con particolari fragilità, ovvero i portatori di patologie attuali o pregresse che li rendano suscettibili di conseguenze particolarmente gravi in caso di contagio. Questa procedura è stata sviluppata con la collaborazione dei medici competenti e nel pieno rispetto della privacy.

Al fine di interrompere tempestivamente eventuali catene di trasmissione del virus negli ambienti di lavoro, è stata inoltre prevista in determinate condizioni l'effettuazione di test rapidi per individuare persone positive asintomatiche. Sono stati individuati 42 laboratori accreditati presenti sui territori dove opera il Gruppo che possono essere attivati in caso di necessità con la collaborazione attiva dei medici competenti.

Sono state previste attività aggiuntive (rispetto a quelle standard) di pulizia e sanificazione dei locali aziendali, prevedendo l'uso di disinfettanti e ne è stata intensificata la frequenza. A tutto il personale in servizio esterno sono stati costantemente forniti i dispositivi di protezione individuale necessari per poter affrontare l'emergenza sanitaria (es. mascherine di protezione delle vie respiratorie, gel disinfettanti, guanti e tute monouso). Nelle sedi aziendali sono stati posizionati distributori di gel disinfettanti negli accessi e nei pressi dei luoghi comuni, nonché sono state distribuite dotazioni di mascherine chirurgiche ad ogni dipendente. Nelle mense aziendali e negli altri spazi comuni sono state definite norme comportamentali che prevedono uno scaglionamento dell'orario di ingresso e una specifica logistica di gestione degli spazi che consenta un congruo distanziamento tra le persone.

Sono state definite, infine, modalità di svolgimento dei servizi sul campo introducendo norme di sicurezza sanitaria per i lavoratori, tra le quali la riduzione degli spostamenti (anche attraverso l'estensione della modalità "mezzo a casa" per gli addetti alla manutenzione) e l'eliminazione dell'utilizzo degli spogliatoi o, qualora non possibile, la rivisitazione dei turni di lavoro per ridurre la sovrapposizione delle squadre operative. Hera ha infine attivato, con costi completamente a carico dell'azienda, una polizza di copertura assicurativa Covid-19 a favore di tutti i dipendenti che risultassero contagiati dal virus. La polizza fornisce, come benefit aggiuntivo, un pacchetto di garanzie e servizi e, in particolare, prevede indennità da ricovero, indennità da convalescenza e assistenza post ricovero.

Nella primavera del 2021 il Gruppo ha sviluppato una ulteriore campagna per la prevenzione della diffusione del Covid-19 attraverso la possibilità data ai dipendenti di effettuare, su base volontaria, la vaccinazione presso i luoghi di lavoro o strutture convenzionate ed autorizzate dalle autorità sanitarie regionali competenti. A questa iniziativa hanno aderito oltre 400 colleghi.

Con gli attori del cambiamento

5. GOVERNANCE E CREAZIONE DI VALORE

5.01 Obiettivi e risultati

Avevamo detto di fare	Abbiamo fatto	SDGs	Avanzamento*
Gestione della sostenibilità e dei rischi Proseguire con la crescente attenzione all'anticipazione, mitigazione e copertura dei rischi derivanti dal cambiamento climatico anche al fine di garantire la continuità del servizio.	Proseguite le attività di gestione del rischio legato al cambiamento climatico, anche al fine di garantire la continuità del servizio. Aggiornate le funzioni del Comitato Rischi, che deve ora considerare tra i rischi rilevanti quelli derivanti da cambiamento climatico (vedi pag.192).	13	
Valore economico agli stakeholder Circa 1.900 milioni di euro. Valore aggiunto agli stakeholder al 2024 (+14% rispetto al 2020). 3,2 miliardi di euro. Investimenti realizzati negli anni 2020-2024.	Il valore aggiunto agli stakeholder nel 2021 è stato di 1.764 milioni di euro. (vedi pag.198) 588,7 milioni di euro. Gli investimenti realizzati nel 2021 (+16% rispetto al 2020) (vedi pag.201).	8	
Dialogo con i nostri stakeholder Dare continuità all'ascolto e coinvolgimento degli stakeholder del territorio attraverso l'aggiornamento del modello di HeraLAB. Realizzare entro il 2022 le 5 iniziative locali di HeraLAB sul territorio di Rimini e 3 iniziative sul territorio di Bologna.	Conclusi gli HeraLAB di Modena e Cesena e l'aggiornamento del nuovo modello di HeraLAB. Realizzate 2 iniziative progettate nel LAB di Rimini e ripianificate le restanti 6 (3 iniziative sul territorio di Rimini e 3 sul territorio di Bologna) (vedi pag.211).	6,11,17	
* Risultato raggiunto o in linea con la pianificazione. Risultato con scostamento moderato rispetto alla pianificazione.			

Faremo	SDGs
Gestione della sostenibilità e dei rischi Codice etico purpose driven: aggiornare il Codice etico (quinto aggiornamento) sulla base dello scopo sociale inserito nello Statuto e coinvolgendo tutti i lavoratori	-
Valore economico agli stakeholder Circa 2 miliardi di euro. Valore aggiunto agli stakeholder al 2025 (+13% rispetto al 2021). 3,8 miliardi di euro. Investimenti realizzati negli anni 2021-2025.	8 8
Azionisti e finanziatori Incrementare gli strumenti di debito Esg.	-
Dialogo con i nostri stakeholder Dare continuità all'ascolto e coinvolgimento degli stakeholder del territorio attraverso l'avvio del nuovo modello di HeraLAB per due territori da giugno 2022. Realizzare le 3 iniziative locali di HeraLAB sul territorio di Rimini e 3 iniziative sul territorio di Bologna.	11; 17

5.02 Gestione della sostenibilità e dei rischi

Il governo dell'azienda

[103-2]
[103-3]

Hera è una società multiutility con un azionariato pubblico maggioritario e ampiamente diversificato. In tema di corporate governance, il Gruppo ha adottato procedure codificate, con particolare riguardo all'adozione dei principi contenuti nel codice di Corporate Governance elaborato dal Comitato per la Corporate Governance delle Società Quotate.

[102-18]
[102-20]
[102-22]
[102-26]
[405-1]

Gli organi sociali che formano il sistema di governance di Hera sono il **Consiglio di Amministrazione**, il **Comitato esecutivo**, il **Collegio sindacale**, i **comitati interni** e l'**Assemblea degli Azionisti**. Il Consiglio di Amministrazione è supportato nelle proprie funzioni da due comitati: il Comitato per la remunerazione e il Comitato controllo e rischi. Il Consiglio di Amministrazione ha istituito inoltre un Organismo di vigilanza ai sensi del D.Lgs. 231/2001, e anche un Comitato etico e sostenibilità per il monitoraggio, la diffusione e l'attuazione dei principi del Codice etico del Gruppo Hera e la supervisione degli aspetti di sostenibilità collegati alle attività aziendali.

Tutte le informazioni di dettaglio riguardanti la corporate governance del Gruppo e il funzionamento dei suoi principali organi sono trattati nella relazione di corporate governance approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 23 marzo 2022.

Il Comitato etico e sostenibilità

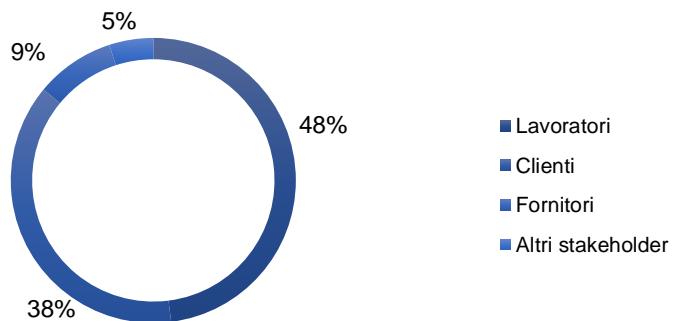
[102-17]
[102-33]
[102-34]

Il Comitato etico e sostenibilità, nominato dal Consiglio di Amministrazione di Hera Spa in data 13 maggio 2020, ha il compito di monitorare la **diffusione e l'attuazione del Codice etico** e di esercitare le funzioni di **supervisione degli aspetti di sostenibilità** connessi all'esercizio dell'attività dell'impresa. In particolare: riceve le segnalazioni di violazione al Codice e valuta la possibile apertura o meno di un procedimento, monitora l'attuazione delle politiche di sostenibilità, formula, su richiesta del Consiglio di Amministrazione, un parere su specifiche questioni in materia di sostenibilità, esamina le procedure aziendali in tema sociale e ambientale, ed esamina in via preventiva il rapporto di sostenibilità da sottoporre al Consiglio di Amministrazione.

Il Comitato etico e sostenibilità di Hera è composto da quattro membri di cui almeno un Consigliere indipendente di Hera Spa, il Direttore della Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità e almeno un componente esterno esperto in materia di responsabilità sociale e sostenibilità. Nel 2021 il Comitato si è riunito sei volte. Il 23 febbraio 2022 il Comitato etico e sostenibilità ha presentato al Consiglio di Amministrazione di Hera Spa la relazione annuale sull'attività svolta e sulle segnalazioni ricevute nel 2021.

Nel 2021 sono pervenute al Comitato etico e sostenibilità **7 segnalazioni**. Tre segnalazioni sono arrivate da **clienti**, tre da **lavoratori** e uno da **fornitori**; 262 sono le segnalazioni esaminate dal Comitato etico e sostenibilità dal 2008.

SEGNALAZIONI AL COMITATO ETICO E SOSTENIBILITÀ PER STAKEHOLDER (2008-2021)



Le tre segnalazioni dei **lavoratori** hanno riguardato la relazione e i comportamenti tra colleghi e/o tra responsabile/collaboratore, il clima aziendale, la salute e sicurezza dei lavoratori, il rispetto della sfera privata e delle diversità e le pari opportunità. Le tre segnalazioni pervenute dai lavoratori, al 31 dicembre 2021, risultano tutte chiuse. Sulla base delle istruttorie conclusive, il Comitato non ha riscontrato violazioni del Codice etico. Il **contributo del Comitato** ha consistito nel facilitare il dialogo tra il lavoratore e l'azienda, verificare la conformità dei comportamenti segnalati con quanto riportato nel Codice etico,

puntualizzare nei confronti del segnalante che il Gruppo Hera tutela come priorità assoluta la sicurezza dei propri lavoratori. Infine il Comitato si è fatto promotore di soluzioni e comportamenti positivi.

Le tre segnalazioni ricevute dai **clienti** hanno riguardato i tempi dell'esecuzione delle prestazioni e delle procedure interne, la chiarezza e correttezza delle informazioni fornite e la chiarezza della fatturazione e la continuità del servizio di energia elettrica. Le tre segnalazioni pervenute dai clienti, al 31 dicembre 2021, risultano tutte chiuse. Sulla base delle istruttorie conclusive, il Comitato non ha riscontrato violazioni del Codice etico. Il **contributo del Comitato** si è direzionato nel facilitare il dialogo tra segnalante e azienda, promuovere miglioramenti nei processi verso le strutture interne e nell'accertarsi della corretta chiusura della pratica oggetto della segnalazione da parte di Hera Comm. Relativamente ad una segnalazione il Comitato ha promosso e ribadito nei confronti del segnalante le buone e corrette pratiche messe in atto dall'azienda.

Il Comitato ha ricevuto una segnalazione da un lavoratore di un **fornitore** che ha riguardato le condizioni di lavoro e salute e sicurezza dei lavoratori. L'istruttoria risulta conclusa e il Comitato non ha riscontrato violazioni del Codice etico, ma ha altresì evidenziato alcuni importanti ambiti di miglioramento per un'applicazione più efficace delle procedure aziendali con riferimento agli articoli 57. «Condizioni di lavoro e sicurezza e salute dei lavoratori dei fornitori» e 58. «Valutazione dei fornitori» del Codice etico.

Il contributo del Comitato: dopo avere richiesto un audit congiunto alle Direzioni competenti con la Direzione coinvolta nella segnalazione, ha in prima battuta verificato la corretta applicazione delle procedure interne, per poi avviare un confronto finalizzato alla valutazione di iniziative per migliorare ulteriormente l'applicazione e l'efficacia delle procedure aziendali e la coerenza con quanto previsto dal capo 5 "Fornitori" del Codice.

In applicazione all'articolo 86 del Codice etico, il Comitato etico e sostenibilità ha suggerito alle Direzioni interessate di valutare la programmazione di specifiche azioni di carattere formativo e di sensibilizzazione e indirizzate a rafforzare la costruzione di una cultura comune a tutti i referenti dei contratti di appalto sui principi espressi nel capo relativo ai fornitori del Codice etico del Gruppo Hera e sulla applicazione efficace delle procedure aziendali relative alla valutazione e controllo dei fornitori e alla gestione dei contratti in piena coerenza con i principi del Codice etico.

In ambito sostenibilità nel 2020 il Comitato aveva definito **tre ambiti di azione per il mandato triennale** di seguito riportati: ridisegno del percorso formativo del Codice etico 5.0, aggiornamento del framework e del reporting Creating shared value e monitoraggio del recepimento delle **Raccomandazioni Task force on Climate-related Financial Disclosure**, tema affrontato nel 2021 in un incontro.

Nel pieno rispetto del piano di lavoro condiviso, nel corso del 2021, il Comitato ha discusso il progetto di **bilancio di sostenibilità** e ne ha esaminato i principali contenuti in via preventiva rispetto al Consiglio di Amministrazione, ha approfondito **il sistema di valutazione e controllo dei fornitori**, ha approfondito **i report tematici di sostenibilità**, ha visionato la sintesi dei **suggerimenti contenuti nella Management Letter** redatta dalla **società di revisione** Audirevi. Nell'incontro in cui è stato condiviso il progetto Bilancio di Sostenibilità 2021 sono state illustrate le ipotesi di rendicontazione in ambito **Science Based Targets initiative**.

La gestione dei rischi

[102-18]
[102-30]

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.

Le principali categorie di rischio individuate nella **policy di risk management** e nel **modello dei rischi di Gruppo, associate alle dimensioni strategiche di Piano industriale**, e rilevate come potenzialmente impattanti per l'azienda per il 2021 sono rappresentate nella tabella seguente:

IL MODELLO RISCHI DEL GRUPPO HERA



Per la descrizione del sistema di corporate governance per la gestione del rischio e per la natura dei rischi e la loro gestione si rimanda alla Relazione di corporate governance di Gruppo e alla Relazione di gestione presente nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2021. Per la descrizione dei rischi collegati al cambiamento climatico si veda il paragrafo "[Hera per il clima](#)" (capitolo "Perseguire la neutralità di carbonio").

Il sistema di compliance per la prevenzione della corruzione e delle frodi

Rilevanza per il Gruppo Hera e presidio del tema [102-17]

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**, aggiornato nel 2019, sia nel **Modello per la prevenzione della corruzione**. Inoltre, Hera Spa, sempre nel 2019, ha ottenuto la certificazione **Iso 37001** del Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione.

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 della corruzione** 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 sia di natura corruttiva sia di potenziale rilevanza 231.

Il modello organizzativo 231

Il D.Lgs. 231/2001 ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un **regime di responsabilità amministrativa** a carico degli enti per reati commessi, nel loro interesse o vantaggio, da persone fisiche che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione e di direzione degli enti stessi, o da persone fisiche sottoposte alla loro vigilanza o direzione.

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 organizzativo 231 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. 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.

L'insieme delle **società dotate di un Modello 231** sono: Hera Spa, Acantho Spa, AcegasApsAmga Spa, AcegasApsAmga Servizi Energetici Spa, Aliplast Spa, Asa Scpa, EstEnergy Spa, Feronia Srl, Frullo Energia Ambiente Srl, Hera Comm Spa, Hera Luce Srl, Hera Servizi Energia Srl, Hera Trading Srl, Herambiente Spa, Herambiente Servizi Industriali Srl, Hera Tech Srl, Hestambiente Srl, Inrete Distribuzione Energia Spa, Marche Multiservizi Spa, Uniflotte Srl, Amgas Blu Srl, Ascopiaeve Energie Spa, Ascotrade Spa, Blue Meta Spa, Etra Energia Srl e Hera Comm Marche Srl. Tutte queste 26 società comprendono il **95% dei dipendenti del Gruppo**. Marche Multiservizi Spa è dotata di un proprio "Modello 231".

Le società del Gruppo con il supporto dell'Organismo di Vigilanza, a seguito di una mappatura delle attività aziendali sensibili ai rischi di reato inclusi nel D.Lgs. 231/2001, hanno definito **27 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 37 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. Nel 2021 è stato approvato e pubblicato il protocollo 231 di gestione del patrimonio immobiliare (P031) e ne sono stati revisionati otto (gestione delle donazioni, gestione delle sponsorizzazioni, gestione delle deleghe, rapporti con soci sindaci e revisori, gestione delle denunce sanzioni e diffide, sicurezza delle informazioni e prevenzione dei reati informatici, prevenzione dei reati ambientali, prevenzione dei reati di salute e sicurezza).

Per maggiori informazioni sul Modello 231 si rinvia alla Relazione di corporate governance presente nel bilancio di esercizio 2021.

Le attività di risk assessment 231 [205-1]

L'attività di risk assessment, sia di processo sia ai fini 231, svolta dalla **Direzione Internal Auditing** riguarda tutti i processi aziendali agiti dal Gruppo Hera. È stata effettuata una mappatura delle attività svolte dalle aree di business e di staff, rilevando se queste sono esposte a rischio. 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**. Sono ricompresi i **rischi di frode, corruzione** anche ai fini della certificazione Iso 37001 e **reati** di cui al D.Lgs. 231/2001. In particolare, sono stati individuati 1.194 scenari di rischio, rispetto ai quali si è valutato inizialmente il rischio inherente 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, dell'analisi Enterprise risk management presentata al Consiglio di Amministrazione di Hera Spa nel gennaio 2021 e in relazione ai rischi di settore derivati da benchmark di altre società. Le valutazioni, riferite all'evento di rischio, sono state guidate e tarate in rapporto alla tipologia dei processi o del business: i driver che hanno supportato le valutazioni e la prioritizzazione delle tematiche di rischio hanno tenuto conto anche 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 di rischio da **reato di corruzione** sono identificate prevalentemente nella tenuta di rapporti con Autorità e organismi di diritto pubblico di vigilanza e controllo che il Gruppo ad esempio intrattiene nell'ambito della partecipazione a procedure di gara a evidenza pubblica, nella richiesta di licenze, provvedimenti e 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, le donazioni e sponsorizzazioni, le spese di rappresentanza e la gestione di posizioni creditorie, 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.

L'attività di risk assessment ha generato un piano di audit risk-based per il Gruppo Hera. Sia il piano di audit sia il risk assessment, sviluppati per il triennio 2019-2021, sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione di Hera Spa in data 16 dicembre 2020. Nell'anno sono stati quindi effettuati gli audit relativi, individuati gli ambiti di rischio più rilevanti e concordate con il management coerenti azioni a mitigazione del rischio. In data 15 dicembre è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Hera Spa, il risk assessment 2022-2024, il piano di audit 2022-2024 e il piano di audit per l'anno 2022.

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/o corruzione**, esaminata nelle sue modalità attuative rispetto ai vari processi e interlocutori di riferimento (es. Pubblici Ufficiali o business partner di Hera). Nel corso del 2021 sono stati svolti gli audit previsti a piano aventi anche rilevanza ai fini anticorruzione. Dalle analisi **non sono stati rilevati episodi di corruzione**; non ci sono state, inoltre, segnalazioni per episodi di corruzione accertati ai sensi 231.

[205-3]

In data 12 aprile 2019 è stato pubblicato il protocollo 231 "Gestione delle segnalazioni all'Organismo di Vigilanza (whistleblowing)", che disciplina il processo di segnalazione di illecito all'Organismo di Vigilanza e la successiva attività di indagine che coinvolge la Direzione Internal Auditing, in coordinamento con le competenti direzioni aziendali (Direzione Centrale Legale e Societario). Sono previsti vari canali di segnalazione all'Organismo di Vigilanza, sia mediante posta cartacea sia mediante e-mail, resi noti con indicazione presente sul sito internet del Gruppo e sulla rete intranet aziendale. Nel 2021 è stato realizzato uno strumento che consente di inoltrare le segnalazioni all'Organismo di Vigilanza in maniera puntuale e assolutamente anonima e che garantisce la riservatezza del dato del segnalante, la piattaforma ha sostituito la possibilità di inoltrare segnalazioni via mail a partire da metà gennaio 2022. Nel corso 2021 sono pervenute quattro segnalazioni che sono state valutate come non pertinenti o non rilevanti ai fini 231.

Gestione e prevenzione delle frodi

Il Gruppo Hera si è dotato di una specifica Linea Guida, in applicazione dal 15 febbraio 2018, avente lo scopo di facilitare l'ulteriore sviluppo e il coordinamento del **sistema di controllo interno** a supporto della prevenzione e gestione delle frodi.

La Linea Guida assegna ruoli e responsabilità nell'ambito della prevenzione, rilevazione e investigazione di potenziali frodi e promuove all'interno dell'organizzazione comportamenti coerenti e allineati con i principi espressi. Fornisce inoltre indicazioni in merito ai canali da utilizzare, posta cartacea o indirizzi mail dedicati, per segnalare eventuali sospetti di frode. La Linea Guida per la prevenzione e la gestione delle frodi prevede due canali per la ricezione di segnalazioni: il Comitato etico e sostenibilità e la Direzione Centrale Legale e Societario di Hera Spa e una specifica modalità di gestione delle stesse. La modalità di gestione prevede che a seguito di ricevimento di una segnalazione, qualora giudicata necessaria, verrà condotta una attività di indagine sotto la responsabilità della Direzione Centrale Legale e Societario, che acquisirà informazioni dalle Direzioni competenti. Tutte le Direzioni coinvolte devono garantire la riservatezza delle informazioni ricevute e trattarle in maniera strettamente confidenziale tutelando la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

[205-3]

La Direzione Centrale Legale e Societario non ha ricevuto segnalazioni a rischio frode nel corso del 2021.

Nell'ambito della gestione e prevenzione delle frodi è stato costituito un gruppo di lavoro, sotto il coordinamento della funzione Compliance L. 262/05 che ha sviluppato un supporto tecnico metodologico, "self assessment", da proporre alle Direzioni aziendali e Società del Gruppo, al fine di fornirgli gli elementi per un'autovalutazione nell'identificazione dei rischi e dei relativi controlli di prevenzione. Tale strumento diventa parte integrante del sistema di controllo interno.

Nel "self assessment" sono riportate:

- le tipologie di frode;
- i rischi di frode, ovvero che tipo di azione viene attuata;
- gli schemi di frode, ovvero come si attua la frode.

Il documento include a titolo esemplificativo e non esaustivo, esemplificazioni, red flags e controlli analitici.

Nelle matrici di controllo (Risk control matrix) utilizzate nell'ambito dell'attività svolta dalla funzione Compliance L.262/05, declinate per processo (Financial closing, Consolidato etc), i controlli mappati sono stati integrati con le tipologie di frode (appropriazione indebita, corruzione e falso in bilancio), laddove sia stato individuato un potenziale rischio frode, pertanto il risultato dell'attività di testing si considera a copertura sia del rischio di compliance che del rischio frode.

Principali attività e risultati conseguiti nel 2021
[102-33]

Dal 2019 è operativo un complessivo sistema di gestione per la prevenzione della corruzione e della frode che nel 2021, dopo una verifica dell'ente terzo di certificazione Bureau Veritas, ha consentito ad Hera Spa, la capogruppo che gestisce i servizi più rilevanti e più esposti a rischio di corruzione, di mantenere la certificazione Uni Iso 37001, ottenuta in ottobre 2019. Il sistema si basa sulla Politica per la qualità e la sostenibilità che garantisce l'impegno del Gruppo a non tollerare alcuna forma di illegalità, corruzione e frode e prevede un sistema di sanzioni per tali comportamenti, incoraggiando inoltre la segnalazione di fatti illeciti o anche solo sospetti, senza il timore di alcuna ritorsione. Tutte le Società del Gruppo Hera che adottano il Modello organizzativo 231 di Gruppo hanno recepito il **Modello per la prevenzione della corruzione**, che integra il già esistente modello per la prevenzione dei reati 231. 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.

Inoltre è operativa la funzione di Conformità che vigila sul sistema di prevenzione della corruzione, 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.

La citata 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 231 che si aggiunge a quello previsto dal Codice etico del Gruppo.

La funzione Compliance L.262/05 ha portato a termine le attività previste a Piano del Dirigente Preposto per l'anno 2021, opportunamente modificato 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, pertanto il risultato del test ai fini della corretta predisposizione dell'informativa finanziaria copre anche il rischio frode associato. I test effettuati hanno dato esito positivo, **non ci sono state rilevazioni anomale correlate all'aspetto frode**.

Nel 2021 è proseguita l'attività di formazione/informazione del "**self-assessment**", strumento di autovalutazione e supporto nell'identificazione dei rischi frode e dei relativi controlli di prevenzione, che ha coinvolto società del Gruppo per le quali il documento non era ancora stato compilato.

La funzione Compliance L. 262/05 ha collaborato con la Direzione Internal Audit all'erogazione, sempre nel 2021, di un corso di formazione sul Sistema di Controllo Interno e Focus Frode "Anticorruzione-Antifrode", con una partecipazione di 50 lavoratori.

La corretta separazione dei ruoli/attività (SoD, Segregation of Duties) è uno dei presupposti per la prevenzione della frode, l'organizzazione delle attività deve prevedere la definizione dei ruoli evitando sovrapposizioni funzionali e allocazioni operative che concentrano le attività critiche su un unico soggetto, avendo riguardo al corretto allineamento tra il profilo informatico e al suo relativo ruolo organizzativo. Il progetto pluriennale avviato nel 2020 dalla Direzione Centrale Personale e Organizzazione che vede coinvolti diversi attori tra cui anche la funzione Compliance L. 262/05, ha l'obiettivo di identificare, mappare e monitorare in specifiche matrici SoD le regole di rischio in ambiente Sap. La pianificazione complessiva del programma ha individuato i processi su cui intervenire dando priorità a quelli ritenuti più rischiosi; il percorso previsto si sviluppa in cinque fasi: definizione della matrice dei rischi, analisi dei rischi, rimedio, mitigazione, continuos compliance. Nel 2020 erano state portate a termine le prime due fasi sul ciclo passivo e nel 2021 si è proseguito con l'analisi sul ciclo attivo; l'attività proseguirà poi negli anni a venire per tutti gli ulteriori processi individuati.

La gestione della sostenibilità

[102-20]
[102-22]
[102-26]

Per integrare la **responsabilità sociale** e la **sostenibilità nella pianificazione e gestione aziendale**, nel maggio 2005 il Consiglio di Amministrazione di Hera Spa ha costituito in staff all'Amministratore Delegato l'unità organizzativa Corporate social responsibility, divenuta dal 2010 una Direzione. Hera è stata così una delle prime aziende in Italia a dotarsi di una funzione dedicata alla responsabilità sociale. Dal 1° marzo 2019, in coerenza con il percorso evolutivo intrapreso negli ultimi anni, la Direzione Csr è stata ridenominata in **Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità**. La Direzione ha la responsabilità di proporre e definire le linee guida aziendali sulla responsabilità sociale d'impresa e sulla creazione di valore condiviso nonché le politiche in materia di rendicontazione sul valore condiviso e sulla sostenibilità; presidia il sistema **balanced scorecard**, redige la **rendicontazione sulla sostenibilità** e sul **valore condiviso** e propone iniziative e progetti pilota in ambito Csr/Csv; collabora alle iniziative di stakeholder engagement ed è responsabile del periodico aggiornamento del Codice etico del Gruppo. Il Direttore Vcs è un membro del Comitato etico e sostenibilità del Gruppo.

In AcegasApsAmga l'area Bilancio di sostenibilità è collocata nella Direzione Amministrazione, Finanza, Controllo, Bilancio di Sostenibilità e Regolatorio. Essa svolge l'attività di accountability sulla sostenibilità, declinando nel contesto AcegasApsAmga le linee guida aziendali relative alla responsabilità sociale d'impresa, e assicura l'informazione al top management sull'andamento delle tematiche di competenza.

Garantisce inoltre l'implementazione del sistema di balanced scorecard in coerenza con il piano industriale, il Budget e le linee guida di Gruppo.

In **Marche Multiservizi** l'area Bilancio di sostenibilità è collocata nella funzione Relazioni esterne, Rapporti istituzionali e Affari regolamentari e svolge l'attività di accountability sulla sostenibilità.

Il Codice etico [102-16]

Il Codice etico è il documento che contiene **gli impegni e le responsabilità etiche** che amministratori, lavoratori e collaboratori del Gruppo sono tenuti a mettere in pratica nella realizzazione degli obiettivi aziendali. Il Codice etico indirizza la gestione aziendale e i comportamenti individuali verso il rispetto dei valori etici e i principi del funzionamento di Hera che costituiscono, insieme alla missione, la base dei principi contenuti negli articoli che compongono il Codice. La **qualificazione dei fornitori** richiede espressamente la condivisione del Codice e i contratti di fornitura predisposti dalle società del Gruppo contengono **clausole risolutive** in caso di mancato rispetto del Codice etico da parte dei fornitori.

Il Codice etico è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione nel 2007 e sottoposto a **verifica e aggiornamento con periodicità triennale** attraverso un percorso partecipativo che vede coinvolti tutti i lavoratori e le organizzazioni sindacali. L'attuale quinta versione del Codice etico è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione nel dicembre 2019. Nel corso del 2022 si procederà con il quinto aggiornamento del Codice etico sempre attraverso il coinvolgimento dei lavoratori del Gruppo.

Tutti i neoassunti e i nuovi dipendenti entrati nel Gruppo a seguito di acquisizioni societarie sono coinvolti in una sessione formativa sui contenuti del Codice etico attraverso l'ethic game **AlfabEtico**. Inoltre, dal 2013 il Gruppo Hera ha intrapreso un intenso programma di sensibilizzazione sul Codice etico rivolto a 25-30 responsabili (impiegati direttivi, quadri e dirigenti) attraverso i seminari Responsabilità Sociale d'Impresa e Codice etico nella gestione corrente. Nel 2020 e 2021 l'erogazione del seminario è stata sospesa a causa delle limitazioni dovute all'emergenza sanitaria ma è stato attivato un percorso che consentirà di riprendere la sua erogazione nel 2022.

Il sistema di gestione qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale [103-2] [103-3]

[403-1]
[403-8]

Nel 2021 le attività con l'Organismo di Certificazione per il rinnovo e il mantenimento dei vari schemi certificativi delle società del Gruppo sono state condotte utilizzando un giusto equilibrio tra verifiche in presenza e da remoto, riuscendo quindi a garantire completa continuità con l'anno precedente, nonostante la pandemia in corso. L'esito positivo delle verifiche ha consentito il **mantenimento di tutte le certificazioni qualità, sicurezza, ambiente ed energia** di Hera Spa e delle altre Società del Gruppo, tra le quali Inrete Distribuzione Energia, Uniflotte, HeraTech ed Acantho, nonché dei Gruppi Herambiente, AcegasApsAmga ed Hera Comm.

Rilevante è anche l'impegno del Gruppo per il rispetto dei valori della responsabilità sociale, assunti come propri nel **Codice etico**, e rafforzato dal mantenimento della certificazione del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, **Iso 37001**, della Capogruppo Hera Spa, nonché delle certificazioni **Sa 8000** di AcegasApsAmga, AcegasApsAmga Servizi Energetici, Hera Luce, nell'ambito del Gruppo AcegaApsAmga e di Marche Multiservizi.

In coerenza con le strategie di sviluppo del Gruppo, volte a valorizzare gli obiettivi di uso efficiente e razionale delle risorse, anche Hestambiente e Fea, nel 2021 hanno ottenuto la certificazione del proprio sistema di gestione dell'energia secondo lo standard **Iso 50001:2018** portando così a 11 le società del Gruppo in possesso di tale certificazione.

Con l'obiettivo di supportare il percorso di transizione verso un'economia circolare attraverso la condivisione di strumenti e modalità gestionali, nell'ambito del driver del cambiamento "Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio", Hera Spa ha avviato l'integrazione del proprio sistema di gestione ambientale con i requisiti della norma **Afnor XP X30-901** mettendo quindi le basi per l'impostazione di un sistema di gestione di Gruppo per la gestione dei progetti di **economia circolare** con l'obiettivo della certificazione nel 2022.

Prosegue inoltre l'implementazione di un sistema di **business continuity** nel Gruppo Hera, sviluppato a partire da AcegasApsAmga, secondo il framework definito dalla norma **Iso 22301**, con l'obiettivo di garantire la continuità operativa e minimizzare gli impatti sui cittadini in caso di crisi.

L'impegno di Hera per la certificazione qualità, sicurezza, ambiente e la responsabilità sociale

I sistemi di gestione adottati stabiliscono i requisiti che in un'organizzazione sono necessari a migliorare i processi aziendali per la maggiore soddisfazione del cliente finale, che è il beneficiario finale dei servizi erogati da Hera, per sviluppare e migliorare le proprie prestazioni ambientali ed energetiche, per migliorare la salute e sicurezza sul lavoro e la propria performance sociale. L'elevata diffusione nelle aziende del Gruppo dei sistemi di gestione certificati è illustrata nella tabella seguente.

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

[403-8] SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI PRESENTI NELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO (2021)

Sistema di gestione	Gruppo	
	Numeri società	% lavoratori
Iso 9001 - Qualità	31	99%
Iso 14001 - Ambiente	20	87%
Iso 45001 - Salute e sicurezza	20	87%
Iso 50001 - Energia	11	72%
Sa 8000 - Responsabilità sociale	4	22%

La percentuale di energia consumata in società del Gruppo che hanno la **certificazione energetica Iso 50001** è pari al 96% del totale (era il 76% nel 2020). L'incremento rispetto allo scorso anno è conseguenza della certificazione ottenuta da Hestambiente e Frullo Energia Ambiente nel 2021.

Oltre ai sistemi di gestione appena riportati, le società del Gruppo possiedono le seguenti certificazioni:

- Iso 37001 (sistema di gestione per la prevenzione della corruzione): **Hera Spa**.
- Uni 11352 (società che forniscono servizi energetici - ESCO): **Hera Spa, AcegasApsAmga Servizi energetici, Hera Luce, Hera Servizi Energia e Marche Multiservizi**.
- Iso 17025 (accreditamento laboratori): **Herambiente Servizi Industriali, HeraTech e Marche Multiservizi**.
- 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) e Tia-942 Rated 3 (standard internazionale che valuta configurazione e manutenzione degli aspetti salienti dei Data Center): **Acantho e Aresgas** (quest'ultima solo per Iso 27001).
- EuCertPlast (certificazione europea delle aziende che riciclano materie plastiche), Iso 22000 (standard internazionale che disciplina le norme da seguire in materia di sicurezza alimentare), Iso 28000 (Security Management System for the Supply Chain): **Aliplast**.
- Iso 14067 (certificazione dell'impronta di carbonio): **Hera Spa** per il teleriscaldamento di Ferrara.

I principali impianti di trattamento rifiuti del Gruppo sono **registrati Emas**. I nuovi obiettivi vedono pertanto il mantenimento di quanto raggiunto a oggi a livello di impianti registrati e l'eventuale implementazione delle registrazioni per i nuovi impianti che verranno realizzati o che entreranno nel Gruppo. A fine 2021 sono **29 i siti con registrazione Emas**. Il **100% dei rifiuti trattati** dal Gruppo è stato trattato in impianti con certificazione Iso 14001.

5.03 Valore economico per gli stakeholder

La produzione e la distribuzione del valore aggiunto

[201-1]

All'interno del bilancio di sostenibilità, il valore aggiunto viene inteso come la differenza tra i ricavi e i costi della produzione che non costituiscono una remunerazione per gli stakeholder aziendali e i costi di acquisto di beni e servizi utili per il processo produttivo. È quindi la differenza tra ricavi e costi sostenuti per l'acquisto dei fattori produttivi da altre aziende e, pertanto, **rappresenta il valore che i fattori produttivi interni all'impresa**, capitale proprio e lavoro, **hanno "aggiunto" agli input acquistati dall'esterno**. Il concetto di valore aggiunto qui adottato si distingue dalla definizione più strettamente contabile perché adotta la metodologia proposta nel 2001 dal Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS). Rispetto alla **metodologia proposta dal GBS** sono stati considerati i canoni per utilizzo di beni di proprietà dei Comuni soci e i costi per sponsorizzazioni perché ritenuti significativi per gli stakeholder. Inoltre, differentemente da quanto proposto dal GBS, la quota distribuita ai finanziatori è stata calcolata considerando il saldo tra oneri e proventi finanziari, ritenuto maggiormente rispondente a una corretta quantificazione dei rapporti con questa tipologia di stakeholder rispetto al solo dato degli oneri finanziari. Con questa impostazione il valore aggiunto globale lordo distribuito è quasi riconducibile al valore aggiunto lordo prodotto dalla gestione caratteristica.

Il valore aggiunto viene utilizzato per due motivi principali. In primo luogo, permette di **quantificare quanta ricchezza è stata prodotta dall'azienda**, come è stata prodotta e come viene distribuita ai suoi

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

interlocutori; è quindi utile per capire gli impatti economici che l'azienda produce. In secondo luogo, consente di **collegare** attraverso questo prospetto, **il bilancio di sostenibilità con il bilancio di esercizio**. Da questo punto di vista, la produzione e distribuzione del valore aggiunto è uno strumento per rileggere il bilancio di esercizio dell'azienda dal punto di vista degli stakeholder.

[102-7]

PRODUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

milioni di euro	2019	2020	2021
Ricavi	6.910,9	7.053,8	10.377,1
Altri ricavi operativi e non operativi	642,3	467,8	400,1
Contributi ricevuti da enti pubblici	-37,3	-35,2	-36,0
Consumi di materie prime e materiali di consumo (al netto della variazione delle rimanenze di materie prime e scorte)	-3.458,2	-3.410,6	-6.668,5
Costi per servizi riclassificati	-2.234,4	-2.340,4	-2.380,2
Accantonamento al fondo svalutazione crediti	-80,5	-83,4	-94,4
Accantonamenti a fondi rischi e altri fondi	-33,4	-32,8	-54,4
Altre spese operative riclassificate	-28,1	-26,0	-25,8
Costi capitalizzati	37,6	43,3	60,8
Valore aggiunto caratteristico lordo	1.721,1	1.661,7	1.756,8
Quota di utili (perdita) di imprese collegate e joint venture	13,4	8,2	13,2
Valore aggiunto globale lordo	1.734,5	1.669,9	1.764,4

I valori dei consumi di materie prime e materiali di consumo, costi per servizi e altre spese operative sono riportati al netto dei costi considerati come remunerazione di stakeholder.

Il valore aggiunto globale lordo generato per gli stakeholder è stato nel 2021 pari a **1.764,4 milioni di euro** con un incremento di 94,5 milioni di euro rispetto all'anno precedente (+5,7%).

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO AGLI STAKEHOLDER

milioni di euro	2019	2020	2021			
Lavoratori	560,4	32,3%	572,7	34,3%	592,8	33,6%
Azionisti	165,2	9,5%	183,9	11,0%	217,9	12,4%
Azienda	665,5	38,4%	594,4	35,6%	618,1	35,0%
Finanziatori/Istituti bancari	139,4	8,0%	124,9	7,5%	218,0	12,4%
Pubblica amministrazione	201,0	11,6%	190,7	11,4%	115,1	6,5%
Comunità locale	3,0	0,2%	3,3	0,2%	2,5	0,1%
Valore aggiunto globale lordo	1.734,5	100%	1.669,9	100%	1.764,4	100%

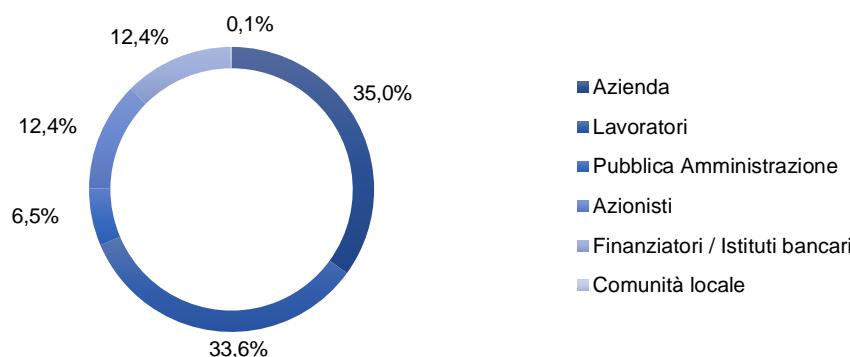
La quota di valore aggiunto destinato ai **lavoratori** aumenta di 20,1 milioni di euro rispetto al 2020 (+3,5%). Questo aumento è legato agli incrementi retributivi previsti dal contratto collettivo nazionale di lavoro, ai minori benefici del piano massivo di fruizione delle ferie adottato dal Gruppo lo scorso anno in concomitanza con il lockdown nazionale e alle variazioni di perimetro rispetto a dicembre 2020. Questi effetti sono solo in parte contenuti dalla minore presenza media.

La quota destinata agli **azionisti** di Hera Spa e agli azionisti di minoranza delle società controllate è aumentata di 34,0 milioni di euro (+18,5%) e ha un'incidenza del 12,4% sul totale, in aumento rispetto all'anno precedente. Questa quota si compone di 178,7 milioni di euro per dividendi distribuiti ai soci di Hera Spa (in aumento rispetto al 2020) e di 39,2 milioni per la quota di utile di competenza degli azionisti di minoranza delle società controllate di Hera Spa.

Il 35% del valore aggiunto prodotto nel 2021 è stato **reinvestito all'interno dell'azienda**. Questa quota aumenta rispetto al 2020 (+4,0%) e comprende l'utile di esercizio che non viene distribuito agli azionisti (154,8 milioni di euro) e gli ammortamenti degli investimenti effettuati (463,3 milioni di euro). Si rilevano maggiori ammortamenti principalmente per i nuovi investimenti nei settori operativi, per un incremento delle provvigioni commerciali nelle Società di vendita e per le variazioni di perimetro derivanti dall'entrata nel perimetro di consolidamento di Società aventi ad oggetto attività di vendita di gas, energia elettrica e altri prodotti energetici, nonché Società specializzate nella gestione dei rifiuti industriali e in attività di servizi in materia ambientale.

La quota di valore aggiunto distribuita ai **finanziatori** è stata pari nel 2021 a 218,0 milioni di euro (il 12,4% del totale e in aumento del 74,5% rispetto al 2020). Questa quota è composta per 300,3 milioni di euro da oneri finanziari (erano 198,3 nel 2020) e per 82,3 milioni di euro da proventi finanziari (erano 73,4 nel 2020). L'aumento degli oneri finanziari è collegato a special item principalmente derivanti dal riacquisto parziale di cinque prestiti obbligazionari, per un valore complessivo di iscrizione a bilancio pari a 1.780 milioni di euro, che ha comportato l'iscrizione di oneri per 82,6 milioni di euro per effetto di un prezzo di riacquisto superiore al valore di libro.

LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO AGLI STAKEHOLDER (2021)



La quota distribuita alla **Pubblica amministrazione** è stata pari a 115,1 milioni di euro, il 6,5% del totale (in diminuzione del 39,6% rispetto al 2020) principalmente in conseguenza di special item derivanti da (i) riallineamento fiscale di alcuni valori di avviamento che risultavano iscritti alla data del 31 dicembre 2019, ai sensi dell'art. 1, comma 83, della legge 178/2020. Tale operazione ha determinato il riconoscimento fiscale di tali valori, con conseguente iscrizione di un beneficio fiscale di 87,0 milioni di euro, a fronte del pagamento di un'imposta sostitutiva del 3%, pari a 9,2 milioni di euro; (ii) effetto fiscale per 19,8 milioni di euro correlato all'operazione di riacquisto parziale dei bond già evidenziata nel commento all'andamento della gestione finanziaria.

Le **imposte e tasse** sono state pari a 55,6 milioni di euro (il 3,2% del totale del valore aggiunto distribuito) in diminuzione del 57,6% rispetto allo scorso anno. Le imposte e tasse sono per 22,7 milioni di euro di competenza dello Stato (erano 93,5 nel 2020), per 19,2 milioni delle Regioni e per 13,7 milioni di Province e Comuni. Le imposte sul reddito d'impresa passano da 111,8 milioni di euro del 2020 a 34,2 nel 2021 in seguito alle motivazioni sopra evidenziate.

[201-4]

Una parte degli impianti produttivi utilizzati dall'azienda sono di proprietà dei Comuni soci e per il loro utilizzo vengono corrisposti dei **canoni**; nella quota alla Pubblica amministrazione sono inoltre compresi gli importi destinati ai Comuni per le compensazioni ambientali relative agli impianti di smaltimento rifiuti. Nel 2021 il totale dei canoni per l'utilizzo di beni dei Comuni soci e delle compensazioni ambientali è stato pari a 90,4 milioni di euro. Si rilevano inoltre 5,1 milioni di euro relativi ai costi di funzionamento delle authority nazionali (Arera e Agcm) e locali. I **contributi pubblici** ricevuti nel 2020 sono stati pari a 36,0 milioni di euro di cui circa 26,9 milioni per **contributi pubblici in conto esercizio** e 9,1 milioni per **contributi pubblici in conto impianti**. I contributi in conto esercizio comprendono principalmente gli incentivi per le fonti rinnovabili (Fer) riconosciuti dal Gestore dei Servizi energetici (Gse) per la produzione da fonti di energia rinnovabili e contributi riconosciuti da enti, autorità o istituzioni pubbliche per specifici progetti e attività realizzate dal Gruppo. I contributi in conto impianti sono relativi principalmente a investimenti sostenuti nel settore idrico e nel settore ambiente.

Per finire, una somma pari a 2,5 milioni di euro è stata destinata alle **liberalità** (0,4 milioni) e alle **sponsorizzazioni** (2,1 milioni); queste voci sono dettagliate nel capitolo **Innovazione e contributo allo sviluppo** (paragrafo Sviluppo economico e inclusione sociale).

Gli investimenti

[203-1]

Nell'esercizio 2021, gli investimenti del Gruppo ammontano a 570,3 milioni di euro. Al lordo dei contributi in conto capitale, gli **investimenti operativi** del Gruppo sono pari a **588,7 milioni di euro**, in crescita di 82,3 milioni di euro rispetto l'anno precedente (+16,3%) e sono riferiti principalmente a **interventi su impianti, reti e infrastrutture**. A questi si aggiungono gli adeguamenti normativi che riguardano soprattutto la distribuzione gas per la sostituzione massiva dei contatori e l'ambito depurativo e fognario.

5.04 Azionisti e finanziatori

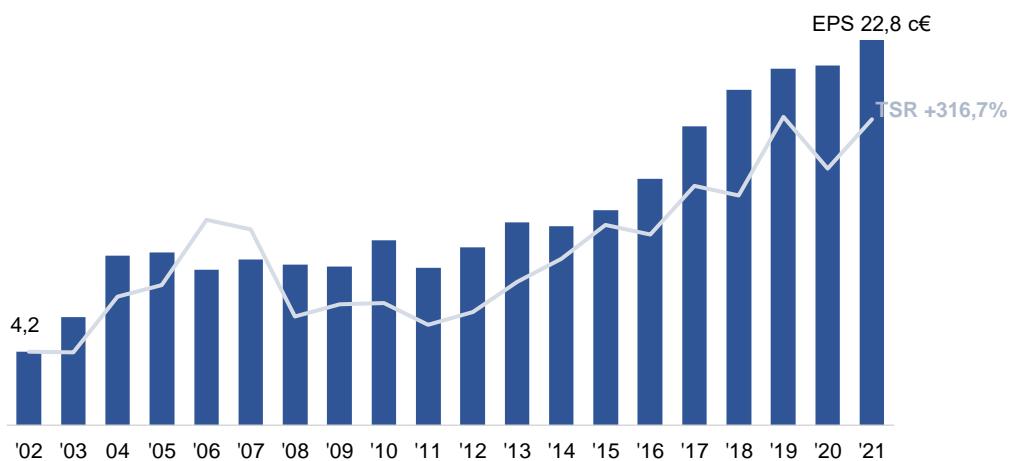
L'impegno di Hera verso gli investitori

Hera si impegna a creare valore mettendo al centro del proprio impianto strategico la qualità, l'efficienza dei servizi gestiti e la crescita per linee sia interne che esterne: allo stesso tempo persegue uno sviluppo bilanciato delle aree strategiche del proprio portafoglio di business.

La stabilità nel tempo di questi indirizzi strategici, la bassa propensione al rischio e l'approccio sostenibile della gestione hanno contribuito a produrre risultati economico-finanziari in crescita costante per 19 anni consecutivi, anche in condizioni avverse del contesto.

Il **ritorno complessivo dell'investimento azionario** (total shareholders' return), rispetto all'offerta pubblica iniziale (Ipo), alla fine del 2021 è pari al +316,7%: un valore che è rimasto sempre positivo anche nei periodi caratterizzati da una notevole volatilità sui mercati finanziari.

TOTAL SHAREHOLDER RETURN (TSR) DALL'IPO A CONFRONTO CON LA CRESCITA DEGLI UTILI PER AZIONE (EPS)



Piena trasparenza con gli investitori e il mercato finanziario sulla creazione di valore

Hera comunica al mercato le informazioni economico-finanziarie rilevanti in modo **tempestivo**, agevolando la corretta valutazione e il trasferimento del valore generato dalla gestione al titolo azionario, rispettando le diverse categorie di azionisti, destinando loro delle comunicazioni dedicate.

Hera continua a profondere il massimo impegno per garantire una **pluralità di valutazioni professionali e indipendenti** sul valore della società e sull'approccio sostenibile del Gruppo.

Al fine di offrire opinioni professionali di terze parti sul Gruppo e i suoi risultati, le Investor Relations di Gruppo mantengono, sotto il diretto controllo del Presidente Esecutivo, un costante **monitoraggio delle analisi** effettuate da analisti finanziari, anche **Esg**, che coprono il titolo al fine di intercettare eventuali cambiamenti di sensibilità e l'evoluzione delle best practice, nonché per promuovere un continuo miglioramento della soddisfazione delle richieste degli investitori.

Nel 2019 il Gruppo si è dotato di una **politica di gestione degli analisti Esg**, per selezionare gli interlocutori esterni più autorevoli e con la migliore qualità della ricerca, a cui fornire l'assistenza necessaria affinché possano affinare la loro conoscenza sul Gruppo e di conseguenza rispecchiare più fedelmente le pratiche e le strategie intraprese sin dalla fondazione.

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

RATING ESG SUL TITOLO HERA

Società	Rating	Commento
S&P Global	18/100 (luglio 2021)	Hera è la prima società in Italia ad aver pubblicato la propria Esg Evaluation, dalla quale ha ottenuto un punteggio complessivo di 81/100, risultando tra le prime quindici migliori società a livello internazionale valutate da S&P Global Ratings.

SCORING ESG SUL TITOLO HERA

Società	Rating	Commento
<small>Member of Dow Jones Sustainability Indices Powered by the S&P Global CSA</small>	90 Industry leader (novembre 2021)	Hera ha conseguito un punteggio complessivo di 90/100, un risultato che la posiziona come la migliore nella categoria "Multi and water utilities" a livello globale. (39/100 la media del settore). Lo score è migliorato di +3 punti rispetto al 2020. Questo rating è utilizzato per la selezione dei titoli azionari da includere nei Dow Jones Sustainability Indices.
SUSTAINALYTICS	18,8 low risk (settembre 2021)	Hera ha conseguito un punteggio di 18,8, che la posiziona tra le società a minor rischio Esg (migliore multi-utility europea). Lo score è migliorato di +7,2 punti rispetto al 2020.
VE Vigeo Eiris	Advanced (dicembre 2021)	Hera si è classificata nella categoria Advanced, propedeutica per l'entrata nell'indice di Borsa Italiana 'Mib Esg' che si basa sulle valutazioni effettuata da Vigeo.
MSCI	A (gennaio 2022)	Hera ha confermato il rating A da parte di MSCI. In particolare lo score evidenzia una forte outperformance nella categoria "Carbon Emissions" con un punteggio di 9,8/10
CDP	A- (dicembre 2021)	Rating invariato rispetto al 2020 e migliorato rispetto al 2019 (era B). Hera ottiene valutazione massima (ovvero A) per governance, opportunità legate al cambiamento climatico, iniziative di riduzione delle emissioni e target
INTEGRATED GOVERNANCE INDEX	1° posto globale 1° posto finanza green (giugno 2021)	Hera è risultata prima classificata nella classifica globale e nell'area di indagine sull'integrazione degli Esg nella finanza dell'azienda.
REFINITIV	42° posto (settembre 2021)	Hera è la seconda multiutility al mondo nella classifica stilata da Refinitiv sulla promozione della diversità, inclusione e sviluppo delle persone.
Bloomberg Gender Equality Index 2022	80/100 (gennaio 2022)	Hera è stata confermata nell'indice di Bloomberg sulla diversità di genere con un punteggio superiore alla media di settore.

Il Gruppo Hera è la prima società in Italia ad aver pubblicato la **ESG Evaluation** realizzata dagli analisti di Sustainable Finance di **S&P Global Ratings**. Hera ha ottenuto un punteggio di 81/100, risultando tra le prime quindici migliori società a livello internazionale valutate da S&P Global Ratings. Il punteggio ottenuto (81) è superiore alla media internazionale (68) ed europea (73) e colloca il Gruppo Hera al quinto posto a livello internazionale tra le Utility Networks (per cui la media di settore è pari a 74).

Gli **indici sostenibili** includono titoli di società eccellenti dal punto di vista della sostenibilità d'impresa, per facilitare le scelte di investimento dei fondi socialmente responsabili (Sri). L'organizzazione di questi indici considera che le società con una gestione sostenibile dal punto di vista ambientale, dei rapporti con gli stakeholder e della corporate governance, ottengano **risultati nel lungo periodo significativamente superiori** rispetto ai propri competitor.

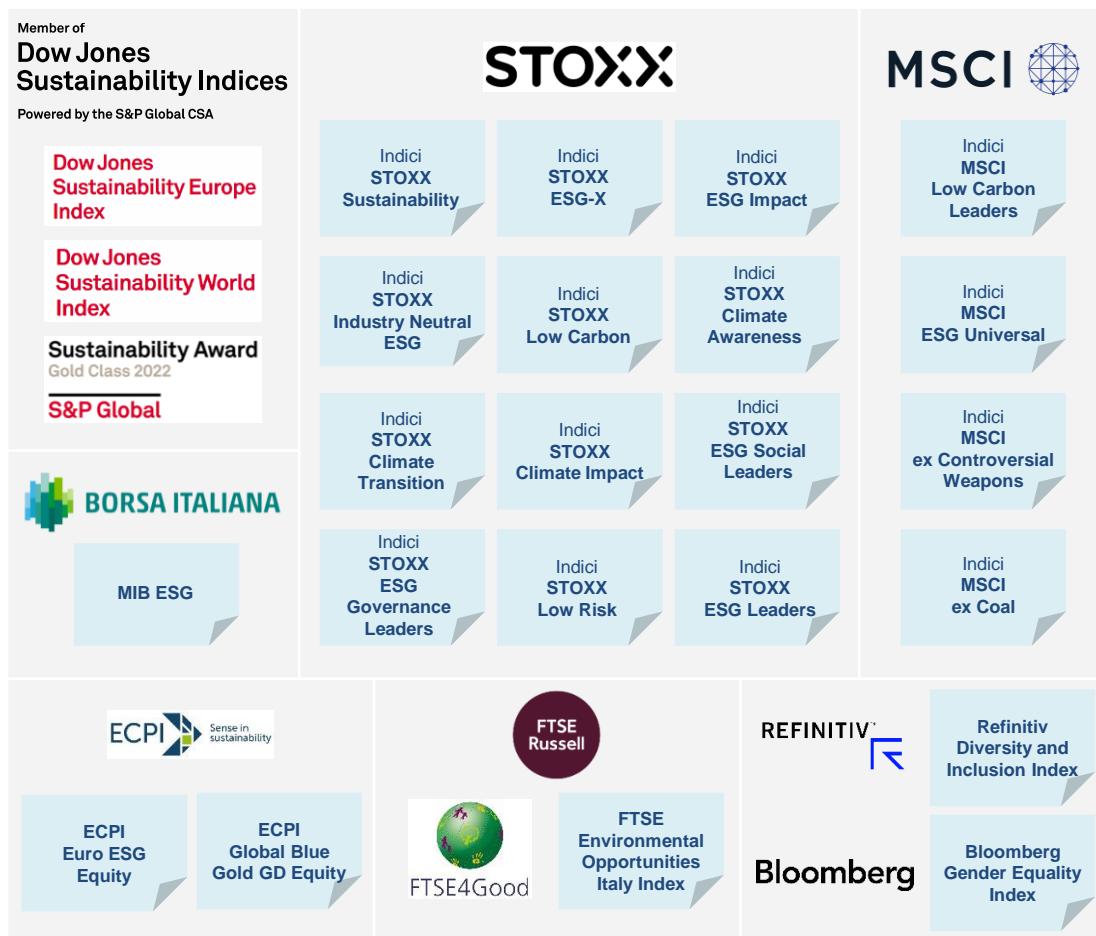
| Strategia sostenibile e Valore condiviso
| Governance e creazione di valore

| Perseguire la neutralità di carbonio
| Clienti

| Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio
| Persone

| Abilitare la resilienza e innovare
| Fornitori

INDICI ETICI IN CUI È PRESENTE IL TITOLO HERA



L'impegno per ridurre il rischio-investimento

Hera riserva grande attenzione al **monitoraggio delle componenti di rischio** connesse all'andamento del titolo in Borsa, come la volatilità delle quotazioni (indice beta) che è stata inferiore alle altre local utility (A2A, Acea, Iren) nel triennio.

BETA A TRE ANNI HERA E PEERS (2021)



Queste caratteristiche del titolo sono coerenti con la forte **resilienza dei risultati economici**, il basso profilo di rischio del portafoglio di attività gestite, la **solidità della governance** e il modello di business capace di crescere costantemente anche attraverso M&A.

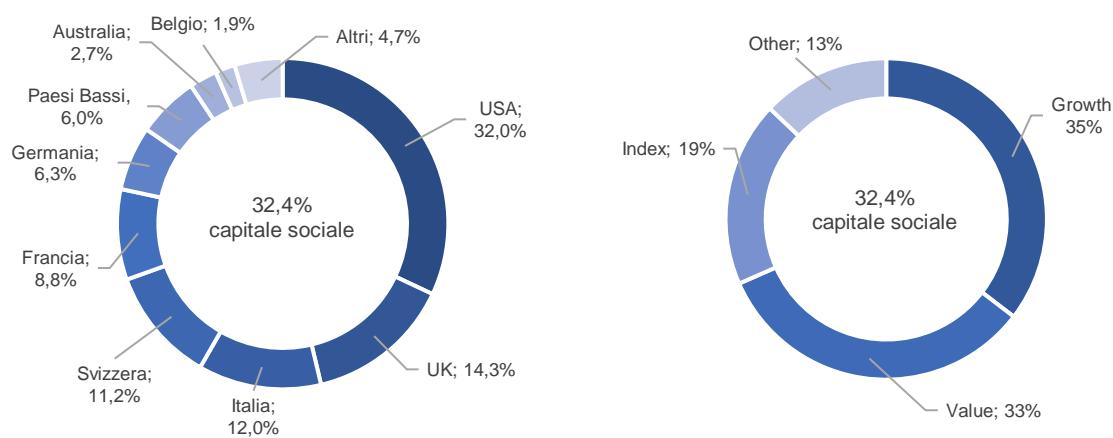
I **contatti nel 2021** sono stati 341, comprensivi dell'avvio di nuove relazioni con investitori professionali che hanno uno stile di investimento coerente con il profilo azionario del Gruppo. Il management ha partecipato a conference tematiche e di sostenibilità, incontrando investitori che affiancano gli aspetti Esg alle valutazioni finanziarie e che oggi rappresentano circa il 30% del totale delle masse gestite a livello globale.

L'azionariato istituzionale

La **diversificazione degli investitori istituzionali** tra i soci della società è un fattore importante per agevolare l'evoluzione continua della compagine sociale e l'equilibrio delle quotazioni del titolo nel tempo.

Come mostrano i grafici seguenti, Hera presenta un'equilibrata diversificazione geografica e per stile di investimento degli investitori professionali, a beneficio della resilienza e della bassa volatilità del titolo.

FONDI DI INVESTIMENTO PER AREA GEOGRAFICA E STILE DI INVESTIMENTO AL 31/12/2021



Nel grafico di sinistra la voce Altri comprende: Australia, Austria, Belgio, Canada, Hong Kong, Irlanda, Liechtenstein, Lussemburgo, Portogallo, Corea del Sud, Spagna, Taiwan

Nel grafico di destra la voce Growth si riferisce a investitori alla ricerca di aziende in grado di crescere ad un tasso superiore a quello del mercato e dei concorrenti o aziende che operano in settori a loro volta con alta crescita attuale o potenziale; Value, a investitori che cercano aziende il cui prezzo di mercato è scontato rispetto al valore intrinseco o aziende che scambiano a multipli di valutazione bassi; Index, a investitori che utilizzano strategie passive di investimento, strutturando i portafogli a imitazione degli indici di riferimento e seguendone l'andamento. La voce Other comprende: hedge fund (investitori che utilizzano strategie di investimento, con l'intento di massimizzare il ritorno dell'investimento in ogni situazione di mercato), long/short (intraprendono delle strategie di investimento per sfruttare il differenziale di rendimento tra strumenti finanziari), momentum (utilizzano strategie di investimento quantitative che cercano di sfruttare i trend degli strumenti finanziari), sector specific e specialty (investono solo su particolari settori azionari (es. finanziari, utility, industriali)), yield (vanno alla ricerca delle società che garantiscono i maggiori rendimenti dalla distribuzione dei dividendi).

Fonte: Refinitiv

Il titolo Hera fa parte degli **indici azionari** FTSE Mib, FTSE All Share e FTSE Italia Servizi Pubblici di Borsa Italiana.

L'Assemblea degli Azionisti ha dato mandato per l'esercizio di un piano di riacquisto di azioni proprie per un massimo di 60 milioni di azioni (pari al 4% del capitale sociale) al fine di creare valore per gli azionisti, contribuendo alla liquidità degli scambi, evitando oscillazioni anomale rispetto al benchmark e al servizio di operazioni di M&A con l'intento di contro-diluire gli azionisti.

La corporate governance e la tutela degli azionisti

Sin dalla sua costituzione il Gruppo ha adottato un sistema di governance basato sul modello tradizionale che prevede un Consiglio di Amministrazione composto da **consiglieri esecutivi e indipendenti** e che garantisce, in linea con la missione aziendale, la **tutela degli azionisti**, il **rendimento del capitale investito** e la **soddisfazione** degli interessi degli **stakeholder**.

Le attività di Hera sono gestite dal management nel **rispetto del Codice etico** adottato dal Gruppo e sono allineate al codice di autodisciplina promosso da Borsa Italiana Spa.

L'organo amministrativo di Hera è attento da sempre ai temi del buon governo e della tutela degli interessi degli azionisti: ogni modifica della propria struttura che raggiunga tali obiettivi è accolta tempestivamente e senza indulgìo.

È con questo proposito che nel 2020 è stata incrementata al 40% (dal precedente 33%) **la soglia minima per l'elezione del genere meno rappresentato** all'interno del Consiglio di Amministrazione, che ha trovato immediato riscontro con il rinnovo delle cariche sociali dell'assemblea del 29 aprile 2020.

Allo stesso modo, dal 2015 è stato **istituito il voto maggiorato**, uno strumento che permette di attribuire fino a due voti per ogni azione detenuta da un medesimo azionista per un periodo di almeno 24 mesi, premiando così gli azionisti che dimostrano, con la stabilità del proprio investimento, una maggiore sensibilità sia alla crescita di lungo periodo del Gruppo, sia alla partecipazione attiva alla nomina dei rappresentanti della società. Tuttavia, per salvaguardare appieno gli interessi delle minoranze, il voto maggiorato è stato applicato in una versione ridotta rispetto a quanto previsto dalla legislazione: ha infatti efficacia esclusiva per la nomina e/o revoca del Consiglio di Amministrazione e del Collegio sindacale, per la modifica del limite al possesso azionario, nonché per la modifica dello stesso articolo che istituisce il voto maggiorato.

Nella medesima assemblea che ha istituito il voto maggiorato, gli azionisti hanno anche approvato l'incremento da tre a quattro del numero di consiglieri di amministrazione eletti dalle liste presentate dalle minoranze: questa novità si propone di attrarre una maggiore partecipazione dei capitali privati nella scelta delle linee strategiche del Gruppo. Inoltre, per incentivare una maggiore partecipazione dei soci di minoranza è stata ridotta dal 3 all'1% la percentuale di capitale sociale richiesta per presentare una lista per l'elezione del Collegio sindacale, come già previsto per l'elezione del Consiglio di Amministrazione.

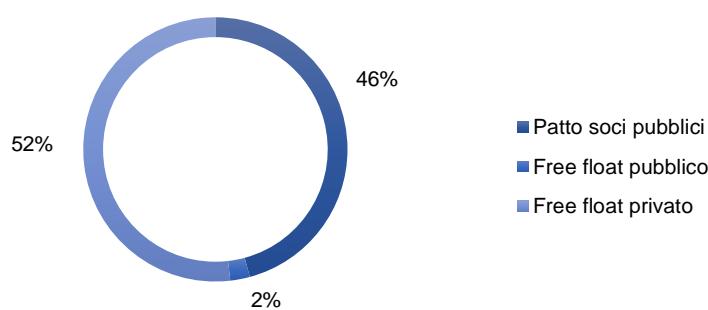
La composizione della compagine azionaria

[102-5]
[102-7]

La storia di Hera ha un aspetto peculiare: **dal 2002** il Gruppo è considerato uno dei principali interpreti del processo di consolidamento del settore con un modello di aggregazione che ha coinvolto oltre 45 utility e che ha garantito circa il 40% della crescita dei risultati negli ultimi 18 anni. Le operazioni di fusione sono state finanziate prevalentemente con l'emissione di nuove azioni e hanno quasi **raddoppiato il numero complessivo dei titoli rappresentanti il capitale sociale**: da 789 milioni nel 2002 sono diventati 1.490 milioni alla fine del 2021. Queste operazioni non sono state dilutive per gli azionisti, come testimonia la crescita media annua degli utili per azione di circa il +9%. La creazione del valore è avvenuta anche grazie all'estrazione di sinergie e alle aumentate economie di scala. La capitalizzazione del Gruppo ha così raggiunto in media nel 2021 quasi 5,5 miliardi di euro (rispetto a un miliardo di euro del 2003), ovvero con una crescita del +9% medio annuo in linea con la crescita degli utili per azione.

L'allargamento della compagine sociale ha mantenuto un costante **bilanciamento tra le componenti pubblica e privata** e ha ampliato la diversificazione degli azionisti sia in termini di numero sia di provenienza geografica.

COMPOSIZIONE DELL'AZIONARIATO AL 31 DICEMBRE 2021



I green bond di Hera

I green bond finanziato con i fondi raccolti attività e investimenti di tipo ambientale. Il primo strumento finanziario di questo tipo era stato emesso dalla Banca Mondiale nel 2008. L'interesse per i green bond è cresciuto nel tempo e, nel 2020, secondo la Climate Bonds Initiative, sono stati emessi bond per un valore totale di 269,5 miliardi di dollari, di poco superiore al valore dell'anno precedente (266,5 miliardi di dollari).

Nel 2014 il Gruppo Hera è stato il **primo in Italia a lanciare una obbligazione verde**, aprendo la strada ad altri operatori del settore utility e non. Attraverso questo primo green bond, sono stati finanziati o rifinanziati 26 progetti appartenenti alle categorie indicate dalla tabella sotto riportata per un totale di 500 milioni di euro.

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

UTILIZZO DEI FONDI RICEVUTI CON IL GREEN BOND 2014-2024

Area	Raccolta totale (milioni di euro)	Numero di progetti
Incremento della produzione di energia da fonti non fossili	57,1	10
Incremento dell'efficienza energetica	219,1	7
Incremento dell'utilizzo dei termovalorizzatori per il trattamento rifiuti	173,2	4
Miglioramento degli impianti di depurazione acque	31,9	4
Incremento della raccolta differenziata e riduzione dell'utilizzo delle discariche	18,8	1
Totale	500,0	26

Nel 2019, a 5 anni dall'emissione del primo green bond, Hera ha lanciato il suo secondo green bond. Lo strumento finanziario è stato presentato attraverso un roadshow nelle principali piazze europee, per illustrare a investitori e analisti la destinazione delle risorse in progetti di sostenibilità ambientale nei settori dell'ambiente, acqua, energia. Il secondo green bond del Gruppo ammonta a 500 milioni di euro. L'operazione ha visto una significativa partecipazione di investitori internazionali (Francia, Germania, Gran Bretagna, Olanda), in buona parte attenti alle performance ambientali e sociali delle aziende.

I fondi raccolti saranno usati per finanziare o rifinanziare numerosi progetti, già avviati o previsti nel piano industriale del Gruppo, che perseguono uno o più degli obiettivi dell'Agenda ONU 2030:

- **efficienza energetica** (SDGs 7 e 13): installazione di contatori energia elettrica e gas elettronici e innovativi (NexMeter), sviluppo di reti di teleriscaldamento, progetti nel campo dell'illuminazione pubblica;
- **economia circolare e gestione sostenibile dei rifiuti** (SDG 12): progetti innovativi nei sistemi di raccolta dei rifiuti, estensione della tariffa puntuale, realizzazione di impianti e infrastrutture per il riciclo e il recupero energetico (produzione di biometano inclusa);
- **gestione sostenibile del servizio idrico** (SDGs 6 e 14): infrastrutture per la gestione sostenibile delle acque reflue, infrastrutture fognarie e acquedottistiche per la resilienza e l'adattamento ai cambiamenti climatici.

Tali progetti sono stati definiti sulla base di precisi criteri ambientali, descritti all'interno del **Green financing framework**, pubblicato da Hera a giugno 2019 e verificato da ISS Esg, a garanzia della corretta destinazione dei fondi. Il beneficio ambientale prodotto dai progetti è stato quantificato utilizzando 11 indicatori di performance che sono rendicontati annualmente nel bilancio di sostenibilità, inseriti all'interno dell'indice dei contenuti GRI e, quindi, sottoposti a verifica esterna.

UTILIZZO DEI FONDI RICEVUTI CON IL GREEN BOND 2019-2027

Area	Raccolta totale (milioni di euro)	% sul totale
Gestione sostenibile del servizio idrico	188,4	37,7%
Economia circolare e gestione sostenibile dei rifiuti	188,6	37,7%
Efficienza energetica e infrastrutture gas	45,9	9,2%
Efficienza energetica e infrastrutture energia elettrica, teleriscaldamento e illuminazione pubblica	77,1	15,4%
Totale	500,0	100%

La definizione dei progetti finanziati è stata validata da una "Second Party Opinion", redatta da ISS-Oekom, che ha classificato Hera "Prime" in termini di Esg performance (sesta in un panel di 43 società globali) e che ne ha evidenziato la particolare eccellenza nel settore idrico.

La prima linea di credito revolving sostenibile in Italia

È stata sottoscritta a maggio 2018 (con scadenza a maggio 2023) una nuova linea di credito da 200 milioni di euro, denominata “ESG Linked RCF Facility”, che introduce elementi di sostenibilità attraverso un meccanismo premiante legato al raggiungimento di specifici obiettivi ambientali, sociali e di governance. Nell'impegno sottoscritto con le banche sono stati definiti alcuni indicatori di performance di sostenibilità, in virtù dei quali la multiutility potrà beneficiare nel tempo di tassi più favorevoli.

Gli ambiti degli indicatori individuati coincidono con due driver di creazione di valore condiviso (Energia – Perseguire la neutralità di carbonio e Ambiente – Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio) e sono: impronta di carbonio della produzione di energia, percentuale di raccolta differenziata e riduzione dei consumi energetici. Gli indicatori individuati sono stati inseriti all'interno dell'indice dei contenuti GRI di questo bilancio di sostenibilità e sono, dunque, sottoposti a verifica esterna.

Sustainability-linked financing framework e Sustainability-linked bond

Ad ottobre 2021 Hera ha pubblicato il suo Sustainability-linked financing framework, strumento che rafforza ulteriormente l'integrazione tra le strategie finanziarie e l'attenzione alla sostenibilità del Gruppo, con un focus sui progetti per la neutralità carbonica e l'economia circolare.

In particolare, nel proprio bond il Gruppo ha introdotto due indicatori chiave, in linea con le strategie tracciate dal Piano industriale per la transizione energetica e ambientale, e rappresentativi dell'impegno della multiutility per il raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda Onu 2030. Il primo indicatore riguarda le emissioni di gas serra del Gruppo (Scopo 1+2+3 da vendita energia elettrica e gas downstream) mentre il secondo è relativo al quantitativo di plastiche riciclate dal Gruppo. In entrambi i casi il target è fissato per il 2030 e, per il primo indicatore il target è stato validato dalla Science Based Targets initiative. Per approfondimenti in merito si vedano i paragrafi “Hera per il clima” e “Il contributo del Gruppo Hera alla plastica del futuro” oltre al case study “L'impegno del Gruppo Hera nella nuova economia della plastica”.

INDICATORI PREVISTI DAL SUSTAINABILITY-LINKED FINANCING FRAMEWORK

	Anno base	2021	Target 2030
Riduzione emissioni CO ₂ rispetto al 2019 con metodologia di calcolo SBTi (Scopo 1+2+3 vendita di energia elettrica e gas downstream) (%)	13.626,4 kt (2019)	-11,6%	-36,7%
Plastica riciclata da Aliplast (migliaia di t)	59,6 (2017)	80,9	152

Inoltre, per entrambi gli indicatori, sono stati definiti dei Sustainability performance targets intermedi che saranno rendicontati annualmente nel bilancio di sostenibilità, inseriti all'interno dell'indice dei contenuti GRI e, quindi, sottoposti a verifica esterna. Nel 2021:

- le emissioni di gas serra del Gruppo risultano in diminuzione del 12% circa rispetto al 2019 a fronte di una riduzione prevista al 2025 del 26%;
- la plastica riciclata è aumentata del 36% rispetto al 2017 a fronte di un incremento previsto del 125% al 2025.

Per ulteriori informazioni in merito all'andamento di questi indicatori si vedano rispettivamente i paragrafi “Hera per il clima” e “Transizione verso un'economia circolare”.

A seguito della pubblicazione del Sustainability-linked financing framework, il Gruppo Hera ha emesso il suo primo Sustainability-linked bond di 500 milioni di euro, rimborsabili in 12 anni e mezzo. Sarà pagata una cedola annuale a tasso fisso dell'1%, mentre il rendimento al momento dell'emissione è pari a 1,077%. A partire dalla data di pagamento interessi del 2032, è previsto un eventuale step-up (aumento del tasso di interesse) nel caso in cui la società non dovesse raggiungere gli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra (aumento del tasso di 0,20%) e della quantità di plastica riciclata (aumento del tasso di 0,15%).

Gli indicatori, le strategie e i target inseriti nel Sustainability-linked financing framework, sono stati validati e ritenuti ambiziosi da Sustainalytics, una delle principali agenzie di rating Esg, che ha rilasciato una second party opinion che attesta la coerenza del framework con i principali standard internazionali di riferimento, a partire dai Sustainability-linked bond principles 2020 dell'Icma (International Capital Market Association).

5.05 Dialogo con i nostri stakeholder

Le iniziative di dialogo e consultazione

[102-21] 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 proseguito per tutto il 2021 nonostante un contesto ancora difficile, a causa delle restrizioni per il contenimento della pandemia da Covid-19.

[102-42] Le principali attività di engagement e dialogo con gli stakeholder dell'azienda e la metodologia per l'individuazione dei temi materiali che hanno guidato questa attività sono descritte nella guida metodologica del presente bilancio nel paragrafo [“Gli stakeholder e l'analisi di materialità”](#).

L'indagine di soddisfazione dei clienti

Dal 2005 la qualità dei servizi è valutata con indagini annuali relative alla soddisfazione dei clienti di Gruppo finalizzate a definire azioni di miglioramento.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEI CLIENTI RESIDENZIALI

ICS (da 0 a 100)	2019	2020	2021
Indice di soddisfazione complessivo (ICS)	73	73	73
Indice di soddisfazione complessivo dei servizi (ICS Servizi)	76	78	78
Soddisfazione globale	75	76	76

L'indice di soddisfazione e la soddisfazione media per i servizi forniti nel 2021 si conferma i risultati del 2020, rispettivamente 73 e 78 punti nel 2021. Tutti i servizi superano ampiamente la soglia di 70 punti che decreta un livello di elevata soddisfazione.

I canali di contatto evidenziano un ottimo gradimento dei clienti e soprattutto si uniformano a un livello molto elevato: sportelli, call center e servizi on line hanno valutazioni superiori a 80 punti, valore che garantisce al cliente di trovare sempre, a prescindere dal canale di contatto, operatori competenti e strumenti adeguati.

CLIENTI SODDISFATTI

%	2019	2020	2021
Percentuale di clienti soddisfatti	92%	92%	92%

La percentuale di clienti soddisfatti (clienti che hanno espresso un voto di gradimento pari o superiore a 6) è stata nel 2021 pari al 92%, dato che conferma il risultato del 2020 e del 2019.

Anche per i **segmenti aziende** è stata effettuata l'indagine per monitorare il livello di soddisfazione sia dei clienti a mercato libero sia dei clienti ancora sul mercato tutelato. Nel caso delle aziende viene intervistato il referente per i servizi forniti da Hera.

Si riportano i risultati dell'indagine effettuata nel 2020 in quanto quelli relativi all'indagine 2021 sono in corso di elaborazione alla data di approvazione del presente bilancio. Si osserva un aumento trasversale sulle dimensioni di soddisfazione monitorate. In particolare, l'ICS aumenta superando i **70 punti** per il secondo anno consecutivo.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI BUSINESS

ICS (da 0 a 100)	2018	2019	2020
Indice di soddisfazione complessivo (ICS)	69	72	73
Indice di soddisfazione complessivo dei servizi (ICS Servizi)	74	75	77

La metodologia dell'indagine della soddisfazione dei clienti

L'indagine di customer satisfaction si basa su una metodologia riconosciuta a livello internazionale, per valutare la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei clienti rispetto a Hera nel suo complesso. Il numero di interviste telefoniche per il 2021 si attesta oltre le 9.000 risposte. La rilevazione è stata condotta telefonicamente tramite metodologia Computer Aided Telephone Interviews (CATI), prevedendo quote per garantire la rappresentatività del campione rispetto ai clienti di tutti i servizi del Gruppo. Il monitoraggio viene effettuato intervistando il principale referente di Hera all'interno del nucleo familiare. Il questionario ha una durata media di 15 minuti, consente di monitorare le diverse componenti di soddisfazione e misura i comportamenti futuri (passaparola, fedeltà, ecc.) nei confronti dell'azienda. La valutazione dei risultati avviene con scale numeriche, divise in livelli di soddisfazione: sotto i 50 punti, l'insufficienza; fino a 60, soddisfazione minimale; tra 60 e 70, buon livello di soddisfazione e oltre i 70 punti, elevata soddisfazione.

Dal secondo semestre 2017 i canali di contatto call center, sportello, 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". Vengono realizzate circa dieci mila interviste al mese con metodologie IVR (metodologia telefonica con voce registrata) e CAWI (via e-mail). Nel 2021 sono state realizzate oltre 120 mila interviste per il monitoraggio dei canali di contatto. Il portale utilizzato per analizzare le valutazioni dei clienti ha permesso il miglioramento continuo delle performance dei canali.

Le altre iniziative di dialogo con i clienti

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 in cui opera Hera e che rappresentano un interlocutore chiave per l'azienda nei rapporti con il cliente finale. Nel canale web le associazioni trovano infatti un'importante interfaccia con Hera, attraverso cui gestire segnalazioni e pratiche, prevenendo contenziosi e riducendo al minimo i tempi di risposta e risoluzione delle problematiche. Nel 2021, il portale web ha registrato **16.049 visitatori** e un totale di **43.700 pagine visualizzate**.

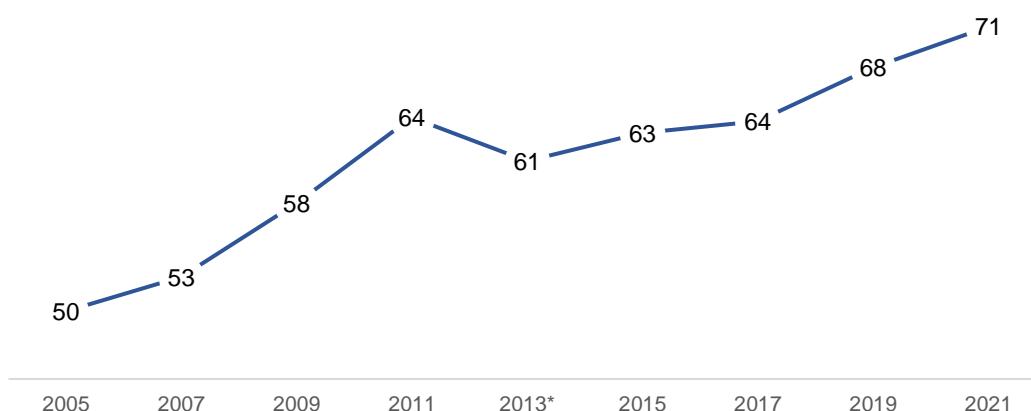
Oltre al portale, i referenti e gli operatori delle associazioni hanno a disposizione anche indirizzi mail, numeri di telefono e fax dedicati che, insieme alla sezione web, rappresentano un vero e proprio canale di comunicazione riservato alle associazioni dei consumatori. Nel 2021 sono state 536 le pratiche gestite attraverso il canale dedicato (erano 425 nel 2020), il 99,2% delle quali si sono risolte positivamente; il tempo medio di risoluzione della pratica è di 1,5 giorni lavorativi.

Inoltre, con l'obiettivo di coltivare relazioni positive e di creare un dialogo sempre aperto, anche nel 2021 Hera ha organizzato incontri dedicati ai referenti delle associazioni consumeristiche. In particolare, si sono tenute **2 riunioni**, rispettivamente ad aprile e a settembre 2021, in cui si è discusso e fatto il punto sul fondo fughe acqua e sulla conciliazione paritetica e i sistemi ADR. A questi 2 incontri organizzati online hanno preso parte in totale **25 rappresentanti delle principali associazioni consumatori** a livello nazionale e regionale. Come ogni anno, inoltre, si sono tenuti gli incontri periodici dedicati ai referenti provinciali e locali delle associazioni: come nel 2020, a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, anche questi si sono svolti online. Complessivamente si sono tenute **2 riunioni** nel mese di novembre che hanno coinvolto un totale di **33 rappresentanti delle principali associazioni operanti sul territorio**. Durante gli incontri sono stati affrontati temi di particolare interesse e attualità per le associazioni, tra cui gli aumenti in bolletta e il Decreto Energia, il passaggio al libero mercato, il Bonus Idrico e due focus su certificazione AWS e i principali progetti portati avanti da Hera in ambito di water management e il Piano di messa in servizio del sistema di smart metering 2G (PMS2) in capo a Inrete.

L'indagine di clima interno e le altre iniziative di dialogo

Dopo la realizzazione di nove indagini (la prima risale al 2005) si può attestare la bontà del percorso intrapreso dal Gruppo Hera: la soddisfazione è **cresciuta di oltre venti punti così come la partecipazione**.

ANDAMENTO ESI (INDICE DI SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI) NEGLI ANNI



*Il valore 2013 è stato ricostruito con i dati di Hera, AcegasAps e Amga rilevati nel 2013-2014. La diminuzione dei valori 2013 e 2015 è principalmente dovuta all'acquisizione di AcegasApsAmga nel 2014.

Realizzata con cadenza biennale, l'indagine di clima, ha garantito nel tempo il recepimento dei diversi spunti e suggerimenti forniti dai lavoratori e ha consentito di strutturare piani di miglioramento puntuali definiti rispetto alle evidenze emerse nell'indagine.

L'indagine di clima si è svolta tra agosto e ottobre 2021 e ha visto la **partecipazione dell'82% della popolazione aziendale** (2 punti in più rispetto all'edizione precedente) con il superamento del target di soddisfazione attestandosi a **71 (su 100)**. Le diverse aree indagate dal questionario (io, team e responsabile, azienda e cultura) hanno ottenuto punteggi eccellenti.

I risultati testimoniano l'apprezzamento dei dipendenti rispetto alla capacità dell'azienda di definire processi, progetti e attività rispondenti ai bisogni mutevoli delle persone e del mercato.

In particolare, gli investimenti principali del Gruppo Hera sono stati indirizzati per garantire:

- condivisione di purpose, missione e valori;
- sicurezza dei lavoratori;
- rinnovo degli ambienti di lavoro e della strumentazione (dotazioni e dispositivi);
- miglioramento della comunicazione aziendale;
- sviluppo di alcuni ambiti specifici come la formazione, il modello di leadership, il sistema di welfare e di performance management.

Il percorso di ascolto continuo dei dipendenti ha supportato il Gruppo non solo nell'affrontare e accompagnare i cambiamenti, ma anche nella capacità di incorporare le diverse realtà che nel tempo sono entrate a far parte del Gruppo Hera allineando e sviluppando una cultura comune.

Tra le iniziative più apprezzate dai lavoratori:

- smart working / remote working;
- corsi/formazione/aggiornamenti;
- il piano di welfare aziendale;
- gestione Covid19 (dispositivi sicurezza, prevenzione, campagna vaccinale, informazioni...);
- innovazione tecnologica/rinnovo strumenti informatici /digitalizzazione;
- attenzione all'ambiente/cambiamento climatico/sostenibilità.

La **percentuale di dipendenti soddisfatti** (dipendenti che hanno espresso un voto di gradimento pari o superiore a 7) è stata nel 2021 pari all'82%.

La comunicazione interna

La **funzione della comunicazione interna**, soprattutto in questo complesso periodo di pandemia, è sempre più quella di informare, coinvolgere e promuovere scambi e condivisione di esperienze. In linea con questa esigenza e in coerenza con le linee strategiche aziendali, il 2021 è stato l'anno che ha spinto anche la comunicazione interna verso una progettualità sempre più **digitale**.

A dicembre 2021 è andato **on-line il nuovo portale aziendale "inHera"**, che inaugura una nuova stagione della comunicazione, più interattiva, partecipata, inclusiva e coinvolgente. La intranet "inHera" è dotata di un sistema di **profilazione e configurazione degli interessi** dei dipendenti e restituisce contenuti personalizzati e notifiche sulla base delle preferenze scelte. È, inoltre, **integrazione con gli strumenti aziendali** come la Digital Workplace, gli applicativi aziendali, Office 365, il calendario e la rubrica. Il nuovo portale è stato progettato per tenere insieme funzionalità operative e informative: unica porta di accesso agli applicativi e agli strumenti di comunicazione digitale, si rivolge a tutti, anche ai colleghi che dal 2021 hanno ricevuto la loro identità digitale e fruire delle risorse digitali di Gruppo.

Un forte impulso alla digitalizzazione è stato dato anche dall'impossibilità di organizzare gli eventi in presenza: sono state studiate dunque soluzioni alternative quali **eventi in streaming** e realizzazione di **video**. I tradizionali incontri "Facciamo il punto", come nell'anno precedente, sono stati organizzati attraverso due video nei quali Presidente e Amministratore Delegato hanno informato su strategie e obiettivi futuri (i video hanno cumulato 6.000 visualizzazioni totali). Un altro video è stato inviato a tutti i colleghi a chiusura dell'anno, con un focus sui risultati raggiunti e un'anticipazione sui principali indicatori del Piano industriale.

Per quanto riguarda i **temi trattati** dalla comunicazione interna, nel corso del 2021, ci si è focalizzati su questi contenuti aziendali:

- Sostenibilità: realizzazione della **rubrica mensile Sdgs**, sia cartacea che digitale, per la presentazione di progetti collegati agli obiettivi dell'Agenda Onu 2030, anche attraverso interviste che hanno visto il coinvolgimento dei colleghi impegnati nelle iniziative;
- Diversità: valorizzazione dei temi promossi dal **Diversity management** attraverso articoli, video e la realizzazione di webinar rivolti ai colleghi.
- Digitalizzazione: definizione del **piano di comunicazione e supporto** al piano relativo alla Digital workplace e **agli strumenti di digitalizzazione aziendale**. Nel 2021 è stato avviato il progetto Ambassador, che vede il coinvolgimento di colleghi in attività social volte a migliorare la reputazione aziendale on-line.

Anche nel corso del 2021 è stata data grande importanza alla **comunicazione relativa all'emergenza sanitaria**: istruzioni operative, informazioni sulla prevenzione, sul rientro da viaggi all'estero, sul controllo green pass, sono state raccolte e veicolate attraverso lo spazio informativo "Ognuno protegge tutti".

Parallelamente, sono proseguite tutte le attività ordinarie di comunicazione interna:

- **222 articoli** HO cartaceo
- **286 articoli** HO digitale
- **133** Buongiorno del mattino
- **45** campagne di comunicazione
- **29** video interviste

I rapporti con la comunità locale

[102-44]

HeraLAB, uno strumento per l'ascolto delle comunità locali
[413-1]

Gli HeraLAB sono dei consigli locali multi-stakeholder che Hera mette a disposizione dei territori in cui presta i propri servizi per attivare un canale strutturato di ascolto e dialogo con le comunità locali. Il percorso di HeraLAB dura un anno durante il quale il consiglio rappresentativo degli stakeholder del territorio si riunisce cinque volte. L'obiettivo degli incontri è di arrivare alla definizione di un piano di iniziative che Hera si impegna a realizzare nei due anni successivi.

Nel corso del 2021 si sono realizzati due dei cinque progetti del piano delle iniziative di Rimini: **Senza reti** (finalizzato al recupero delle plastiche in mare, attraverso la creazione di una rete virtuosa composta da istituzioni, associazioni ambientaliste, capitanerie, operatori della pesca, cooperative di pescatori ed Hera) ed **Eventi ecosostenibili** (sono state elaborate delle Linee Guida per eventi sostenibili applicate in via sperimentale a Santarcangelo dei Teatri). Per quanto riguarda le ulteriori sei iniziative previste dagli HeraLAB di Rimini e Bologna, sono state ripianificate per il 2022.

Nel corso dell'anno si sono anche conclusi i **due HeraLAB di Modena e Forlì-Cesena**, territorio quest'ultimo in cui il laboratorio è stato costituito per la prima volta dall'avvio del progetto HeraLAB, e sono stati approvati i piani delle iniziative locali con quattro progetti per ciascuno dei rispettivi territori.

Il piano delle iniziative locali di Modena prevede i seguenti progetti:

- **Transizione ecologica nella filiera agri-food.** Il progetto ha l'obiettivo di promuovere una indagine nella filiera agri-food che consenta di individuare i principali processi sui quali è possibile innestare con maggiore efficacia, iniziative di transizione ecologica. I risultati dello

studio dovranno favorire la messa in pratica di azioni virtuose su tutta la filiera (produzione industriale, distribuzione e vendita, ristorazione).

- **Tavoli di dialogo.** Per accompagnare la trasformazione del servizio di raccolta rifiuti che coinvolgerà 32 comuni della provincia di Modena, saranno potenziate le forme di dialogo con la cittadinanza e attivati canali innovativi di contatto, con il coinvolgimento di terzo settore, giovani, associazioni di categoria.
- **Le vie dell'acqua.** L'iniziativa punta ad accompagnare i percorsi storico-naturalistici presenti sul territorio di Modena (progetto pilota la via Romea/Nonantolana) con il «racconto» dell'acqua che vi scorre sotto. Lungo il percorso verranno installate delle fontanelle pubbliche che funzioneranno come punti strategici a cui collegare diverse tipologie di azioni di comunicazione anche con il supporto dell'Acquologo.
- **Il tutor energetico.** L'iniziativa ha l'obiettivo di implementare dei canali strutturati dedicati alla formazione del personale degli sportelli di assistenza del Terzo Settore, per accrescere la consapevolezza sull'accessibilità ai bonus e a tutte le agevolazioni messe in campo da Hera e non, per contenere la povertà energetica e la morosità.

Il piano delle iniziative locali di Forlì-Cesena prevede i seguenti progetti:

- **Alberghi "green".** Con questo progetto si mira alla definizione delle modalità più efficaci (marchio o brand, protocollo), per riunire e caratterizzare le strutture alberghiere di Cesenatico, con impostazione green/eco-friendly. Per questo, si costituirà un gruppo di lavoro formato da amministrazione pubblica, operatori turistici per definire sia lo standard di buone pratiche degli alberghi "green" sia le modalità di promozione di questa tipologia di strutture ricettive.
- **Transazione ecologica nel distretto calzaturiero di san mauro pascoli.** Nel distretto di San Mauro Pascoli (FC), in collaborazione con amministrazione pubblica, imprese, associazioni di categoria ed università, sarà promosso uno studio per conoscere le varie topologie di scarti produttivi della filiera calzaturiera e per comprendere come sono gestiti dalle aziende. Ciò al fine di individuare eventuali processi sui quali è possibile applicare iniziative di circolarità.
- **Sono circolare?** Il progetto vuole rendere le persone più consapevoli delle buone pratiche di circolarità che si possono applicare nella vita quotidiana, per migliorare l'impatto sull'ambiente. Saranno selezionate dieci buone azioni di circolarità sul fronte energia, acqua e rifiuti. Tali azioni verranno promosse attraverso un vademecum realizzato in collaborazione con le associazioni ambientaliste e dei consumatori. Con la partecipazione di alcune aziende del territorio, si avvierà uno studio di fattibilità per la realizzazione di una App finalizzata a misurare la circolarità delle abitudini quotidiane più diffuse.
- **Protocollo con il terzo settore.** Per ingaggiare i diversi target della comunità locale e in generale gli stakeholder dei vari progetti che avranno come obiettivi prioritari la riduzione dei rifiuti, la qualità della raccolta differenza e il miglioramento del decoro urbano, saranno attivati dei tavoli di lavoro e confronto strutturato con VolontaRomagna (associazione nata dalla fusione tra Volontarimini e Assiprov, rispettivamente centri di servizio per il volontariato di Rimini e Forlì-Cesena).

Al 31 dicembre 2021 per il progetto HeraLAB sono stati realizzati complessivamente **120 incontri (pari a oltre 2.700 ore di ascolto)**. La comunità coinvolta da HeraLAB negli anni è composta da **116 membri** e il totale dei progetti approvanti durante i lavori dei laboratori si attesta a 78, dei quali 57 già realizzati.

A otto anni dall'inizio del progetto HeraLAB e prima di implementare la terza edizione, è stato condotto un assessment, a seguito del quale, nel 2021, sono state elaborate le **Linee Guida della nuova edizione del LABoratorio** che sarà applicata a giugno 2022.

Come previsto dal regolamento di HeraLAB, la nomina e la partecipazione ai LAB è a **titolo gratuito**.

Hera ha scelto di erogare per ciascun incontro e per ogni partecipante un gettone di presenza che dai 100 euro della prima edizione del progetto, è stato portato a 150 euro. I gettoni complessivamente maturati vanno a costituire un fondo che il LAB destina ogni anno per sostenere iniziative e progetti di sostenibilità promossi da enti pubblici o non profit locali individuati dal LAB stesso. Dall'avvio del progetto di HeraLAB a fine dicembre 2021, sono stati devoluti 97.750 euro di gettoni di presenza, a 23 enti pubblici ed enti non profit dei territori in cui HeraLAB è attivo.

Le associazioni cui Hera partecipa

[102-13]

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 e Confservizi Veneto (l'Associazione regionale delle Società, delle Aziende

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

e degli Enti pubblici e privati che gestiscono i Servizi pubblici locali nel territorio di riferimento) a Confindustria, Unindustria in molte delle aree territoriali di competenza.

In **ambito energy** il Gruppo aderisce inoltre ad Anigas (Associazione Nazionale Industriali Gas), Assogas (Associazione Nazionale Industriali Privati Gas e Servizi Collaterali), Airu (Associazione Italiana Riscaldamento Urbano), Fire (Federazioni Italiane per l'uso Razionale dell'Energia), 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 Polieco, Conip, Cic; ad Emas Ravenna, primo soggetto a livello nazionale ad aver ottenuto la registrazione Emas di distretto, nonché ad Unichim (Associazione per l'Unificazione nel settore dell'Industria Chimica).

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, Ref Ricerche, Florence School of Regulation, Leap Mater, Innovhub- Stazioni Sperimentali.

Hera è altresì socia della **Fondazione Asphi** (promozione e integrazione delle persone disabili attraverso l'uso dell'Information and Communication Technology) e di **Impronta Etica** (associazione di imprese per la promozione della responsabilità sociale). Hera aderisce inoltre al **Circular Economy Network** (per il sostegno e la promozione dello sviluppo dell'economia circolare), a **Sustainability Makers** (per i temi di sostenibilità), ad **Aspen Institute** (organizzazione internazionale non profit che ha come mission l'internazionalizzazione della leadership imprenditoriale e il confronto sui grandi temi contemporanei), ad **Aziende Modenesi per la Responsabilità Sociale d'Impresa**, a **Fondazione Rubes Triva** (per la formazione e la promozione della sicurezza sul lavoro nelle imprese di igiene ambientale), alla **Fondazione Global Compact Network Italia** (per la promozione della cultura della cittadinanza d'impresa).

[415-1]

Anche nel 2020, in coerenza con quanto definito nel proprio Codice etico e nel protocollo 231 di Gruppo, il Gruppo Hera **non ha erogato in alcuna forma contributi di alcun genere a partiti o a politici**.

CONTRIBUTI A PARTITI POLITICI E ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

migliaia di euro	2018	2019	2020	2021
Politici e partiti politici	0	0	0	0
Associazioni di categoria	1.326	1.336	1.304	1.284
Altre associazioni/organizzazioni (promozione e diffusione della sostenibilità, ricerche e studi di settore/tematici)	87	117	153	178
Altri contributi	0	0	0	0
Totale	1.413	1.453	1.457	1.462

Tra i principali contributi erogati nel 2021, si trovano 916.219 euro ad associazioni di settore e 74.202 euro ad associazioni che si occupano di Csr. Alla prima categoria appartengono prevalentemente Utilitalia (660.219 euro) e Confservizi Emilia-Romagna (184.500 euro), mentre il contributo singolo maggiore erogato alla seconda categoria è quello di Circular economy network (15.000 euro).

La comunicazione

La comunicazione in ambito sociale e ambientale

Anche il 2021 le norme di sicurezza legate alla pandemia hanno condizionato le scelte in termini di comunicazione, che hanno comunque fatto sempre propendere per una comunicazione vicina ai clienti, semplice, amichevole e improntata a una ripresa delle attività di vita quotidiana.

L'anno si è aperto con la presenza in televisione degli **spot** con protagonista Giorgio Comaschi volti a rammentare a tutti i cittadini le **regole che governano la raccolta differenziata** e le buone piccole azioni

che ciascuno può fare con poco sforzo. Spot che hanno sempre richiamato la campagna RigeneraAzioni del precedente anno per richiamare la regola delle 5 R: Ricicla, Riduci, Riusa, Recupera, Rigenera.

Da marzo a giugno, e successivamente in autunno, è poi ripresa la **campagna RigeneraAzioni** sui temi acqua, energia e rifiuti avvalendosi di due nuovi protagonisti rispetto all'anno precedente: gli influencer locali e il testimonial Luca Mercalli. Ingaggiati con due obiettivi diversi e complementari: gli influencer sono stati scelti per parlare a un **pubblico giovane**, attraverso Instagram, e far vedere le azioni che tutti possono compiere per risparmiare risorse, mentre Mercalli ha avuto il compito di rivolgersi a un **pubblico più adulto** per elargire consigli, sempre rispetto alla salvaguardia delle risorse in oggetto, attraverso radio e tv locali.

Abbiamo mandato in onda **1.912 spot radiofonici e 971 spot tv** con protagonista Mercalli mentre l'intervento degli influencer ha ottenuto **16.550 like** per i reel e **714.558 view** totali.

Sia gli uni che l'altro hanno operato anche in funzione di alcune date fondamentali in ambito sostenibilità e Agenda Onu 2030: le giornate mondiali dell'acqua, dell'energia, dell'ambiente, della terra e biodiversità.

In primavera e autunno sono proseguiti le **campagne per aumentare la qualità della raccolta differenziata di plastica e organico** in alcuni territori con criticità accentuate relativamente a queste frazioni di raccolta. Oltre ai classici strumenti di comunicazione (flyer in bolletta, affissione, pensiline bus, grande distribuzione, social, radio) anche in questo caso sono state utilizzate le principali **Tv locali** per diffondere spot ironici realizzati ad hoc su tali tematiche. Per entrambe le campagne il claim è stato volutamente breve e il visual molto evocativo e allo stesso tempo di richiamo, proprio perché a parlare fossero in egual misura le parole e le immagini.

È inoltre stato inviato con la bolletta, a tutti i clienti, un **flyer riassuntivo su come effettuare una separazione dei rifiuti di qualità** attraverso chiare tabelle riassuntive e immagini a fumetti.

Hera in Internet

È costante l'impegno del Gruppo Hera nel garantire una **comunicazione web efficace**, che risponda in pieno alle aspettative di trasparenza dei vari stakeholder. Il portale www.gruppohera.it rappresenta un importante strumento di comunicazione e di interazione tra azienda e cittadini, in continuo aggiornamento. In quest'ottica di rinnovamento, a febbraio 2021 è stata pubblicata una **nuova versione del portale**, ideata con un approccio inclusivo e finalizzato alla semplificazione dei contenuti e dell'esperienza di navigazione, il nuovo sito continuerà ad arricchirsi di contenuti in un'ottica di miglioramento continuo.

Rispetto al sito precedente, la versione del 2021 è **più fluida e snella** nella distribuzione e numerosità dei contenuti (circa 25.000 pagine contro le oltre 100.000 del sito precedente), **moderna** nella narrazione (per esempio con l'introduzione dello storytelling dell'area "Insieme") e con una **semplificazione** delle interazioni e click dell'utente. Inoltre, l'ecosistema digitale del Gruppo Hera risulta maggiormente **integrato** tra portale web e siti delle società del Gruppo, grazie a una redistribuzione dei contenuti e con il traffico veicolato verso i canali dedicati per i vari business, per facilitare agli stakeholder il reperimento più veloce delle informazioni d'interesse.

Nel 2021 il nuovo sito ha registrato circa **2,4 milioni di visite** per circa 5,8 milioni di pagine viste. Le aree maggiormente visualizzate sono le aree **"Assistenza"** e **"Offerte e Servizi"** (insieme riconducibili all'area **"Clienti"** del sito precedente) con circa 3 milioni di pagine viste (attorno al 53% del totale) e **"Gruppo"** con circa 1,5 milioni di pagine visualizzate (21% circa del totale).

Per l'area **"Assistenza"**, il servizio **"Ambiente"** si è confermato nel 2021 quello più visualizzato, con quasi 1,1 milioni di pagine viste, mentre per l'area **"Gruppo"** le sottosezioni più visualizzate sono l'area **Media** (circa 295 mila visualizzazioni) e **Lavora con noi** (262 mila visualizzazioni).

Che cosa si dice di Hera in rete

Attraverso la comunicazione sui canali social, Hera punta ad ampliare il dialogo con i diversi interlocutori della comunità territoriale, accorciando ulteriormente le distanze grazie ad un linguaggio semplice e contenuti legati alla vita quotidiana.

Nel 2021 la visibilità online del Gruppo risulta in aumento (+13%). Le conversazioni che parlano di Hera sulla rete si concentrano su blog, forum e social network, piattaforme in cui il Gruppo monitora i temi rilevanti per la propria reputazione e l'operato aziendale.

Dall'analisi di oltre 7.500 post riferiti a Hera, il sentimento si attesta su giudizi molto positivi.

La pagina **Instagram** del Gruppo Hera conta 6.300 follower (+41% rispetto al 2020) con quattro post a settimana, che hanno generato quasi 17k di engagement (like, commenti, salvataggi foto). Il canale **YouTube** nel 2021 ha raggiunto oltre 3.000 iscritti e ha raggiunto oltre 3,6 milioni di visualizzazioni. Nel 2021 sono stati pubblicati 157 nuovi video che hanno ottenuto 677.000 visualizzazioni (+121% rispetto al 2020).

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Nel 2021, la pagina **Facebook** di Assistenza alla raccolta differenziata nei territori serviti da Hera ha superato i 6.100 fan, con 12.000 interazioni tra like, commenti e condivisioni (+128% rispetto al 2020).

Twitter, nel 2021, ha sfiorato i 7.000 follower, con un totale di 2.445 post pubblicati (con una media di oltre 200 post pubblicati ogni mese). I tweet hanno avuto un totale di 8,4 milioni di visualizzazioni, +39% rispetto al 2020 (con una media di 700.000 mila visualizzazioni mensili) e hanno generato più di 12 mila interazioni tra like e retweet. L'account prosegue nell'obiettivo di veicolare contenuti istituzionali per accrescere la reputazione della multiutility e, nel tempo, si è evoluto per garantire informazioni tempestive sui servizi, ampliare le occasioni di comunicazione con i clienti e coinvolgere tutti gli stakeholder facendo forza su radicamento territoriale e creazione di valore condiviso.

LinkedIn, invece, ha raggiunto 93.000 i follower, con un aumento del 19% rispetto al 2020. I post pubblicati sul profilo nel corso dell'anno sono stati circa 850, hanno ottenuto circa 174 mila interazioni e raggiunto più di 2,1 milioni di persone. L'account continua a rappresentare un luogo di incontro e confronto tra professionisti nei business di pertinenza dell'azienda. Sempre più spazio, in ottica di reputazione ed employer branding, viene dato alle iniziative che coinvolgono i vertici e manager dell'azienda e le politiche del personale per la selezione e attrazione dei talenti dei talenti, formazione e valorizzazione delle persone.

La relazione con i media

L'ufficio stampa gestisce la comunicazione del Gruppo Hera sui mezzi di informazione nazionali, regionali e locali. Questo lavoro si attua attraverso la valorizzazione continua delle tante iniziative dell'azienda, attraverso la diffusione di comunicati e l'organizzazione di conferenze stampa e press tour presso i principali impianti del Gruppo. A questo impegno si affianca, in parallelo, l'organizzazione di interviste di approfondimento al management su temi specifici e la redazione, in base alle esigenze dei giornalisti o alle tematiche di attualità nell'agenda dei media, di position paper e materiali dedicati sulle varie aree di business. Inoltre, l'ufficio stampa cura prontamente le risposte a eventuali posizioni critiche nei confronti dell'azienda o dei servizi da essa erogati, garantendo un filo diretto, attraverso i media, con il territorio e i clienti. Queste attività vengono svolte in collaborazione con tutte le strutture aziendali e le varie società del Gruppo. Infine, vengono presidiate le relazioni con gli uffici stampa di enti pubblici e privati, associazioni o terzi per dare visibilità alle attività sviluppate congiuntamente.

Per misurare questo lavoro quotidiano è attiva da tempo un'analisi quali-quantitativa, realizzata da una società esterna specializzata, che monitora costantemente la rassegna nazionale, regionale e locale a 360° (stampa, web e audio video). Tutti gli articoli vengono valutati e pesati in base a specifici criteri, ad esempio per la stampa la diffusione della testata di pubblicazione, la dimensione dell'articolo, la posizione nella pagina, la presenza di foto. I pezzi vengono poi suddivisi in base al loro tono: positivo, neutro o critico.

PRESENZA DI HERA NELLA RASSEGNA STAMPA NAZIONALE

%	2019	2020	2021
Articoli positivi o molto positivi	97,2%	96,3%	98,7%
Articoli neutri	2,6%	3,6%	0,9%
Articoli critici o molto critici	0,2%	0,1%	0,4%
Articoli totali (n.)	752	641	718

PRESENZA DI HERA NELLA RASSEGNA STAMPA LOCALE

%	2019	2020	2021
Articoli positivi o molto positivi	84,9%	84,6%	78,6%
Articoli neutri	9,8%	10,1%	10,9%
Articoli critici o molto critici	5,3%	5,3%	10,6%
Articoli totali (n.)	6.486	5.625	5.621

Grazie al lavoro svolto, nel 2021 la **visibilità positiva di Hera** sulla stampa nazionale si è confermata su valori molto elevati e in ulteriore crescita rispetto all'anno precedente. Dal punto di vista quantitativo, gli articoli usciti sulla stampa nazionale sono stati 718 sui 6.339 complessivamente pubblicati (oltre il

10% del totale), in aumento rispetto al 2020. Questo dato è indice di attenzione da parte della stampa e di un coinvolgimento del Gruppo saldo nelle dinamiche territoriali e nazionali, specifiche o di scenario, e testimonia il riconoscimento del ruolo dell'azienda tra i principali player del settore, accresciuta in particolare sui media nazionali negli ultimi anni successivamente all'ingresso nell'indice FTSE MIB e nel Dow Jones Sustainability Index. Dal punto di vista qualitativo, la positività relativa a Hera sfiora il 99% sulle testate nazionali e supera il 78% su quelle regionali e locali. Fra i principali temi che hanno contribuito a determinare riscontri positivi si evidenziano: il piano industriale, i positivi risultati economici e di sostenibilità, gli investimenti e le ricadute sui territori, le politiche aziendali di welfare, di genere e di gestione delle risorse umane, i numerosi progetti di efficienza energetica per imprese e condomini e di riqualificazione dell'illuminazione pubblica in diversi comuni, le iniziative per l'economia circolare, la rigenerazione delle risorse (anche idriche), la transizione energetica e la decarbonizzazione, i servizi ambientali attivati sui diversi territori, l'ampia offerta didattica per le scuole e le sponsorizzazioni.

Il trend degli articoli critici si attesta ormai da anni su un livello molto basso: nel 2021 è inferiore all'1% per la stampa nazionale e pari al 10% per quella locale. Si tratta in entrambi i casi di dati pressoché fisiologici e comunque notevolmente contenuti se si considera la natura multibusiness e le dimensioni delle attività del Gruppo, che coprono un territorio sempre più ampio. Per quanto riguarda l'aumento della negatività sulla stampa locale, è dovuta ad alcuni temi critici che hanno coinvolto in particolare i territori di Padova (costruzione della quarta linea del termovalorizzatore) e di Pesaro-Urbino (realizzazione di un biodigestore e dibattito in merito alla possibile fusione tra Marche Multiservizi e Aset).

Le cause pendenti

[307-1]
[419-1]

In aggiunta ai contenziosi con clienti e fornitori, per i quali si rimanda ai relativi paragrafi di questo bilancio, a fine 2021 risultano pendenti ulteriori **614 contenziosi** che riguardano prevalentemente la disalimentazione delle forniture gas dei clienti finali morosi che, contrattualizzati dai vendori relativamente a punti di riconsegna insistenti sulla rete di distribuzione gestita dal distributore Inrete, sono stati oggetto di cessazione amministrativa così come disciplinata dalla normativa Arera (in particolare il Testo Integrato morosità gas). I restanti contenziosi sono riferibili a tipologie molto eterogenee, relative a richieste di risarcimento danni connessi alla gestione dei servizi svolti da Hera o società del Gruppo. Nel corso del 2021 sono stati definiti 953 contenziosi di cui: 250 con clienti energy, 25 con clienti del servizio idrico, 24 con fornitori, sette con clienti dei servizi ambientali e i restanti 647 contenziosi con altre tipologie di stakeholder dell'azienda.

Nel corso del 2021 risultano pervenute **36 diffide** che riguardano prevalentemente contestazioni rilevate dagli organismi di controllo e si riferiscono a violazioni di prescrizioni dettate dal D.Lgs. 152/2006 (Testo Unico in materia ambientale) attinenti in prevalenza il servizio idrico integrato e in particolare il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nei relativi atti autorizzativi. A fronte della ricezione di queste comunicazioni sono risultate ottemperate da Hera tutti gli adempimenti prescritti dagli organi di controllo.

Relativamente alle reti e agli impianti gestiti dal Gruppo, si segnalano i seguenti contenziosi promossi da associazioni, cittadini e/o altri soggetti/Enti:

Alluvione a Rimini

Con riferimento alla alluvione che, in data 24 giugno 2013, a seguito di un violento temporale, sommergeva la strada Via Santa Cristina S.P. 69 a Rimini e provocava l'allagamento della Casa Circondariale di Rimini e delle abitazioni limitrofe (tra cui quella di una cittadina che decedeva il giorno stesso a causa di un malore), è stato notificato a un dipendente di Hera Spa e ad altri due soggetti esterni, il decreto di fissazione dell'udienza preliminare, nel quale sono contestati i reati di disastro e omicidio colposo. Alla data di approvazione del presente bilancio la fase istruttoria è in corso.

Emissioni odorigene e rumorose

Si segnala la notifica, a luglio 2017, del decreto che ha disposto il rinvio a giudizio di due dirigenti di Herambiente con il quale la Procura della Repubblica di Rimini contesta, in particolare, le emissioni odorigene e rumorose provenienti dall'impianto di recupero e messa in riserva di Rimini che avrebbero assuritamente cagionato molestie ai proprietari dei fondi vicini. Alla prima udienza, fissata il 28 novembre 2017, si è costituito parte civile un comitato locale. In data 30 novembre 2021 il Tribunale di Rimini ha pronunciato, nei confronti di una dei due dirigenti coinvolti, sentenza di condanna non definitiva che ha previsto la sola applicazione di un'ammenda. Il Giudice ha, invece, disposto il non doversi procedere per l'altro dirigente imputato (reato estinto per prescrizione). Alla data di approvazione del presente bilancio si è in attesa delle motivazioni della sentenza.

Ricorsi Piano economico finanziario 2017

Con ulteriori ricorsi notificati nel 2017 avanti al TAR dell'Emilia Romagna contro Atersir, e nei confronti di Hera Spa in qualità di controinteressato, i Comuni di Sassuolo, Maranello, Fiorano, Formigine, Predappio, Tredozio, Rocca San Casciano, Bertinoro, Forlimpopoli, Galeata, Premilcuore, Meldola, Savignano sul Rubicone, Borghi, Sogliano al Rubicone, San Mauro Pascoli, Longiano, Gambettola,

Roncofreddo, Santa Sofia, Castelnuovo Rangone, Castelvetro di Modena, Savignano sul Panaro, Spilamberto, Vignola, Guiglia, Marano sul Panaro e Zocca hanno impugnato, per quanto di competenza, la deliberazione n. 27 del 24 marzo 2017 e la deliberazione n. 17 del 15 marzo 2017 adottate dal Consiglio di Ambito di Atersir, a mezzo delle quali sono stati approvati i Piani Economico Finanziari del servizio di gestione dei rifiuti urbani per l'anno 2017 per gli ambiti territoriali riferiti ai suddetti comuni. Avanti al TAR si sono svolte le udienze di discussione del merito, rispettivamente il 16 gennaio 2020 per il ricorso presentato dal Comune di Sassuolo e il 28 gennaio 2020 per i ricorsi presentati dai Comuni di Maranello, Fiorano, Formigine, Castelnuovo Rangone, Castelvetro di Modena, Savignano sul Panaro, Spilamberto, Vignola, Guiglia, Marano sul Panaro e Zocca. Ad eccezione dei ricorsi presentati dai Comuni di Predappio, Tredozio, Rocca San Casciano (per i quali è stata fissata udienza in data 6 aprile 2022); Borghi, Sogliano al Rubicone, San Mauro Pascoli, Longiano, Gambettola, Roncofreddo (tuttori pendenti), i restanti ricorsi si sono conclusi con il rigetto degli stessi da parte del TAR. dell'Emilia-Romagna.

Ricorsi Piano economico finanziario 2018

Con ulteriori ricorsi notificati nel 2018 avanti al TAR dell'Emilia Romagna contro Atersir, e nei confronti di Hera Spa in qualità di controinteressato, i Comuni di Sassuolo, Formigine, Castelvetro di Modena, Savignano sul Panaro, Spilamberto, Vignola, Zocca, Castel Guelfo, Maranello e Fiorano Modenese hanno impugnato, rispettivamente, la delibera del Consiglio d'Ambito n. 9 del 19 febbraio 2018 e la delibera del Consiglio locale n. 1 del 12 febbraio 2018 a mezzo delle quali sono stati approvati i Piani Economico Finanziari del servizio di gestione dei rifiuti urbani per l'anno 2018 per gli ambiti territoriali riferiti ai suddetti comuni. Con analogo ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, poi trasposto avanti al TAR dell'Emilia-Romagna, il Comune di Imola ha impugnato la delibera Atersir del Consiglio d'Ambito n. 19 del 19 marzo 2018 recante il Piano Economico Finanziario del servizio di gestione dei rifiuti urbani per l'anno 2018 relativo al comune di Imola, nonché, per quanto di interesse, la deliberazione Atersir del Consiglio Locale di Bologna n. 3 dell'8 marzo 2018. Avanti al TAR si sono svolte le udienze di discussione del merito, rispettivamente, il 16 gennaio 2020 per il ricorso presentato dal Comune di Sassuolo, il 28 gennaio 2020 per i ricorsi presentati dai Comuni di Maranello, Fiorano, Castelvetro di Modena, Savignano sul Panaro, Spilamberto, Vignola e Zocca e il 19 febbraio 2020 per il ricorso presentato dal Comune di Formigine. Ad eccezione dei ricorsi presentati dal Comune di Castel Guelfo e dal Comune di Imola (tuttori pendenti), i restanti ricorsi si sono conclusi con il rigetto degli stessi da parte del T.A.R. dell'Emilia-Romagna.

Ricorsi Piano economico finanziario 2019

Con ulteriori ricorsi notificati nel 2019 avanti al TAR dell'Emilia Romagna contro Atersir, e nei confronti di Hera Spa in qualità di controinteressato, i Comuni di Sassuolo, Formigine, Maranello, Fiorano Modenese, Castelvetro di Modena, Savignano sul Panaro, Imola e Castel Guelfo, hanno impugnato, rispettivamente, la delibera del Consiglio d'Ambito n. 18 e n. 19 del 13 marzo 2019, nonché la delibera del Consiglio d'Ambito n. 14 del 5 febbraio 2019 a mezzo delle quali sono stati approvati i Piani Economico Finanziari del servizio di gestione dei rifiuti urbani per l'anno 2019 per gli ambiti territoriali riferiti ai suddetti comuni. Avanti al TAR si sono svolte le udienze di discussione del merito, rispettivamente, il 16 gennaio 2020 per il ricorso presentato dal Comune di Sassuolo, il 28 gennaio 2020 per i ricorsi presentati dai Comuni di Maranello e Fiorano Modenese, il 19 febbraio 2020 per il ricorso presentato dal Comune di Formigine. Mentre i ricorsi presentati dal Comune di Castel Guelfo e dal Comune di Imola, che hanno proposto tre ulteriori ricorsi per motivi aggiunti avverso le Delibere di Atersir per i Piani economico finanziari 2020 e 2021, sono tuttora pendenti; i ricorsi presentati dai restanti Comuni si sono conclusi con il rigetto degli stessi da parte del TAR dell'Emilia Romagna, ad eccezione dei ricorsi promossi dai Comuni di Castelvetro di Modena e Savignano sul Panaro che sono stati definiti in via transattiva.

Discarica di Finale Emilia (Mo)

Nel giudizio avanti al TAR dell'Emilia-Romagna contro la Regione Emilia-Romagna, e nei confronti di Feronia Srl in qualità di controinteressato, il Comune di Finale Emilia ha impugnato, previa sospensiva, la delibera di Giunta Regionale n. 356 dell'11/03/2019 che ha approvato la Valutazione di impatto ambientale del progetto per l'ottimizzazione dell'area tecnologica e l'ampliamento volumetrico della discarica esistente in comune di Finale Emilia. Il Comune ha altresì impugnato, tra gli altri, anche l'Autorizzazione Integrata Ambientale avente valore di Autorizzazione unica alla realizzazione e gestione dell'impianto nonché variante allo strumento urbanistico comunale. Il TAR ha rigettato la richiesta di sospensiva e all'udienza del 18 dicembre 2019 il Comune ha chiesto termine per presentare motivi aggiunti. Il TAR ha cancellato la causa dal ruolo, sicché il giudizio si sarebbe potuto estinguere decorsi sei mesi dalla cancellazione e in caso di inerzia delle parti. Successivamente il Comune di Finale Emilia ha depositato istanza di fissazione dell'udienza di trattazione del merito a valle della quale il TAR Emilia-Romagna, con sentenza emessa a luglio del 2021, ha dichiarato irricevibile il ricorso e respinto le domande del Comune di Finale Emilia, che ha successivamente presentato appello al Consiglio di Stato. In data 10 dicembre 2019, il Giudice delle Indagini Preliminari di Modena, ha posto sotto sequestro preventivo un comparto della discarica di rifiuti speciali e urbani di Finale Emilia. Due ex funzionari di Feronia S.r.l. risultano indagati per concorso nell'adozione del provvedimento di rinnovo dell'AIA della

discarica nonostante il superamento della capienza massima prevista dall'AIA e nonostante il superamento di parametri di CSC presso la medesima discarica oltre che per inquinamento ambientale, mentre alla società è contestato l'illecito amministrativo in relazione ai medesimi reati. La fase cautelare risulta recentemente definita, avendo la Corte di Cassazione rigettato il ricorso presentato da Feronia S.r.l. avverso il provvedimento di conferma del sequestro preventivo del Tribunale del Riesame. Quanto al merito, l'udienza preliminare è fissata per il 6 aprile 2022.

Nel 2021 non sono si segnalano **nuovi contenziosi** da terzi.

I rapporti con la Pubblica amministrazione

I rapporti con gli Enti Locali [102-44]

La Direzione Centrale Strategia, Regolazione ed Enti Locali presidia in maniera continua ed efficace attraverso la funzione degli Area Manager la **relazione con i Comuni soci e con gli Enti locali**, assicurando il giusto livello di attenzione al territorio di un Gruppo che opera con le proprie attività nei territori e nelle comunità locali, in un'ottica di costante sviluppo industriale e organizzativo. A tutti gli Enti locali serviti viene fornito così un contatto diretto e sempre raggiungibile per ottenere risposte, in tempi appropriati, a domande e problematiche relative ai servizi erogati dal Gruppo, garantendo la certezza di interloquire sempre con le persone giuste e di ottenere il riscontro necessario in tempi ragionevoli. Nel 2021 si è ulteriormente sviluppata l'integrazione sinergica con le attività Pianificazione Strategica e Affari Regolamentari, e con le iniziative di HeraLAB. Sono state si conseguenza potenziate le opportunità di dialogo bi-direzionale tra il Gruppo e il territorio servito.

Nel 2021 si è inoltre consolidato l'utilizzo del sistema di customer relationship management a supporto dell'attività di relazione locale in Emilia-Romagna, Veneto e Friuli-Venezia-Giulia. Questo strumento ha introdotto logiche di customer experience (CRM) nelle attività di relazione con gli Enti locali per gestire in modo più rapido ed efficace le interazioni con gli stessi, garantendo altresì una gestione molto più agile dei dati storici disponibili, consentendo anche reportistiche settoriali che hanno alimentato il dialogo con le strutture del Gruppo.

Il 2021, pur caratterizzato dal perdurare delle restrizioni conseguenti all'emergenza sanitaria, ha rinsaldato il modello di servizio a presidio delle relazioni con gli Enti locali. Durante l'anno, infatti, gli Area manager hanno presidiato **oltre quattro mila relazioni con gli stakeholder locali**, mantenendo costante la capacità di interazione anche durante la fase più acuta dell'emergenza, pur spostando parte di questa attività su canali di comunicazione digitali. Il costante dialogo ha anche consentito al Gruppo di intercettare in tempo reale le nuove esigenze che emergevano dai territori dando loro una risposta veloce ed adeguata.

In termini quantitativi, nel 2021 **le relazioni hanno riguardato principalmente i servizi ambientali** (34%), che per effetto dell'emergenza sanitaria hanno necessitato di numerosi momenti di confronto straordinario con le singole amministrazioni comunali. A seguire i temi oggetto di dialogo sono stati il servizio idrico integrato (31%), gli altri servizi a rete (10%), l'area clienti (13%) e le tematiche aziendali di interesse generale (12%).

La relazione con l'Agenzia territoriale per i servizi idrici e i rifiuti

L'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (Atersir) è stata costituita con legge Regionale nr 23/2011 e ha competenza sull'intero territorio regionale, avendo assorbito le precedenti ATO provinciali. Si occupa della regolazione del servizio idrico e del servizio di gestione dei rifiuti urbani, con funzioni di pianificazione del servizio e degli investimenti, regolazione e controllo della gestione, gestione delle attività funzionali all'affidamento dei servizi idrici e igiene urbana.

Per quanto riguarda il servizio idrico, Atersir opera con funzioni di secondo livello a seguito del trasferimento all'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (Arera) delle funzioni di regolazione e controllo avvenuto a fine 2011 con D.L. 201/11.

A partire dal 2018 anche per il servizio rifiuti si inquadra le stesse funzioni di secondo livello in capo ad Atersir, in seguito all'affidamento ad Arera delle funzioni di regolazione e controllo avvenuto con Legge 205/17, che comprende anche le attività inerenti allo smaltimento e il trattamento dei rifiuti.

La relazione con le autorità nazionali di regolazione e controllo [307-1] [419-1]

Le autorità nazionali di regolazione che maggiormente incidono sulla gestione e sulle attività del Gruppo sono **l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (Arera)**, e **l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (Agcm)**.

Di seguito i procedimenti dell'Arera che hanno coinvolto direttamente il Gruppo nel 2021 nell'ambito delle attività di enforcement dell'Autorità.

Con riferimento all'istruttoria chiusa per il mancato rispetto degli obblighi di **sostituzione delle condotte in ghisa con giunto canapa e piombo** (VIS 39/2011), dopo la conclusione dell'impegno relativo alla completa sostituzione accelerata delle stesse site nell'impianto di distribuzione di Ferrara, prosegue l'attuazione dell'impegno da parte di Inrete Distribuzione Energia relativo all'ispezione della totalità della rete in fibrocemento, che si concluderà con la completa sostituzione delle stesse secondo le tempistiche previste dalla Regolazione della qualità del servizio di distribuzione gas (Rqdg).

A seguito della **verifica ispettiva** effettuata nell'ottobre 2018 presso le sedi di Hera Spa in materia di tariffe del servizio idrico integrato nei confronti di gestori del Servizio idrico integrato), ovvero di Enti di governo dell'ambito e altri soggetti competenti (deliberazione 170/2018/E/IDR), con la determinazione DSAI/41/2019/IDR Arera ha avviato il procedimento sanzionatorio quantificando l'importo della sanzione amministrativa pecunaria in 378 mila euro e dando facoltà di rinunciare alle ulteriori formalità del procedimento, effettuando il pagamento della sanzione amministrativa in misura ridotta ad un terzo. Hera Spa ha tuttavia ritenuto di proseguire con l'ordinario procedimento sanzionatorio avviato dalla determina: si attendono le determinazioni di Arera.

[417-2]
[417-3]

Si precisa infine **che non sono state avviate** nel corso del 2021 istruttorie nei confronti del Gruppo Hera da parte di Arera, Agcm e dei principali enti di controllo, riguardanti prodotti, servizi e attività di marketing non conformi che abbiano fatto emergere sanzioni, avvisi, indagini o avvii di istruttorie da parte delle autorità garanti.

I contenziosi promossi dal Gruppo

Si segnalano di seguito alcuni contenziosi promossi dal Gruppo nei confronti della Pubblica amministrazione:

- con ricorso promosso nel 2014 da Herambiente avanti al TAR dell'Emilia-Romagna contro la Regione Emilia-Romagna e nei confronti di Atersir, è stato chiesto l'annullamento della deliberazione della Giunta regionale della Regione Emilia-Romagna 24 marzo 2014, n. 380, recante "Modificazioni alla DGR 135/13-Disposizioni in materia di definizione, e gestione del limite di incremento, del corrispettivo per lo smaltimento dei rifiuti urbani". La deliberazione n. 380/2014 è stata impugnata nella parte in cui ha l'effetto di imporre l'integrale detrazione, dal corrispettivo di smaltimento, dei ricavi da incentivi alla produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili.
Il TAR dell'Emilia-Romagna ha respinto il presente e successivo (2015) ricorso presentati da Herambiente, la quale ha impugnato le rispettive sentenze avanti al Consiglio di Stato. Il Consiglio di Stato, con ordinanza resa a luglio 2021, ha riunito i due procedimenti stante la loro connessione oggettiva e soggettiva, rigettato parzialmente le domande di Herambiente e rinviato parzialmente alla Corte costituzionale, sollevando questione di legittimità costituzionale.
- Con ricorso promosso nel 2015 da Herambiente avanti al TAR dell'Emilia-Romagna contro la Regione Emilia-Romagna e nei confronti di Atersir, è stato chiesto l'annullamento della deliberazione della Giunta regionale della Regione Emilia-Romagna 27 aprile 2015 n. 467, avente ad oggetto i criteri per la determinazione del corrispettivo per lo smaltimento dei rifiuti urbani e assimilati ai sensi dell'art. 16, comma 1, della L.R. n. 23 del 2011. Il ricorso presentato mira a censurare, in particolare, due profili della delibera n. 467 che si ritengono illegittimi, ossia:
 - l'erronea inclusione dei ricavi da incentivi per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili tra le somme da detrarre dai corrispettivi attesi;
 - la mancata espressa menzione degli oneri fiscali tra i costi sostenuti da Herambiente che la delibera impugnata non vorrebbe riconoscere.
- Il TAR dell'Emilia-Romagna ha respinto il presente e precedente (2014) ricorso presentati da Herambiente, la quale ha impugnato le rispettive sentenze avanti al Consiglio di Stato. Il Consiglio di Stato, con ordinanza resa a luglio 2021, ha riunito i due procedimenti stante la loro connessione oggettiva e soggettiva, rigettato parzialmente le domande di Herambiente e rinviato parzialmente alla Corte costituzionale, sollevando questione di legittimità costituzionale.
- Con distinti ricorsi, poi riuniti, Herambiente impugnava avanti al TAR Molise i seguenti atti:
 - impugnazione D.G.R. n. 231 del 19/05/2015 che individua come varianti sostanziali l'inserimento del codice CER 19.12.12, l'adeguamento del titolo autorizzatorio sulla saturazione del carico termico e l'inserimento di un trituratore.
 - impugnazione AIA relativa all'impianto di Pozzilli e, con i motivi aggiunti, anche l'Autorizzazione Unica.
 - impugnazione deliberazione Consiglio regionale n. 341 del 28/12/2015 avente ad oggetto il "Piano regionale per gestione dei rifiuti. D.Lgs. 152/2006. Conclusione della procedura di Valutazione Ambientale Strategica. Adozione della proposta di Piano."
- Il TAR Molise non ha accolto i ricorsi di Herambiente la quale ha impugnato la sentenza avanti al Consiglio di Stato. Alla data di approvazione del presente bilancio si è in attesa della fissazione dell'udienza di trattazione.
- Hera Spa, Inrete Distribuzione Energia Spa, AcegasApsAmga Spa e Marche Multiservizi Spa, così come gli altri maggiori operatori, hanno impugnato avanti al TAR Lazio le Linee Guida

ANAC n. 11 recanti indicazioni per la verifica degli obblighi imposti dall'art. 177 del Codice Appalti (D.Lgs. 50/2016), il quale prevede l'obbligo per i soggetti pubblici o privati concessionari di lavori, servizi pubblici o forniture già in essere alla data di entrata in vigore del Codice, non affidate con gara ad evidenza pubblica, di affidare una quota pari all'80% dei contratti di lavori, servizi e forniture relativi alle concessioni di importo pari o superiore a 150 mila euro, mediante procedura ad evidenza pubblica, mentre la restante parte può essere realizzata da società in house, ovvero da società direttamente o indirettamente controllate o collegate. Sono stati proposti distinti ricorsi, per i servizi ambiente, teleriscaldamento, distribuzione gas e distribuzione energia elettrica.

Nel giugno 2019, il TAR ha dichiarato i ricorsi inammissibili ritenendo le Linee Guida impugnate prive di una portata lesiva immediata. Le società ricorrenti hanno proposto ricorso in appello per la riforma delle predette sentenze di primo grado. Il Consiglio di Stato ha, innanzitutto, dichiarato ammissibile il ricorso introttivo ed i relativi motivi aggiuntivi ritenendo le Linee Guida immediatamente lesive e, nel merito, ha ritenuto fondate le questioni di legittimità costituzionale dell'art. 1, comma 1, lett. iii), della Legge 28 gennaio 2016, n. 11, e dell'art. 177, comma 1, del codice dei contratti pubblici con riferimento agli artt. 41, 3 e 97 della Costituzione.

Il Consiglio di Stato, pertanto, ha sospeso il giudizio, e di conseguenza i provvedimenti ivi impugnati, e rimesso gli atti alla Corte Costituzionale, la quale con Sentenza n. 218 del 2021, ha dichiarato l'illegittimità costituzionale dell'art. 177, commi 2 e 3, del D.Lgs. n. 50 del 2016. Alla data di approvazione del presente bilancio non è stata ancora fissata dal Consiglio di Stato l'udienza di merito

- Con ricorso promosso avanti al TAR dell'Emilia-Romagna, Herambiente Spa ha impugnato, chiedendone l'annullamento, la Determinazione dirigenziale n. 17621 del 30 settembre 2019 mediante la quale la Regione Emilia-Romagna ha annullato d'ufficio la precedente determinazione di proroga della Valutazione di impatto ambientale assunta in data 10 agosto 2018 in relazione all'ampliamento della discarica di rifiuti ubicata a Baricella.
Con sentenza del 6 luglio 2021 il TAR ha respinto le richieste di Herambiente S.p.A., la quale ha proposto appello al Consiglio di Stato.
- A fine 2019 Hera Spa e AcegasApsAmga., così come gli altri maggiori operatori, hanno impugnato innanzi al TAR Lazio il comunicato del Presidente di ANAC del 16 ottobre 2019 recante "Indicazioni relative all'obbligo di acquisizione del CIG e di pagamento del contributo in favore dell'Autorità per le fattispecie escluse dall'ambito di applicazione del codice dei contratti pubblici" e il comunicato del Presidente dell'Autorità del 18 dicembre 2019 recante "Indicazioni relative all'obbligo di acquisizione del CIG, di trasmissione dei dati e di pagamento del contributo in favore dell'Autorità per i regimi particolari di appalto di cui alla Parte II, Titolo VI, del codice dei contratti pubblici". All'udienza del 1° dicembre 2021 il giudice ha trattenuto la causa in decisione.

Nel corso del **2021** non si segnala l'apertura di nuovi contenziosi promossi dal Gruppo.

**Le sanzioni
comminate al
Gruppo
[419-1]**

Riguardo alle sanzioni più rilevanti comminate negli anni scorsi si precisa che:

- A novembre 2015 l'**Autorità garante della concorrenza e del mercato (Agcm)** ha comminato ad Hera Comm una **sanzione** di 366 mila euro per violazione del Codice del Consumo in merito alle modalità di contrattualizzazione dei clienti. Secondo il giudizio dell'Autorità, Hera Comm, insieme ad altre imprese del settore, ha stipulato alcuni contratti di fornitura senza l'esplicito consenso del consumatore o tramite modalità che alteravano la libertà di scelta dello stesso, a causa di insufficienti informazioni sulle offerte e sulla natura dei contratti. In particolare, sono state censurate alcune modalità di stipula tramite canale telefonico e agenti di vendita, accusate di mettere sotto pressione il cliente impedendogli di compiere una scelta consapevole e non condizionata. Nel corso del procedimento le imprese hanno avanzato proposte di miglioramento delle procedure, che consistono ad esempio nella messa a disposizione al consumatore della documentazione contrattuale prima che il cliente sia vincolato e nell'effettuazione di una seconda telefonata per verificare il consenso del consumatore. Inoltre, Hera Comm ha provveduto ad impugnare il provvedimento sanzionatorio avanti il TAR Lazio. Il Collegio ha ritenuto "di investire la Corte di Giustizia dell'Unione Europea della questione legata all'interpretazione dell'art. 27, comma 1 bis, del Codice del Consumo in relazione alle disposizioni euro-unitarie applicabili al settore delle forniture di energia elettrica e gas naturale, analogamente a quanto già effettuato dal Consiglio di Stato, per il settore delle telecomunicazioni.

La Corte di Giustizia ha riunito la causa pregiudiziale di Hera Comm ad altre cause analoghe e con ordinanza del 14 maggio 2019 ha confermato la competenza dell'Agcm (anziché di Arera) a sanzionare le condotte oggetto del procedimento pendente avanti al TAR Lazio. A seguito di istanza di Hera Comm per la prosecuzione del giudizio, il TAR Lazio con sentenza del 24

settembre 2020 n. 9764 ha rigettato il ricorso. Avverso tale sentenza Hera Comm ha proposto appello al Consiglio di Stato, ancora pendente al momento della approvazione del presente bilancio.

- Con riferimento alla sanzione del dicembre 2016 comminata dall'**Autorità garante della concorrenza e del mercato (Agcm)** nei confronti di Hera Spa per un presunto abuso di **dipendenza economica** consistente nella violazione della disciplina di cui al D.Lgs. 231/2002 e s.m.i. in materia di termini di pagamento per le forniture di misuratori di ultima generazione, Hera Spa ha provveduto al pagamento dell'importo complessivo di 800 mila euro. È stato depositato il ricorso al TAR del Lazio avverso il citato provvedimento. Al momento della redazione del presente bilancio si è in attesa della fissazione udienza.

Riguardo alle **sanzioni minori** rilevate nel 2021 risultano per 161 sanzioni amministrative (per un importo complessivo di circa 200 mila euro) comminate prevalentemente in materia ambientale. Tali contestazioni, rilevate dagli organismi di controllo, si riferiscono principalmente a violazioni di prescrizioni dettate dal D.Lgs. 152/2006 (Testo unico in materia ambientale) e riguardano in prevalenza il servizio idrico integrato nell'ambito della conduzione degli impianti e al relativo superamento dei limiti tabellari di scarico. Tali contestazioni di violazioni sono di natura amministrativa e solitamente prevedono il deposito di memorie difensive da parte del ricorrente finalizzate alla revoca dei provvedimenti e, in via subordinata, al pagamento della pena pecuniaria nei minimi previsti dalle norme di settore.

6. CLIENTI

6.01 Obiettivi e risultati

Avevamo detto di fare	Abbiamo fatto	SDGs	Avanzamento*
Qualità del servizio 88% contatori energia elettrica di nuova generazione installati a fine 2024.	Avviata l'installazione nel 2021: a fine anno i contatori elettronici energia elettrica di nuova generazione installati sono il 3,6% del totale (vedi pag.238).	9	
Garantire il rispetto degli standard di qualità commerciale relativi ai servizi gas, energia elettrica, acqua e teleriscaldamento in linea con il 2020.	99,7% casi con standard di qualità commerciale rispettati nel 2021, in linea con il 2020 (vedi pag.236).	-	
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.	97,8% la percentuale di arrivo nel luogo di chiamata entro 60 minuti (a fronte di un obbligo di servizio del 90%) (vedi pag.239).	-	
Oltre 300 mila contatori NexMeter installati a fine 2024.	80 mila contatori NexMeter installati a Ferrara, Modena e Udine a fine 2021 (erano 20 mila a fine 2020) (vedi pag.238).	9	
Relazioni con i clienti 10 minuti il tempo medio di attesa agli sportelli e 30 secondi il tempo medio di attesa al call center.	5,7 minuti il tempo medio di attesa agli sportelli nel 2021, e 32 secondi il tempo medio di attesa al call center (vedi pag. 244 e 245).	-	

* Risultato raggiunto o in linea con la pianificazione. Risultato con scostamento moderato rispetto alla pianificazione.

Faremo	SDGs
Qualità del servizio 98% contatori energia elettrica intelligenti di seconda generazione (420 mila contatori), di cui il 50% in plastica riciclata, e 98% contatori gas elettronici installati a fine 2025.	9, 12
Garantire il rispetto degli standard di qualità commerciale/contrattuale relativi ai servizi gas, energia elettrica, acqua e teleriscaldamento in linea con il 2021.	-
Sicurezza del servizio Pronto intervento gas: mantenere a un livello significativamente superiore agli obblighi Arera la percentuale di chiamate con arrivo entro i 60 minuti.	-
Oltre 300 mila contatori gas evoluti NexMeter installati a fine 2025 (il 18,2% del totale), di cui 200 mila in plastica riciclata.	9
Relazioni con i clienti 10 minuti il tempo medio di attesa agli sportelli e 30 secondi il tempo medio di attesa al call center.	-

6.02 Clienti

CLIENTI SERVIZI ENERGETICI

	migliaia	2019	2020	2021
Clienti gas	2.049,5	2.076,2	2.072,7	
Clienti energia elettrica	1.288,8	1.333,6	1.400,9	
Clienti teleriscaldamento	12,4	12,6	12,8	

CLIENTI SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

	migliaia	2019	2020	2021
Clienti acqua	1.467,8	1.470,8	1.478,6	

SERVIZI DI IGIENE URBANA

	2019	2020	2021
Comuni serviti (n.)	187	188	189
Cittadini serviti (migliaia)	3.204,5	3.209,1	3.220,2

Anche nel 2021 il Gruppo Hera ha registrato una **crescita importante nell'acquisizione di nuovi clienti**, nonostante un forte aumento della pressione competitiva. Il risultato ottenuto conferma l'efficacia della strategia di crescita adottata, anche a fronte di eventi straordinari quali quelli registrati nell'ultimo periodo.

Le politiche commerciali

Nel corso del 2021 le politiche commerciali di Hera Comm **rafforzano ulteriormente l'attenzione alla sostenibilità ambientale**: già nel corso del 2020 si era ampliata la gamma dei prodotti legati alla **mobilità sostenibile** con l'avvio della vendita di biciclette elettriche, a cui si è aggiunta una nuova gamma di monopattini elettrici dedicata anche alle fasce più giovani e maggiormente sensibili ai temi ambientali. Continua inoltre la vendita di offerte di energia elettrica e gas che garantiscono la **fornitura di energia elettrica rinnovabile** nonché la **completa compensazione delle emissioni di anidride carbonica**.

La crescita dei clienti è il frutto dell'attività commerciale sviluppata su **tutti i canali** con una forte attenzione a quelli **digitali**, offrendo ai clienti la massima flessibilità di scelta tra le soluzioni di Hera Comm. Ad esempio, particolarmente apprezzata nel corso del 2021 è la **live chat**, attivata nel 2020 sul sito web di Hera Comm, in cui è possibile interagire con i nostri consulenti energetici. Infatti, in un periodo dove i cambiamenti normativi legati al periodo di emergenza sanitaria hanno fatto diminuire i contatti in presenza da parte dei nostri clienti, i canali digitali hanno infatti potuto assorbire le richieste di assistenza dei nostri clienti garantendo al contempo la crescita della soddisfazione espressa dai clienti.

Il **portafoglio offerte** rivolto ai mercati massivi, nonostante le sfavorevoli condizioni di mercato dovute al forte incremento dei prezzi della materia prima, ha mantenuto nel corso del 2021 il duplice orientamento tra offerte a prezzo fisso e prezzo variabile. Continua ad essere offerta ai clienti la possibilità di scegliere la soluzione che meglio si adatta alle proprie esigenze:

- diminuire la propria impronta di carbonio grazie ad una proposizione “**100% green**” tramite la quale l'energia elettrica è garantita da fonti rinnovabili, le emissioni di CO₂ dal consumo di gas sono compensate, l'utilizzo di carta è azzerato con la bolletta elettronica e gli spostamenti si riducono con l'addebito in conto corrente;
- una ricca gamma di **soluzioni sostenibili per l'efficienza energetica**, come Hera Led, Hera ContaWatt, Hera Thermo, Hera Caldaia, Hera Scaldacqua e Hera Clima; inoltre, l'ingresso della

società Wolmann nel Gruppo Hera ha visto Hera Comm impegnata nella **vendita di impianti fotovoltaici con sistemi di accumulo** per famiglie e piccole imprese tramite l'offerta Hera Fotovoltaico. Il modello implementato ricalca quello già sperimentato per la vendita di caldaie e scaldabagni ad alta efficienza e condizionatori;

- il **contenuto assicurativo** di Hera No Problem, Hera No Problem H₂O e Hera Caldaia Sicura per la protezione dai guasti agli impianti domestici elettrici, del gas e idrici e la relativa manutenzione.

Infine, è stata consolidata la presenza nel settore della **mobilità sostenibile**: è proseguita l'offerta Hera E-bike per la vendita di bici elettriche, è stata lanciata l'offerta Hera Monopattino per la vendita di monopattini elettrici, è avanzata l'installazione di infrastrutture di ricarica in ambito pubblico e la vendita di wall box e colonnine per la ricarica privata, e infine sussiste ancora la possibilità di noleggiare auto elettriche.

La rete di vendita di Hera Comm e la condotta commerciale

Per la vendita dei servizi energetici ai clienti di piccole e medie dimensioni, sia famiglie che aziende, la strategia commerciale di Hera Comm prevede l'utilizzo di **partner commerciali che operano su differenti canali**.

Nel corso del 2021 Hera Comm ha introdotto una nuova forma contrattuale che consente la contrattualizzazione di un bacino più ampio di agenti. Sempre nel corso del 2021 Hera Comm ha introdotto un nuovo canale di vendita denominato "**consulenti prodotti**": tale canale si aggiunge ai consulenti energetici ed è formato da agenti specializzati nella vendita di prodotti quali caldaie, climatizzatori ed impianti fotovoltaici.

Particolare attenzione nel corso del 2021 è stata posta su quelli ritenuti come i quattro pilastri fondamentali:

- **formazione:** il piano formazione per le agenzie prevede una formazione iniziale su tutti gli argomenti, in particolare sulla normativa di settore (Codici di condotta, Codice etico di Gruppo, ecc.). Tale formazione viene svolta o dagli area manager stessi o dal formatore di Hera Comm. Sono previste inoltre sessioni di ripresa formativa sia su richiesta da parte dell'agenzia sia per eventuali nuove offerte/procedure.
- **affiancamento:** l'affiancamento sul campo o in "cuffia" viene svolto costantemente dagli area manager al fine di verificare le modalità corrette di approccio alla clientela
- **monitoraggio dei kpi commerciali:** i kpi commerciali vengono monitorati costantemente dagli area manager, che effettuano stati di avanzamento periodici (a cadenza settimanale) con le strutture al fine di garantire il rispetto dei risultati di vendita complessivi dell'azienda.
- **monitoraggio dei kpi qualitativi:** nell'ambito delle attività di quality e comfort call, Hera Comm monitora periodicamente i kpi qualitativi delle agenzie e fornisce reportistiche agli area manager che consentano loro di allineare le strutture a risultati di qualità eccellenti.

Nel 2021 sono stati nuovamente **potenziati i controlli di qualità** introducendo ulteriori verifiche sul canale agenzie al fine di **garantire la massima correttezza dell'operato della rete di vendita**. Continuano nel 2021 i controlli sulle vendite di tutti i canali di vendita, compresi quelli di customer relationship management (sportelli e call center) nonché alle vendite di Vas (servizi a valore aggiunto) e quelle relative alle commodities.

Si confermano inoltre le **tutele aggiuntive** che il Gruppo Hera ha attuato 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).

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:

- in caso di contratti proposti telefonicamente, si verifica con una seconda telefonata l'avvenuta ricezione del contratto e l'effettiva volontà a procedere alla sottoscrizione, monitorando al contempo la qualità della vendita effettuata dal canale di televendita. Il cliente, inoltre, può reperire la registrazione telefonica tramite portale web o sistema telefonico automatico;
- in caso di contratti sottoscritti presso il domicilio del cliente, oltre all'invio della lettera di benvenuto, viene effettuata una telefonata per monitorare la qualità del canale di vendita e dare così al cliente la possibilità di esercitare il diritto di ripensamento.

Per quanto riguarda i reclami per contratti non richiesti, il numero è stato di 58 nel 2021 a fronte degli oltre 590 mila contratti stipulati fuori dai locali commerciali (erano 6 su 376 mila nel 2020). Tutti i reclami

per contratti non richiesti sono stati accolti e sono state applicate le misure ripristinatorie nel 100% dei casi.

6.03 Costo dei servizi

Il Gruppo Hera gestisce **servizi in concessione** (servizio idrico integrato, igiene urbana, distribuzione di gas ed energia elettrica) e **servizi a libero mercato** (smaltimento rifiuti, vendita di gas ed energia elettrica). Per i primi, le **tariffe** applicate da Hera sono **regolate dalle autorità di controllo** (Arera ed enti locali preposti per l'igiene urbana), mentre per i servizi a libero mercato le tariffe sono liberamente determinate. Arera definisce e aggiorna trimestralmente i prezzi per le tariffe di vendita ai clienti che non hanno aderito a un'offerta a libero mercato per le forniture di energia elettrica e per i clienti domestici del servizio gas che godono delle condizioni economiche di tutela.

Si riporta di seguito la spesa sostenuta da una famiglia media nel 2021 e confrontata con quella dell'anno precedente per i quattro servizi forniti da Hera sulla base dei consumi medi di gas, energia elettrica e acqua registrati nei due anni considerati: 875 mc per il gas nel 2021 (+12,5% rispetto al 2020), 1.948 kWh di energia elettrica (+2,1%) e 104 mc di acqua (-1,5%). Per il servizio rifiuti è stata considerata una famiglia di tre componenti residente in un appartamento di 80 mq.

Il costo dei servizi Hera per un cliente medio (consumi reali)

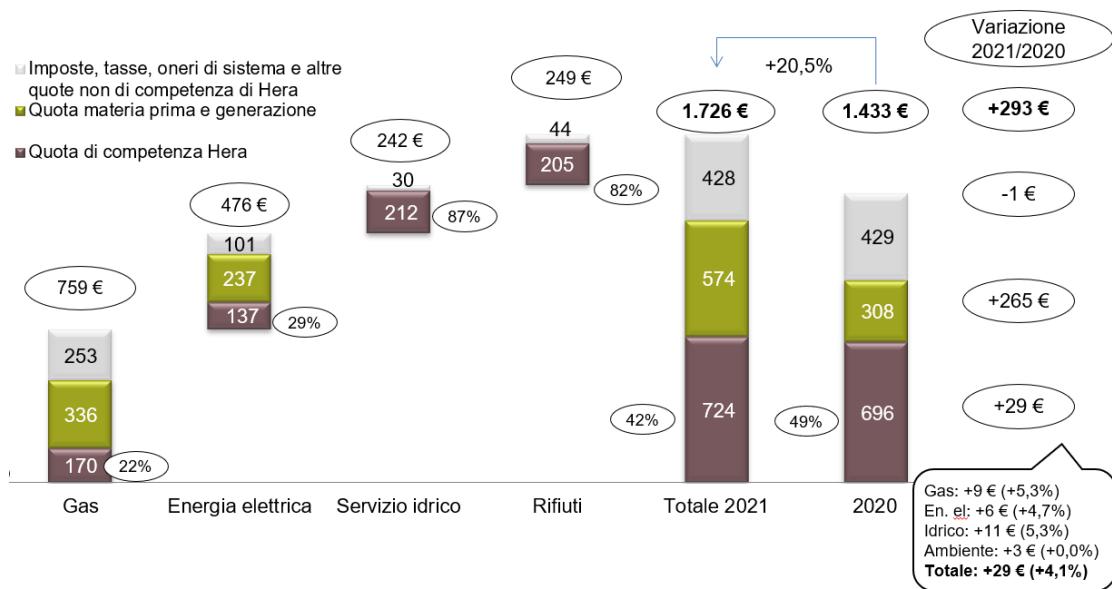
Euro	2020	2021	Var. 2021/2020 (€)	Var. 2021/2020 (%)
Gas	596,67	758,88	+162,21	+27,2%
Energia elettrica	363,61	475,67	+112,06	+30,8%
Servizio idrico	228,60	242,13	+13,53	+5,9%
Rifiuti	243,85	249,39	+5,53	+2,3%
Totale	1.432,73	1.726,06	+293,33	+20,5%
<i>di cui di competenza Hera</i>	<i>695,53</i> <i>(49%)</i>	<i>724,17</i> <i>(42%)</i>	<i>+28,64</i>	<i>+4,1%</i>
<i>di cui quota materia prima e generazione</i>	<i>308,22</i>	<i>573,61</i>	<i>+265,39</i>	<i>+86,1%</i>
<i>di cui imposte, tasse, oneri di sistema e altri oneri</i>	<i>428,98</i>	<i>428,28</i>	<i>-0,70</i>	<i>-0,2%</i>

Bolletta di un cliente residenziale con un consumo medio per gas, energia elettrica e acqua e corrispondente a una famiglia di tre persone in un'abitazione di 80 mq per il servizio rifiuti.

Nel 2021 la famiglia media ha speso complessivamente 1.726 euro per i servizi forniti da Hera, il 20,5% in più rispetto al 2020, corrispondente a 293 euro. Rispetto al 2020 incide in maniera prevalente l'aumento della componente materia prima delle bollette del gas e dell'energia elettrica (265 euro in più, 144 euro per il gas e 121 euro per l'energia elettrica), in parte mitigati dagli interventi del Governo che hanno ridotto gli oneri di sistema e le imposte (per approfondimenti si vedano i successivi paragrafi dedicati alle bollette del gas e dell'energia elettrica). Per il servizio idrico si registra un aumento di 13,5 euro rispetto al 2020. Infine, l'aumento della bolletta relativa ai rifiuti è di circa 5,5 euro.

Il 42,0% della spesa complessiva, pari a 724 euro (era il 48,5% nell'anno precedente), è riconducibile alle componenti della bolletta di competenza di Hera. Questa quota è aumentata nel 2021 di circa 28,6 euro, così suddivisi: +8,5 euro per il gas, +6,2 euro per l'energia elettrica, +10,7 euro per l'idrico e +3,2 euro per i rifiuti.

IL COSTO DEI SERVIZI HERA PER UN CLIENTE MEDIO (CONSUMI REALI)

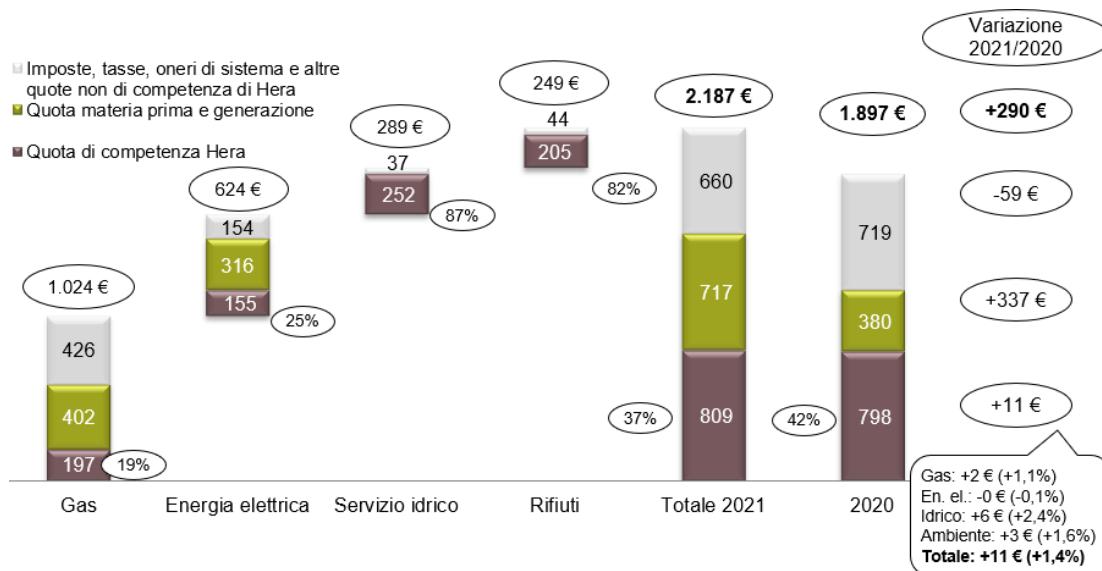


Il costo dei servizi Hera per un cliente medio (consumi costanti)

Euro	2020	2021	Var. 2021/2020 (€)	Var. 2021/2020 (%)
Gas	895,88	1.024,32	+128,45	+14,3%
Energia elettrica	476,01	624,13	+148,12	+31,1%
Servizio idrico	280,87	288,71	+7,84	+2,8%
Rifiuti	243,85	249,39	+5,53	+2,3%
Totale	1.896,61	2.186,55	+289,94	+15,3%
<i>di cui di competenza Hera</i>	<i>797,81</i>	<i>808,93</i>	<i>+11,12</i>	<i>+1,4%</i>
<i>di cui quota materia prima e generazione</i>	<i>379,89</i>	<i>717,34</i>	<i>+337,45</i>	<i>+88,8%</i>
<i>di cui imposte, tasse, oneri di sistema e altri oneri</i>	<i>718,91</i>	<i>660,29</i>	<i>-58,62</i>	<i>-8,2%</i>

Bolletta di un cliente residenziale con un consumo annuo di 1.200 mc di gas, 2.700 kWh di energia elettrica, 130 mc di acqua e corrispondente a una famiglia di tre persone in un'abitazione di 80 mq per il servizio rifiuti. Per le altre condizioni considerate, si veda le pagine seguenti.

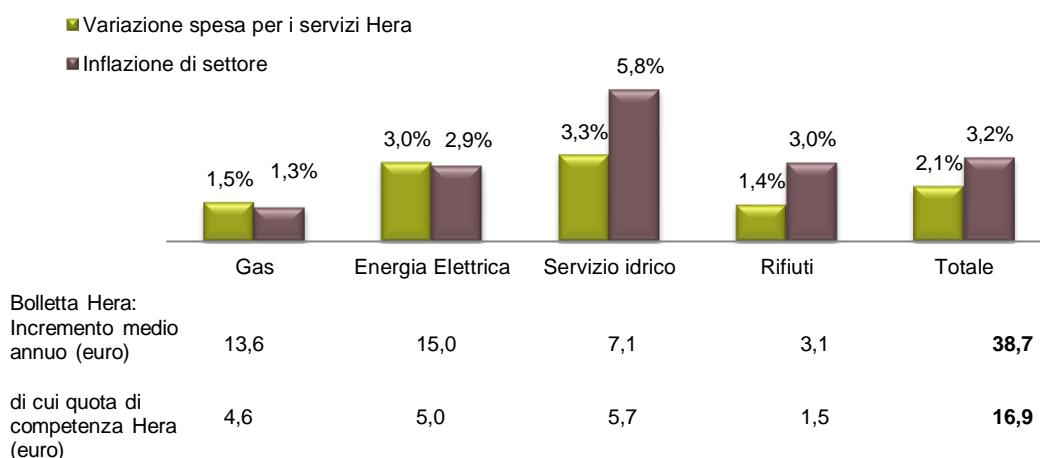
IL COSTO DEI SERVIZI HERA PER UN CLIENTE MEDIO (CONSUMI COSTANTI)



L'analisi a parità di volumi consumati da un cliente medio Hera registra nel 2021 un aumento del costo complessivo dei servizi del 15,3% rispetto al 2020, pari a circa 290 euro in più. Questo aumento deriva da:

- un aumento del costo delle materie prime di gas ed energia elettrica (337,5 euro) (per approfondimenti si vedano i successivi paragrafi dedicati alle bollette del gas e dell'energia elettrica);
- un aumento delle componenti della bolletta di competenza Hera (11,1 euro). Tale aumento corrisponde all'1,4% dell'importo totale delle bollette considerate: 2,1 euro per la bolletta del gas, 5,9 euro nella bolletta idrica e 3,2 euro nella bolletta dei rifiuti; la quota Hera nella bolletta elettrica si riduce di 0,1 euro;
- una diminuzione di 58,6 euro delle imposte, tasse, oneri di sistema e altri oneri non di competenza di Hera, prevalentemente collegata agli interventi del Governo per contrastare gli aumenti delle bollette energetiche.

CONFRONTO TRA LA VARIAZIONE DELLE BOLLETTE TRA IL 2006 E IL 2021 E L'INFLAZIONE (INCREMENTO MEDIO ANNUO, CAGR)



L'analisi di lungo periodo indica che le bollette Hera in Emilia-Romagna hanno registrato, tra il 2006 e il 2021, un incremento medio annuo composto inferiore a quello in Italia: +2,1% rispetto al +3,2% rilevato a livello nazionale (Fonte: Eurostat). Questo divario è marcatamente a favore dei clienti del servizio idrico e del servizio rifiuti.

La bolletta del gas

L'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (Arera) stabilisce le informazioni che devono essere presenti nella bolletta. Esistono quattro voci di costo, descritte di seguito.

La **spesa per la materia gas naturale** comprende gli importi relativi alle diverse attività commerciali svolte dal venditore per fornire il gas naturale al cliente finale. Il costo di acquisto della materia prima è indicizzato al prezzo del gas all'hub olandese TTF, che rispecchia i costi del mercato europeo. La **quota di commercializzazione** (di competenza di Hera), relativa alle condizioni economiche di fornitura per il servizio di tutela, è regolamentata dal "Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas" allegato alla delibera ARG/gas 64/2009. Per i clienti serviti in tutela che ricevono la bolletta in formato elettronico e che hanno attivato una modalità di pagamento con addebito automatico, in questa voce viene applicato uno sconto per la bolletta elettronica introdotto dalla delibera 610/2015/R/com.

La **spesa per il trasporto e la gestione del contatore** comprende gli importi relativi alle diverse attività che consentono ai vendori di consegnare il gas naturale ai clienti finali. Comprende le **tariffe di distribuzione e misura** (di competenza di Hera), trasporto ed eventuali canoni comunali a copertura dei canoni di concessione del servizio di distribuzione. Viene aggiornata dall'Autorità ogni anno ed è differenziata per i sette ambiti macroregionali in cui è suddiviso il territorio nazionale. In particolare, la regolazione delle tariffe di distribuzione e misura per il periodo 2020-2025 è stabilita dalla delibera 570/2019/R/gas, mentre i livelli obbligatori per l'anno 2021 sono stati approvati con delibera 596/2020/R/gas. In continuità con il periodo regolatorio precedente, le quote fisse delle tariffe di distribuzione e misura sono articolate per classe del gruppo di misura (classe contatore) installato presso il punto di fornitura; per una famiglia avente un consumo di 1.200 Smc/anno è stata presa a riferimento una classe contatore G4.

Un'altra quota della bolletta è costituita da componenti a copertura della **spesa per oneri di sistema**, ovvero gli importi destinati alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema gas (ad esempio i costi per la promozione del risparmio energetico) e vengono pagati da tutti i clienti finali del servizio. I distributori versano il relativo gettito alla Cassa per i servizi energetici e ambientali.

Le **imposte**, infine, comprendono imposta di consumo (accisa), addizionale regionale e IVA (aliquota). Vengono definite con provvedimenti specifici dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e dalle Regioni, e variano in base alla tipologia di utilizzo (riscaldamento, cottura cibi o uso industriale). L'imposta di consumo (accisa) si applica alla quantità di gas consumato, mentre l'IVA si applica all'importo totale della bolletta, accisa inclusa. Attualmente, per gli usi civili l'aliquota è pari al 10% per i primi 480 mc/anno consumati, e al 22% su tutti gli altri consumi e sulle quote fisse; dal quarto trimestre 2021, per fronteggiare l'aumento dei costi delle materie prime, il Governo ha transitorientemente ridotto al 5% il valore dell'IVA applicata ai consumi. L'addizionale regionale si applica alla quantità di gas consumato ed è stabilita in modo autonomo da ciascuna regione nei limiti fissati dalla legge.

[417-1]

LA BOLLETTA DEL GAS

Euro	2019	2020	2021
Spesa per la materia gas naturale	406,10	311,78	474,60
<i>di cui: quota di commercializzazione</i>	70,15	73,53	72,80
Spesa per il trasporto e la gestione del contatore	187,25	183,29	184,82
<i>di cui: tariffa di distribuzione e misura</i>	125,98	121,23	124,07
Oneri di sistema	35,82	36,78	30,32
IVA	151,22	135,31	105,92
Altre imposte	228,62	228,71	228,67
Totale	1.009,01	895,88	1.024,32
<i>di cui: quota di competenza Hera</i>	196,12 (19%)	194,76 (22%)	196,87 (19%)

Bolletta di un cliente residenziale con un consumo annuo di 1.200 mc di gas e con addebito automatico e bolletta elettronica. È stato considerato un cliente del mercato di tutela, secondo le condizioni economiche definite dall'Autorità: il 33% dei clienti residenziali Hera ricade in questa tipologia. Città considerate: Bologna, Ferrara, Forlì, Imola, Modena, Padova, Pesaro, Ravenna e Trieste (media ponderata sulla base dei cittadini residenti). Le componenti tariffarie di competenza di Hera sono indicate su fondo grigio. I dati completi sulle tariffe di fornitura del gas sono disponibili nel sito internet del Gruppo.

A parità di consumi, la bolletta del gas 2021 di un cliente domestico Hera in regime di tutela è costata circa 128,4 euro in più (+14,3%) dell'anno precedente. La spesa per la materia gas naturale ha subito un aumento di 162,8 euro (+52,2%), mentre la spesa per il trasporto e la gestione del contatore subisce un aumento di 1,53 euro (+0,8%). Gli oneri di sistema e le imposte si sono ridotti rispettivamente di 6,5 euro (-17,6%) e di 29,4 euro (-8,1%) in conseguenza degli interventi del Governo che hanno ridotto l'importo degli oneri di sistema e portato l'IVA al 5% a partire dal quarto trimestre 2021. La quota di competenza di Hera comprende la quota di commercializzazione e la tariffa di distribuzione e misura, ed è aumentata di 2,1 euro rispetto al 2020 (+1,1%); pesa il 19% del totale della bolletta del gas.

Il rilevante aumento del prezzo della materia gas naturale è conseguenza di diverse cause.

Da un lato, la ripresa dell'economia e della produzione industriale dopo i periodi più difficili dell'emergenza sanitaria ha portato a un progressivo **aumento dei consumi e quindi della domanda** di materie prime e di combustibili, tra cui il gas naturale (sia in Europa che in Cina). Per soddisfare la domanda, i gestori hanno dovuto attingere alle riserve con l'intenzione di ripristinarle tra la primavera e l'estate, in tempo per la programmazione delle forniture per i mesi invernali. Inoltre, la stagione fredda più lunga del solito ha comportato un maggior consumo di gas anche per il riscaldamento; anche in questo caso i gestori hanno dovuto attingere alle riserve, senza di fatto poi ottenere maggiori forniture. Infine, in Brasile, dove generalmente si sfrutta l'idroelettrico per la produzione di energia elettrica, a causa della siccità non si è riusciti a soddisfare la domanda di energia con questa fonte, per cui anche in questo caso è stato necessario aumentare gli acquisti di metano, sotto forma di gas naturale liquefatto.

Al tempo stesso anche problemi dal lato dell'offerta di combustibili hanno generato **pressioni sui prezzi**:

- le riserve di gas naturale europee sono ai minimi storici, ben al di sotto degli anni precedenti. Questo perché le attività di estrazione si sono ridotte sia nei Paesi Bassi che in Gran Bretagna, e la produzione in Norvegia ha subito rallentamenti a causa di necessarie attività di manutenzione agli impianti;
- la Russia (il principale fornitore di gas europeo) non ha concesso flessibilità circa i maggiori flussi richiesti dall'Europa fornendo solo i volumi già contrattualizzati;
- un'estate insolitamente poco ventosa nei paesi del nord Europa, dove si concentrano i principali parchi eolici, ha ridotto la produzione da questi impianti; per compensare la minore produzione rinnovabile si è reso necessario un maggior ricorso ad altre fonti di energia convenzionale, compreso il gas;
- fermo impianti di alcuni reattori nucleari francesi hanno portato a minori disponibilità di capacità e produzione elettrica e quindi minori importazioni, anche in questo caso portando a una maggiore domanda di gas naturale per uso termoelettrico.

L'Italia è più esposta di altri paesi all'andamento del prezzo del gas naturale in quanto esso viene impiegato per generare circa la metà dell'energia elettrica, e la quasi totalità del fabbisogno nazionale deriva da importazioni estere.

Gli aumenti della bolletta si sono verificati a partire dal terzo trimestre 2021 (+15,3% rispetto al trimestre precedente) e sono proseguiti nel quarto trimestre 2021 (+14,4% rispetto al trimestre precedente) nonché nel primo trimestre 2022 quando il prezzo a metro cubo calcolato su un consumo annuo di 1.400 metri cubi è aumentato del 41,8% rispetto all'ultimo trimestre del 2021. Tali variazioni sarebbero state più elevate senza gli interventi del Governo che hanno ridotto, a partire dal quarto trimestre 2021, gli oneri di sistema e le imposte (Fonte: Arera).

La bolletta dell'energia elettrica

L'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (Arera) stabilisce le informazioni che devono essere presenti nella bolletta. Esistono quattro voci di costo, descritte di seguito.

La **spesa per la materia energia** comprende gli importi relativi alle diverse attività commerciali svolte dal venditore per fornire l'energia elettrica al cliente finale. In questa voce rientrano, oltre alla quota generazione energia, le tariffe di dispacciamento e di **commercializzazione** (quest'ultima, di competenza di Hera, è regolamentata dal "Testo integrato delle disposizioni dell'autorità di regolazione per energia reti e ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza" allegato alla delibera 491/2020/R/eel). Per i clienti serviti in maggior tutela che ricevono la bolletta in formato elettronico e che hanno attivato una modalità di pagamento con addebito automatico, viene applicato uno sconto per la bolletta elettronica (delibera 610/2015/R/com).

La **spesa per il trasporto e la gestione del contatore** comprende gli importi relativi alle diverse attività che consentono al venditore di consegnare l'energia elettrica ai clienti finali. In questa voce rientra la **tariffa di trasporto, distribuzione e misura** (di competenza di Hera).

La spesa per oneri di sistema copre i costi delle attività di interesse generale per il sistema elettrico (tra cui ad esempio il sostegno delle energie da fonti rinnovabili) e vengono pagati da tutti i clienti finali del servizio elettrico. A gennaio 2020 si è concluso il processo iniziato nel 2016 di riforma delle tariffe di rete e delle componenti tariffarie a copertura di questo tipo di oneri per i clienti domestici, in recepimento della Direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica: le componenti tariffarie sono state aggiornate secondo criteri di gradualità con lo scopo di stimolare comportamenti virtuosi da parte dei cittadini e favorire il conseguimento degli obiettivi di efficienza energetica.

Le **imposte**, infine, comprendono l'imposta di consumo (accisa) e l'IVA. L'accisa si applica alla quantità di energia consumata; i clienti domestici con potenza fino a 3 kW godono di aliquote agevolate per la fornitura nell'abitazione di residenza anagrafica. L'IVA si applica sull'importo totale della bolletta, accisa inclusa. Attualmente, per le utenze domestiche è pari al 10% e per le utenze non domestiche al 22%; alcune attività produttive godono dell'aliquota ridotta pari al 10%.

[417-1]

LA BOLLETTA DELL'ENERGIA ELETTRICA

Euro	2019	2020	2021
Spesa per la materia energia	247,84	192,78	364,49
<i>di cui: quota di commercializzazione</i>	48,01	51,14	48,95
Spesa per il trasporto e la gestione del contatore	105,71	105,53	108,24
<i>di cui: tariffa di trasporto, distribuzione e misura</i>	103,55	103,59	105,68
Oneri di sistema	127,04	112,91	72,86
IVA	50,24	43,27	56,74
Altre imposte	21,79	21,52	21,79
Totale	552,62	476,01	624,13
<i>di cui: quota di competenza Hera</i>	151,56 (27%)	154,73 (33%)	154,63 (25%)

Bolletta di un cliente residenziale con potenza installata di 3 kW, un consumo annuo pari a 2.700 kWh e con addebito automatico e bolletta elettronica. È stato considerato un cliente del mercato di maggiore tutela, secondo le condizioni economiche definite dall'Autorità: il 9% dei clienti residenziali Hera ricade in questa tipologia. Città considerate: Modena, Imola e Trieste (media ponderata sulla base dei cittadini residenti). Le componenti tariffarie di competenza di Hera sono indicate su fondo grigio.

A parità di consumi la bolletta dell'energia elettrica 2021 di un cliente domestico Hera in regime di tutela è costata circa 148,1 euro in più (+31,1%) rispetto all'anno precedente. La spesa per la materia energia ha subito un aumento di 171,7 euro (+89,1%), mentre la spesa per il trasporto e la gestione del contatore subisce un aumento di 2,7 euro (+2,6%). Gli oneri di sistema subiscono una diminuzione di 40,0 euro (-35,5%), in conseguenza degli interventi del governo che ne hanno ridotto l'importo a partire dal terzo trimestre 2021, mentre le imposte aumentano di 13,7 euro (+21,2%). La quota di competenza di Hera, che comprende la quota di commercializzazione e distribuzione, è rimasta stabile rispetto al 2020 e pesa il 25% del totale della bolletta dell'energia elettrica

Il rilevante aumento del prezzo dell'energia elettrica è conseguenza delle diverse cause già evidenziate nel commento alla bolletta del gas naturale, a cui si aggiunge, in misura minore, l'**aumento dei prezzi dei permessi di emissione di anidride carbonica** previsti dal sistema EU Emission trading system. Infatti, per incentivare il passaggio a produzioni di energia più sostenibili, la quantità di permessi disponibili viene periodicamente ridotta e di conseguenza ne aumenta la domanda e il prezzo (si rimanda al paragrafo dedicato "Le emissioni di gas serra in regime Eu-Ets" per maggiori approfondimenti su questo sistema). A fine 2021 emettere una tonnellata di CO₂ è costato 62 euro, il doppio dell'anno precedente e dodici volte il prezzo di quattro anni prima; questi andamenti generano ripercussioni sulle società che producono energia da combustibili fossili ma anche effetti sulla bolletta dei consumatori finali.

Gli aumenti della bolletta si sono verificati a partire dal terzo trimestre 2021 (+9,9% rispetto al trimestre precedente) e sono proseguiti nel quarto trimestre 2021 (+29,8% rispetto al trimestre precedente) nonché nel primo trimestre 2022 quando il prezzo a chilowattora calcolato su un consumo annuo di 2.700 kWh è aumentato del 55,0% rispetto all'ultimo trimestre del 2021. Tali variazioni sarebbero state più elevate senza gli interventi del Governo che hanno dimezzato gli oneri di sistema nel terzo trimestre 2021, e li hanno azzerati a partire dal quarto trimestre 2021 (Fonte: Arera).

La bolletta del servizio idrico

La spesa media per il servizio idrico integrato è diversa nei vari territori in cui opera il Gruppo Hera: dipende infatti dalle fonti di approvvigionamento delle diverse realtà territoriali, dalla disponibilità della risorsa idrica, e dalla vicinanza della fonte di prelievo.

LA BOLLETTA DEL SERVIZIO IDRICO

Euro	2019	2020	2021
Acquedotto	109,83	111,23	113,11
Fognatura	33,73	34,55	34,96
Depurazione	83,36	84,64	86,11
Quota fissa	15,58	15,79	17,95
Componenti perequative	5,51	9,13	10,33
IVA (10%)	24,80	25,53	26,25
Totale	272,80	280,87	288,71
<i>di cui: quota di competenza Hera</i>	<i>242,50</i> <i>(89%)</i>	<i>246,21</i> <i>(88%)</i>	<i>252,13</i> <i>(87%)</i>

Bolletta di un cliente residenziale (famiglia di tre componenti) con un consumo annuo di 130 mc. Città considerate: Bologna, Ferrara, Forlì, Imola, Modena, Padova, Pesaro, Ravenna, Rimini e Trieste (media ponderata sulla base dei cittadini residenti). Le componenti tariffarie di competenza di Hera sono indicate su fondo grigio.

La bolletta media di un cliente residenziale con consumi di 130 mc annui nel 2021 è costata circa 289 euro, in aumento di circa 8 euro rispetto al 2020 (+2,8%) anche in conseguenza dell'introduzione della componente perequativa nel metodo tariffario previsto da Arera, di un incremento nello schema regolatorio dell'Ato di Rimini per via degli ingenti investimenti programmati nel periodo tariffario, e come previsto dalla regolazione a Trieste, Padova e Pesaro-Urbino.

Le componenti perequative sono tariffe definite dall'Autorità che i gestori devono applicare agli utenti finali per i tre servizi acquedotto, fognatura e depurazione. Sono destinate alla copertura delle agevolazioni tariffarie concesse a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici, alla promozione della qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, alla copertura dei costi del bonus idrico, e alla copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia per le opere idriche.

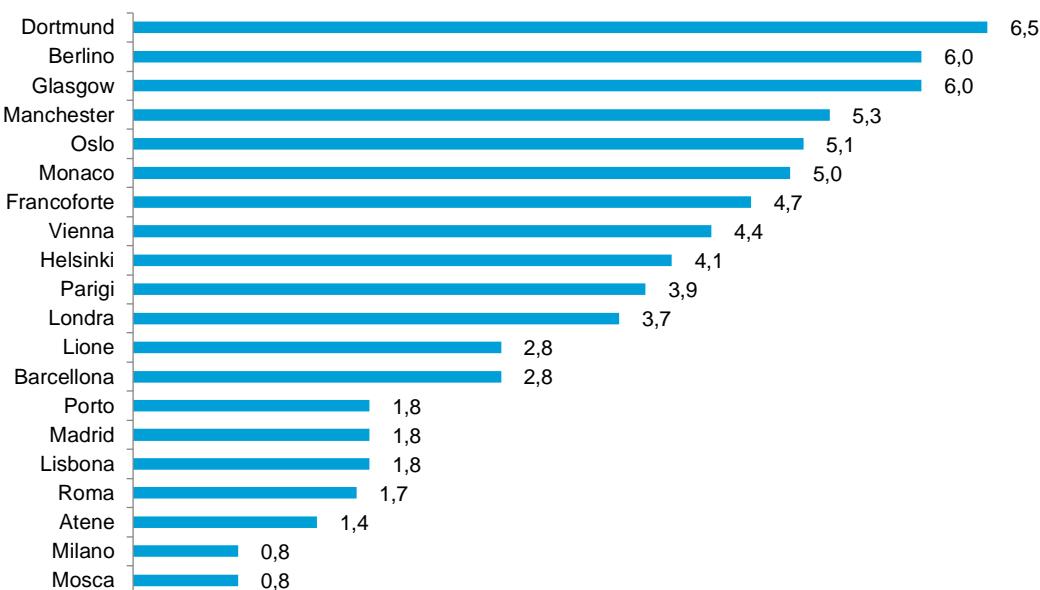
Quanto costa l'acqua

Consumare acqua di rubinetto al posto della minerale, oltre a benefici ambientali, produce anche risparmio economico: considerando infatti un consumo medio di un litro e mezzo al giorno per una famiglia di tre persone e il prezzo medio di 28 centesimi per litro di alcune acque minerali naturali in commercio, la spesa per l'acqua minerale è di circa 460 euro l'anno. La spesa per la stessa quantità di acqua proveniente dall'acquedotto sarebbe invece di 3,6 euro all'anno (valore calcolato come media 2021 delle bollette delle principali dieci città servite da Hera). Una famiglia può perciò risparmiare circa 456 euro l'anno rispetto all'acqua in bottiglia. L'Italia si trova al primo posto nel mondo per consumo di acqua minerale in bottiglia con 200 litri di acqua pro capite consumati in un anno (Fonte: The European House Ambrosetti: Libro bianco Valore acqua per l'Italia 2021).

Il costo dell'acqua in Europa

The European House - Ambrosetti ha svolto nel 2018 una ricerca sulle tariffe dell'acqua in alcuni paesi europei. In Italia il costo dell'acqua si attesta a 1,87 euro per metro cubo contro i 3,67 della Francia, il doppio, e i 4,98 della Germania, poco meno del triplo. Squilibri ancora più alti se si guarda ai dati relativi alle singole città: ad esempio a Roma il costo è di 1,7 euro per metro cubo mentre a Berlino è di 6 euro per metro cubo.

LIVELLO DELLE TARIFFE PER L'ACQUA POTABILE IN ALCUNE CITTÀ EUROPEE (EURO PER METRO CUBO)



Fonte: The European House-Ambrosetti: Libro bianco Valore acqua per l'Italia - Rapporto 2020

La regolazione del servizio idrico

A partire dal 2012 la regolazione del servizio idrico è stata assunta in capo ad Arera con l'obiettivo iniziale di definire un metodo tariffario che supportasse la copertura dei costi (efficienti) e lo sviluppo degli investimenti e promuovesse anche meccanismi orientati alla qualità del servizio. Arera ha definito dapprima un metodo tariffario transitorio per il periodo 2012-2013 e, successivamente, un metodo tariffario a regime per le annualità 2014-2015, in seguito aggiornato per i periodi 2016-2019 e 2020-2023. Le tariffe 2021 (Delibera ATO n° 21 del 30/12/2020) comprendono anche i conguagli degli esercizi precedenti, determinati in ottemperanza alle regole del metodo tariffario.

I meccanismi tariffari messi a punto da Arera a partire dal 2012 hanno permesso di continuare a garantire elevate quote di investimenti, in particolare per i settori a più alto impatto ambientale quali i risanamenti fognario-depurativi. In particolare:

- dal punto di vista tariffario il 2021 si inquadra nel terzo periodo regolatorio a regime (2020-2023) che, oltre a confermare i criteri già delineati dapprima con il metodo tariffario transitorio 2012-2013 e poi con il primo periodo regolatorio (2014-2015), ha l'importante novità di regolare e incentivare la qualità contrattuale, prevedendo obblighi di livelli minimi di servizio ma anche forme di riconoscimento di livelli superiori a quelli minimi richiesti;
- Dal 2019 Arera ha adottato i seguenti provvedimenti che hanno effetto a partire dal 2020: testo integrato sulla regolazione della morosità, aggiornamento della disciplina della qualità contrattuale (prevedendo un meccanismo di premi e penalità anche a livello nazionale) e infine il metodo tariffario per il terzo periodo regolatorio 2020-2023.

La bolletta per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti

Con la Legge di stabilità del gennaio 2014 sono stati istituiti due regimi tariffari per i servizi ambientali nei comuni che abbiano realizzato sistemi di misurazione dei rifiuti conferiti al servizio pubblico: la Tassa sui rifiuti (Tari), avente natura tributaria, e la Tariffa a corrispettivo puntuale (Tcp), avente natura di corrispettivo. Entrambi i regimi di prelievo devono assicurare la copertura integrale dei costi del servizio di gestione dei rifiuti, che comprendono spazzamento e lavaggio strade, raccolta e trasporto dei rifiuti, raccolta differenziata, trattamento e smaltimento dei rifiuti, e costi amministrativi di gestione.

Nel territorio servito da Hera Spa, i comuni che applicano la Tari sono 119 (di cui 24 hanno scelto di affidarne la riscossione a Hera), mentre in 18 comuni (tra cui un capoluogo di provincia: Ferrara) si applica la Tariffa puntuale.

LA BOLLETTA PER LA RACCOLTA E LO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

Euro	2019	2020	2021
Quota fissa	105,90	106,26	102,92
Quota variabile	93,27	95,85	102,37
Quota fissa e variabile non riconducibile alla competenza Hera	32,57	32,13	31,10
Addizionale provinciale	10,99	9,62	13,00
Totale	242,73	243,85	249,39
<i>di cui: quota di competenza Hera</i>	<i>199,17</i> (82%)	<i>202,11</i> (83%)	<i>205,29</i> (82%)

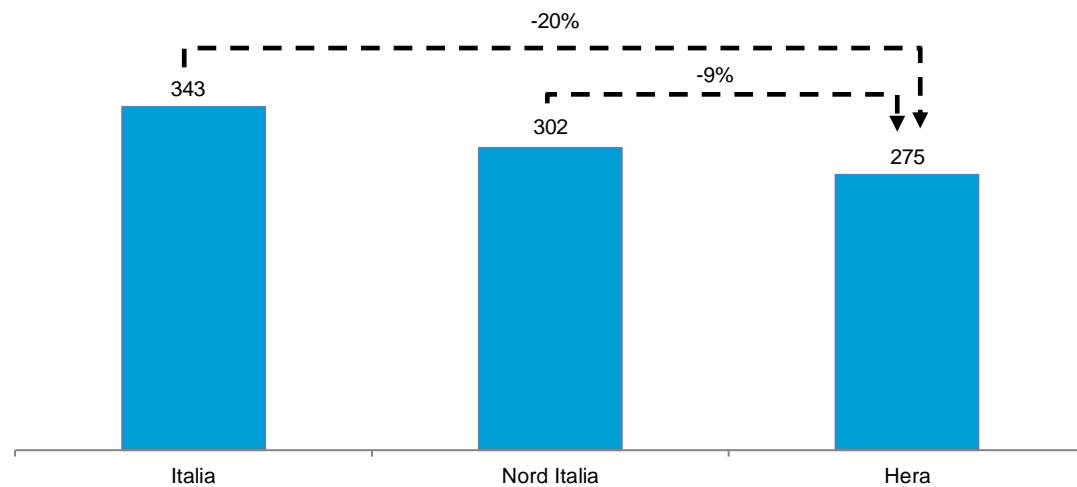
Bolletta di un cliente residenziale (famiglia di tre persone in un'abitazione di 80 mq). Città considerate: Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena, Imola, Modena, Padova, Pesaro, Ravenna, Rimini e Trieste (media ponderata sulla base dei cittadini residenti). Per Ferrara, che dal 1° gennaio 2018 ha introdotto la Tariffa a Corrispettivo Puntuale, è stato anche considerato il rispetto del limite dei 52 conferimenti/anno di 30 litri ognuno di rifiuto indifferenziato. Le componenti tariffarie di competenza di Hera sono indicate su fondo grigio.

Una famiglia di tre persone residente in un appartamento di 80 mq nel 2021 ha pagato in media 249 euro per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti, con un aumento del 2,3% (5,5 euro) rispetto al 2020. Tale aumento della bolletta è da ricondursi principalmente ai territori di Trieste, dove aumenta l'addizionale provinciale, e di Ferrara, dove sono state rimodulate le quote fissa e variabile: infatti, con l'articolazione tariffaria deliberata per il 2021, le utenze possono subire aumenti o beneficiare di riduzioni in base ai parametri che entrano nel calcolo (metri quadri, componenti, litri, ...).

Il costo dei servizi ambientali per i clienti domestici e non domestici

Hera ha assicurato nel 2021 ai clienti domestici un costo dei servizi ambientali più basso del 20% rispetto alla media italiana e più conveniente del 9% rispetto alla media del nord Italia: sono questi i risultati dell'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva, esteso a 102 capoluoghi di provincia (non sono stati considerati i comuni in cui è applicata la tariffa puntuale). L'Osservatorio ha considerato come cliente tipo una famiglia di tre persone, residente in un'abitazione di 100 mq.

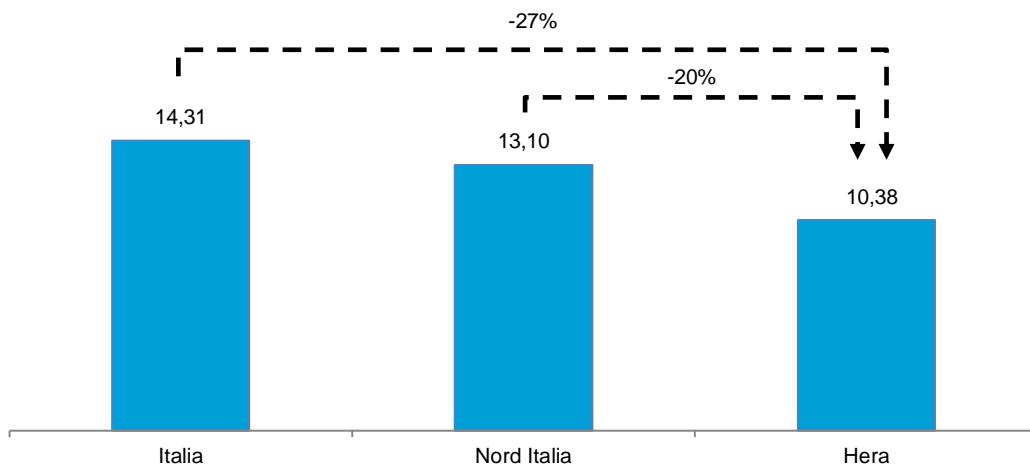
SPESA MEDIA ANNUA PER UNA FAMIGLIA (EURO)



Dati 2021, 3 persone in 100 mq, Fonte: Cittadinanzattiva

Considerando la Tari per quattro tipologie di utenze non domestiche in 101 capoluoghi, nei territori serviti da Hera si registra una spesa più bassa della media italiana del 22% per gli alberghi, del 29% per i ristoranti, del 38% per l'industria alimentare e del 24% per i supermercati. Per le tipologie di utenze non domestiche di ristoranti, supermercati e industria alimentare nei territori serviti da Hera sono più convenienti rispettivamente del 26%, del 16% e del 24% nel confronto con la media del nord Italia; per gli alberghi il dato Hera è superiore alla media del nord Italia del 4%. La media delle quattro tipologie di utenze considerate dalla ricerca pone quindi il territorio Hera più competitivo con una spesa inferiore del 27% rispetto alla media italiana e del 20% rispetto alla media del nord Italia.

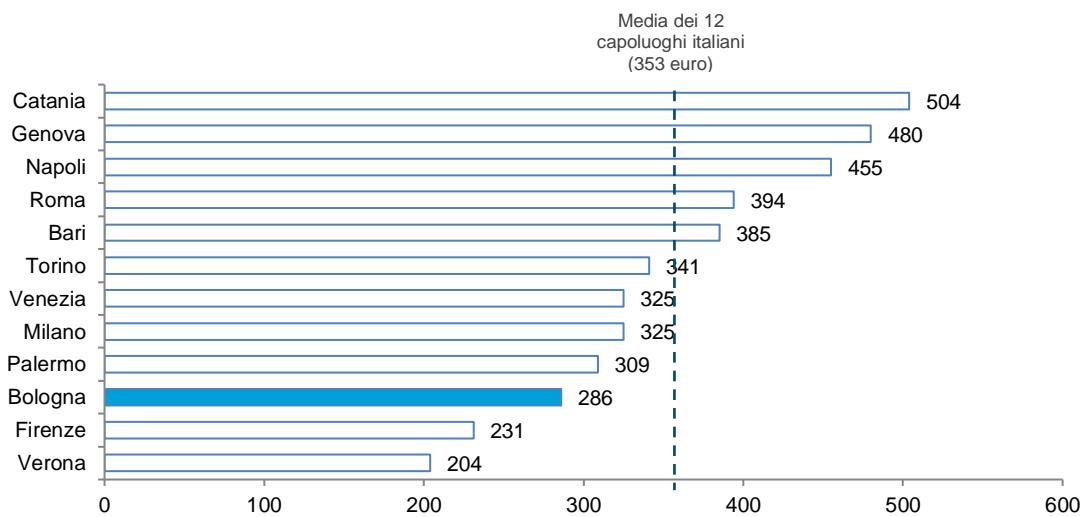
SPESA MEDIA ANNUA PER QUATTRO TIPOLOGIE DI UTENZE NON DOMESTICHE (EURO/MQ)



Dati 2021, Elaborazioni Hera su fonte siti internet comuni

Sempre nel rapporto 2021 di Cittadinanzattiva si confronta il costo del servizio di igiene urbana relativo al 2021 nei capoluoghi di provincia italiani. Relativamente ai 12 comuni di grandi dimensioni (maggiori di 250 mila abitanti), Bologna con una Tari pari a 286 euro si colloca tra le città con il costo più basso insieme a Firenze e Verona e ad un livello inferiore del 19% rispetto alla media dei 12 capoluoghi.

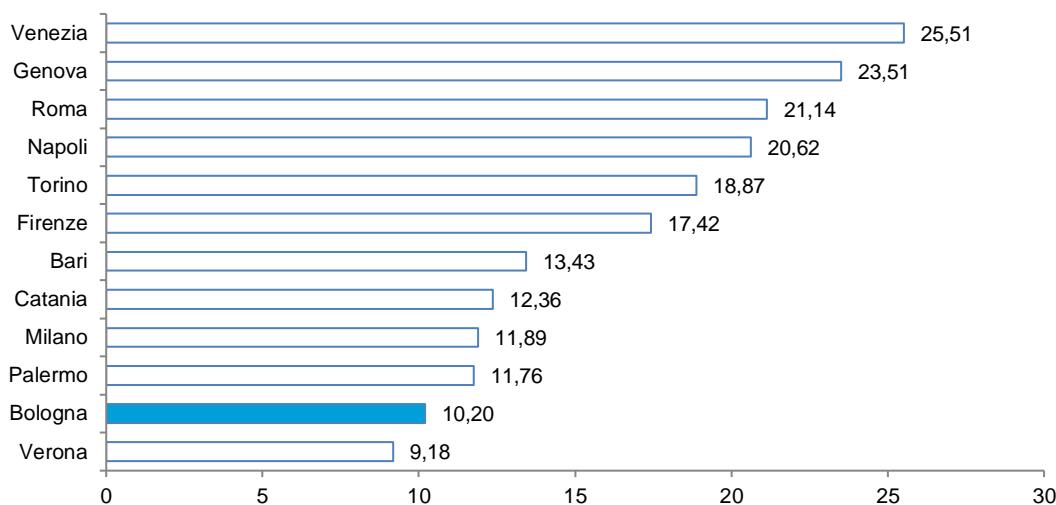
COSTO TOTALE PER UTENTE NELLE CITTÀ CON PIÙ DI 250.000 ABITANTI (3 OCCUPANTI 100 MQ, EURO)



Dati 2021, 3 persone 100 mq, Fonte: Cittadinanzattiva

Confrontando il costo del servizio di igiene urbana per i clienti non domestici nei capoluoghi di provincia con più di 250 mila abitanti, Bologna con 10,2 euro per metro quadro si colloca tra le città con il costo più basso nella spesa media per le quattro tipologie di utenze non domestiche considerate nella ricerca (ristoranti, alberghi, industria alimentare e supermercati).

SPESA PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI PER UN UTENTE NON DOMESTICO NELLE CITTÀ CON PIÙ DI 250 MILA ABITANTI (EURO/MQ)



Dati 2021, (Tipologie di utenti non domestici rappresentati nella ricerca: albergo, ristorante, industria alimentare e supermercato.) Fonte: Gruppo Hera

La Tariffa corrispettiva puntuale in Emilia-Romagna

Nel corso del 2021 Hera ha gestito il quinto anno di applicazione della Tariffa corrispettiva puntuale su vasta scala, ormai a regime, grazie ad una gestione integrata di sistemi e processi che ha permesso di applicare in maniera efficace e uniforme il modello di Gruppo in tutti i suoi aspetti e le sue fasi: dalla gestione dell'utente alla misurazione del rifiuto indifferenziato conferito, fino alla fatturazione finale. Il nuovo sistema rappresenta un **sistema di finanziamento dei servizi ambientali più equo e trasparente** e permette di incentivare i comportamenti virtuosi e la partecipazione alle raccolte differenziate.

In particolare, i comuni a tariffa puntuale in Emilia-Romagna sono 18:

Comune	Provincia	Residenti al 01/01/2021	Anno avvio tariffa puntuale	Fascia RD (%)
Budrio	Bologna	18.415	2016	Oltre l'85%
San Giovanni in Marignano	Rimini	9.495	2017	Oltre l'85%
Bastiglia	Modena	4.215	2018	Oltre il 90%
Bomporto	Modena	10.179	2018	Oltre il 90%
Castelfranco Emilia	Modena	32.975	2018	Oltre l'85%
Ferrara	Ferrara	131.935	2018	Oltre l'85%
Monte San Pietro	Bologna	10.756	2018	Oltre l'85%
San Cesario sul Panaro	Modena	6.539	2018	Oltre il 90%
Cattolica	Rimini	16.933	2019	Oltre il 75%
Coriano	Rimini	10.563	2019	Oltre l'85%
Dozza	Bologna	6.643	2019	Oltre il 90%
Marano sul Panaro	Modena	5.290	2019	Oltre il 90%
Misano Adriatico	Rimini	13.852	2019	Oltre l'85%
Mordano	Bologna	4.672	2019	Oltre il 90%
Spilamberto	Modena	12.869	2019	Oltre il 90%
Vignola	Modena	25.771	2019	Oltre l'85%
Guiglia	Modena	4.026	2020	Oltre l'80%

Comune	Provincia	Residenti al 01/01/2021	Anno avvio tariffa puntuale	Fascia RD (%)
Morciano di Romagna	Rimini	7.195	2020	Oltre l'80%

Il nuovo sistema tariffario ha così raggiunto circa **332 mila abitanti nel 2021**, pari al 13,5% dei cittadini dell'Emilia-Romagna serviti dal Gruppo Hera attraverso la gestione integrata dei rifiuti urbani.

Per questi comuni sono stati attivati i nuovi servizi di raccolta con sistema di misurazione del rifiuto e sono state distribuite le dotazioni personali per il conferimento a tutti i cittadini e a tutte le aziende. Per una introduzione efficace e coerente del nuovo modello tariffario e dei nuovi servizi sono state attivate apposite cabine di regia condivise tra Hera e le amministrazioni comunali.

Sono state inoltre intraprese le iniziative di comunicazione necessarie ad **informare e coinvolgere gli utenti** sulle modalità di introduzione del nuovo sistema. Si segnala infatti che ogni variazione puntuale del servizio che comporta modifiche al servizio di raccolta che possono incidere sul calcolo della tariffa viene comunicata ai cittadini dandone ampia diffusione ad esempio tramite bolletta, comunicazioni ad-hoc e sul sito web.

6.04 Qualità del servizio

Energia elettrica e gas

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 il pagamento diretto al cliente (o per il tramite della società di vendita che richiede prestazioni al distributore) di indennizzi, variabili in funzione della tipologia del cliente e della tipologia di fornitura (bassa o media tensione per energia elettrica, categoria del contatore per gas), del ritardo nell'esecuzione della prestazione e dei tempi stessi di indennizzo. L'indennizzo automatico varia da 35 a 140 euro in base alla tipologia del cliente e della fornitura, e può aumentare in base al ritardo nell'esecuzione della prestazione o nei tempi di corresponsione.

Tra gli standard specifici di qualità del servizio di distribuzione si segnalano, in particolare, i tempi di esecuzione di lavori, di attivazione della fornitura e il mancato rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti con i clienti.

Le delibere di riferimento dell'autorità di regolazione sono delibera 569/2019/R/Gas e delibera 646/2015/R/Eel.

Servizi idrici

Nella gestione del **servizio idrico integrato**, il gestore si impegna a rispettare determinati standard minimi 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.

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, 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 pari a 30 euro nei casi di mancato rispetto degli standard specifici di qualità; tale importo, a eccezione della prestazione relativa alla fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati, è crescente 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.

Inoltre, è stata anche prevista la possibilità per i gestori di accedere a meccanismi di premialità per l'impegno degli stessi a perseguire livelli di qualità migliorativi rispetto a quelli minimi previsti dalla citata delibera 655/2015. Hera Spa ha aderito a tale incentivazione per i territori di Bologna e Modena, accettando per essi i livelli migliorativi stabiliti da Atersir per un numero di 32 standard. Tra gli standard più significativi si evidenzia: il tempo di esecuzione della voltura (con un miglioramento da cinque giorni a tre giorni), il tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo (con un miglioramento da 20 giorni a 12 giorni) e il tempo di intervento per la verifica del misuratore (con un miglioramento da dieci giorni a sette giorni).

Per i territori di Ferrara, Ravenna, Forlì-Cesena e Rimini si è già dato corso all'apertura del principale sportello clienti il sabato mattina, al fine di agevolare l'accesso degli utenti. Le prescrizioni degli obiettivi di qualità contrattuale sono monitorate e rendicontate all'Autorità nazionale, ad Atersir e agli utenti tramite

pubblicazione in bolletta. Le carte dei servizi sono state pubblicate con l'aggiornamento alla delibera 655/2015.

Inoltre, il 17 dicembre 2019 è stata emanata una nuova delibera, la 547/2019/Idr, per integrare la disciplina vigente in materia della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato che ha applicazione dal 2020. Tale delibera prevede un sistema di premi e penalità a livello nazionale, attraverso un fondo perequativo che sarà distribuito fra i gestori più virtuosi, individuando un meccanismo che valuta le performance della qualità contrattuale raggruppandole in due macro indicatori, ponderati con la numerosità delle prestazioni; si andranno a verificare le prestazioni erogate nell'anno di riferimento entro il rispettivo standard minimo previsto da Arera (prestazioni conformi) rispetto a tutte le prestazioni erogate (prestazioni conformi e non conformi).

Servizio teleriscaldamento

Dal luglio 2019 è entrata in vigore, anche per il mercato del teleriscaldamento, la disciplina della qualità commerciale di Arera, con delibera n.661 del 2018. Tale delibera ha così ricompreso anche quelle prestazioni precedentemente monitorate da Hera in forma volontaria, sin dal 2008, e disciplinate dalla Carta della qualità del servizio teleriscaldamento, la quale prevedeva altresì la corresponsione di indennizzi automatici ai clienti nel caso di mancato rispetto degli impegni previsti con riferimento alle prestazioni significative del servizio. Con l'intervenuta delibera di Arera sono stati modificati i valori economici degli indennizzi automatici previsti per le varie categorie di clienti così come alcuni dei livelli di qualità oggetto della disciplina, in un quadro d'insieme che ha però confermato i principali indicatori di qualità precedentemente adottati da Hera in forma volontaria, quali, ad esempio, il tempo di attivazione della fornitura, di chiusura della fornitura, di riattivazione in caso di sospensione per morosità, o i tempi di preventivazione.

Servizi ambientali

Dal 1° gennaio 2019 è in vigore la Carta del **servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati** in tutti i comuni dove Hera Spa svolge il servizio di igiene ambientale. La Carta del servizio è uno strumento di tutela dei cittadini in quanto in essa vengono fissati gli standard di qualità del servizio, cioè le caratteristiche delle principali prestazioni fornite dal gestore e i tempi entro i quali devono essere eseguite.

Nella gestione del servizio di gestione rifiuti urbani, anche in questo caso il gestore si impegna a rispettare determinati standard minimi di qualità previsti dalla Carta del servizio, redatto in base allo schema predisposto dalle Autorità di ambito e allegato alle convenzioni sottoscritte.

RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

%	2020	2021	N. prestazioni (2021)
Gas	99,7%	99,7%	3.918.781
Energia elettrica	98,4%	98,2%	53.059
Servizio idrico integrato	98,9%	99,3%	217.533
Teleriscaldamento	91,7%	96,1%	770
Totale	99,6%	99,7%	4.190.143

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 agli standard di qualità della vendita non includono le società EstEnergy, Amgas Blu, Ascotrade, Ascopiave Energia, Blue Meta, Etra Energia, Eco Gas.

I dati complessivi sono in crescita rispetto al 2020: nel 2021 **nel 99,7% dei casi il Gruppo ha effettuato la prestazione richiesta dal cliente nei tempi previsti dall'Arera**. Gli standard di qualità sono vicini al pieno rispetto nei servizi gas di Marche Multiservizi (99,8%) e in quelli di AcegasApsAmga (99,9%).

RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ GAS ED ENERGIA ELETTRICA

%	2020	2021	N. prestazioni (2021)
Vendita gas	99,9%	99,6%	9.586
Distribuzione gas (clienti finali e società di vendita)	99,7%	99,7%	3.909.195

	%	2020	2021	N. prestazioni (2021)
Totale gas	99,7%	99,7%		3.918.781
Vendita energia elettrica	99,8%	99,4%		9.822
Distribuzione energia elettrica (clienti finali e società di vendita)	98,0%	97,9%		43.237
Totale energia elettrica	98,4%	98,2%		53.059
Totale	99,6%	99,7%		3.971.840
<i>di cui distribuzione gas ed energia elettrica</i>	<i>99,6%</i>	<i>99,7%</i>		3.952.432

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 agli standard di qualità della vendita escludono le società EstEnergy, Amgas Blu, Ascotrade, Ascopiave Energia, Blue Meta, Etra Energia, Eco Gas.

Nelle singole prestazioni gas si evidenzia la conferma degli ottimi risultati. In particolare, quest'anno si registra un consolidamento della prestazione a elevata numerosità: frequenza di raccolta delle misure ai fini della fatturazione (99,7% come nel 2020), fascia di puntualità per appuntamenti concordati (99,6% rispetto al 99,4% del 2020) e attivazione della fornitura per il gas (100% rispetto al 99,9% del 2020).

Per il servizio di fornitura di energia elettrica una delle prestazioni a maggiore numerosità, attivazione della fornitura per l'energia elettrica, passa dal 99,2% al 99,6%.

Per il servizio idrico si conferma l'elevato standard della prestazione a maggiore numerosità: rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti (99,6%), voltura (99,7%), attivazione della fornitura (98,3%) e disattivazione della fornitura (99,6%).

I contatori elettronici e le iniziative per ridurre le bollette stimate

Le attività di **installazione dei contatori elettronici** sono proseguiti anche nel 2021 nonostante il perdurare del periodo di emergenza sanitaria e la collocazione della maggior parte dei dispositivi all'interno delle abitazioni. In questo senso, le attività sono state eseguite nel rispetto dei protocolli sanitari nazionali. È inoltre proseguita l'installazione dei contatori NexMeter dotati di specifiche funzionalità di sicurezza: nel corso dell'anno sono state effettuate 80 mila installazioni nei territori di Ferrara, Modena e Udine, per un obiettivo totale di 300 mila installazioni entro il 2024.

Dal punto di vista tecnico, durante il 2021 è avvenuta l'integrazione tecnica della **tecnologia NB-IoT (Narrowband Internet of Things)** in ambito gas, mentre in ambito elettrico sono state impostate le attività preliminari per la posa dei misuratori elettrici di seconda generazione (2G).

Nel 2021 il Gruppo Hera conta nel suo parco contatori **oltre 1,3 milioni di contatori gas elettronici, pari al 78,2% del totale** (+13,5 punti percentuali rispetto al 2020). Se si considerano anche i contatori elettronici del servizio energia elettrica (oltre 471 mila, pari al 97,6% del totale) **la percentuale dei contatori elettronici nei servizi energia sale all'82,6%** (+10,5 punti percentuali).

Per quanto riguarda l'**ambito idrico**, negli ultimi anni il Gruppo Hera ha testato diverse tecnologie di comunicazione per i contatori idrici, individuando nella NB-IoT buone performance in termini di stabilità e raggiungibilità del segnale. Ciò ha portato ad avviare un **progetto di telelettura** che avesse come primo target le utenze idroesigenti, per le quali la telelettura è elemento importante per più motivi:

- consente di rendere disponibile il consumo reale con frequenza maggiore rispetto alla fatturazione,
- permette analisi comparative e trend di consumo anche orari,
- rende disponibili alcune notifiche su anomalie nel consumo o nel funzionamento del misuratore da cui possono discendere azioni in campo tempestive.

Tutto ciò rientra nel concetto di **water efficiency** (efficienza idrica) che anche l'Autorità sta introducendo nel contesto normativo, e che porta ad una **crescente trasparenza verso l'utente finale**, utilizzando tecnologie evolute per intercettare tempestivamente perdite interne o anomalie al contatore.

Proprio per costruire servizi a valore aggiunto dai dati acquisibili con gli smart meter, è stata sviluppata una dashboard accessibile anche dagli utenti finali che rende disponibile l'analisi dei consumi giornalieri o orari, permettendo comparazioni su periodi confrontabili, e fornendo notifiche su eventuali anomalie di consumo o perdite dell'impianto interno.

Nel 2022 è previsto l'avvio dell'installazione dei primi contatori elettronici presso utenze idroesigenti.

6.05 Sicurezza e continuità del servizio

La sicurezza e la continuità del servizio distribuzione gas

Il Gruppo Hera gestisce il servizio di distribuzione gas con l'obiettivo di garantire elevati livelli di sicurezza e di continuità del servizio.

La rete classificata ad alta probabilità di dispersione è intesa come somma di:

- rete in alta pressione;
- rete in materiali non conformi secondo quanto prescritto dalla delibera di Arera;
- rete posata in aree soggette a dissesto idrogeologico.

Arera prevede l'ispezione annuale del 100% della rete per le reti in materiali non conformi. Hera prevede l'ispezione annuale del 100% della rete anche per le altre due tipologie di rete.

La delibera 569 del 2019 ha innalzato ulteriormente gli standard di sicurezza a valere per l'attuale periodo regolatorio (2020-2025) rispetto al periodo precedente. Tale innalzamento si è rivelato sostanzialmente **in linea con gli standard già precedentemente praticati da Hera** e con gli obiettivi aziendali di medio e lungo termine. Le novità regolamentari non hanno quindi avuto per Hera particolari impatti né hanno introdotto discontinuità significative in termini di obiettivi e di operatività. In particolare, la delibera ha introdotto obblighi più stringenti in tema di ispezione delle reti, odorizzazione e incentivazione all'ammodernamento dei sistemi di odorizzazione.

Dal 2010 le aziende di distribuzione del gas sono obbligate a partecipare ad un sistema di incentivazione dei recuperi di sicurezza del servizio definito da Arera che valuta quattro aspetti:

- rispetto degli **obblighi di servizio, assenza di incidenti** da gas per responsabilità del gestore, **assenza di inadempienze** in materia legate a controlli o ispezioni di Arera;
- numero di misure del **grado di odorizzazione gas** effettuate rispetto al minimo normativo;
- numero di **dispersioni** convenzionali segnalate da terzi rispetto all'obiettivo indicato da Arera per lo stesso periodo;
- numero di **impianti di odorizzazione** ammodernati (impianti con sistema di odorizzazione a iniezione in proporzione alla portata e telecontrollato).

Per effetto della delibera Arera 40/2014/R/gas, a seguito della richiesta di attivazione della fornitura gas e in alcune fattispecie di riattivazione della fornitura gas è effettuato l'accertamento della sicurezza degli impianti a gas. Il campo di applicazione dell'accertamento riguarda esclusivamente gli impianti di utenza ad uso non tecnologico del gas (per esempio: usi domestici, caldaie per il riscaldamento, ecc.).

Per il 2021 è stato stimato **per Inrete Distribuzione Energia** un saldo tra premi e penalità **positivo per circa 400 mila di euro**, relativi ai recuperi di continuità del servizio di distribuzione gas riferita agli ambiti territoriali gestiti. Nello specifico, Inrete Distribuzione Energia ha ottenuto premi per la componente relativa alla odorizzazione (600 mila euro) e penalità per la componente relativa alle dispersioni (200 mila euro), derivante da un'inattesa inversione del trend delle dispersioni segnalate da terzi le cui cause sono in corso di approfondimento.

Per AcegasApsAmga, ai sensi del TUDG per il periodo di regolazione 2020-2025 si stimano **premi per 741 mila euro** derivanti dalle componenti dispersioni (547 mila euro) e odorizzazione (194 mila euro). Per il secondo anno consecutivo AcegasApsAmga è riuscita ad ottenere le premialità su tutti gli impianti di distribuzione gestiti.

Per Marche Multiservizi, Arera ha riconosciuto **premi per 98 mila euro** relativi ai recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione gas per l'anno 2018.

La delibera Arera 569/2019 "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" (TUDG) stabilisce che l'impresa distributrice è tenuta al rispetto dell'obbligo di servizio percentuale minimo annuo del 90% di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti.

PRONTO INTERVENTO SERVIZIO GAS

	2019	2020	2021
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	32,6	35,3	35,7

	2019	2020	2021
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti (%) (obbligo di servizio: 90%)	97,0%	97,8%	97,8%

I consumtivi di pronto intervento gas confermano il pieno rispetto degli obblighi normativi, in quanto le chiamate con tempo di arrivo sul posto entro 60 minuti si confermano al 97,8% del totale (a fronte di un obbligo di servizio Arera pari al 90%). In particolare, Inrete ha registrato per questo indicatore un risultato di 97,5%, mentre AcegasApsAmga di 99,6% e Marche Multiservizi di 98,1%.

Nel 2021 Inrete ha continuato a programmare ed eseguire una serie di **campagne di ispezione degli allacciamenti interrati e aerei**, tra cui la ricerca programmata delle dispersioni gas estesa sulle parti di impianto fuori terra. In particolare:

- la **verifica sistematica di assenza di dispersione** sugli elementi di rete (valvole, sfiati, attraversamenti, ecc.) è effettuata in occasione degli interventi programmati di conduzione/manutenzione periodica;
- in concomitanza delle attività di conduzione ordinaria dei contatori (es. attivazioni, chiusure, verifiche sui gruppi di misura), è previsto il **controllo strumentale dell'assenza di dispersioni sull'allacciamento aereo e il contatore oggetto di intervento**.

La delibera **Arera 569/19** del 27/12/19 impone a tutti i gestori del servizio di distribuzione gas la sostituzione entro il 2025 delle reti gas definite non conformi. Al 2019 Inrete Distribuzione Energia gestisce poco meno di **160 km** di rete non conforme, costituita da condotte in cemento amianto, situate sul territorio dei comuni di Forlì (120 km), Ravenna e Codigoro. I lavori di sostituzione dovranno essere completamente realizzati entro il 2025 (al netto del Comune di Forlì, per il quale è stata richiesta ad Arera formale deroga, in conformità a quanto previsto dalla delibera 569/19, per prorogare i termini di scadenza fino a fine 2029), con risultati intermedi di produzione pari ad almeno **il 30% entro il 2022 ed il 75% entro il 2024**. A tal fine sono stati completati gli accordi con i Comuni citati per lo snellimento delle procedure autorizzative per poter ottemperare agli obblighi imposti da tale Delibera. Prosegue il **piano pluriennale degli interventi**: l'esecuzione dei lavori è stata affidata a imprese specializzate attraverso il ricorso a nuovi specifici contratti di manutenzione programmata attivati nel 2020 per la sostituzione delle reti ed allacciamenti gas in materiale non conforme. Restano invariate le regole alla base del piano degli interventi che viene costantemente aggiornato in riferimento alla probabilità di rottura calcolata per ogni singola condotta e le numerose condizioni al contorno che necessariamente si devono considerare quando si opera in contesti densamente urbanizzati quali: viabilità, presenza di scuole, ospedali ed utenze sensibili, zone soggette a vincoli, cantierabilità delle zone. Nel corso del 2021 Inrete ha provveduto alla sostituzione di ulteriori 11,3 km di condotte in cemento amianto con il rinnovo dei relativi allacciamenti ad esse collegati, portando a 20,2 km la rete rinnovata. Per il 2022 si prevede la posa di ulteriori 25 km circa di nuova rete gas con il contestuale rinnovamento degli allacciamenti collegati, per adempiere alle scadenze previste da Arera: si raggiungerà così il 27% di conformità per la rete di Forlì (in seguito alla deroga concessa dall'Autorità) e il 30% per le reti di Ravenna e Codigoro.

ISPEZIONI E DISPERSIONI DELLA RETE GAS

	2019	2020	2021
Rete in alta e media pressione ispezionata sul totale (obbligo di servizio: 100% in tre anni)	62,4%	54,9%	61,7%
Rete in bassa pressione ispezionata sul totale (obbligo di servizio: 100% in quattro anni)	85,0%	81,9%	78,1%
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate a seguito di ispezione per km di rete ispezionata	0,105	0,098	0,092
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate su segnalazione di terzi per km di rete	0,031	0,033	0,036

Nel 2021 la rete ispezionata rimane significativamente al di sopra dello standard minimo richiesto da Arera (100% della rete in alta e media pressione in tre anni e 100% di quella in bassa pressione in quattro anni). Infatti, a livello di Gruppo la rete ispezionata in alta e media pressione è circa il 62% e quella in bassa il 78% del totale.

Dal 2019 è attivo il nuovo sistema di Inrete Distribuzione Energia per la programmazione e la gestione della **ricerca fughe programmata della rete gas**. Il sistema consiste nella pianificazione delle attività tramite una **piattaforma di intelligenza artificiale con algoritmi di machine learning**, finalizzata a ottimizzare l'efficacia delle verifiche giornaliere in termini di massimizzazione del numero di dispersioni trovate e minimizzazione dei percorsi di ispezione. Ciò non solo per perseguire obiettivi di efficienza industriale ma anche a garanzia di un sempre maggiore livello di sicurezza e qualità del servizio di distribuzione.

Le attività vengono svolte interamente da personale interno, mentre la pianificazione viene definita dagli algoritmi dispacciati alle squadre su supporto cartografico sotto forma di percorsi stradali ottimizzati per minimizzare le percorrenze e i tempi di ispezione, con un conseguente aumento dell'efficacia e riduzione dell'impatto ambientale delle ricerche.

I dati consultativi dall'avvio del nuovo sistema di gestione della ricerca fughe programmata su rete gas evidenziano la coerenza tra gli stessi e le finalità dello strumento di programmazione: infatti, il numero delle dispersioni rilevate rapportato alla rete ispezionata è risultato **più performante rispetto agli anni precedenti** l'avvio del nuovo sistema di pianificazione della ricerca fughe. A fronte di una quantità di rete ispezionata nel 2021 in Emilia-Romagna maggiore del 6,1% rispetto al 2020, il numero delle dispersioni rilevate diminuisce del 4,5% rispetto al 2020 (il numero di dispersioni per mille km di rete ispezionata passa da 115 a 103). Il tasso di incidenza delle dispersioni segnalate da terzi in Emilia-Romagna è nel 2021 pari al 36% del totale delle dispersioni (sia segnalate da terzi sia rilevate durante le ispezioni). Tale tasso di incidenza, pur in aumento rispetto al 2020 e al 2019, si mantiene inferiore al dato relativo al 2018 (pari al 38%).

Tale performance, oltre a perseguire obiettivi di efficienza industriale, mira ad un costante miglioramento degli standard di sicurezza aziendali, già di per sé migliorativi rispetto ai valori di riferimento desumibili dalla normativa tecnica di settore.

È in corso un aggiornamento dell'algoritmo machine learning per perseguire un nuovo step di miglioramento delle performance del processo.

Analizzando l'intera rete di distribuzione gas del Gruppo, nel 2021 si sono registrate **36 dispersioni su segnalazione di terzi** ogni mille chilometri di rete contro le 33 registrate nel 2020. Di converso le dispersioni registrate sulla rete di distribuzione del Gruppo individuate mediante attività di ispezione ogni mille chilometri di rete sono state **92** contro le 98 nel 2020.

Le **perdite della rete di distribuzione gas** si possono stimare attraverso un metodo di calcolo basato sulla quantificazione delle portate di gas disperse dalle individuate sulla rete di distribuzione e sulla stima del tempo che intercorre tra il momento della rottura e il momento di messa in sicurezza della rottura stessa. Nel 2021, la percentuale di perdite nella rete di distribuzione gas calcolata con tale metodo risulta pari allo 0,024% del volume totale del gas immesso in rete.

Come contribuisce l'iniziativa alla trasformazione digitale responsabile? I benefici ottenuti nelle dimensioni Corporate digital responsibility (si veda il paragrafo dedicato "La Corporate digital responsibility")

Sociale		Incremento della salute e sicurezza di cittadini e lavoratori, ottenuto grazie all'utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale a supporto dell'attività di ispezione ed individuazione di perdite fuggitive. L'attività è finalizzata al perseguimento di livelli di sicurezza e qualità del servizio sempre più avanzati.
Ambientale		Miglioramento della tutela dell'aria grazie al processo di efficientamento della ricerca fughe e alla conseguente riduzione di spostamenti necessari da parte degli operatori. La diminuzione di emissioni fuggitive dalla rete si traduce in minori emissioni di gas serra in atmosfera.
Economica		L'efficientamento delle operazioni di ricerca fughe, raggiunto grazie all'utilizzo di algoritmi di intelligenza artificiale, permette una riduzione dei costi operativi e un conseguente aumento dell'efficacia dell'attività svolta.

La sicurezza e la continuità del servizio distribuzione elettrica

[416-1]

Nel corso del 2021 le reti di distribuzione dell'energia elettrica gestite da Inrete Distribuzione Energia hanno distribuito circa 2.074 GWh di energia elettrica a 263 mila utenti in 24 comuni dell'Emilia-Romagna appartenenti alle province di Bologna, Modena e Ravenna. A questi si aggiungono i 163 mila utenti serviti da AcegasApsAmga ai quali sono stati distribuiti circa 788 GWh di energia elettrica nei comuni di Gorizia e Trieste.

La lunghezza totale delle reti di energia elettrica gestite da **Inrete** al 31 dicembre 2021 è di 10.479 km, di cui il 73,2% in bassa tensione, il 26,5% in media tensione e lo 0,3% in alta tensione. Il 42,2% delle linee risultano interrate. Nel **Triveneto** invece AcegasApsAmga gestisce 2.314 km di rete, di cui il 65,8%

in bassa tensione, il 34,0% in media tensione e lo 0,2% in alta tensione. Il 69,9% delle linee risultano interrate.

In totale, i circa 12,8 mila km di rete distribuzione di energia elettrica gestite dal Gruppo hanno distribuito oltre 2.860 GWh a 426 mila utenti.

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 2016 - 2023 (Deliberazione ARG/elt 566/19). Questo testo individua anche gli indicatori di misurazione delle interruzioni, i sistemi di monitoraggio e gli standard di riferimento.

Gli indicatori relativi a interruzioni originate sulla rete in media e bassa tensione riguardano:

- durata complessiva annua delle interruzioni lunghe senza preavviso per cliente in bassa tensione;
- numero complessivo annuo delle interruzioni lunghe e brevi senza preavviso per cliente in bassa tensione.

Inrete Distribuzione e AcegasApsAmga aderiscono, per il periodo di regolazione 2016 - 2023 e per entrambi gli ambiti territoriali, alla riduzione delle interruzioni originate sulla rete in media e bassa tensione attribuibili a cause esterne, pertanto gli indicatori sopra citati vengono calcolati considerando anche le cause esterne. Per questi indicatori sono stati fissati da parte di Arera i livelli obiettivo e i livelli tendenziali per gli ambiti territoriali gestiti.

Per l'anno 2020, sono stati riconosciuti ad **Inrete** premi complessivi relativi ai recuperi di continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica pari a circa 530 mila euro in seguito alla istruttoria nel procedimento deliberato da Arera per la formazione del provvedimento in materia di continuità del servizio. Anche **AcegasApsAmga** partecipa al sistema di premi e penalità relativi ai recuperi di continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica previsto dalla Delibera ARG/elt 566/19: nel 2021, in base alla durata e al numero delle interruzioni senza preavviso relative all'anno di riferimento 2020, è stato ottenuto il diritto per le due aree di incentivi per circa 135 mila euro.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO

	2020	2021	Media 2020-2021	Livello tendenziale 2021
Numero medio di interruzioni per cliente in alta concentrazione	1,06	0,64	0,85	1,22
Minuti di interruzione per cliente in alta concentrazione	15,19	8,44	11,82	28,00
Numero medio di interruzioni per cliente in media concentrazione	1,10	1,97	1,53	2,78
Minuti di interruzione per cliente in media concentrazione	18,13	20,93	19,53	45,00
Numero medio di interruzioni per cliente in bassa concentrazione	4,76	3,58	4,17	5,01
Minuti di interruzione per cliente in bassa concentrazione	35,97	48,65	42,31	68,00

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.

Per il 2021 si conferma il buon livello della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica attestandosi, per tutti gli indicatori di riferimento, al di sotto dei livelli tendenziali e/o 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 è pari a 0,35 ore nel 2021 (era 0,30 nel 2020 e 0,40 nel 2019).

Il call center tecnico

La ricezione e la diagnosi delle chiamate telefoniche ai numeri verdi del servizio di pronto intervento, è fondamentale nel caso in cui queste si traducessero in una segnalazione effettiva di anomalia del servizio erogato.

Il servizio di call center tecnico dispone di numeri verdi distinti per servizio (gas, servizio idrico integrato e teleriscaldamento) e per ambito territoriale (Emilia-Romagna e Triveneto) ai quali si aggiunge un numero verde unico per tutto il Gruppo dedicato agli enti pubblici (vigili del fuoco, comuni, province, prefetture, questure, Ausl, Arpae, forze dell'ordine, capitaneria di porto, ecc.). Nel 2021, Hera Luce è rientrata nel perimetro del call center tecnico centralizzato di Forlì per la gestione della clientela per il pronto intervento per il servizio di illuminazione pubblica e semaforica.

Per far fronte all'emergenza sanitaria, in continuità con il 2020, il call center tecnico è stato **completamente riorganizzato** con varie misure (decentralmento logistico, nuova infrastruttura customer relationship management, ecc.) con la finalità prioritaria di assicurare la continuità del servizio garantendo la sicurezza degli operatori e il rispetto delle disposizioni normative. Elemento fondamentale per l'organizzazione in sicurezza di cui sopra è stato il potenziamento del sistema con la creazione di una architettura più aperta e flessibile che consentisse di operare in remoto, adattando l'operatività del call center tecnico su place remotizzata (cellulare o fisso).

PERCENTUALE DELLE CHIAMATE CON RISPOSTE DAL CALL CENTER TECNICO ENTRO 120 SECONDI O ABBANDONATE ENTRO 120 SECONDI

%	2019	2020	2021
Gas	98,6%	98,5%	99,4%
<i>di cui per pronto intervento gas (percentuale minima richiesta da Arera: 90%)</i>	97,4%	96,2%	96,2%
Servizio idrico	98,0%	97,4%	96,1%
<i>di cui per pronto intervento idrico (livello generale: 90%)</i>	95,0%	92,5%	92,5%

I dati non comprendono Marche Multiservizi. La percentuale di risposte del pronto intervento gas e idrico è calcolata secondo i criteri definiti da Arera, e cioè considerando le chiamate ricevute, risposte o abbandonate entro 120 secondi.

TEMPO MEDIO DI ATTESA AL CALL CENTER TECNICO

Secondi	2019	2020	2021
Gas	54,6	49,0	54,0
Servizio Idrico	69,9	61,4	64,3
Numero di chiamate	317.956	340.364	316.832
<i>di cui per pronto intervento gas</i>	100.006	105.895	75.388
<i>di cui per pronto intervento servizio idrico integrato</i>	217.950	234.469	241.444

I dati non comprendono Marche Multiservizi.

Nel 2021 le telefonate complessive giunte al call center tecnico di Forlì sono state oltre 316 mila, in riduzione rispetto al 2020. La percentuale delle chiamate risposte dal call center tecnico entro 120 secondi migliora per il servizio gas (da 98,5% a 99,4%) mentre si evidenzia una lieve diminuzione per il servizio idrico (da 97,4% a 96,1%). Peggiorano lievemente i tempi medi di attesa.

Nel 2021, l'indagine di customer satisfaction, realizzata mediante strumento post chiamata in regime automatico al termine delle conversazioni con operatore di sala, ha mostrato un'adesione dell'8% e una soddisfazione complessiva che evidenzia un **livello di gradimento "molto soddisfatto" o superiore nel 90% delle survey**.

Nel corso del 2021 è continuato il percorso evolutivo di sviluppo del call center tecnico, finalizzato al miglioramento delle performance e della qualità dei servizi erogati. I progetti sviluppati comprendono l'integrazione organizzativa del servizio di risposta alle segnalazioni di pronto intervento in ambito Hera Luce, la messa a regime degli strumenti di analisi vocale Speech Api e Text mining, finalizzati al monitoraggio del comportamento degli operatori e alla qualità delle chiamate, l'evoluzione dello strumento di work flow dinamico per elencare le prescrizioni di sicurezza ai clienti nel servizio gas, la creazione di un supporto digitale online definito CCT_News per la proceduralizzazione di dettaglio delle chiamate e infine la messa in produzione dell'app Uomo a terra e Black Box Mezzi.

La continuità del servizio idrico

L'indice relativo alle attività di controllo sulla rete idrica è espresso come percentuale di rete sottoposta a ricerca perdite.

Nel 2021 sono stati complessivamente ispezionati dal Gruppo 14.792 chilometri di rete (+23,8% rispetto al 2020), corrispondenti al **42,1% del totale**. In Emilia-Romagna l'attività di ricerca delle perdite è stata organizzata sulla base delle analisi di criticità in termini di perdite di rete, degli indici di rottura sulle condotte e di possibili problematiche di disponibilità della risorsa idrica (in particolare nel periodo estivo).

LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO IDRICO

%	2019	2020	2021
Rete sottoposta a ricerca attiva di perdite	31,1%	34,1%	42,1%

6.06 Relazioni con i clienti

Il call center

L'aumento dei contatti di tipo informativo e commerciale conferma il gradimento dei clienti verso questo canale per risolvere in modo pratico ed efficace le proprie esigenze. Il crescente numero di clienti che chiama il call center da cellulare testimonia la scelta vincente dell'azienda effettuata nel 2016 di rendere gratuito l'accesso in tale modalità.

Nel 2021 si conferma la preferenza dei clienti a utilizzare il canale telefonico e i canali digitali rispetto agli sportelli fisici. Nonostante l'impatto ancora importante dell'emergenza sanitaria, nel 2021 sono stati riportati a flusso tutti i processi aziendali, e si è consolidato l'utilizzo del lavoro da remoto per oltre l'80% degli operatori di call center, garantendo agli stessi la tutela della salute e un miglior equilibrio tra vita professionale e privata.

Per il call center di EstEnergy, nel 2021 è stato implementato il numero verde unificato dopo l'incorporazione per fusione di Hera Comm Nordest di aprile, consentendo una gestione omogenea dei propri clienti.

L'attenzione alla qualità del servizio clienti ha portato anche in un contesto così complesso ad una crescita dell'indicatore di soddisfazione del call center di Hera Comm che arriva nel 2021 a 89,5 punti (+0,8) con un calo dei clienti insoddisfatti (da 6,4% a 6,0%).

QUALITÀ DEL CALL CENTER RESIDENZIALE

	2019	2020	2021
Tempo medio di attesa al call center per clienti residenziali (secondi)	27	33	32
Chiamate andate a buon fine per clienti residenziali (%)	95,9%	94,7%	95,1%
Contatti al call center per clienti residenziali (migliaia)	4.859	6.026	7.013

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 le società Eco Gas e Aresgas.

Per il **call center residenziale mercato famiglie** il 2021 rileva un miglioramento degli indicatori tecnici a fronte di un aumento del 16,4% delle chiamate gestite dagli operatori di call center: il livello di servizio sale al 95,1% (94,7% nel 2020) e migliora di 1 secondo (da 33 a 32) il tempo medio di attesa. Un miglioramento dell'efficacia del sistema acquisizione autolettura, incentivate da campagne via mail e sms, e l'introduzione di un sistema per l'identificazione del cliente hanno permesso di gestire in automatico l'aumento del flusso di chiamate.

Nel 2022 Hera Comm mirerà ad ampliare l'offerta di servizi automatizzati per permettere ai propri clienti di effettuare in autonomia le operazioni più semplici (copia bolletta, rateizzazioni, presa appuntamento ingombranti) evitando inutili attese e senza limitazioni orarie.

QUALITÀ DEL CALL CENTER BUSINESS

	2019	2020	2021
Tempo medio di attesa al call center per clienti business (secondi)	24	25	34
Chiamate andate a buon fine per clienti business (%)	96,0%	95,6%	95,6%
Contatti al call center per clienti business (migliaia)	348	370	432

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 si riferiscono al call center business di Hera Comm.

Per il **segmento aziende**, nel 2021 si è assistito ad un aumento delle chiamate ai call center business (+16,9%) dovuto alla progressiva ripresa delle attività commerciali e industriali rispetto all'anno 2020. Il livello di servizio si conferma al 95,6% e aumenta di 9 secondi il tempo medio di attesa (da 25 a 34).

Anche per il call center business di Hera Comm l'indicatore di soddisfazione migliora, portandosi da 85,6 a 86,1 con un calo dei clienti insoddisfatti (da 8,8% a 8,6%).

Per quanto riguarda i call center del Gruppo Hera, si specifica che le chiamate sono gestite sia da lavoratori dipendenti del Gruppo Hera sia da personale di società specializzate che hanno le proprie sedi operative e legali in Italia. L'attività di promozione commerciale viene svolta anche da società esterne: si tratta di agenzie di vendita con sede in Italia e di proprietà italiana, che si avvalgono di unità operative in Italia. Il personale è alle dirette dipendenze di tali strutture di vendita, che hanno sottoscritto con il Gruppo Hera Comm un regolare mandato di agenzia.

Gli sportelli

Nel massimo rispetto delle misure di prevenzione e tutela previste dalle normative, **Hera Comm** ha continuato a garantire anche nel 2021 il presidio territoriale attraverso la propria rete di sportelli e a investire ulteriormente su questo importantissimo canale di contatto. È stato così possibile garantire **in piena sicurezza** un canale di comunicazione importante a oltre 770 mila clienti che hanno scelto di recarsi presso i canali fisici.

Particolare attenzione nel corso dell'anno è stata dedicata a nuovi sistemi di monitoraggio della qualità delle pratiche su temi importanti come le tempistiche di attivazione delle forniture, il credito e la fatturazione.

Nell'ambito di questa strategia Hera Comm ha proseguito con forza l'investimento sul personale, con nuovi ingressi e innovativi percorsi formativi: per un complesso di circa 100 persone coinvolte e oltre 4.500 ore di formazione erogate per migliorare le skill digitali, tecniche e comunicative del personale dei nostri sportelli. L'investimento sulla qualità e sul personale ha aiutato a raggiungere risultati in ulteriore crescita nella soddisfazione dei clienti e nei tempi medi di attesa:

- La soddisfazione media dei clienti che visitano gli sportelli Hera Comm è del 90,1%;
- Il tempo medio di attesa agli sportelli è stato di 5 minuti e 31 secondi.

Tali risultati confermano anche la validità del grande lavoro e dell'impegno costante dedicato al miglioramento dei processi, delle procedure e all'analisi quotidiana delle richieste dei clienti.

In coerenza con le strategie di sostenibilità del Gruppo verso la riduzione degli impatti ambientali anche relativi agli sportelli, vengono proposti nuovi **servizi innovativi finalizzati al risparmio dei consumi** come tecnologie per la stipula dei contratti e per i pagamenti senza dispendio di carta (si pensi all'utilizzo della firma grafometrica su tablet o all'invio elettronico della bolletta), anche per garantire un sistema più efficace di recapito delle fatture.

Hera Comm ha inoltre intensificato la strategia di investimento su un nuovo layout più funzionale ed accogliente per gli sportelli: grazie agli interventi realizzati nel 2021 gli sportelli di San Lazzaro, Spilamberto, Copparo, Budrio, San Giorgio di Piano e Medicina hanno oggi location rinnovate, con spazi più ampi, nuove tecnologie fonoassorbenti per tutelare la privacy, una nuova postazione di accoglienza per ricevere e dare risposte più veloci e mirate alle esigenze dei clienti, spazi espositivi per condividere con i clienti il nostro impegno a favore dell'efficienza e del risparmio energetico, nonché spazi dedicati

allo stoccaggio delle dotazioni ambientali utili ai cittadini nell'ambito dei nuovi servizi di raccolta differenziata che si stanno diffondendo in molti comuni del territorio. È stato inoltre aperto un nuovo sportello nel comune di Riccione, in coerenza con l'offerta con la quale il Gruppo si è aggiudicato l'affidamento del servizio idrico integrato nella provincia di Rimini.

TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLO

Minuti	2019	2020	2021
Hera	8,0	4,8	5,6
AcegasApsAmga	11,4	4,6	2,3
Marche Multiservizi	13,2	14,0	11,0
Media ponderata sui contatti	9,4	5,4	5,7
Numeri di contatti (migliaia)	998	632	773

I dati si riferiscono agli sportelli nei quali è presente un sistema di rilevazione delle code. Non comprendono le società Eco Gas e Aresgas.

Nel corso dell'anno gli afflussi allo sportello sono aumentati del 9,4%, anche come conseguenza del maggior ricorso agli sportelli fisici rispetto al 2020 caratterizzato dalle fasi più acute dell'emergenza sanitaria.

Migliorano i tempi medi di attesa agli sportelli specialmente per quelli del Gruppo EstEnergy (contabilizzati nel perimetro Hera nella tabella "Tempo di attesa allo sportello"), di AcegasApsAmga e di Marche Multiservizi; a livello di Gruppo, la percentuale dei cittadini che hanno atteso più di 40 minuti allo sportello è dell'1,1% (0,8% a parità di perimetro con il 2020, quando erano l'1,4%).

In totale sono presenti **148 sportelli sull'intero territorio nazionale**, di cui 70 con sistemi di rilevazione delle code.

La gestione dei reclami

Anche nel 2021 il volume dei reclami gestiti da Hera Comm ha visto una diminuzione rispetto all'anno precedente, registrando poco più di 31 mila pratiche (-5,1% rispetto al 2020) grazie ad un **continuo presidio dei processi customer relationship management** con progressiva riduzione (volume e anzianità) delle pratiche in giacenza.

Le diminuzioni sono differenziate per tipologia di servizio: ambiente (-12,7%), idrico (-5,9%), energia elettrica (-6,8%) e gas (-7,3%). Inoltre, è migliorato notevolmente il rapporto tra reclami e contratti gestiti passando da 1,0% del 2020 a 0,9% del 2021. Il bilancio dal punto di vista della qualità è molto positivo: il tempo medio di gestione è diminuito di circa 1,4 giorni solari, passando da 11,2 giorni nel 2020 a 9,8 giorni nel 2021 (-12,7%) mantenendo un rispetto degli standard pari al 99,7% (in linea con il biennio precedente).

RECLAMI RICEVUTI

	2019	2020	2021
Tempo medio di risposta al reclamo (giorni)	13,0	11,2	9,8
Reclami a cui si è risposto entro lo standard (%)	99,8%	99,9%	99,7%
<i>di cui per reclami gas ed energia elettrica relativi alla vendita</i>	99,7%	99,8%	99,8%
Reclami ricevuti (n.)	57.449	33.166	31.478

I dati non includono le società EstEnergy (e controllate), Amgas Blu, Eco Gas, AcegasApsAmga, Aresgas e Marche Multiservizi. Il tempo di risposta al reclamo è indicato in giorni solari, con standard di riferimento di 40 giorni.

Come per gli anni precedenti, Arera ha ripromosso anche nel 2021 un'indagine relativa ai reclami energy per verificare la bontà e la qualità delle risposte ai clienti.

In ambito **AcegasApsAmga** i tempi medi di risposta ai reclami sono stati pari a 11,1 giorni solari, in lieve riduzione rispetto agli 11,5 giorni dello scorso anno; la percentuale di reclami risposti entro lo standard è stata del 100%, come nel 2020.

In ambito **Marche Multiservizi** i tempi medi di risposta ai reclami sono invece di 8,5 giorni solari (in diminuzione rispetto al 2020, quando il tempo si assestava a 13,3 giorni solari) e il 99,7% dei reclami ha avuto una risposta entro lo standard.

La conciliazione

Lo strumento della **conciliazione ADR** è sempre più spesso utilizzato per risolvere problemi senza ricorrere alla giustizia ordinaria. È uno strumento non oneroso per il cliente, che può partecipare alla risoluzione della controversia sia personalmente che delegando un rappresentante. Gli incontri si svolgono per la maggior parte su piattaforme informatiche che evitano gli spostamenti. L'alta percentuale di soluzioni positive mostra il successo di tale procedura, che si sviluppa ogni anno sempre più e che dimostra di essere uno strumento che incontra la soddisfazione della grandissima maggioranza di coloro che l'hanno sperimentata.

Dal gennaio 2017 la normativa di settore prevede l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione per i settori del gas ed energia elettrica. 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. Dal luglio 2018 la conciliazione è stata estesa al servizio idrico integrato, e la partecipazione del Gestore è divenuta obbligatoria dal 1° luglio 2019; al momento, tuttavia, non risulta considerata condizione di procedibilità, come invece lo è per i servizi energetici.

Il 2021 ha visto il consolidamento della conciliazione ADR come strumento per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, a cui sempre più clienti si affidano con fiducia per la soluzione di problemi non risolti nelle fasi di reclamo.

Per il Gruppo Hera la percentuale di successo (cioè casi di conclusione con un verbale di accordo) nel mercato libero si attesta attorno all'80%, di numerosi punti superiore ai dati nazionali pubblicati da Arera. Prosegue nel 2021 una tendenza all'allungamento dei tempi di conclusione, che passano da 59 giorni del 2020 a 62 nel 2021. Il perdurare della situazione di emergenza sanitaria della primavera 2020 ha sicuramente influenzato l'andamento delle conciliazioni, non tanto nello svolgimento degli incontri, che già si svolgevano in remoto e che sono proseguiti senza alcuna difficoltà, quanto nelle interruzioni delle fasi di verifica in loco delle posizioni, laddove si rendeva necessario un sopralluogo.

Nel 2021 le **richieste di conciliazione ADR** sono fortemente aumentate: si è passati dalle 474 del 2020 a 715; il motivo è da ricercare nella sempre maggior diffusione di tale sistema di risoluzione delle controversie, grazie ad una accresciuta maturità del consumatore italiano, alla pubblicizzazione del servizio da parte di Arera, e all'indicazione di tale opzione sul testo di ciascuna risposta ai reclami. Di queste 715, 357 sono relative al servizio gas, 175 all'energia elettrica, 43 ad entrambi i settori e 134 al servizio idrico. Rispetto alle 653 richieste di conciliazione chiuse nell'anno, 438 si sono concluse con un accordo conciliativo, 191 senza accordo, 12 sono state chiuse per inammissibilità, 8 per rinuncia alla richiesta e 4 per mancata adesione.

Alla conciliazione ADR si affianca lo strumento della **conciliazione paritetica**, basato su un protocollo firmato tra Hera e le principali associazioni di consumatori, volto anch'esso alla risoluzione delle controversie in sede stragiudiziale. Il numero di richieste di conciliazione paritetica da parte delle associazioni dei consumatori diminuisce di anno in anno, in gran parte sostituita dalla conciliazione ADR, che si consolida ormai come strumento preferito per la risoluzione delle controversie per i servizi gas, energia elettrica e idrico. La previsione di incontri in presenza, e la necessaria assistenza di una associazione di consumatori (scelta dal cliente o stabilita d'ufficio con criterio turnario tra quelle firmatarie del protocollo di intesa) ha sicuramente disincentivato il ricorso a tale strumento; lo testimoniano l'esiguo numero di richieste, come pure l'ancor più esiguo numero di procedure conclusive.

L'intera materia, i termini dell'accordo e quindi la sua evoluzione sono stati oggetto di alcuni incontri con le associazioni firmatarie del protocollo d'intesa, del quale sono stati ipotizzati alcuni aggiornamenti per i quali proseguono i contatti, anche alla luce dei numerosi provvedimenti di urgenza messi in campo dal Governo per far fronte alla situazione economica creatasi sul mercato.

Il contenzioso con i clienti

[307-1]
[419-1]

A fine 2021 risultano pendenti 680 contenziosi con clienti, di cui 406 attivati nell'anno, riguardanti principalmente l'applicazione del regime tariffario dei servizi erogati o il recupero di corrispettivi. Di questi, 595 sono relativi ai servizi energetici (gas, energia elettrica e teleriscaldamento), 62 al servizio idrico e 21 al servizio ambientale.

I contenziosi con i clienti nel settore energy riguardano in particolare vertenze relative alla contestazione del regime di salvaguardia al quale i clienti vengono assegnati dal distributore competente, cause derivanti dall'opposizione dei decreti ingiuntivi notificati nell'ambito del recupero coattivo dei crediti, ulteriori vertenze aventi ad oggetto la contestazione della fatturazione, nonché ricorsi finalizzati a ripristinare la fornitura di energia elettrica o gas sospesa per morosità del cliente. Inoltre, a seguito della giurisprudenza della Corte di Cassazione, clienti del servizio elettrico hanno attivato contenziosi per la restituzione delle addizionali provinciali sulle accise pagate negli anni 2010 e 2011.

Nel settore idrico i contenziosi riguardano prevalentemente le opposizioni dei clienti a decreti ingiuntivi.

La sicurezza dell'informazione e la tutela della privacy

La gestione della **sicurezza delle informazioni** fin dalla fase della progettazione, in un'ottica di *security by design*, è un patrimonio consolidato all'interno del Gruppo Hera, che consente di proteggere in modo sempre più efficace tutti i dati rilevanti per il business e, in particolare, i dati personali degli interessati, perseguiendo in modo sinergico anche la *privacy by design*.

La governance dell'information security è stata consolidata attraverso un complesso **sistema documentale** costituito dalla "Linea guida information security policy", la "Politica per la protezione dei dati personali", e da 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 (generali e specifiche) a ruoli organizzativi chiaramente definiti.

Il Vertice è coinvolto nella definizione di un livello di rischio accettabile, attraverso incontri del Comitato rischi dedicati agli esiti di un processo annuale di valutazione dei rischi per la sicurezza delle informazioni, che individua le più efficaci iniziative di mitigazione e di miglioramento della sicurezza la cui attuazione è costantemente monitorata, a fronte di un sempre più consistente livello di minacce esterne.

Il rispetto delle politiche e del livello di maturità delle contromisure è assicurato da programmi annuali di assessment tecnologico e audit periodici sulle vulnerabilità di sicurezza ai sistemi e alle reti.

VIAZIONI DELLA PRIVACY DEI CLIENTI: RECLAMI

Numero	2020	2021
Reclami ricevuti dall'esterno e fondati	10	44
Reclami da Garante privacy	0	5

Anche l'uso secondario delle informazioni personali dei clienti è monitorato all'interno delle società del Gruppo. Al 2021, la percentuale di **clienti i cui dati vengono utilizzati per scopi secondari** è pari al 57%. I dati si riferiscono ai soli clienti domestici con almeno un contratto attivo sui servizi energetici a mercato libero di Hera Comm, Hera Comm Marche ed EstEnergy (vengono esclusi i clienti del mercato regolato e di ultima istanza).

7. PERSONE

7.01 Obiettivi e risultati

Avevamo detto di fare	Abbiamo fatto	SDGs	Avanzamento*
Gestione delle competenze e formazione Implementare MyAcademy, la nuova piattaforma di formazione on-line che consentirà a tutti i lavoratori di personalizzare la propria esperienza di apprendimento e di lavorare sull'aggiornamento continuo delle proprie competenze. 22,5 ore pro capite di formazione nel 2021.	Lanciata la nuova piattaforma formativa di Gruppo MyAcademy: ambiente digitale unico con contenuti in continuo aggiornamento e con possibilità di personalizzazione. 30,3 le ore medie pro capite di formazione erogate nel 2021 (vedi pag.256).	4, 8, 9	
Welfare Promuovere il nuovo portale di welfare ulteriormente adattato agli interessi e utilizzi di ciascun lavoratore al fine di migliorare ulteriormente le opportunità fornite anche grazie alla creazione di una app di Hextra appositamente dedicata. Includere in Hextra un nuovo piano di benessere psicologico, fisico e finanziario.	Promosso il sistema di welfare Hextra anche attraverso il lancio di una nuova piattaforma tecnologica e di una app mobile. Incluse nuove iniziative, servizi gratuiti e convenzioni in ambito benessere psicologico, fisico e finanziario (vedi pag.263).	4	
Continuare a promuovere la quarta edizione di HeraSolidale nel 2021 per il raggiungimento degli obiettivi delle 7 organizzazioni partner attraverso le donazioni dei dipendenti, dei clienti e dell'azienda.	Al 2021 circa 250 mila euro donati alle 7 organizzazioni partner della quarta edizione di HeraSolidale 2020-22. Almeno un obiettivo raggiunto per ciascuna organizzazione (vedi pag.347).	17	
Salute e sicurezza Ulteriore riduzione dell'indice di frequenza degli infortuni (10,6 al 2024). Proseguire con le iniziative formative e di sensibilizzazione sulla "Cultura della sicurezza". Estendere gradualmente l'uso dell'app "uomo a terra" nelle BU che presentano il rischio lavoro in solitaria.	10,3 l'indice di frequenza degli infortuni nel 2021 (era 12,6 nel 2020). Proseguita l'iniziativa "Cultura della Sicurezza" e sperimentata la app "uomo a terra" presso i laboratori di HeraTech (vedi pag.264).	8	
* Risultato raggiunto o in linea con la pianificazione. Risultato con scostamento moderato rispetto alla pianificazione.			
Faremo	SDGs		
Gestione delle competenze e formazione Consolidare la nuova piattaforma di formazione online MyAcademy, un unico ambiente digitale con contenuti in continuo aggiornamento e con possibilità di personalizzazione della propria esperienza di apprendimento in funzione di ruolo e fabbisogni formativi. Proseguire con l'iniziativa, lanciata nel 2020, che permette a tutti i lavoratori di dedicare una giornata lavorativa (intera o articolata in due mezze giornate) al proprio sviluppo professionale con i corsi di formazione a distanza. 25 ore pro capite di formazione nel 2022.		4, 8, 9	

| Strategia sostenibile e Valore condiviso
| Governance e creazione di valore

| Perseguire la neutralità di carbonio
| Clienti

| Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio
| Persone

| Abilitare la resilienza e innovare
| Fornitori

Faremo

SDGs

Welfare

Proseguire con lo sviluppo di una cultura aziendale volta a rafforzare ulteriormente il concetto di benessere individuale (fisico, psicologico e finanziario) come elemento su cui investire per permettere a tutte le persone di esprimere il massimo del proprio potenziale a 360° e contribuire di conseguenza alla loro crescita professionale nonché dell'azienda. Ampliare il ventaglio dei servizi offerti in ambito benessere.

4

Continuare a promuovere la quarta edizione di HeraSolidale per il raggiungimento degli obiettivi delle 7 organizzazioni partner, attraverso le donazioni dei dipendenti, dei clienti e dell'azienda. Progettare la quinta edizione (2023-2025).

17

Salute e sicurezza

Ulteriore riduzione dell'indice di frequenza degli infortuni (10,2 al 2025). Proseguire con le iniziative formative e di sensibilizzazione sulla "Cultura della sicurezza". Estendere gradualmente l'uso dell'app "uomo a terra" nelle business unit che presentano il rischio lavoro in solitaria.

8

7.02 La pianificazione strategica di ruoli e competenze ricercate e future

Le cinque leve strategiche di piano industriale muovono l'azione della Direzione Centrale Personale e Organizzazione per costruire un contesto aziendale di supporto alla strategia di business.

I rapidi cambiamenti che intervengono nel contesto competitivo, nella tecnologia e nel quadro normativo regolamentare richiedono alle organizzazioni capacità di adattamento e di risposta sempre più veloci. La diffusione dell'**agilità** è un obiettivo che accomuna diversi ambiti di intervento e che si estende anche al rapporto con l'ecosistema.

L'attuale scenario di mercato in continua evoluzione porta quindi anche il Gruppo Hera ad adottare modelli di intervento sistematici capaci di sostenere l'attuazione delle strategie dei singoli business identificando offerta e domanda di ruoli e abilità, sia attuali che futuri.

In questo contesto, nell'ambito del ciclo di pianificazione aziendale del 2021, è proseguito l'**approccio al processo di pianificazione della forza lavoro** che, a partire da una maggiore integrazione tra la strategia di business e quella relativa a ruoli e competenze, sia in grado di approfondire la dimensione numerica e di costo delle risorse e di orientare, con un orientamento di lungo periodo, lo sviluppo della strategia di gestione del personale a supporto dell'attuazione della strategia di Gruppo. Il tutto analizzando le dinamiche di contesto sulla forza lavoro sia interna sia esterna. L'obiettivo della pianificazione strategica della forza lavoro è identificare e colmare i gap tra situazione attuale e futura definendo, attraverso un piano di azioni integrato le migliori soluzioni in termini di qualità, quantità, tempistiche e collocazione della forza lavoro.

Nell'ambito di questo approccio le riflessioni e le analisi riguardano cinque elementi principali:

- **Dimensione:** il carico di lavoro è in crescita o decremento? Ci saranno ruoli non più necessari o sostituibili da automazione? Ci saranno ruoli emergenti da inserire all'interno dell'organizzazione?
- **Costo:** il costo si modificherà in linea con l'incremento dei risultati?
- **Collocazione territoriale:** le diverse famiglie professionali sono dislocate dove effettivamente sono necessarie? Come influisce il contesto esterno sull'attuale dislocazione territoriale delle risorse?
- **Competenze:** abbiamo le competenze giuste per agire i processi chiave del futuro? Ci sono competenze obsolete? Dobbiamo sviluppare nuove competenze?
- **Configurazione:** la distribuzione per seniority aziendale, qualifica è coerente con quanto richiede l'organizzazione? La struttura demografica sarà appropriata? Il bilanciamento tra posizioni operative/ manageriali è coerente con le sfide future?

I lavoratori del Gruppo Hera

Il 2021 ha confermato il percorso di consolidamento dell'assetto organizzativo e societario del Gruppo sia attraverso l'ampliamento del perimetro di riferimento sia attraverso la costante attenzione verso la semplificazione dei meccanismi di funzionamento.

[102-7]

Al **31 dicembre 2021** i lavoratori con **contratto a tempo indeterminato** delle società del Gruppo sono complessivamente 9.122, i lavoratori con **contratto a tempo determinato** sono 213.

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

LAVORATORI PRESENTI ALLA FINE DELL'ANNO

Numero	2019	2020	2021
Dirigenti	156	155	153
Quadri	565	570	583
Impiegati	4.929	5.005	5.074
Operai	3.332	3.281	3.312
Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	8.982	9.011	9.122
Lavoratori dipendenti a tempo determinato	97	141	162
Contratti di somministrazione lavoro	92	39	51
Totale lavoratori a fine anno	9.171	9.191	9.335

Dati riferiti al 31 dicembre.

La riduzione di due unità con qualifica di dirigente è il risultato di sei variazioni di qualifica da quadro a dirigente, all'uscita nel corso del 2021 di nove dirigenti e ad una assunzione dall'esterno. Il numero di quadri aumenta di 13 unità, risultato di 15 nuovi ingressi, 29 passaggi da impiegato a quadro e 31 uscite (di cui sei passaggi da quadro a dirigente). L'incremento degli impiegati è dovuto all'ingresso di 369 nuovi lavoratori (di cui 50 passaggi da operaio a impiegato) e da 300 uscite (di cui 29 passaggi da impiegato a quadro). Il numero degli operai aumenta di 31 unità rispetto al 2020, variazione dovuta all'ingresso di 323 operai e all'uscita di 292 operai (di cui 50 passaggi da operaio a impiegato). Negli ingressi sono conteggiati anche i lavoratori delle società Vallortigara, Recycla, Primagas e Eco Gas entrate all'interno del perimetro di consolidamento, per un totale di 186 unità.

[102-8]

LAVORATORI PER TIPO DI CONTRATTO E GENERE (2021)

Numero	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	6.652	2.470	9.122
Tempo determinato e altro	137	76	213
Totale	6.789	2.546	9.335

Dati riferiti al 31 dicembre.

[102-8]

LAVORATORI PER TIPO DI CONTRATTO E SUDDIVISIONE GEOGRAFICA (2021)

Numero	Italia	Estero	Totale
Tempo indeterminato	8.942	180	9.122
Tempo determinato e altro	212	1	213
Totale	9.154	181	9.335

Dati riferiti al 31 dicembre.

I 181 lavoratori all'estero riguardano la società Aresgas che distribuisce 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).

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

LAVORATORI PER SEDE DI LAVORO

Numero	2019	2020	2021	2021 (%)
Emilia-Romagna	5.864	5.818	5.774	61,9%
Triveneto	2.171	2.195	2.110	22,6%
Marche	612	625	604	6,5%
Altro	524	553	847	9,0%
Totale	9.171	9.191	9.335	100%

Dati riferiti al 31 dicembre.

[102-8]

LAVORATORI PER GENERE E TIPO DI CONTRATTO (2021)

Numero	Uomini	Donne	Totale
Full time	6.737	2.197	8.934
Part time	52	349	401
Totale	6.789	2.546	9.335

Dati riferiti al 31 dicembre.

L'età media dei lavoratori è di 47,0 anni (in ribasso rispetto al dato del 2020 che era pari a 47,3). L'anzianità media è di 16,3 anni.

ORE DI ASSENZA E ORE LAVORATE DI LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO PRO CAPITE PER TIPOLOGIA

Ore	2019	2020	2021
Malattia	61,2	61,9	60,8
Maternità/paternità e congedi parentali	12,2	16,5	16,1
Infortunio	4,5	4,9	3,7
Sciopero	0,1	0,0	2,0
Assemblea sindacale	0,3	0,1	0,2
Permesso sindacale	5,4	4,3	4,6
Altro	33,5	40,1	31,2
Totale ore di assenza	117,2	127,8	118,7
Ore lavorate ordinarie	1.555,8	1.545,2	1.581,3
Ore lavorate straordinarie	34,5	27,3	29,9
Totale ore lavorate	1.590,3	1.572,5	1.611,2

I dati non comprendono le società Aliplast, Hestambiente, EstEnergy, Ascopiave Energie, Ascotrade, Blue Meta, Etra Energia, Wolmann, Amgas Blu, Vallortigara, Recycla ed Eco Gas. In queste società lavora il 10% dei dipendenti del Gruppo. Le ore lavorate sono calcolate al netto di quelle in straordinario in conto recuperi.

Le **ore di assenza pro-capite** si riducono del 7,1% rispetto al 2020. La fruizione ferie è stata inferiore all'anno precedente che era stato caratterizzato da un piano straordinario di smaltimento. Prosegue comunque il trend di tendenziale diminuzione del residuo ferie a fine anno. I **congedi parentali** risultano in diminuzione rispetto all'anno precedente, ma comunque si attestano sensibilmente sopra la media degli ultimi anni per effetto della situazione sanitaria e dell'introduzione di specifiche normative emergenziali. Si rileva una diminuzione del tasso di **assenza per infortunio** e risultano in diminuzione anche le **ore di malattia**. Si registra un aumento rispetto allo scorso anno delle **ore di sciopero e di assemblea**, anche per la ripresa delle trattative per il rinnovo dei principali contratti collettivi.

Le **ore di straordinario** sono in leggero aumento rispetto all'anno precedente, ma inferiori rispetto alla media degli anni precedenti anche in seguito ad una maggiore diffusione del lavoro agile.

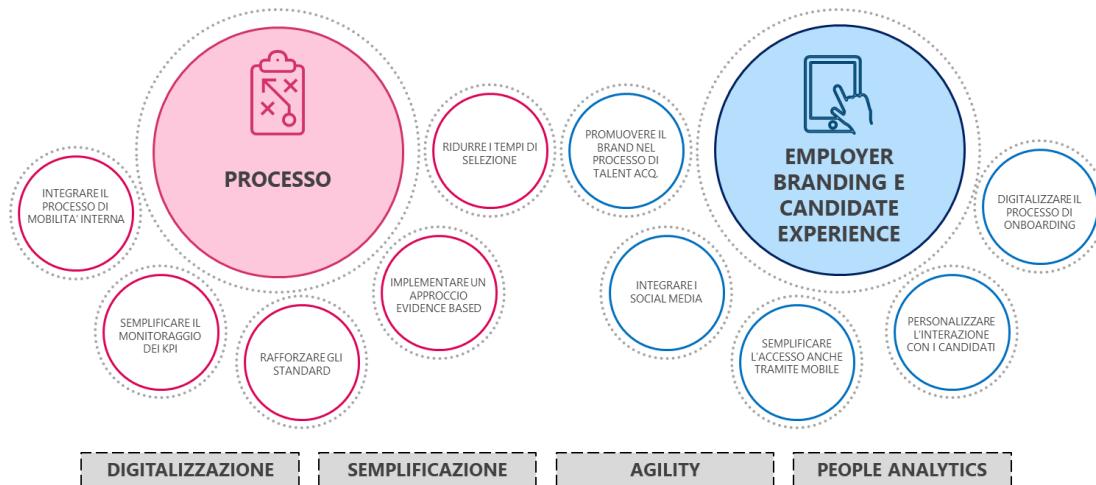
La voce “altro” evidenziata in tabella comprende i permessi richiesti per l’assistenza ai familiari con disabilità o malattia, i permessi personali per visite mediche e terapie e i permessi di studio.

Il processo di selezione e onboarding

Ingaggiare, selezionare e inserire efficacemente i migliori talenti presenti sul mercato rappresenta per Hera una sfida affrontata attraverso una **strategia data-driven** e pienamente **integrata col business**.

L’analisi dei trend di mercato e dei principali indicatori di processo sono ormai delle pratiche che, consolidate da anni nel processo di **strategic workforce planning**, indirizzano le azioni di employer branding e di processo, compresa la scelta degli strumenti di recruiting.

È questo il framework di riferimento con cui è stato affrontato un biennio complesso come il 2020-2021, che ha sicuramente messo alla prova anche le attività di selezione e onboarding, ed è così che quelle che da tempo rappresentano le leve su cui poggiano questi processi, ovvero **digitalizzazione, semplificazione, agilità e people analytics**, hanno consentito di affrontare i rapidi cambiamenti del contesto con grande efficacia.



È proseguito anche nel 2021 il percorso riguardante la **digitalizzazione dei colloqui e degli assessment**, processo già avviato da anni e che comprende sia test online per la rilevazione di soft e digital skills, sia strumenti di video intervista sia in diretta che in differita, consentendo così di migliorare sia l’esperienza dei candidati che l’efficacia del processo.

Per quanto riguarda il processo di onboarding, nel corso del 2021 sono state introdotte alcune novità volte ad agire principalmente sul senso di appartenenza, l’engagement e l’efficacia dei nuovi inserimenti:

- è stato implementato un **nuovo modulo dedicato all'onboarding** che, sfruttando le potenzialità del nuovo sistema della selezione, agevola la gestione delle comunicazioni tra tutti gli attori coinvolti nel processo già prima dell’ingresso in azienda;
- sono stati **revisionati i documenti a supporto del processo di onboarding** (vademecum neoassunto e responsabile) in ottica di maggiore fruibilità ed accessibilità degli stessi anche attraverso una semplificazione del linguaggio ed è stato digitalizzato il form di feedback sul processo di onboarding;
- sono stati introdotti **eventi specifici di coinvolgimento e ingaggio dei neoassunti** che li accompagneranno durante il loro primo anno in azienda: “Un caffè con...” dedicato ai neoassunti dell’ultimo mese per un primo momento di familiarizzazione volto ad agevolare la creazione del network di ciascuno in azienda, oltre a due eventi aggiuntivi, uno con focus specifico sull’Unità di Budget e uno trasversale di Gruppo volto a celebrare e chiudere il percorso di onboarding.

Per rafforzare l’immagine di Employer, il Gruppo, anche nel 2021, ha investito ulteriormente sui processi di **talent acquisition** (coinvolgimento, ricerca e selezione dei talenti) e di **accoglienza all'interno del Gruppo** (rivisitazione del processo di onboarding) in ottica di miglioramento dell’efficacia e dell’efficienza.

Con il **progetto "Ambassador"** sono stati coinvolti alcuni colleghi per la realizzazione di un gruppo pilota per raccontare l’azienda e condividere contenuti legati al brand così da alimentare un passaparola positivo e mostrare il lato più umano dell’azienda.

L'aspetto reputazionale è stato ulteriormente confermato dal miglioramento del gradimento di Hera come datore di lavoro sulle piattaforme Indeed e Glassdoor, che hanno beneficiato anche di un restyling della pagina aziendale e hanno dato i loro frutti anche come bacini per le assunzioni.

Il risultato di queste iniziative è stato la copertura di circa il **97% delle selezioni tramite l'utilizzo di strumenti interni**, con conseguente significativo risparmio di costi legati all'affidamento degli incarichi a società esterne (solo il 3% delle selezioni). Al netto dei fabbisogni ricoperti tramite mobilità interna (si veda paragrafo "[La mobilità interna](#)"), si conferma come canale principale la **pagina carriere del sito internet**, che contribuisce alla copertura del 24% dei fabbisogni, seguita dai **portali del lavoro** (5%) e dai dai **canali social** (4%).

Le selezioni hanno contribuito a un significativo **ricambio generazionale** (età media di 34 anni per i neoassunti) della popolazione aziendale, all'aumento della **presenza femminile** (si veda paragrafo "[Il contributo di Hera allo sviluppo dell'occupazione](#)") e della percentuale di **laureati** (76% se si escludono i profili operativi).

Rispetto alle **aree di inserimento**, la maggior parte delle selezioni sono state registrate nell'ambito Operations (61%), in particolare nella filiera dei rifiuti, seguita dal settore idrico. Significativi anche i fabbisogni ricoperti in ambito AcegasApsAmga (16%). Le aree di Staff contano complessivamente circa il 10% dei fabbisogni, l'area Mercato l'11%.

Lo smart working

Dopo l'avvio del primo pilota nel 2017 con 370 lavoratori, lo smart working ha visto la **progressiva estensione alla popolazione** coinvolta fino ad arrivare a oltre 1.500 persone nel 2019.

L'esperienza maturata dal 2017 ha consentito, negli ultimi due anni, di gestire in modo **resiliente** la situazione emergenziale, andando a rafforzare ulteriormente gli strumenti a disposizione per garantire la vicinanza alle persone. Al 2021 sono quasi **4,2 mila i dipendenti** coinvolti in maniera stabile nel progetto: la percentuale è stabile e pari al 77% del totale dei dipendenti a tempo indeterminato, escluso gli operai.

Da giugno 2020 il progetto ha visto un ampliamento dei giorni possibili: si è infatti passati da un giorno a settimana a fino a **due giorni di possibilità di lavoro da remoto**. Contestualmente è stato chiesto ai collaboratori di pianificare i giorni di remote working per la settimana successiva, inserendo la richiesta a sistema entro il giovedì della precedente; in questo modo i responsabili possono avere una vista complessiva e gestire al meglio le attività del team. Nel perdurare dell'emergenza sanitaria, questi due giorni previsti da progetto possono vedere un'ulteriore **estensione nei casi previsti dalla legge** (es. fragilità, quarantena dei figli under 16 o chiusura delle scuole, necessità di distanziamento in azienda).

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.

Durante il periodo di emergenza sanitaria, oltre alla tradizionale piattaforma formativa dedicata, è stata realizzata una sezione ad hoc nello **sharepoint dedicato**, con pillole formative e informazioni utili per supportare al meglio anche i nuovi assunti che stavano lavorando da remoto.

Grande attenzione è stata poi dedicata alle **occasioni di ascolto** dei lavoratori da remoto: durante la fase di lockdown infatti sono state realizzate specifiche survey per rilevare la percezione rispetto all'esperienza forzata di lavoro da remoto ed indirizzare al meglio le iniziative a supporto. Dai diversi momenti di ascolto realizzati nel corso degli ultimi anni si conferma la **piena soddisfazione** sia in termini di miglioramento della produttività per i lavoratori coinvolti e per i responsabili, sia in termini di miglioramento della soddisfazione, risultati questi che accomunano chi era già coinvolto e chi vi è entrato a farne parte durante il periodo di emergenza.

Proseguirà l'investimento in **formazione sulle competenze** determinanti per rendere ancora più efficace lo smart working e ottimizzare modalità di lavoro sempre più ibride. L'obiettivo sarà quello di dare continuità alla misurazione dei benefici collettivi e individuali, alla valorizzazione di nuove opportunità e alla creazione di condizioni per aumentare congiuntamente produttività e benessere. Nell'ambito di questo percorso avviato, al management aziendale è richiesto di sviluppare ulteriormente le capacità di gestione delle risorse in un contesto in cui la **performance**, e quindi il **raggiungimento degli obiettivi**, assume sempre maggiore importanza rispetto al tempo e al luogo fisico di lavoro. Il modello di leadership del Gruppo Hera recita quindi un ruolo da protagonista ed è determinante nel garantire efficacia di applicazione.

Nel corso del 2021, l'utilizzo del remote working ha consentito un **risparmio di CO₂ pari a circa 2.450 tonnellate**.

7.03 Gestione delle competenze e formazione

La **proposizione di valore del Gruppo relativa all'apprendimento** trova applicazione attraverso un processo che parte dalla comprensione del contesto di riferimento e dei trend di interesse (macro-trends globali, piano industriale, strategia di gestione del personale) e si concretizza nella rielaborazione dei tratti salienti frutto della fase di ascolto del management aziendale e nella successiva declinazione di obiettivi formativi strategici per l'anno in corso.

Le iniziative di formazione

[403-5]
[404-1]
[404-2]

Nel corso del 2021 è stata data continuità alla riprogettazione delle iniziative in **modalità digitale**. Si è assistito all'ulteriore diffusione delle logiche dell'apprendimento continuo e si è avuta una crescita costante della formazione a distanza, registrando il **60% di formazione digitale** sul totale delle ore di formazione (rispetto al 55% del 2020).

Per quanto riguarda le diverse tipologie di iniziative formative erogate durante il 2021 per l'asse **formazione istituzionale e manageriale** si segnalano in particolare le iniziative collegate al **modello di leadership**, la realizzazione del **percorso istituzionale quadri**, con l'obiettivo di valorizzare il passaggio alla nuova qualifica e l'inserimento dei neo quadri all'interno del Gruppo Hera e l'**Elective program**, volto a sviluppare una visione integrata dei fenomeni aziendali e la consapevolezza del proprio contributo per raggiungere gli obiettivi di business, consolidando le competenze manageriali per gestire attività e risorse in modo sempre più efficace.

In ambito **sistemi informativi** si segnala la prosecuzione del piano di change management **Digital workplace** per un efficace utilizzo degli strumenti Office 365.

Con riferimento alla **formazione tecnico-professionale** si segnalano in particolare il proseguimento delle iniziative progettate e realizzate nell'ambito delle attività formative relative alle **Academy professionali**, la progettazione e l'avvio della **Community controller** per tutte le risorse del Gruppo che lavorano sui processi di pianificazione e controllo, con l'obiettivo di introdurre meccanismi di knowledge sharing e cross fertilization anche attraverso i nuovi strumenti digitali Office 365, e la realizzazione del **Workshop Fit for 55** volto a fornire un inquadramento della proposta del pacchetto omonimo presentato nel 2021 dalla Commissione europea e su cui si concentrerà l'attività politica dei mesi successivi.

Inoltre, nell'ambito del **percorso Manager economia circolare**, è stato progettato e realizzato il workshop Monitoraggio e misurazione della circolarità volto a favorire la diffusione dei principi e degli strumenti di misurazione dell'economia circolare. In ambito Hera Comm, sono state realizzate le iniziative formative diffuse collegate ai piani di change management del progetto sportelli e del progetto Salesforce (nuovo applicativo CRM), mentre in ambito Reti le iniziative collegate al progetto Geocall C&M per le attività di ascolto e monitoraggio della fase post avvio di Conduzione e Manutenzione (Acqua, TLR, Inrete, AcegasApsAmga) e dell'estensione EHS, che prevede la gestione dei Dispositivi di protezione individuale.

Infine, è stata realizzata la formazione tecnica sulle procedure e sulla documentazione per l'**omologazione rifiuti** nell'ambito del progetto Time to market orientato alla riduzione del tempo che intercorre tra opportunità commerciale e primo conferimento e, nell'ambito dello sviluppo e del **coordinamento della metodologia BIM** all'interno del Gruppo Hera, è stato avviato il percorso di introduzione al BIM rivolto alle business unit coinvolte.

In ambito **qualità, sicurezza e ambiente**, si segnala il proseguimento del progetto **Cultura della sicurezza**, volto ad aumentare la cultura della salute e sicurezza a tutti i livelli aziendali, tramite il consolidamento di un modello formativo con strumenti di comunicazione più innovativi e coinvolgenti e del presidio interno dei contenuti formativi dei principali interventi formativi in ambito Accordo Stato Regioni.

Ad aprile è inoltre stata avviata l'iniziativa **Safety Leadership**, dedicata a dirigenti per la sicurezza e datori di lavoro, con l'obiettivo di sensibilizzare ulteriormente tali figure sui temi della safety culture, con particolare focus sulla rilevanza del fattore umano nella consapevolezza e prevenzione dei rischi legati a temi di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

In ambito **valori etici e cultura d'impresa** è stato erogato il **percorso formativo Alfabetico** in modalità digitale rivolto a tutti i neoassunti a tempo indeterminato di Gruppo dotati di strumentazione informatica con l'obiettivo di far conoscere il Codice etico di Gruppo e sensibilizzare comportamenti ad esso conformi. Grazie al contributo dei facilitatori interni, sono state realizzate 29 sessioni formative e sono state formate 548 persone a livello di Gruppo. La valutazione del gradimento dell'iniziativa ha ottenuto un punteggio molto elevato (4,61 su 5).

Nel 2021 è stata lanciata la nuova **piattaforma di formazione online del Gruppo MyAcademy e la relativa app per cellulari**: un unico ambiente digitale moderno con contenuti in continuo aggiornamento e con possibilità di personalizzazione della propria esperienza di apprendimento in funzione di ruolo e fabbisogni formativi e organizzata in sezioni diverse (obbligatori, in primo piano, i miei corsi, le mie materie preferite, i corsi salvati per dopo e i popolari).

Come contribuisce l'iniziativa alla trasformazione digitale responsabile? I benefici ottenuti nelle dimensioni Corporate digital responsibility (si veda il paragrafo dedicato "La Corporate digital responsibility")

Sociale



La piattaforma di formazione online MyAcademy si propone di promuovere l'inclusione digitale e l'aumento delle competenze dei lavoratori del Gruppo.

In continuità con il 2020, anche per il 2021 è stata rinnovata per tutti i dipendenti la possibilità di dedicare una giornata lavorativa (intera o articolata in due mezze giornate) al proprio sviluppo professionale con i corsi di formazione a distanza.

[205-2]

Nel 2021 sono state coinvolte **2.925 risorse** su contenuti formativi in ambito **anticorruzione** pari a **2.293 ore** di formazione totali erogate attraverso le seguenti iniziative: "AlfabEtico" ove sono stati inseriti dei concetti in ambito corruzione, e-learning su anticorruzione (37001), iniziative formative sul modello 231, self-assessment sulla prevenzione delle frodi e percorsi formativi sui temi prevenzione delle frodi.

ORE DI FORMAZIONE TOTALI PER AREA DI INTERVENTO

Ore	2019	2020	2021
Commerciale e mercato	9.638	4.463	9.924
Manageriale	27.138	25.271	31.101
Qualità, sicurezza e ambiente	74.459	82.959	96.206
Sistemi informativi	30.813	41.420	26.582
Tecnico-operativa	81.407	76.746	103.709
Valori etici e cultura d'impresa	20.820	4.995	5.753
Totale	244.275	235.854	273.274

A eccezione dell'asse Sistemi informativi tutte le aree di intervento sono interessate a un aumento delle ore formative erogate nel 2021 rispetto al 2020. L'aumento delle ore di formazione totali sull'asse Qualità, sicurezza e ambiente, è dovuto in particolare alla realizzazione di attività formative straordinarie di natura obbligatoria.

Nel 2021 il 60% delle iniziative formative erogate si sono tenute in **modalità digital learning**, seguite dal 22% di attività in **presenza** e dal 18% di attività di **training on the job**. Il risultato ottenuto è dovuto all'ulteriore riprogettazione dei formati di apprendimento ed alle particolari caratteristiche del contesto nel 2021, ancora condizionato dai vincoli alla formazione in presenza dovuti all'emergenza sanitaria.

ORE DI FORMAZIONE MEDIE PRO CAPITE

Ore	2019	2020	2021
Dirigenti	40,0	40,9	29,2
Quadri	50,4	35,2	42,8
Impiegati	28,0	22,4	26,7
Operai	25,4	30,3	33,8
Media	28,6	26,0	30,3

Nonostante il perdurare dei vincoli dovuti all'emergenza sanitaria, anche grazie all'erogazione delle attività formative in modalità digitale, il consuntivo delle ore di formazione pro capite del 2021 è il più alto

degli ultimi anni e di molto superiore all'obiettivo di 22,5 ore. Le ore di formazione pro capite sono state pari a 30,5 (32,3 per gli uomini e 25,2 per le donne).

Il Rapporto di Sostenibilità 2021 predisposto dalla Fondazione Utilitatis per conto di **Utilitalia**, la Federazione delle imprese di acqua, ambiente ed energia, presenta le performance di sostenibilità di 90 aziende utilities. Considerando le ore di formazione pro capite nel 2020, il valore di Hera è stato superiore del 53% per i dirigenti, del 45% per i quadri, del 33% per gli impiegati ed è stato più del triplo per gli operai rispetto alla media delle aziende analizzate.

VALUTAZIONE DELLA FORMAZIONE

	2019	2020	2021
Grado di soddisfazione dei partecipanti (qualità percepita su scala 1-5)	4,39	4,30	4,32
Grado di rispondenza degli esiti (% di risposte con valutazione pari a 4 o 5)	75%	73%	76%

Le attività di formazione e addestramento operativo sono pianificate a partire da un'analisi dei fabbisogni coerente con il modello ruoli e competenze di Gruppo. A questa analisi segue una pianificazione di dettaglio, che include la previsione dei relativi costi. Nel corso dell'anno e a valle dell'erogazione dell'attività formativa si svolgono il monitoraggio e la valutazione delle attività svolte.

Il sistema che Hera utilizza per valutare la formazione considera il grado di soddisfazione dei lavoratori che partecipano ai corsi e anche la valutazione dei responsabili di funzione sull'impatto delle attività formative nello sviluppo delle competenze dei propri collaboratori e nell'applicazione delle stesse nello svolgimento delle attività lavorative.

Il grado di soddisfazione è misurato sulle valutazioni fatte dai partecipanti su una scala da uno a cinque al termine dei corsi di formazione. Nella tabella sopra riportata è indicata la valutazione media complessiva rilevata: il grado di soddisfazione è in linea rispetto al 2020. Il grado di rispondenza degli esiti, invece, è il risultato delle valutazioni dei responsabili in termini di impatto complessivo della formazione erogata per la propria funzione. La percentuale riportata fa riferimento alle valutazioni pari a quattro oppure a cinque (su una scala da uno a cinque).

La scuola dei mestieri e il sistema di knowledge management

[404-2]

La **Scuola dei mestieri** è un sistema consolidato da più di dieci anni per sviluppare, consolidare e valorizzare le competenze tecniche e operative caratteristiche del Gruppo Hera, anche in ottica di knowledge management. La finalità è di aumentare la consapevolezza dei comportamenti professionali e la trasferibilità del know-how all'interno dell'azienda.

Il Gruppo Hera, già dalla sua nascita, ha sentito l'esigenza di sistematizzare nei **quaderni dei mestieri** le competenze distintive dei diversi mestieri operativi caratteristici dell'azienda, per esempio da chi opera sui servizi a rete a chi lavora in attività in ambito telecontrollo e teleconduzione. Sono 17 i quaderni creati per condividere e preservare nel tempo il know-how distintivo del Gruppo: dal 2015 sono disponibili anche in digitale, con un aggiornamento continuo.

Inoltre, nel 2021 sono state create le nuove Academy professionali **"ICT – Information and Communication Technology"** e **"Ambiente"**, quale «luogo» prioritario di innovazione dei processi di knowledge management mentre sono state consolidate le Academy "Ingegneria", "Acqua", "Acquisti e Appalti", "Distribuzione Energia", "Amministrazione, Finanza e Controllo" e "Compliance & Auditing".

HerAcademy: la Corporate University del Gruppo Hera

[404-2]

È stata data continuità nel 2021 al percorso di consolidamento di **HerAcademy** quale **Stakeholder University** in grado di relazionarsi con tutti i partner 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.

Nel 2021, in particolare è stato realizzato in **formato ibrido** (presenza e diretta streaming) il **workshop** "L'evoluzione delle dinamiche sociali e relazionali per la "rinascita" del lavoro", finalizzato a riflettere sull'importanza del capitale relazionale all'interno delle organizzazioni e nel più ampio contesto di riferimento. La tematica è stata analizzata attraverso la prospettiva della ricerca scientifica, dei trend di

lungo periodo e di casi pratici di applicazione. Inoltre, si è svolta a distanza ed in collaborazione con l'Università di Bologna, con il contributo di ospiti accademici, testimoni aziendali ed H-Farm, la decima edizione dell'iniziativa di **orientamento universitario** indirizzata ai figli dei dipendenti prossimi all'iscrizione universitaria. È stata infine realizzata l'ottava edizione dell'iniziativa di **orientamento al lavoro** indirizzata ai figli dei dipendenti per supportarli nella fase di approccio al mondo del lavoro.

Sempre nell'ambito di HerAcademy, proseguono le collaborazioni e le **iniziative con H-Farm**, tra i più grandi centri di innovazione a livello europeo, volto a sviluppare una partnership per la realizzazione di progetti su innovazione, digitale ed economia circolare in particolare a beneficio di studenti, dipendenti e figli dei dipendenti.

Le convenzioni con università, business school e centri di ricerca

Il Gruppo Hera, attraverso la sua **Corporate University HerAcademy**, ha da diversi anni delle convenzioni quadro con le principali università dei territori in cui opera, quali l'Università di Bologna, l'Università di Modena e Reggio Emilia, l'Università di Ferrara, l'Università di Padova (con stipulazione del nuovo accordo quadro), l'Università di Firenze, l'Università di Pisa, l'Università Politecnica delle Marche prevedendo incentivi per la formazione di laureandi e neolaureati, anche attraverso l'assegnazione di borse di studio della durata di sei mesi. Il Gruppo, inoltre, collabora attivamente con alcune business school e centri di innovazione come: Bologna Business School (BBS), 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, ELIS; partecipa anche al comitato scientifico di Assoknowledge-Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici.

Con particolare riferimento all'Università di Bologna, durante il 2021 sono proseguite le iniziative connesse con l'accordo quadro rinnovato nel 2019 che indirizza ulteriormente l'esigenza di dare continuità ad una partnership ampia volta a favorire attività e progetti multidisciplinari nei seguenti ambiti: ricerca, sviluppo ed innovazione; didattica, alta formazione e formazione permanente; orientamento e inserimento al lavoro; internazionalizzazione; trasferimento tecnologico; cooperazione allo sviluppo, sostenibilità ed innovazione sociale.

È proseguita inoltre la collaborazione scientifica con l'Università degli studi di Milano Bicocca e il Centro di ricerca interuniversitario per i servizi di pubblica utilità (Crisp) che ha l'obiettivo generale di supportare lo sviluppo e la realizzazione delle attività previste nell'ambito di HerAcademy.

7.04 Sviluppo delle persone

Il processo di sviluppo

[404-3]

Le persone rappresentano 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.

Il processo di sviluppo si basa sulla valutazione di performance e competenze manageriali e si applica in modo omogeneo al perimetro dell'intera azienda: riguarda più di **5 mila persone** tra impiegati, impiegati direttivi, quadri e dirigenti. Elemento distintivo 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. Un'esperienza che ha visto una crescente capacità di esercizio dei processi di autovalutazione ed etero-valutazione, anche a dimostrazione della volontà di ascolto reciproco e richiesta di feedback per la crescita individuale e professionale.

Nel 2021 sono stati valutati oltre **5.200 lavoratori** del Gruppo. E' stato inoltre avviato un progetto pilota in alcune aree aziendali, volto a far evolvere il processo di sviluppo attraverso un focus specifico sulla performance individuale. L'obiettivo è diffondere una maggiore consapevolezza sugli obiettivi e consolidare i momenti di dialogo con il/la proprio/a manager.

Gli avanzamenti di carriera

AVANZAMENTI DI CARRIERA NELL'ANNO PER QUALIFICA PER LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO

Numero	2019	2020	2021
Dirigenti	7	7	6
Quadri	35	39	28
Impiegati	309	449	335
Operai	193	243	206
Totale	544	738	575

Nel 2021 si sono registrati 575 avanzamenti di carriera. Gli **avanzamenti di carriera hanno riguardato le lavoratrici** in 148 casi, pari al 26% degli avanzamenti totali. Escludendo gli operai dove la popolazione femminile è pari al 2,5% circa del totale, gli avanzamenti di carriera che hanno riguardato lavoratrici sono stati il 40,1% del totale.

La mobilità interna

La velocità dei cambiamenti combinata alla trasformazione digitale sta modificando molto il modo di lavorare. Molti ruoli cambieranno e diventerà sempre più importante per le organizzazioni favorire l'**aggiornamento delle competenze** e, per i lavoratori, mettersi in gioco per gestire la propria crescita professionale.

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 corso del 2021 il Gruppo Hera ha continuato ad investire, nonostante il contesto pandemico, su una molteplicità di iniziative di coinvolgimento della popolazione e di coinvolgimento culturale iniziate già a fine 2019 attraverso un'**iniziativa di ascolto** che ha visto dapprima raccogliere tramite **survey** le opinioni dei dipendenti circa il sistema vigente per poi, in una seconda fase avviata a inizio 2020, creare un canale d'ascolto strutturale in cui ogni dipendente ha la possibilità di segnalare gli ambiti di interesse per possibili percorsi di job rotation: **oltre 500 lavoratori** nel 2021 hanno aderito all'iniziativa che ha sicuramente contribuito all'**aumento delle mobilità interne** registrate nell'anno.

Nel 2021 si sono infatti realizzate **273 mobilità** (in continuità rispetto al dato del 2020), contribuendo a ricoprire il **50% dei fabbisogni**. Nel corso del 2021 si è registrato un **miglioramento complessivo del processo**, sia in termini di annunci pubblicati (raddoppiati rispetto al 2020) che di candidature ricevute (in aumento del 27%) e posizioni ricoperte (in aumento del 23%).

Il modello di leadership

Sin dal 2011, il Gruppo si è dotato di un **modello di leadership**, una bussola per indirizzare i comportamenti di ognuno di noi, che descrive le competenze necessarie per far vivere la cultura e i valori e raggiungere i risultati strategici.

Nel 2016 attraverso un percorso condiviso e partecipativo che ha coinvolto oltre 700 dipendenti, è stato riletto e aggiornato il modello alla luce delle nuove sfide. L'attuale modello è composto da due diretrici, una temporale oggi-domani, e una che impatta la dimensione io-noi, sono quindi definite quattro aree di obiettivi contenenti ciascuna due competenze.

Per il secondo anno consecutivo, anche nel 2021 il consueto **programma di diffusione e approfondimento** dei contenuti, che coinvolge ogni anno circa **650 tra dirigenti e quadri**, è stato pensato e progettato in modalità distance e ha visto momenti di plenaria alternati a momenti di riflessioni in sottogruppi in aule virtuali. Il programma aveva come fulcro l'area obiettivo "Costruire il futuro" all'interno della quale sono contenute le due competenze "Valorizzazione delle persone" e "Innovazione". Cambiamento, relazioni ed emozioni sono state le parole chiave del percorso formativo. Sono state proposte riflessioni per un lavoro di elaborazione individuale e collettiva, valorizzando per il futuro i comportamenti che possono consentire alle persone di essere parte attiva del cambiamento.

Sono inoltre stati messi a disposizione contenuti multimediali e interattivi attraverso l'apposita piattaforma e-learning per tutta la popolazione, oltre **5 mila dipendenti tra impiegati, quadri e dirigenti**.

La remunerazione e gli incentivi

[102-37] Il Gruppo Hera definisce e applica una politica sulle remunerazioni volta ad attrarre, motivare e trattenere le risorse in possesso delle qualità professionali richieste per perseguire gli obiettivi del Gruppo.

La politica è definita in maniera tale da contemporaneare gli interessi dei diversi stakeholder, perseguitando l'obiettivo prioritario della creazione di valore nel lungo termine per i propri azionisti attraverso la creazione di valore condiviso e, relativamente alla politica sulle remunerazioni, attraverso il consolidamento del legame tra retribuzione e performance, individuali e di Gruppo.

[102-41] Tutti i lavoratori del Gruppo sono inquadrati in contratti collettivi nazionali di lavoro.

Nel 2021 il rapporto nel Gruppo Hera tra la remunerazione della persona con compenso maggiore e la mediana dei lavoratori è pari a 10.

Per l'anno 2021 il premio di risultato dei dipendenti quadri, impiegati e operai è definito all'interno di un accordo-ponte del contratto collettivo integrativo ed è basato su redditività (margini operativi lordi e margini operativi lordi/lavoratore) e produttività (intesa come diminuzione delle assenze per malattia fino a cinque giorni).

A partire dal 2018, 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, con rilevanti vantaggi fiscali per il lavoratore.

Il sistema di incentivazione collegato alla retribuzione variabile di breve termine

Il sistema di incentivazione 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 linda 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**, che derivano dalla traduzione operativa degli obiettivi contenuti nella Mappa strategica del Gruppo
- la seconda contiene gli **obiettivi economici** definiti nel budget di esercizio
- la terza prevede la valutazione sui **comportamenti** previsti nel **modello di leadership** del Gruppo.

La struttura della balanced scorecard individuale, vale a dire i pesi assegnati ai tre comparti, varia in funzione dell'inquadramento del dipendente e dell'unità organizzativa di appartenenza.

L'assegnazione degli obiettivi ai dipendenti e la valutazione del loro raggiungimento avvengono attraverso un processo ben definito, che vede il ruolo decisionale del vertice aziendale per le balanced scorecard individuali dei direttori e dirigenti e il ruolo decisionale dei direttori per le balanced scorecard individuali dei quadri. L'attività è svolta con il coordinamento della funzione Gestione Sistema Balanced Scorecard della Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità.

Nel 2021 il 51% della retribuzione variabile dei **dirigenti** del Gruppo Hera è collegato al raggiungimento dei progetti obiettivo previsti nel sistema balanced scorecard; il 32% è collegato al raggiungimento di obiettivi economici-finanziari di budget e il restante 17% alla coerenza con i comportamenti previsti nel modello di leadership. Il sistema balanced scorecard coinvolge il 98,4% dei quadri e dirigenti del Gruppo.

Per i **quadri** il 70% della retribuzione variabile è collegato al raggiungimento dei progetti-obiettivo previsti nel sistema balanced scorecard e/o al raggiungimento di obiettivi economici di budget, mentre il restante 30% alla coerenza con i comportamenti previsti dal modello di leadership.

Nel 2021 è inoltre proseguita l'applicazione della **policy incentivante per il personale commerciale** del Gruppo Hera, per potenziare l'efficacia dell'offerta portata ai clienti. Attraverso questi strumenti dedicati, si mira a garantire un'offerta di incentivazione commerciale competitiva e a orientare il personale commerciale a lavorare sempre più per obiettivi.

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Gli incentivi dipendono anche dalla sostenibilità

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 2021, il 38% 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 24%.

BALANCED SCORECARD 2021: COMPOSIZIONE DELLA RETRIBUZIONE VARIABILE NEGLI AMBITI DI SOSTENIBILITÀ E DI CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO (CSV)

Ambito	% retribuzione variabile	Numero progetti-obiettivo	Numero dirigenti/ quadri coinvolti
Perseguire la neutralità di carbonio	4%	14	113
Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	13%	41	255
Abilitare la resilienza e innovare	7%	27	187
Totale ambiti Csv	24%	82	426
Altri ambiti di sostenibilità	14%	49	281
Totale Csv e sostenibilità	38%	131	519

Come si evince dalla tabella, nel 2021 i dirigenti e quadri coinvolti in progetti-obiettivo Csv e di sostenibilità erano 519 pari al 69% del totale. Limitando l'analisi ai soli ambiti Csv, erano 426 i dirigenti e i quadri coinvolti in progetti-obiettivo finalizzati alla creazione di valore condiviso. Ciò dimostra la pervasività dell'approccio Csv del Gruppo nella strategia e nel sistema incentivante di breve termine (balanced scorecard) che nel 2021 coinvolgeva 697 lavoratori, tra dirigenti e quadri.

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 (margini operativo lordo e risultato netto), l'indice di customer satisfaction per i clienti residenziali e, a partire dal 2021, anche il **Mol a valore condiviso** così come deliberato dal Comitato per la remunerazione del management nella seduta del 27 gennaio 2021, a conferma della sempre maggiore rilevanza degli obiettivi dell'Agenda ONU 2030 nella strategia del Gruppo.

La sostenibilità è entrata anche nel piano di incentivazione differito per la retention del management ridefinito dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 19 dicembre 2018, su proposta del Comitato per la remunerazione. Il Piano è 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". L'evoluzione introdotta per il triennio 2019-2021 prevede, tra i tre indicatori che saranno utilizzati per quantificare il premio da erogare nel 2022, il Mol Csv. Il target da raggiungere è quello previsto nel piano industriale 2018-22 per l'anno 2021. Tale impostazione è stata confermata anche per il triennio 2022-24 così come deliberato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 27 gennaio 2022 sempre su proposta del Comitato per la remunerazione.

I fondi pensione

I lavoratori iscritti ai fondi pensione a fine dicembre 2021 sono complessivamente 5.473, pari al 62% 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.

RENDIMENTO DEI PRINCIPALI FONDI PENSIONE (COMPARTO BILANCIATO)

%	2019	2020	2021
Pegaso	8,1%	2,5%	11,1%

	%	2019	2020	2021
Previambiente		8,2%	1,6%	16,0%
Previndai		12,3%	6,4%	12,9%

7.05 Welfare

Nel 2021 è proseguita l'esperienza di **Hextra**, il sistema di welfare del Gruppo Hera. Un'esperienza di grande valore economico-sociale, soprattutto in questi anni legati all'emergenza sanitaria, che ha visto, con il lancio di una nuova piattaforma tecnologica e della app mobile, un ulteriore impulso verso un sistema di welfare più immediato e con tutti i servizi a portata di click. A ciascun lavoratore a tempo indeterminato e a tempo determinato, è stata assegnata la quota welfare flessibile di 385 euro da spendere su tutta la proposta di Hextra nonché la possibilità di convertire parte del proprio premio di risultato 2020, erogato nel 2021, in un'ulteriore quota welfare. Un'opportunità vantaggiosa dal punto di vista fiscale in termini di aumento del potere di acquisto di ciascun lavoratore.

Nel 2021, Hextra ha registrato **oltre 9.000 iscritti**, pari al **99%** della popolazione potenziale, con oltre 5,3 milioni di euro fruiuti dai dipendenti. Un risultato possibile grazie ad una chiara informazione e presentazione dei servizi, dall'utilità riconosciuta a ciascuno di essi e dall'impatto positivo generato sul bilanciamento vita-lavoro grazie anche alla possibilità, in via del tutto eccezionale, di utilizzare nel 2021 eventuali residui non goduti in ambito istruzione, a causa della chiusura delle scuole nel 2020.

Aumento del potere d'acquisto, personalizzazione, facilità di utilizzo e velocità del servizio: una combinazione finalizzata a vivere la propria esperienza di welfare nel modo più completo possibile. Tutto in modalità digitale, a basso impatto ambientale, possibile sia dall'ufficio, smartphone o comodamente da casa.

Inoltre, in un ulteriore anno segnato dall'emergenza sanitaria, Hextra ha mostrato grande resilienza e capacità di adattamento alla situazione contingente e ai bisogni emergenti con il progetto **Hextra per il benessere**. Un insieme di iniziative, servizi gratuiti, convenzioni on demand fruibili direttamente da casa con l'obiettivo di aumentare il senso di prossimità e incidere positivamente su tutte le sfere legate al concetto di benessere a 360°: psicologico, fisico e finanziario. Webinar tematici, sedute gratuite con psicologi, nutrizionisti, classi online dedicate di yoga e pilates settimanali, la disponibilità di una piattaforma 24/7 per allenarsi da casa con un professionista del benessere nonché l'attivazione un percorso ad-hoc per i lavoratori fragili di 12 settimane per la gestione del rientro a lavoro.

È stato inoltre garantito un rafforzamento dell'offerta formativa extra-professionale: corsi di lingue straniere, fotografia, stile di vita, sviluppo personale oltre all'accesso a piattaforme gratuite per i dipendenti su formazione individuale. Tutto ciò senza dimenticare i servizi e le iniziative distintive e tradizionali di Hextra tra cui: la quinta edizione delle **borse di studio** universitarie, 52 borse di studio da 750 euro ciascuna; la quinta edizione dei percorsi di **approfondimento linguistico** nel mondo con Intercultura, con otto borse da 2 mila euro ciascuna per i programmi estivi, tre borse da 4,5 mila euro ciascuna per il trimestre, e due borse da 7,5 mila euro per l'intero anno scolastico all'estero. E' stato infine introdotto il **programma estate**, un ulteriore contributo aggiuntivo, da utilizzare per il rimborso dei centri estivi o, in alternativa, per il rimborso delle baby-sitter o dei servizi di aiuto compiti oltre al servizio di ascolto e cura a supporto della genitorialità.

Inoltre, in continuità con gli anni precedenti, la destinazione della **quota istruzione** per i dipendenti che hanno figli in età scolare per un investimento complessivo di oltre **700 mila euro**. Nel dettaglio, tra tutte le iniziative a sostegno dell'istruzione dei figli, si sono registrate 3.262 richieste delle quali 248 quote utilizzate dai lavoratori per i servizi di **asilo nido**. A queste quote si aggiungono le 14 partecipazioni presso gli asili convenzionati del Gruppo (presenti a Bologna, Cesena e Imola), per un totale di 262 bambini.

[403-6]

In ambito salute e prevenzione, a conferma della costante attenzione verso la tutela della salute e del benessere dei propri dipendenti, il Gruppo Hera ha rinnovato, anche per il 2021, la **polizza di copertura assicurativa Covid-19** a favore di tutti i dipendenti, che fornisce un pacchetto di garanzie e servizi come benefit aggiuntivo a sostegno dei propri lavoratori a copertura di eventuali complicazioni mediche in seguito a ricovero per Covid-19. È stato inoltre introdotto un portale web che permette a tutti i dipendenti del Gruppo di beneficiare di tariffe agevolate presso le **migliori strutture sanitarie**, accedendo alle prestazioni di medici professionisti.

Nell'ambito delle attività gestite dal **mobility management** anche quest'anno è stato possibile inserire in Hextra il rimborso delle spese sostenute da ciascun dipendente o dai propri familiari per la propria mobilità attraverso il servizio di trasporto pubblico regionale o interregionale. Con l'obiettivo di promuovere e supportare ulteriormente la mobilità sostenibile connessa agli spostamenti casa - lavoro, per tutti i dipendenti del Gruppo che utilizzano il trasporto pubblico passeggeri è previsto anche un ulteriore contributo aggiuntivo da utilizzare per il rimborso dei relativi costi.

Anche nel 2021, con in Hera l'energia vale di più è possibile accedere a una promozione sulle **forniture di luce, gas** a mercato libero e **fotovoltaico** per beneficiare direttamente del valore che tutti i dipendenti contribuiscono a creare per un welfare sempre più condiviso e partecipato.

In collaborazione con Acantho, è proseguita la promozione **Una connessione extra-ordinaria** per internet e chiamate.

Anche nel 2021 è stata rivolta a tutti i dipendenti una call to action che permette, tramite il servizio Welfare Voucher, di individuare il partner convenzionato, tra quelli disponibili, presso cui rivolgersi (per sport, benessere, cultura e tempo libero e check up medici); nel caso in cui non fosse disponibile il centro di proprio interesse, ciascun dipendente può effettuare una segnalazione spontanea e recitare un ruolo attivo nell'individuazione dei partner di Hextra. In Hextra sono disponibili anche agenzie di viaggio, parchi acquatici e tematici, musei, mostre e gallerie.

Un percorso continuo di sviluppo congiunto, condiviso e partecipato del piano di welfare a 360° che colloca Hera tra le principali realtà nazionali nel campo del welfare e del benessere aziendale. Come testimoniato anche dalla certificazione **Top Employers Italia 2022**, conseguita dal Gruppo per il tredicesimo anno consecutivo e che vede l'azienda posizionarsi seconda assoluta in Italia. Il Gruppo si conferma tra le aziende leader per condizioni di lavoro e best practice focalizzate su sviluppo e benessere delle persone, riconosciuto l'impegno e la costante attenzione nel continuo miglioramento delle proprie strategie nel campo delle risorse umane.

[403-6]

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).

7.06 Salute e sicurezza

Fin dalla sua nascita Hera ha avuto tra i principi fondanti la prevenzione e la sicurezza sul lavoro; migliorare i comportamenti e accrescere la cultura aziendale a tutti i livelli organizzativi in materia di salute e sicurezza è un obiettivo costante del Gruppo così come previsto dal Codice etico di Hera.

Prevenire e ridurre al minimo i rischi per la salute e la sicurezza è uno degli impegni della Politica per la qualità e la sostenibilità del Gruppo Hera che si ispira ai valori per lo sviluppo sostenibile espressi nell'Agenda ONU 2030.

Operare al fine di rendere il luogo di lavoro più sicuro e più sano è fondamentale per **migliorare la qualità e le condizioni di lavoro**, ma anche per promuovere la sostenibilità e la competitività del Gruppo.

Un investimento in ambito salute e sicurezza contribuisce al benessere dei lavoratori ed è efficace in termini di costi. In base a stime recenti, questa tipologia di investimenti è in grado di generare rendimenti mediamente pari a 2,2 volte il valore investito (fonte: International Social Security Association- ISSA, 2011).

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. Queste iniziative, assieme a una continua attività di formazione e addestramento delle persone, a interventi specifici di miglioramento di mezzi e attrezzature, e a una puntuale attività di analisi e investigazione degli infortuni e dei near miss, hanno permesso di raggiungere importanti risultati.

Gli indicatori specifici, sotto riportati e commentati, rappresentano un segno tangibile dei miglioramenti raggiunti in questo ambito così rilevante, le persone che lavorano per il Gruppo Hera.

[403-2]

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 (obblighi del datore di lavoro non delegabili), 18 (obblighi del datore di lavoro e dei dirigenti), 28 (oggetto della valutazione dei rischi) e 29 (modalità di effettuazione della valutazione dei rischi) del D.Lgs. 81/2008 **Testo unico sulla sicurezza nei luoghi di lavoro**. In particolare, l'art.17 del D.Lgs. 81/2008 assegna al datore di lavoro l'obbligo non delegabile di effettuare la valutazione di tutti i rischi salute e sicurezza presenti nel luogo di lavoro. Per poter svolgere questo processo i datori di lavoro delle varie società o unità organizzative si avvalgono della collaborazione del **servizio prevenzione e protezione** e del **medico competente**, fornendo loro tutte le informazioni necessarie circa la natura dei rischi, l'organizzazione del lavoro, la descrizione dei processi produttivi.

Il servizio prevenzione e protezione viene quindi utilizzato dal datore di lavoro per sviluppare il processo di identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e di individuazione delle misure di prevenzione e protezione per mitigare i rischi e migliorare nel tempo le condizioni di sicurezza negli ambienti di lavoro.

Nel Gruppo Hera sono adottate delle 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 tutte le fonti di pericolo e valutare la possibile incidenza sui lavoratori** al fine di, per quanto possibile, eliminare alla fonte i pericoli o almeno ridurli;
- 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.

Per poter condurre in maniera efficace il processo di valutazione del rischio, è necessario eseguire la stima della **probabilità** di accadimento dell'evento e della **gravità** delle sue conseguenze. Sono stati individuati dei criteri di stima degli indici di probabilità e gravità costruiti per limitare eventuali incertezze in fase di attribuzione dei valori e sono rappresentati in forma tabellare.

Le misure di prevenzione hanno l'obiettivo di abbassare il **livello di probabilità di accadimento** di un evento sfavorevole, mentre le **misure di protezione** agiscono abbassando la gravità delle conseguenze a seguito dell'evento.

Per l'azienda è di fondamentale importanza sviluppare nei lavoratori la **consapevolezza dei rischi** legati alla propria attività lavorativa. Per tale ragione essa individua sempre più **percorsi formativi** che inducono le persone a sviluppare una maggior consapevolezza di sé modificando i propri comportamenti nella percezione del rischio e nell'essere d'esempio virtuoso per gli altri colleghi. Il progetto "La sicurezza in campo", volto a raggiungere tale obiettivo è stato formativo anche per la corretta applicazione della procedura per la gestione degli infortuni, near miss e malattie professionali che cita testualmente: "il dipendente che viene a conoscenza di un near miss in caso di pericolo grave ed immediato e nell'impossibilità di contattare il competente superiore gerarchico, deve prendere misure per evitare le conseguenze di tale pericolo". Tutte le figure aziendali hanno il compito di divulgare e far rispettare tale indicazione.

Gli **eventi infortunistici** e i **near miss** sono registrati tramite user e password personali su sistema informatico. Il **sistema informatico** utilizzato dalle principali società del Gruppo Hera ha lo scopo di gestire in tempi certi e con completezza e correttezza i rapporti con Inail. In seguito a un infortunio, il servizio di prevenzione e protezione dispone in tempi brevi delle informazioni del primo certificato, ma anche di una descrizione esaurente dell'evento ottenibile con il ricevimento di una notifica automatica da parte del sistema. Altrettanto velocemente viene fatta una prima analisi dell'evento che porta all'individuazione della causa dell'avvenimento e, quando ritenuto necessario, si procede a un'analisi di secondo livello con individuazione delle azioni correttive. Il sistema garantisce la piena condivisione delle informazioni, ne traccia tutto l'iter e ne mantiene la cronologia. Hera, sia pure con gradualità, 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. Il sistema invece include la certezza della risposta, l'efficacia in termini di misure di prevenzione e protezione adottate, il ritorno di informazione e valorizzazione del procedimento.

Le registrazioni degli eventi infortunistici sono a carico dei **responsabili dei lavoratori**, ed è inoltre disponibile, per tutte le figure coinvolte, un manuale per l'utilizzo del sistema pubblicato sulla intranet aziendale. Agli aggiornamenti del sistema seguono revisioni del manuale e incontri formativi.

INDICI DI INFORTUNIO (COMPRESI INFORTUNI CON ASSENZA INFERIORE AI TRE GIORNI)

	2019	2020	2021
Indice di frequenza	17,6	14,2	12,3
Indice di gravità	0,4	1,5	0,3
Indice di incidenza	2,9	2,3	2,0
Numero di infortuni	257	206	185

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. L'indice di incidenza è pari al numero di infortuni diviso per il numero di lavoratori per 100.

L'andamento dell'indice di frequenza degli infortuni (calcolato considerando anche gli infortuni che hanno determinato un periodo di assenza inferiore ai tre giorni) è in costante miglioramento nell'ultimo triennio. Ciò in conseguenza della diminuzione del 10% del numero assoluto degli infortuni rispetto all'anno precedente e del 28% rispetto al 2019. Inoltre, il numero assoluto degli infortuni è inferiore del 23% rispetto alla media del triennio 2018-2020.

Il Rapporto di Sostenibilità 2021 predisposto dalla Fondazione Utilitatis per conto di **Utilitalia**, la Federazione delle imprese di acqua, ambiente ed energia, presenta le performance di sostenibilità di 90 aziende utilities. Considerando l'indice di frequenza degli infortuni con durata superiore a un giorno, il valore di Hera (14,2) è inferiore del 39% rispetto alla media delle aziende analizzate (23,2).

INDICI DI INFORTUNIO (ESCLUSO INFORTUNI CON ASSENZA INFERIORE AI TRE GIORNI)

	2019	2020	2021
Indice di frequenza	14,1	12,6	10,3
<i>di cui per infortuni in itinere</i>	2,9	1,6	2,2
Indice di gravità	0,4	1,5	0,3
Indice di incidenza	2,3	2,0	1,7
Durata media degli infortuni (gg)	30,7	119,2	24,2
Numero di infortuni	206	183	155
<i>di cui numero di infortuni in itinere</i>	42	23	33

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. L'indice di incidenza è pari al numero di infortuni diviso per il numero di lavoratori per 100.

Anche limitando l'analisi ai soli infortuni di rilevanza maggiore (quelli che hanno determinato un periodo di assenza superiore ai tre giorni), l'andamento infortunistico del 2021 risulta in miglioramento rispetto a quanto rilevato lo scorso anno. Ciò è soprattutto dovuto alla riduzione del numero complessivo di eventi che ha registrato una riduzione del 15% rispetto al 2020.

Il fattore comportamentale rimane ancora una volta la prima causa di infortuni e rappresenta circa il 60% delle giornate di assenza.

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** a livello di Gruppo passano dai 42 del 2019 ai 23 del 2020 (anno caratterizzato da importanti periodi di lockdown) ai 33 del 2021. Gli incidenti stradali in orario di lavoro sono stati 10 nel corso del 2021, anche questi in forte diminuzione rispetto alla media dell'ultimo biennio (riduzione del 73%).

Tutti gli eventi accaduti (infortuni e mancati infortuni) **sono stati analizzati** dalle linee aziendali in collaborazione con il Servizio di prevenzione e protezione. I casi più complessi vengono analizzati con il metodo approfondito Sistematic cause analysis technique. Nel solo perimetro Hera, nel corso del 2021 sono state individuate 138 azioni correttive a fronte di 316 eventi investigati fra infortuni e near miss.

I risultati ottenuti nel 2021, con una importante riduzione sia del numero di eventi infortunistici sia del numero complessivo di giornate di assenza, e il trend di lungo periodo del fenomeno infortunistico del Gruppo Hera dimostrano che le tante iniziative messe in atto in questi anni stanno portando risultati concreti nell'ambito della salute e sicurezza sul lavoro. Gli interventi sono stati pensati e avviati con una visione di medio lungo periodo per poter incidere ulteriormente nella riduzione del fenomeno infortunistico.

Per quanto riguarda l'**indice di gravità**, va ricordato che il dato relativo al 2020 risentiva di due infortuni mortali. L'indicatore relativo al 2021 torna quindi ai livelli del 2019 in conseguenza del fatto che non si sono verificati né infortuni mortali e né infortuni con gravi conseguenze (assenza superiore a sei mesi).

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). Sono in corso gli accertamenti tecnici non ripetibili.

In merito all'infortunio occorso a Bologna in data 24 luglio 2020 che ha riguardato due dipendenti di Hera S.p.A. (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. È in corso la fase di indagini preliminari.

In merito all'infortunio mortale avvenuto nel 2009 al termovalORIZZATORE di Forlì, a seguito del rinvio a giudizio di tre dipendenti di Hera Spa e di un dipendente di Herambiente, il 3 aprile 2014 si è tenuta l'udienza preliminare. Alle udienze del 13 e 30 maggio 2016 si è proceduto all'audizione di testimoni e consulenti. In data 31 marzo 2017 il giudice ha disposto la condanna degli imputati concedendo la sospensione della pena. In data 28 giugno 2017 sono stati depositati gli atti di appello dei dipendenti condannati avverso la sentenza di primo grado. Alla data di approvazione del presente bilancio si è in attesa della fissazione dell'udienza.

[403-3]

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, sulla base delle informazioni presenti nel documento di valutazione dei rischi per la salute e sicurezza, hanno elaborato il **protocollo sanitario**. 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.

Le visite mediche vengono effettuate periodicamente a tutti i lavoratori durante l'orario di lavoro, la programmazione delle stesse e i relativi oneri economici sono a carico del datore di lavoro, così come gli eventuali esami clinici e biologici ritenuti necessari dal medico competente. Nei casi previsti dalla normativa vigente vengono altresì effettuate delle visite mediche finalizzate alla verifica di assenza di alcol dipendenza e di assunzione di sostante psicotrope e stupefacenti.

Il **servizio di sorveglianza sanitaria** nel Gruppo viene affidato mediante gara a evidenza pubblica con aggiudicazione mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ovvero una valutazione tecnico-economica delle proposte ricevute dal mercato con un peso della parte tecnica stabilito nella misura di almeno il 70%.

Il Gruppo Hera effettua valutazioni periodiche della qualità del servizio erogato dal fornitore utilizzando specifiche check list di controllo e organizza apposite riunioni di coordinamento tecnico dei medici competenti, utilizzando a tal fine anche la funzione del medico coordinatore appositamente individuato. Nel 2021 tutto il personale dipendente per il quale era stata programmata una visita medica è stato sottoposto a sorveglianza sanitaria come previsto dal relativo protocollo sanitario.

Nel corso del 2021 è stato portato a termine lo **sviluppo informatico della cartella sanitaria** dei dipendenti, in modo da favorire la gestione del processo della sorveglianza sanitaria, abbandonando la gestione cartacea e agevolando gli adempimenti dei lavoratori e dei medici.

Nel corso della **emergenza sanitaria** sviluppatasi nell'ultimo biennio i servizi di prevenzione e protezione di Gruppo assieme ai medici competenti hanno coordinato l'individuazione e attuazione delle **misure di prevenzione dal contagio e di assistenza e supporto ai lavoratori fragili**. È stato sviluppato e redatto quindi un protocollo di Gruppo per la prevenzione del contagio condiviso con i rappresentanti dei lavoratori. Il protocollo di prevenzione si basa su un approccio Enterprise risk management ed è stato oggetto di costante aggiornamento nel corso dell'evoluzione dell'emergenza sanitaria.

Nella prima fase dell'**emergenza sanitaria**, il Gruppo Hera, in accordo con il protocollo condiviso Governo-Parti sociali del 24 aprile 2020, ha provveduto alla creazione di un **comitato per la prevenzione ed il controllo della diffusione del virus**. La composizione di questo comitato prevede la partecipazione di rappresentanti dei lavoratori e si riunisce di norma ogni due settimane. Il protocollo aziendale per la prevenzione e protezione dalla diffusione del Covid-19 è stato ratificato dal comitato aziendale a maggio 2020 ed aggiornato diverse volte nel corso del 2020 e 2021.

Nella primavera del 2021 il Gruppo ha sviluppato una campagna per la prevenzione della diffusione del virus Sars Cov2 attraverso la **possibilità data ai dipendenti di effettuare la vaccinazione** presso i luoghi di lavoro o strutture convenzionate ed autorizzate dalle autorità sanitarie regionali competenti.

[403-4]

Un sistema di gestione della sicurezza è efficace quando ottiene il **sostegno** e l'**impegno** di tutti i partecipanti all'attività dell'azienda. I dipendenti hanno spesso una conoscenza dettagliata del loro lavoro e di come poterlo rendere più sicuro. Il coinvolgimento del personale, tramite i Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, è quindi finalizzato all'ottenimento di contributi costruttivi all'applicazione di una efficace gestione della sicurezza e al suo miglioramento continuo, mediante suggerimenti e osservazioni. La consultazione, infatti, è intesa come un'opportunità del D.Lgs. 81/2008, dei dirigenti e dei preposti di ottenere e ricevere dai lavoratori e dai Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza dei pareri in merito alle loro decisioni in tema di sicurezza e salute sul lavoro.

I lavoratori del perimetro Hera sono coinvolti nel processo di identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi attraverso la **consultazione preventiva** dei loro rappresentanti (Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza). Gli stessi rappresentanti vengono convocati periodicamente in momenti di condivisione delle informazioni sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (es. su temi quali: l'andamento del fenomeno infortunistico, i progetti di miglioramento per la sicurezza, la sorveglianza sanitaria).

INDICI DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI PER OPERAI

	2019	2020	2021
Totale	28,6	30,5	22,9
<i>di cui servizi a rete</i>	18,0	23,4	18,9
<i>di cui servizi ambientali</i>	47,5	35,9	25,9

I dati fanno riferimento a Hera Spa, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi. Sono stati considerati gli infortuni che hanno determinato un periodo di assenza dal lavoro superiore ai tre giorni.

Gli indici infortunistici sono più elevati per i lavoratori con qualifica di operaio, maggiormente esposti al rischio di infortunio per natura delle attività svolte. Sia per i servizi a rete sia per quelli ambientali, l'indice di frequenza diminuisce rispetto all'anno precedente. Più marcata la riduzione per i servizi ambientali che registrano un trend in riduzione nel triennio. In ambito delle categorie operai i servizi ambientali hanno l'indice di frequenza più elevato rispetto agli altri servizi (25,9) in quanto caratterizzati da un tasso di operatività maggiore.

INDICI DI INFORTUNIO DI ALCUNE SOCIETÀ CONTROLLATE (2021)

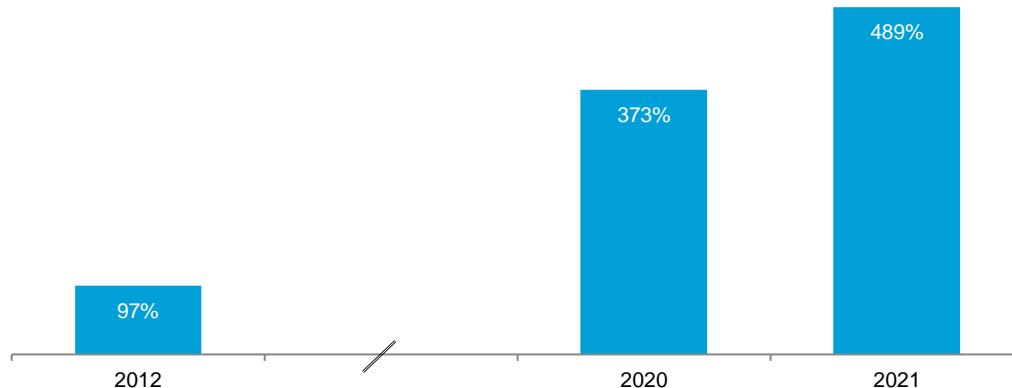
	Gruppo AcegasApsAmga	Gruppo Herambiente	Marche Multiservizi	Hera Comm	Uniflotte
Indice di frequenza	10,9	10,8	20,8	8,6	7,3
Indice di gravità	0,2	0,3	0,5	0,2	0,4
Indice di incidenza	1,8	1,8	3,5	1,3	1,2
Lavoratori per calcolo indici	1.732	1.414	605	972	169

Riguardo agli infortuni in alcune società del perimetro del Gruppo Hera, si rilevano importanti miglioramenti dell'indice di frequenza per Uniflotte (da 24,0 a 7,3) e Marche Multiservizi (da 25,3 a 20,8). In lieve aumento gli indici delle altre società che si mantengono comunque su valori inferiori alla media del Gruppo.

Un tema di assoluta rilevanza ai fini della prevenzione degli infortuni e al miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza dei luoghi di lavoro è la capacità di segnalare, raccogliere e analizzare non solo gli incidenti, ma anche i **mancati infortuni (detti anche near miss)**. I mancati infortuni sono quegli eventi accidentali accaduti che potenzialmente potevano generare un infortunio. La loro corretta analisi e investigazione permette di prevenire eventi infortunistici. Il Gruppo Hera pone molta attenzione alla corretta segnalazione, analisi e investigazione dei near miss.

Il trend di raccolta dei near miss viene monitorato mensilmente per verificare il rispetto degli obiettivi specifici attribuiti alle varie direzioni e business unit.

L'EVOLUZIONE DEL RAPPORTO MANCATI INFORTUNI SU INFORTUNI (NEAR MISS)



Nel 2021, il rapporto fra mancati infortuni segnalati e infortuni verificatisi per il perimetro di rendicontazione del Gruppo Hera è stato pari al 489%. L'indicatore presenta un trend in costante crescita, segno che il tema della prevenzione è sempre più presente nella quotidianità lavorativa. Nel risultato complessivo del Gruppo si segnalano i risultati raggiunti dal perimetro Hera Spa (337%), AcegasApsAmga Spa (700%) e dalle società del Gruppo Herambiente (1.292%). Marche Multiservizi risulta a un livello di segnalazioni pari al 124% degli infortuni segnalati.

Le principali tipologie di near miss analizzati dal servizio prevenzione e protezione hanno riguardato: incidenti stradali, cadute o scivolate a terra, urti e schiacciamenti.

[403-5]

All'interno del Gruppo Hera è presente un processo strutturato per far sì che ogni lavoratore riceva una **formazione adeguata in materia di salute e sicurezza**. In particolar modo la formazione di sicurezza si focalizza su:

- concetti generali di rischio, danno, prevenzione;
- diritti e doveri dei vari soggetti aziendali ed organi di vigilanza;
- rischi specifici relativi alle varie mansioni ed ai possibili danni;
- le conseguenti misure di prevenzione e protezione.

L'attività di formazione viene specificatamente erogata ai lavoratori neoassunti, in occasione di cambi mansione o a seguito di modifiche tecniche-organizzative. Viene inoltre periodicamente ripetuta in relazione all'evoluzione dei rischi presenti o a cambiamenti organizzativi con impatto sui requisiti di sicurezza.

I contenuti e la durata della formazione per i lavoratori, i preposti ed i dirigenti avviene secondo i tempi e le modalità prevista in sede di accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011. La progettazione e l'erogazione della formazione avviene con la collaborazione della Direzione personale e del servizio prevenzione e protezione, avvalendosi anche di professionisti esterni specializzati nel settore.

Ricevono una specifica formazione che viene periodicamente ripetuta:

- i lavoratori incaricati dell'attività di prevenzione e lotta antincendio, primo soccorso e, comunque, di gestione dell'emergenza;
- i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- i lavoratori, i preposti e i dirigenti.

Dall'analisi degli infortuni emerge chiaramente che il 60% degli incidenti sono determinati da fattori comportamentali. Dopo aver lavorato molto sulla tecnica e l'organizzazione, oggi emerge il fattore umano come fattore chiave per la prevenzione degli infortuni, ed è su queste premesse che si basa il **progetto "La Cultura della Sicurezza nel Gruppo Hera"**.

Il progetto è iniziato nel 2016 con la realizzazione di un modulo formativo innovativo dedicato ai preposti (capi intermedi) dell'area operations. In questo percorso di sviluppo, dove al centro si è messo la persona e non esclusivamente il contenuto, sono stati forniti ai partecipanti elementi per intervenire sui comportamenti, basandosi su storie lavorative realmente accadute per permettere ai partecipanti di acquisire una e maggior conoscenza del modo di affrontare le diverse situazioni e recepire l'importanza di essere da esempio per gli altri.

Per diffondere sempre più il messaggio della cultura della sicurezza, il Gruppo ha progettato il nuovo percorso formativo **“La cultura della sicurezza”**, che ha coinvolto oltre 2.500 lavoratori nel triennio 2019-2021. Questa modalità formativa, innovativa e multimediale, è pensata per stimolare la partecipazione attiva delle persone, creare coinvolgimento emotivo e interattività fra i partecipanti anche attraverso l'utilizzo di filmati (uno realizzato internamente al Gruppo). L'obiettivo è quello di sviluppare la consapevolezza dei rischi e una vera e propria leadership nella salute e sicurezza a tutti i livelli dell'organizzazione. Nel corso dei prossimi anni il progetto evolverà nuovamente con l'introduzione di nuovi strumenti a supporto della formazione in materia di salute e sicurezza che sarà sempre più coinvolgente e partecipata.

Con questi nuovi strumenti si intende promuovere il cambiamento culturale in azienda, mettere in discussione convinzioni e abitudini radicate in modo da arrivare a un nuovo modo di vivere la salute e la sicurezza.

Un altro importante tassello alla costruzione di una vera e propria cultura della sicurezza all'interno del Gruppo è rappresentato dal **progetto di sviluppo della leadership sulla sicurezza specifico per i dirigenti** avviato nel 2021. Questa iniziativa ha l'obiettivo di sviluppare la consapevolezza al ruolo dei dirigenti per la sicurezza, anche per quanto riguarda la dimensione della vigilanza sui comportamenti delle persone di cui il dirigente preposto è responsabile.

Le attività previste da questo progetto sono riassumibili in tre linee di azione principali:

- **quick survey individuale** sui fattori abilitanti dei comportamenti in sicurezza con l'obiettivo di attivare l'interesse ed avere un primo ingaggio e apertura alla discussione;
- **20 webinar interattivi** con tutta la popolazione dirigenziale svolti nel periodo aprile-maggio 2021 durante i quali è stato messo a fuoco lo stato dell'arte sulla safety culture in azienda e si è portato i dirigenti ad avere una maggior consapevolezza dell'essere safety leader con nuove abitudini;
- **fase di safety mentoring** per un gruppo selezionato di 30 dirigenti con tre incontri individuali con il servizio prevenzione e protezione.

Anche il progetto **Hera cardioprotetta** si è consolidato nel corso del 2021. Attualmente sono stati installati nelle sedi del Gruppo Hera 31 defibrillatori.

Lo **sviluppo dell'APP Uomo a terra**, progetto avviato nel 2020 con la finalità di sviluppare uno strumento informatico (una APP 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.

Dopo una prima sperimentazione in AcegasApsAmga per testare le funzionalità dell'app e tarare i parametri del giroscopio del telefono, nel 2021 è stata sperimentata per il personale dei laboratori di HeraTech ed è prevista per l'anno 2022 la progressiva estensione in Hera Spa.

Al fine di aumentare la sicurezza dei lavoratori in strada, in particolare quando è necessario un primo intervento di un solo addetto con automezzo, è allo studio l'implementazione sui mezzi operativi di Direzione Centrale Reti di un **sistema di segnalamento ottico**. Tale sistema consente ai lavoratori di poter operare in sicurezza durante l'effettuazione di lavori in presenza di traffico veicolare. A titolo di pilota ed al fine di una valutazione complessiva della fattibilità dell'estensione di tale misura di prevenzione, sono già stati adattati due veicoli.

Sono inoltre state implementate, in ambito Direzione Centrale Servizi Ambientali e Flotte, soluzioni tecnologiche per **migliorare la sicurezza** nella fase di scarico dei rifiuti presso gli impianti quali ad esempio la segnalazione del sovraccarico per i mezzi a carico laterale, sistemi elettronici di ausilio per la fase di scarico per i veicoli scarrabili.

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, l'app con il sistema informativo EHS DPI, ha l'obiettivo di informatizzare e rendere più trasparente la gestione dei dispositivi di protezione individuale (DPI) e del vestiario da lavoro in azienda, ed è disponibile su PC, tablet, smartphone o totem. Finora sono stati ritirati, tramite app, oltre 270 mila DPI e sono state eseguite oltre 6.500 check list di verifica. Sono stati quasi 4 mila i colleghi coinvolti in eventi formativi e di sensibilizzazione. Nel 2022, l'app sarà estesa anche ad AcegasApsAmga e a seguire a Marche Multiservizi.

7.07 Relazioni industriali

L'emergenza sanitaria ha condizionato in maniera importante la pianificazione delle attività di relazioni industriali anche per il 2021, con conseguenti riflessi sulla numerosità dei confronti sindacali effettuati.

Il **protocollo aziendale** di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro del 15 maggio 2020, è stato aggiornato tre volte nel corso del 2021, portando ad altrettante revisioni del documento tecnico allegato allo stesso protocollo. Tali modifiche si sono resse necessarie in conseguenza al continuo mutamento del quadro legislativo in materia. Fra le più importanti discontinuità del 2021, si evidenzia l'introduzione dell'obbligo del Green Pass per accedere ai luoghi di lavoro dal mese di ottobre 2021, che ha comportato l'implementazione di un processo di verifica con avvio dell'iter di contestazione disciplinare, nei casi previsti, inizialmente di tipo manuale, successivamente automatizzato a seguito della messa a disposizione, da parte dell'INPS, di alcuni strumenti ad hoc. Nel corso del 2021 gli incontri dei tre Comitati territoriali (Emilia-Romagna, Marche e Veneto-Friuli-Venezia Giulia), finalizzati all'applicazione e alla verifica delle regole del protocollo stesso, sono stati 51.

In data 16 aprile 2021 è stato sottoscritto apposito verbale di fine sperimentazione del c.d. accordo **"uomo a terra"**, formalizzando così la conclusione dell'iter previsto dal verbale di accordo del 29 settembre 2020. Il dispositivo di sicurezza (si rimanda al paragrafo "Salute e sicurezza" per dettagli), il cui utilizzo è regolamentato dall'accordo in questione, inizialmente attivato per una parte dei dipendenti del laboratorio di HeraTech, potrà ora essere esteso anche ai dipendenti di Hera Spa e di Inrete Distribuzione Energia.

In data 29 aprile 2021 è stato presentato alle Organizzazioni Sindacali il **Piano di Formazione 2021**, così come previsto dal Protocollo Relazioni Industriali di Gruppo, e sono stati sottoscritti gli accordi sul Piano di Formazione Finanziata 2021.

Nel corso del 2021 sono stati sottoscritti ulteriori tre accordi, che consentono il **finanziamento di vari percorsi formativi**, cogliendo, in questo caso, le opportunità previste dalla recente legge 77/2020 (Fondo Nuove Competenze). La legge in questione consente all'azienda il riconoscimento dei costi del personale, che, attraverso un'apposita rimodulazione dell'orario di lavoro per mutate esigenze organizzative e produttive dell'azienda, utilizza parte dell'orario di lavoro per partecipare ad appositi percorsi di sviluppo delle competenze. La rimodulazione dell'orario di lavoro ed i relativi progetti formativi, devono essere oggetto di apposito accordo sindacale. Di seguito le date di sottoscrizione dei vari accordi sindacali ed i relativi ambiti di riferimento:

- 21 giugno 2021, Gruppo Hera (dirigenti);
- 22 giugno 2021, Gruppo Hera (operai, impiegati e quadri);
- 20 aprile 2021, Hera Comm (progetto specifico).

In data 10 maggio 2021, sono stati sottoscritti gli accordi per il personale del Gruppo Hera, concernenti la consuntivazione degli indicatori del **premio di risultato per l'anno 2020**.

Considerato il permanere dell'incertezza derivante dal contesto di riferimento, strettamente correlato alla fase di emergenza sanitaria, l'azienda ha ritenuto opportuno definire, anche nel 2021, un **nuovo accordo ponte**, sia per il **premio di risultato** (anno 2021), che per il **pacchetto flessibile welfare** (anno 2022) e pertanto, in data 18 maggio 2021, le parti hanno sottoscritto il relativo accordo.

In data 3 novembre 2021 è stato sottoscritto apposito verbale, concernente il **trasferimento del personale dei laboratori di Forlì**, presso i nuovi edifici di via Romea a Ravenna. Il trasferimento avverrà in due fasi, nel corso del primo semestre 2022.

Nel 2021 la Regione Emilia-Romagna ha proseguito nel rinnovo delle **Concessioni per la gestione dei Servizi Ambientali** con la pubblicazione delle gare per l'assegnazione delle Concessioni relative all'ambito territoriale di Modena e a quello di Bologna. Entrambi gli Ambiti territoriali predetti hanno visto l'assegnazione della Concessione quindicennale con decorrenza 1° gennaio 2022 a un Raggruppamento temporaneo d'impresa costituito da Hera Spa, Consorzio Stabile ECOBI Società Consortile a r.l. e Brodolini Società Cooperativa S.r.l.

In data 23 febbraio 2021 e in riferimento all'operazione di **fusione per incorporazione** della società **Hera Comm NordEst nella società EstEnergy**, è stato sottoscritto apposito verbale di incontro, al fine di espletare la procedura di esame congiunto prevista dalla legge 428/1990.

In ambito **AcegasApsAmga** e società controllate, in un'ottica di ulteriore omogeneizzazione dei trattamenti esistenti, il 5 maggio 2021 è stato sottoscritto l'Accordo per l'utilizzo dello strumento "Black Box" - device installato sui mezzi aziendali che rileva e rende disponibili informazioni sull'utilizzo del mezzo stesso - per gli addetti di AcegasApsAmga Servizi Energetici cui si applica il CCNL Industria Metalmeccanica.

Il 20 aprile 2021, a seguito dell'aggiudicazione da parte di AcegasApsAmga dei servizi di igiene urbana per conto dei Comuni di Albignasego, di Casalserugo e di Ponte San Nicolò, per i sette addetti di Sesa Spa, trasferiti alle dipendenze di AcegasApsAmga, è stata prevista l'applicazione di un trattamento economico e normativo coerente con la contrattazione di secondo livello vigente nel Gruppo Hera.

Relativamente alla società **Acantho** e coerentemente con gli accordi sottoscritti a livello di Gruppo, è stato sottoscritto in data 11 giugno 2021, sia l'accordo di consuntivazione degli indicatori del premio di risultato per l'anno 2020, che l'accordo "ponte" per il premio di risultato (anno 2021) e per il pacchetto flessibile welfare (anno 2022).

Prosegue anche nel 2021 il percorso di armonizzazione dei trattamenti economici e normativi di Gruppo in **Aliplast**: il 1 giugno 2021 è stato sottoscritto il verbale di accordo ponte per il premio di risultato 2021 e il welfare 2022.

In data 22 giugno 2021 è stato sottoscritto un verbale di accordo per le società c.d. **Ascospa** (Ascopiaeve Energie, Ascotrade, Blue Meta, Etra Energia e Amgas Blu), al fine di armonizzare al resto del Gruppo, vari istituti e trattamenti (orario di lavoro e flessibilità, gestione presenze, ritardi e straordinari, visite mediche, mensa, trasferte, ferie, permessi, rimborsi). Nella stessa data e in coerenza con il percorso di graduale integrazione con il Gruppo Hera, è stato sottoscritto anche l'accordo "ponte" per il premio di risultato (anno 2021) e per il pacchetto flessibile welfare (anno 2022).

La collaborazione con le **associazioni datoriali** è proseguita in maniera costante anche nel 2021 partecipando con Utilitalia alle commissioni e alle delegazioni trattanti. Il Gruppo Hera è stato impegnato, in particolar modo, nelle trattative che hanno portato al rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro dei Servizi Ambientali (e che proseguiranno, per alcuni temi specifici anche nel 2022) e alla sottoscrizione di un accordo "appendice" al contratto collettivo nazionale di lavoro del settore elettrico.

Nel corso dell'anno si sono consolidate le attività di **networking** tra la struttura di relazioni industriali e aziende terze, associazioni, enti e studi professionali che consentono un continuo aggiornamento e la possibilità di mantenere uno sguardo anche all'esterno del Gruppo. Allo stesso modo, è proseguita anche 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 individuare i corretti comportamenti da tenere sulle tematiche giuslavoristiche.

LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO ISCRITTI A UN SINDACATO PER ORGANIZZAZIONE SINDACALE

Numero	2019	2020	2021
CGIL	2.122	2.134	2.008
CISL	742	672	665
UIL	555	573	547
CISAL Federenergia	27	25	27
FIADEL	169	159	158
RDB	0	0	0
ADL	8	8	8
UGL	13	8	8
USB	16	12	12
FESICA CONFSAL	1	1	0
FEDERMANAGER	11	12	8
CIU QUADRI	0	0	0
SNALV	4	4	3
CONFIAL	1	1	1
Confederazione di base	1	2	4
Sindacato generale di base	10	9	7
Totale	3.680	3.620	3.456
Percentuale su lavoratori al 31/12	41%	40%	38%

I dati non comprendono le società Aresgas, Vallortigara, Recycla ed Eco Gas. In queste società lavorano il 3,8% dei dipendenti del Gruppo.

Il 38% dei lavoratori a tempo indeterminato del Gruppo aderisce a un'organizzazione sindacale: il valore percentuale è di circa due punti inferiore rispetto al 2020.

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO ISCRITTI A UN SINDACATO PER QUALIFICA

%	2019	2020	2021
Quadri	17%	17%	14%
Impiegati	38%	37%	34%
Operai	52%	51%	49%
Totale	41%	40%	38%

I dati non comprendono le società Aresgas, Vallortigara, Recycla ed Eco Gas. In queste società lavorano il 3,8% dei dipendenti del Gruppo.

Con riferimento alla qualifica dei lavoratori, si riduce il tasso di sindacalizzazione per tutte e tre le categorie.

ORE DI SCIOPERO

Ore	2019	2020	2021
Ore di sciopero totali	1.225	61	16.356
Ore di sciopero pro capite	0,1	0,0	2,0

I dati non comprendono le società Aresgas, Vallortigara, Recycla ed Eco Gas. In queste società lavorano il 3,8% dei dipendenti del Gruppo.

Di seguito un riepilogo delle principali iniziative di sciopero per l'anno 2021:

- uno sciopero nazionale di categoria settori gas-acqua, energia e ambiente, proclamato contro l'applicazione dell'art. 177 del Codice Appalti;
- uno sciopero nazionale, settore ambiente, in relazione al rinnovo dei CCNL ambiente scaduto il 30 giugno 2019;
- uno sciopero nazionale confederale (Cgil e Uil), al fine di modificare la Legge di Bilancio;
- due scioperi nazionali (sindacati autonomi) per il rilancio dei salari, per il rilancio degli investimenti pubblici, contro la precarietà, contro lo sblocco degli sfratti ed altre recriminazioni;
- due scioperi, settore elettrico, hanno riguardato il territorio di Rimini (problematiche relative al bando di gara, per l'affidamento in concessione del servizio di distribuzione nel territorio di Rimini).

[419-1]

CONTENZIOSO CON I LAVORATORI

Numero	2019	2020	2021
Contenziosi in essere a fine anno	23	16	18

Le **cause pendenti** nel Gruppo al 31 dicembre 2021 nei confronti di lavoratori sono 18, due in più del 2020.

Sono stati 250 i **provvedimenti disciplinari** erogati nel 2021 nei confronti di lavoratori del Gruppo, conformemente a quanto indicato nei contratti nazionali di lavoro applicati: si è trattato di **richiami verbali o scritti** (75 casi), di **trattenute sullo stipendio** e **sospensioni temporanee dal lavoro** (160 casi di cui 98 provvedimenti disciplinari per multe che non comportano una sanzione superiore alle quattro ore di retribuzione) e 15 sanzioni di **licenziamento** di cui uno con preavviso e 14 senza preavviso.

8. FORNITORI

8.01 Obiettivi e risultati

Avevamo detto di fare	Abbiamo fatto	SDGs	Avanza- mento*
Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori			
Monitoraggio della responsabilità sociale d'impresa dei fornitori nei confronti dei propri lavoratori: nel 2021 effettuare almeno 30 audit presso i fornitori (sedi e cantieri).	Monitoraggio della responsabilità sociale d'impresa dei fornitori nei confronti dei propri lavoratori: raccolti più di 20 questionari di valutazione ed effettuati 38 audit presso i fornitori (sedi e cantieri) nel 2021 (vedi pag.279).	8	
Continuare ad assegnare un punteggio rilevante agli aspetti di sostenibilità ambientale e sociale nelle gare effettuate con l'offerta economicamente più vantaggiosa.	38/100 punteggio medio riservato agli aspetti di sostenibilità nelle gare effettuate nel 2021 con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (vedi pag.281).	8, 12	
Proseguire nel valorizzare i sistemi di gestione qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale nella scelta dei fornitori.	Proseguita nel 2021 la valorizzazione dei sistemi di gestione certificati: 86,8% del valore delle forniture da fornitori con Iso 9001; 67,2% Iso 14001 / Emas; 59,4% Iso 45001; 38,2% Sa 8000 (vedi pag.278).	8, 12	
9% valore degli affidamenti effettuati nel rispetto dei principi di economia circolare al 2021 attraverso l'applicazione delle nuove Linee Guida per gli acquisti circolari e la relativa Istruzione Operativa definite nel 2020.	Pubblicate le Linee guida contenenti i principi cardine del Green Circular Procurement. Il valore degli affidamenti con criteri di "circolarità" ha raggiunto il 9,5% del valore dei nuovi affidamenti fatti nel 2021 (vedi pag.351).	12	

Gestione dei contratti

75% valore delle forniture di servizi e lavori nel 2021 con monitoraggio degli infortuni sul lavoro.	84% valore delle forniture di servizi e lavori con monitoraggio degli infortuni sul lavoro nel 2021 (vedi pag.286).	8	
--	---	---	--

* Risultato raggiunto o in linea con la pianificazione. Risultato con scostamento moderato rispetto alla pianificazione.

Faremo	SDGs
Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori	
Monitoraggio della responsabilità sociale d'impresa dei fornitori nei confronti dei propri lavoratori: nel 2022 effettuare oltre 30 audit presso i fornitori (sedi e cantieri).	8
Continuare ad assegnare un punteggio rilevante agli aspetti di sostenibilità ambientale e sociale nelle gare effettuate con l'offerta economicamente più vantaggiosa.	8, 12
Proseguire nel valorizzare i sistemi di gestione qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale nella scelta dei fornitori.	8, 12
10% del valore delle gare assegnate nel 2022 relativo ai criteri di circolarità attraverso l'applicazione delle nuove Linee Guida per gli acquisti circolari e la relativa Istruzione Operativa definite nel 2020.	12
Gestione dei contratti	
Analizzare tutti gli eventi infortunistici comunicati dai fornitori di servizi e lavori del Gruppo Hera e consuntivarne i relativi indici.	8

8.02 Fornitori

[102-9]

A fine 2021, le **aziende fornitrice di beni, servizi, prestazioni professionali e lavori** del Gruppo Hera inseriti in anagrafica si attestano a **5.901**. La presenza di un unico elenco di fornitori qualificati per tutto il Gruppo rappresenta un'**opportunità in termini di crescita** per i fornitori stessi, in quanto in tal modo viene garantita loro la possibilità di ampliare i propri rapporti commerciali su tutti i gruppi merce sui quali hanno richiesto e ottenuto la qualificazione.

I dati riportati in questo capitolo, dove non diversamente indicato, sono riferiti alle società Hera Spa, AcegasApsAmga Spa, AcegasApsAmga Servizi Energetici Spa, Hera Luce Srl, Herambiente Spa, Frullo Energia Ambiente Srl, Herambiente Servizi Industriali Srl, Hestambiente Srl, Hera Comm Spa, Inrete Distribuzione Energia Spa, HeraTech Srl, Marche Multiservizi Spa e Uniflotte Srl; i dati escludono gli acquisti intercompany.

Nella tabella sottostante sono riportati i fornitori per categoria merceologica che nel corso di ciascun anno hanno avuto ordini o contratti attivi con consumi. Tra queste aziende fornitrice, il 65% sul totale è qualificato per forniture di servizi.

FORNITORI ATTIVI NELL'ANNO PER CATEGORIA MERCEOLOGICA

Numero	2019	2020	2021
Beni	1.698	1.626	1.522
Servizi	2.627	2.640	2.615
Lavori	378	392	435
Totale	4.703	4.123	4.043

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.

Le **principal attivit 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 (lettura, 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 2021 il Gruppo Hera ha commissionato acquisti per **circa 1,2 miliardi di euro**, di cui quasi 23 milioni per acquisti da altri stati europei e 8,7 da altri stati non europei (Gran Bretagna, Svizzera, Stati Uniti, Canada, Israele e San Marino).

Gli **impatti generati dalla catena di fornitura** del Gruppo Hera riguardano principalmente il rispetto degli standard di salute e sicurezza sul lavoro, gli aspetti di sostenibilità sociale e gli impatti ambientali delle attività esternalizzate.

L'approvvigionamento di materie prime

Nel 2021, il **gas naturale** venduto dalle società di vendita del Gruppo è stato acquistato per circa il 33% da Eni Gas & Power, per circa l'8% da Axpo Italia, per circa il 5% Edison Energia, per circa il 2% da Enel Trade, per circa il 3% da Engie Italia e per il 49% tramite Hera Trading (la quale a sua volta ha acquistato gas spot sui principali hub europei e al punto di scambio virtuale).

Per quanto riguarda il **mercato elettrico**, la vendita a clienti finali su libero mercato e salvaguardia è stata coperta per il 33% con acquisti bilaterali da altri operatori e per il 67% tramite acquisti in borsa. Le modalità di scambio dell'energia elettrica, sia nel caso dell'acquisto in borsa sia in particolare nella contrattazione bilaterale, non consentono di mantenere tracciata la provenienza fisica dell'energia. Per la composizione del **mix energetico** utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dal gruppo Hera Comm nel 2021 si rimanda al paragrafo "[Transizione energetica e rinnovabili](#)" del capitolo "Perseguire la neutralità di carbonio".

8.03 Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori

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 e di responsabilità sociale d'impresa, nonché l'accettazione del Codice etico del Gruppo.

Il sistema di vendor management

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, per qualsiasi categoria merceologica. Il portale di vendor management “**e-Procurement**” consente ai fornitori di utilizzare uno strumento **trasparente, paritario e tracciato** per qualificarsi e partecipare alle gare indette dal Gruppo Hera.

All'interno dell'area di qualificazione del portale fornitori, le aziende possono accedere alle merceologie di acquisto e usufruire dei seguenti servizi:

- aggiornare autonomamente i profili di interesse e candidarsi eventualmente per nuovi gruppi merce all'interno del sistema di fornitori accreditati;
- aggiornare autonomamente la propria anagrafica, nonché lo scadenzario dei documenti di qualifica;
- verificare il proprio stato di qualifica e valutazione periodica;
- avere la possibilità di essere interpellati per presentare offerte economiche;
- avere la possibilità di ricevere informazioni relative all'aggiudicazione di una commessa;
- essere aggiornati sulle iniziative di interesse economico del Gruppo.

L'inserimento nel sistema di qualificazione fornitori di Hera è gestito telematicamente attraverso la **piattaforma e-procurement**, che rappresenta anche un utile strumento di comunicazione tra Gruppo e fornitori. Tale piattaforma prevede una quota annuale, commisurata al numero di sottocategorie merceologiche di gruppi merce per i quali viene manifestato l'interesse da parte del fornitore, che varia da 50 a 250 euro, a titolo di rimborso spese vive minimo per la ripartizione dei costi tra tutti gli iscritti con riferimento alla trasparenza e all'accesso ai documenti inerenti alla partecipazione alle procedure di gara. Tale strumento è stato esteso anche alle gare pubbliche fin dal 2011.

Nel 2021 il Gruppo Hera ha negoziato sull'e-procurement il **97% dei volumi totali**. Nell'utilizzo di tale piattaforma i fornitori sono supportati da un servizio di help desk dedicato al quale nel 2021 sono pervenute 13.337 richieste informative, tutte risolte nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle procedure aziendali.

Un altro aspetto rilevante del sistema di vendor management è il **monitoraggio delle imprese** che compartecipano allo svolgimento delle commesse del Gruppo Hera nel ruolo di subappaltatrici o subcontraenti, di consorziate esecutrici o mandanti in raggruppamenti temporanei. Attraverso la reportistica generata dalle attività di monitoraggio è possibile migliorare il governo degli acquisti, oltre che estendere a tutte le aziende coinvolte nell'esecuzione dell'appalto i meccanismi di valutazione e controllo previsti dalle procedure di Gruppo, presidiando l'intera filiera dei soggetti economici a vario titolo coinvolti nella prestazione.

Nell'ambito dei progetti di innovazione di processo, a settembre 2018 è stato inaugurato il **nuovo portale di qualificazione dei fornitori**, con lo scopo di semplificare il processo di qualifica, l'aggiornamento dei dati e la fruibilità delle informazioni, guidando il caricamento dei dati da inserire a sistema. Il nuovo portale, consentendo l'accesso diretto al fornitore a ciascuna delle singole domande del documento di qualificazione, riduce notevolmente sia i tempi di inserimento dati alla prima qualifica, sia i tempi di aggiornamento dei dati in caso di modifiche. La risposta del parco fornitori è stata positiva: nel corso del 2021 **tutti i fornitori dell'albo fornitori di Gruppo hanno completato la riqualifica** con il nuovo portale.

È attivo, fin dal 2017, un sistema automatico e tracciabile di **rotazione negli inviti** ai fornitori alle gare a trattativa privata il quale, basandosi su una serie di parametri tra cui il numero di inviti ricevuti, la loro distribuzione temporale e il vendor rating, garantisce ulteriormente il processo di selezione dei fornitori e della loro rotazione, con la **massima trasparenza** e in coerenza con le linee guida del Gruppo Hera. Allo stesso modo tale sistema permette una maggiore comunicazione tra fornitori e azienda e assoluto rigore nella gestione documentale. Al fine di aumentare il tasso di partecipazione dei fornitori alle gare, il sistema di rotazione è stato integrato, nel corso del 2019, con il nuovo portale di qualificazione fornitori in modo da recepire all'interno della rotazione anche la volontà dei fornitori di operare solamente in determinate aree geografiche, come specificato dai fornitori stessi nel documento di qualificazione. Con questa integrazione si intende incrementare l'efficienza delle gare, evitando che il sistema automatico di

rotazione selezioni per l'invito in una determinata area geografica fornitori che non desiderino lavorare in essa.

Nel 2021 il Gruppo Hera ha avviato il processo di valutazione di **soluzioni alternative all'attuale portale e-Procurement**. L'obiettivo è quello di dotarsi di uno strumento che integri, accanto agli attuali moduli Vendor management e gestione gare, anche un modulo di "contract management", creando un portale che semplifichi la gestione delle interfacce nei rapporti con i fornitori, dalla fase di qualifica a quella esecutiva di gestione del contratto.

La procedura di qualificazione dei fornitori

[308-1]
[414-1]

La **qualificazione** e la **valutazione** della totalità dei fornitori sono regolamentate dalla verifica dei requisiti di qualità tecnica, economica e organizzativa, dal rispetto delle norme ambientali, di sicurezza e di responsabilità sociale d'impresa, e anche dall'**accettazione del Codice etico** del Gruppo. Inoltre, i contratti di fornitura predisposti dalle società del Gruppo contengono clausole risolutive in caso di mancato rispetto del Codice etico da parte dei fornitori.

Il processo di qualificazione dei fornitori del Gruppo Hera è stato formalizzato all'interno di una procedura specifica mediante l'istituzione di un **unico elenco di operatori economici di fiducia**, gestito dalla Direzione Acquisti e Appalti di Hera Spa. Da tale elenco vengono, di volta in volta, selezionati i fornitori da invitare per lo svolgimento delle procedure negoziate. I fornitori vengono, quindi, selezionati per tutte le società del Gruppo sulla base di requisiti di qualificazione suddivisi in:

- requisiti standard: identici per qualsiasi categoria merceologica;
- requisiti specifici: collegati ad una specifica categoria merceologica.

Tra i numerosi **criteri** identificati dal Gruppo per la qualificazione e selezione dei nuovi fornitori, particolare rilevanza assumono quelli di natura **ambientale e sociale**, ad esempio:

- dichiarazione di presa visione e accettazione di: **Codice etico; Modello per la prevenzione della corruzione; Regolamento generale di Qualità-Sicurezza-Ambiente-Energia e Responsabilità sociale** 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**;
- adempimento agli **obblighi di sicurezza sul lavoro** previsti dalla legge italiana;
- ottemperanza alla normativa vigente in riferimento al **diritto al lavoro dei disabili**;
- presenza di **personale dipendente svantaggiato** nell'organico aziendale rispetto al totale;
- iscrizione all'albo regionale delle **cooperative sociali**;
- 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;
- possesso delle seguenti **certificazioni di sistema**: Iso 9001; Iso 14001 (o, in alternativa, di registrazione Emas); Iso 45001; Sa 8000; Iso 50001; Iso 37001 (dal 2021);
- possesso del certificato di iscrizione all'**albo nazionale dei gestori ambientali**, pertinente con l'attività propria del gruppo merce;
- possesso di iscrizione con validità in corso, presso la Prefettura di competenza per i settori d'interesse individuati dal Dpcm 18 aprile 2013 e successivamente ampliati dalla Legge 40 del 05.06.2020 (legge di conversione con modifiche del D.L. 23/2020 c.d. Liquidità), nell'**elenco dei fornitori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa** (c.d. **white list**); diversamente, presentazione di un impegno formale a richiederla.

Anche nel 2021 è pienamente a regime il sistema automatizzato di verifica della **regolarità contributiva Inps/Inail** presso il competente Sportello unico previdenziale, al fine di facilitare l'attività di monitoraggio e gestione dei fornitori, e Cassa edile per tutti i fornitori attivi e presenti nell'elenco del Gruppo Hera, compresi soggetti raggruppati in associazione temporanea di impresa (mandataria e mandanti), consorzi e specifiche imprese esecutrici, subappaltatori e subcontraenti relativi al singolo documento di acquisto di prestazioni (ordine e/o contratto).

Inoltre, a valle dell'aggiudicazione, si evidenzia che le strutture di staff della Direzione Acquisti Appalti si occupano di **verificare**, presso gli enti preposti, il **possesso dei requisiti dichiarati in gara** ai sensi dell'art. 80 del Codice Appalti. Più specificatamente vengono verificati i casellari giudiziali, l'ottemperanza alla Legge n. 68/99 sui disabili, la regolarità fiscale, la Banca Dati Antimafia e il Casellario Anac per un totale di oltre 6.000 verifiche all'anno.

Al fine di garantire l'operatività aziendale, e **solamente in casi eccezionali**, il Gruppo prevede la possibilità di effettuare **deroghe**:

- **fornitore occasionale:** in caso di esigenze motivate da ragioni di sperimentazione, è possibile emettere un solo documento di acquisto nei confronti di un fornitore qualificato con un iter semplificato. Tale fornitore "occasionale", per potere ricevere ulteriori ordini di acquisto, dovrà ottenere la qualificazione completa nel rispetto delle regole del Gruppo Hera;
- **fornitore esclusivista:** in caso di esigenze imprescindibili, è possibile emettere dei documenti di acquisto nei confronti di un fornitore qualificato con un iter semplificato, quale esclusivista;
- **procedura per acquisti con buoni d'ordine:** acquisto di beni a spot di modesto valore economico, emettendo buoni d'ordine su fornitori appositamente convenzionati oppure privi di apposita convenzione;
- **procedura per altri acquisti che, considerata la loro natura (ad esempio: spese legali, notarili, corrieri, traduzioni), non richiedono la preventiva qualificazione** dei fornitori.

Differentemente, l'acquisto deve essere opportunamente registrato nel rispetto delle regole stabilite dal Gruppo.

I fornitori per tipologia di certificazione

Risultano in aumento rispetto al 2020 le quote degli acquisti da fornitori certificati Iso 14001 o Emas (+1,5 punti percentuali) e Iso 45001 (+2,6 punti percentuali), mentre le quote degli acquisti da fornitori certificati Iso 9001 e Sa 8000 risultano in lieve diminuzione rispetto al dato 2020 (rispettivamente di -0,8 e -1,2 punti percentuali) rimanendo comunque in linea con l'elevata incidenza registrata nel 2019.

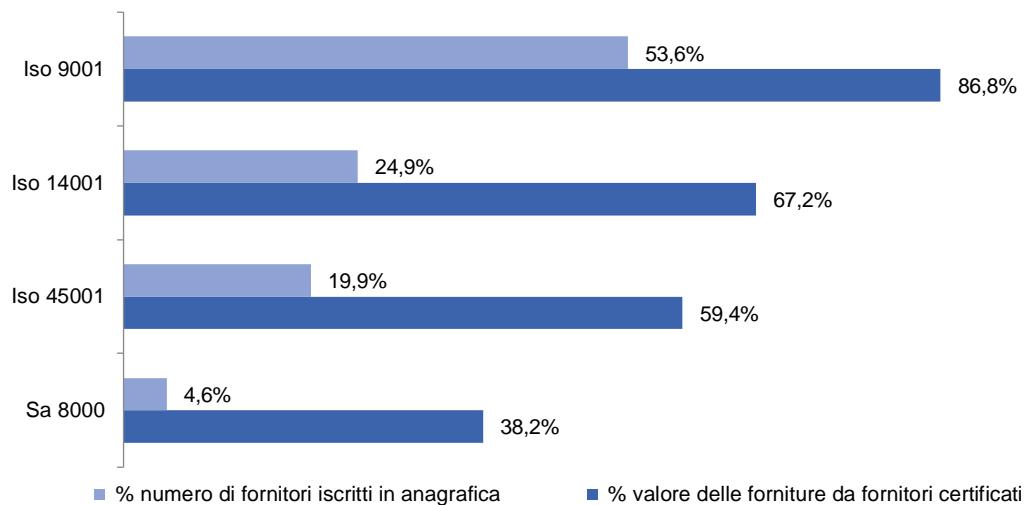
Tali risultati sono conseguenza sia delle **azioni dirette** intraprese dalle aziende del Gruppo, che inseriscono sistematicamente nei bandi o nella fase di qualificazione del fornitore l'indicazione del **possesso di certificazioni come requisito** per la partecipazione e/o premiante per la gara, sia della maggiore sensibilità delle imprese nel considerare le certificazioni come elemento di maggior competitività.

VALORE DELLE FORNITURE DA FORNITORI CERTIFICATI PER TIPOLOGIA DI CERTIFICAZIONE (% SUL TOTALE DELLE FORNITURE)

%	2019	2020	2021
Certificazione di qualità (Iso 9001)	86,8%	87,6%	86,8%
Certificazioni ambientali (Iso 14001 - Emas)	61,9%	65,7%	67,2%
Sicurezza sul lavoro (Iso 45001)	56,8%	56,8%	59,4%
Certificazione sociale (Sa 8000)	38,2%	39,4%	38,2%
Totale forniture complessive (milioni di euro)	1.010,1	1.136,2	1.199,7

La percentuale in termini di valore degli affidamenti a fornitori con certificazioni è sempre maggiore rispetto alla percentuale di fornitori qualificati in possesso delle certificazioni. Anche questa vista rende evidente gli effetti della sistematica richiesta del possesso delle certificazioni nella fase di qualificazione e selezione dei fornitori.

QUOTA DELLE FORNITURE RISPETTO AL NUMERO DI FORNITORI IN ANAGRAFICA (2020)



La valutazione e il controllo dei fornitori

[403-7]

La valutazione periodica consente ai fornitori con contratti attivi di ricevere per singola merceologia di qualifica **l'aggiornamento del proprio punteggio** nel sistema di vendor rating, con un incremento in caso di totale assenza di anomalie o un decremento in relazione alla gravità delle anomalie riscontrate. Tale valutazione aggiornata è sempre consultabile e valutabile in autonomia da parte del fornitore nella propria area riservata del portale fornitori. I punteggi sono suddivisi in **tre fasce** che contribuiscono a veicolare la rotazione, la selezione e l'invito, da parte dei singoli buyer, dei fornitori qualificati per specifica classe di merceologia interessata dalle gare a trattativa privata svolte dal Gruppo Hera. Il punteggio attribuito a ogni fornitore attraverso il sistema di rating influenza l'elenco delle aziende invitate a partecipare alle gare. I fornitori in fascia critica vengono esclusi dagli inviti a meno che non rientrino, tramite adeguate azioni correttive e/o puntuali piani di miglioramento, nelle fasce abilitate.

Tipologia area	Intervallo di punteggio	Livello di affidabilità
Area verde	75 - 100 punti	mediamente affidabile - molto affidabile
Area gialla	60 - 74 punti	sufficientemente affidabile - mediamente affidabile
Area rossa	< 60 punti	critico

Il **modello di monitoraggio e di gestione della valutazione** dei fornitori continua a garantire, attraverso il mantenimento della rendicontazione, la periodicità trimestrale per la concessione dei **bonus**. Invece, la modalità di calcolo dei decrementi avviene alla chiusura dell'analisi delle **anomalie** (non conformità) e della definizione di azioni correttive specifiche. Con le modalità introdotte è quindi possibile attribuire in modo standardizzato il decremento del punteggio sulle specifiche imprese fornitrici (compresi subappaltatori/subcontraenti) responsabili dei comportamenti non conformi, rilevabili dalla documentazione di monitoraggio in campo (check list) compilata dal referente contrattuale o suo delegato. Ciò permette al referente aziendale del contratto e/o al direttore lavori di verificare le prestazioni contrattuali dei fornitori nelle dimensioni fondamentali della qualità, della sicurezza, dell'ambiente, del risparmio energetico e della responsabilità sociale d'impresa. Il fornitore che incorre in casi di **non conformità gravi o molto gravi** ricade nella possibilità di **sospensione temporanea** a nuovi inviti a trattativa privata per un periodo che va da tre a sei mesi. Nel 2021 la sospensione è stata attivata per **quattro fornitori** in conseguenza di non conformità molto gravi. In un caso la sospensione è stata di tre mesi, per i rimanenti casi i mesi di sospensione sono stati sei.

Il controllo dei fornitori, con particolare attenzione al rispetto dell'ambiente, dell'efficienza energetica, dei requisiti di qualità, sicurezza e responsabilità sociale d'impresa da parte di tutti i soggetti coinvolti, copre l'**intera catena di fornitura**, ivi comprese imprese mandanti in Raggruppamento temporaneo d'impresa (Rti), ditte esecutrici di consorzi, subappaltatori e subfornitori (qualora presenti). Il sistema, teso ad assicurare sempre maggiore coerenza ed equità nelle valutazioni effettuate a livello di Gruppo, è

garantito dalla verifica dei requisiti di qualificazione da parte del sistema di vendor management, da **verifiche puntuale** da parte dei referenti aziendali del contratto (a loro volta sottoposti ad **audit interni** sul rispetto delle procedure), da **visite ispettive** presso la sede delle aziende da parte di soggetto terzo e certificato affiancato dalla funzione Vendor rating and assurance e da **audit interni**.

Le verifiche puntuale da parte dei referenti contrattuali effettuate direttamente o attraverso propri assistenti, per le **forniture di beni** nel momento del ricevimento degli stessi, per i **servizi** e i **lavori** nel corso della progressiva esecuzione delle prestazioni, attraverso la compilazione e sottoscrizione di apposite **check-list di monitoraggio**, anche relativamente ai controlli effettuati su tutti i soggetti coinvolti (compresi mandanti, ditte esecutrici, subappaltatori e subfornitori, qualora presenti), garantiscono la corretta **valutazione periodica** dei fornitori qualificati con contratti attivi. La **numerosità dei controlli** per i servizi e per i lavori è definita sulla base dell'importo contrattuale, del periodo di durata del contratto e dell'impatto su qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale d'impresa delle prestazioni monitorate.

Le "non conformità" rilevate, sempre precedute da invio puntuale della check list al fornitore per raccoglierne le opportune controdeduzioni, sono classificate sulla base delle principali certificazioni presenti nel Gruppo Hera: Iso 9001 (qualità delle prestazioni), Iso 14001 (rispetto dell'ambiente), Iso 45001 (rispetto della sicurezza sul lavoro), Iso 50001 (rispetto delle normative in materia energetica), Iso 37001 (gestione anticorruzione), oltre alla garanzia sulla responsabilità sociale d'impresa, permettono di garantire la puntuale e corretta valutazione periodica delle imprese qualificate.

Nel corso del 2021, sono state **revisionate e standardizzate quattro ulteriori check-list**, integrando tali documenti con elementi riferiti anche alle certificazioni Iso 45001, 50001, 37001 al fine di garantire una **sempre maggiore coerenza ed equità** delle valutazioni effettuate a livello di Gruppo. Una volta affinate, condivise e standardizzate, le check-list sono state rese disponibili nell'intranet aziendale ai referenti del contratto, insieme alle istruzioni specifiche di utilizzo e alla tabella di standardizzazione delle diverse anomalie (non conformità di vario grado).

NON CONFORMITÀ RILEVATE PER TIPOLOGIA

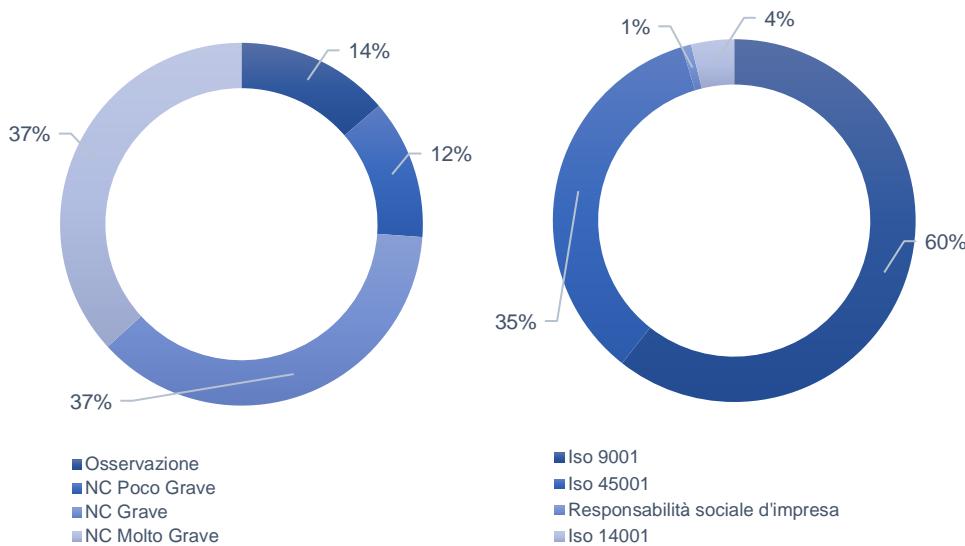
Numero	2019	2020	2021
Osservazione	94	74	100
Non conformità poco grave	74	58	91
Non conformità grave	299	236	271
Non conformità molto grave	228	204	269
Totale	695	572	731

NON CONFORMITÀ RILEVATE PER CERTIFICAZIONE

Numero	2019	2020	2021
Iso 9001	479	359	443
Iso 45001	191	187	254
Responsabilità sociale d'impresa	6	8	6
Iso 14001	19	18	28
Totale	695	572	731

A livello di Gruppo nel 2021 sono state rilevate **731 non conformità**, in aumento del 27% rispetto all'anno precedente, ma sostanzialmente in linea con i risultati 2019. Il 2020 è stato un anno anomalo, complice il periodo di emergenza sanitaria che ha condizionato alcuni lavori e attività. Del totale, 609 non conformità (l'83%) sono state chiuse al 31 dicembre 2021. Il 74% delle non conformità si è rivelato essere di tipo grave o molto grave, in diminuzione rispetto all'anno precedente e in leggero aumento rispetto al 2019 (79% nel 2020 e 71% nel 2019).

NON CONFORMITÀ RILEVATE (2021)



A seguito degli audit congiunti effettuati, descritti nel case study “Il piano di monitoraggio dei fornitori con un focus sulla responsabilità sociale” del capitolo Fornitori, e sulla base degli elementi critici riscontrati, si è sviluppato il **piano formativo per i referenti aziendali**, per i quali viene verificato il rispetto delle procedure. Il piano ha illustrato a più di 200 soggetti le novità introdotte nel monitoraggio puntuale dei fornitori (compresi subappaltatori e subcontraenti) oltre che nell’ambito del caricamento dati nel sistema informativo aziendale, con l’introduzione dell’automatizzazione e standardizzazione della fase di comunicazione conclusiva di gestione delle anomalie ai fornitori. Sono state svolte anche sessioni di training on the job, finalizzate alla corretta e coerente compilazione delle check list in cantiere. Nel 2021, inoltre, sono continue le visite ispettive sulla Responsabilità sociale d’impresa nelle sedi dei fornitori, come descritto nel case study dedicato. In alcuni casi sono stati riscontrati comportamenti parzialmente non conformi, che sono stati tempestivamente evidenziati con conseguente **avvio di azioni correttive** e loro puntuale verifica.

La selezione dei fornitori: gare aggiudicate con il criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa

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 utilizzando criteri di sostenibilità coerenti con i principi del Codice etico e nel rispetto della normativa vigente in materia di contratti pubblici.

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 (qualora sia un appalto a elevato impatto nei confronti dell’ambiente, della sicurezza sui luoghi di lavoro, della qualità della prestazione erogata ai clienti, della durata del contratto o dell’importo), un **numero minimo di criteri di sostenibilità** da considerare per la scelta del fornitore. La **scelta dei criteri di sostenibilità** è di competenza della Direzione acquisti e appalti di Hera Spa e le funzioni acquisti e appalti di AcegasApsAmga e di Marche Multiservizi che, in accordo con i referenti aziendali interessati, scelgono i criteri da adottare per la tipologia della gara, la rilevanza del criterio di sostenibilità in relazione alla gara in oggetto, e le valutazioni rispetto a gare precedentemente effettuate e alle loro risultanze. La Direzione acquisti e appalti di Hera Spa può avvalersi del supporto tecnico della Direzione valore condiviso e sostenibilità e della Direzione qualità, sicurezza e ambiente per la scelta dei criteri.

Tra i principali criteri adottati si evidenziano: la gestione delle emissioni in atmosfera e del rumore; la prevenzione, riuso e riciclabilità dei rifiuti; 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. Nel 2019 a questi criteri ne sono stati aggiunti altri relativi

all'economia circolare come evidenziato più avanti in questo capitolo e nel case study dedicato alla diffusione dei principi dell'economia circolare nella catena di fornitura.

Si segnala che all'interno del percorso di certificazione **Iso 50001** di Hera Spa, 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 un documento d'indirizzo dell'Energy management per la valutazione dell'impatto energetico.

Tra le **novità principali del Codice appalti** (pubblicato con D.Lgs. 50/2016 recependo le direttive comunitarie emanate in materia e stabilendo la nuova disciplina da applicare agli appalti e ai contratti pubblici, così come successivamente modificato dal D.Lgs. 56/2017, dal Decreto c.d. "Sblocca cantieri" (D.L. 32/2019), successivamente convertito nella Legge 55/2019) vi è la previsione del **criterio di aggiudicazione secondo il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa come obbligatorio ed esclusivo in alcuni casi** (art. 95) quali ad esempio i servizi ad alta intensità di manodopera (come i servizi di pulizia o i servizi scolastici) o i servizi di ingegneria, architettura o di altra natura tecnica e intellettuale di importo pari o superiore ai 40 mila euro.

La Linea Guida sugli approvvigionamenti del Gruppo Hera ha, di fatto, **anticipato di circa dieci anni** queste pratiche virtuose nella selezione dei fornitori.

GARE A EVIDENZA PUBBLICA CON OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA

	2019	2020	2021
Bandi di gara a evidenza pubblica pubblicati (n.)	68	72	72
Bandi di gara a evidenza pubblica pubblicati con offerta economicamente più vantaggiosa (n.)	44	44	38
Valore dei bandi di gara a evidenza pubblica pubblicati (milioni di euro)	612,4	688,4	426,5
Valore dei bandi di gara a evidenza pubblica pubblicati con offerta economicamente più vantaggiosa (milioni di euro)	516,0	590,8	336,1
Valore delle gare con offerta economicamente più vantaggiosa (% su valore totale dei bandi)	84,3%	85,8%	78,8%
Punteggio medio assegnato ad aspetti relativi alla sostenibilità nelle gare a evidenza pubblica aggiudicate nell'anno	34,8	41,7	38,4

Nel 2021 il volume degli affidamenti complessivi si è notevolmente ridotto rispetto al 2020, sia in ragione di una concentrazione di gare pluriennali nel 2020, sia di una parziale riprogrammazione di alcune gare al 2022.

In particolare, nel 2021 sono stati pubblicati 72 bandi di gara pubblica, per un importo complessivo a base d'asta di 426,5 milioni di euro: di questi, 38 bandi hanno previsto il metodo di **aggiudicazione secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa**, per un valore di 336 milioni pari al 78,8% del valore totale dei bandi emessi.

Il valore dei bandi di gara ad evidenza pubblica è diminuito di circa il 38% rispetto al 2020, mentre la percentuale del valore dei bandi di gara a evidenza pubblica con offerta economicamente più vantaggiosa registra un leggero calo rispetto all'anno precedente: 78,8% nel 2021 contro 85,8% nel 2020.

Il punteggio medio assegnato ad aspetti di sostenibilità nelle gare pubbliche è stato pari a **38,4** (-8% rispetto al 2020).

Nel triennio considerato l'incidenza del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa è stata in media oltre l'83% del valore totale dei bandi di gara a evidenza pubblica emessi dal Gruppo.

AFFIDAMENTI TOTALI CON OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA

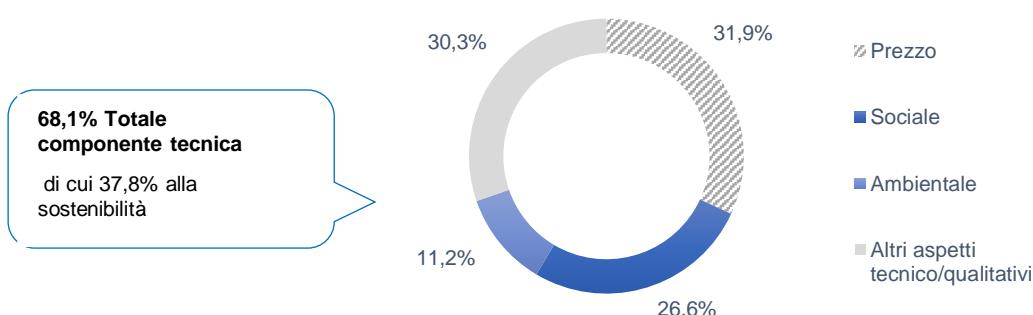
	2019	2020	2021
Valore degli affidamenti totali a cui è applicabile il metodo di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa (milioni di euro)	844,9	1.043,0	681,0
Valore degli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa (%)	67,7%	63,9%	65,1%
Valore degli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa con criteri di sostenibilità (%)	91,4%	96,3%	98,6%
Valore degli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa relativo ai criteri di circolarità (%)	5,7%	12,5%	12,5%
Punteggio medio assegnato ad aspetti di sostenibilità negli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa	34,4	40,6	37,8
<i>di cui punteggio medio assegnato ad aspetti di circolarità negli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa</i>	1,8	8,5	8,3

Ampliando l'analisi a tutti gli affidamenti e non solo alle gare pubbliche, a livello di Gruppo nel 2021 **il 65% degli affidamenti ha previsto il metodo di aggiudicazione con l'offerta economicamente più vantaggiosa**. Sempre a livello di Gruppo, **il 98,6%** del valore degli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa è stato assegnato nel 2021 utilizzando criteri di sostenibilità (era il 96,3% nel 2020). Premesso che nell'oltre il 90% delle nuove gare con offerta economicamente più vantaggiosa sono stati previsti criteri afferenti ad aspetti di circolarità, si stima che il valore degli affidamenti con aspetti di circolarità si attestati al 12,5% (oltre 51 milioni di euro) del valore delle gare assegnate nel 2021 (nel 2020 il dato si attestava sempre al 12,5% per circa 83 milioni di euro).

Per ordini e contratti affidati nel 2021 con il metodo di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa, il punteggio medio assegnato alla componente tecnica è stato di 68,1 su 100 (stabile rispetto al 2020): di questi, **37,8 punti sono relativi a criteri di sostenibilità (11,2 in relazione ad aspetti ambientali e 26,6 ad aspetti sociali)**. Degli 11,2 punti riservati alla sostenibilità ambientale, 8,3 presentano elementi di circolarità (erano 8,5 punti nel 2020). La variazione del punteggio medio assegnato ad aspetti di sostenibilità rispetto all'anno precedente è dovuta principalmente agli elevati volumi aggiudicati per gare pluriennali nel 2020 con punteggi rilevanti riservati questo ambito. Il punteggio 2021 è, invece, superiore a quello registrato nel 2019 (+3,4 punti percentuali).

Escludendo AcegasApsAmga e Marche Multiservizi, il punteggio medio assegnato a criteri di sostenibilità è stato pari a 38,8 (-1,2 rispetto al 2020) di cui 8,3 presentano criteri di circolarità. In AcegasApsAmga tali valori sono stati pari rispettivamente a 25,3 punti (-18,8 rispetto al 2020) di cui 5,9 relativi a criteri di circolarità, mentre in Marche Multiservizi pari a 31,3 (-3,7 rispetto al 2020) di cui 10,3 per i criteri di circolarità. Si rimanda al case study di questo capitolo per un approfondimento sul tema degli affidamenti coerenti con i principi dell'economia circolare.

AFFIDAMENTI TOTALI CON OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA: PUNTEGGI ASSEGNAZIONI ALLE VARIE COMPONENTI (MEDIA PONDERATA SULL'IMPORTO) (2021)



Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Il Gruppo si pone l'obiettivo di continuare ad assegnare un **punteggio rilevante agli aspetti di sostenibilità** ambientale e sociale nelle gare effettuate con il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

Per importanza e rilevanza assegnata ai criteri di sostenibilità nella valutazione delle offerte, si riportano le gare con importo superiore a 5 milioni di euro affidate nel 2021:

Tipologia	Descrizione	Territorio	Importo (mln/euro)	Durata (anni)	Componente tecnica	Punteggio alla sostenibilità
Gara a procedura aperta	Lavori di pronto intervento su reti e impianti per i servizi acqua, fognatura	ER	122	3		Ambientale (15, di cui 15 su circolarità): Impatto ambientale mezzi, utilizzo mezzi elettrici/metano/gpl, Iso14001, sistema di raccolta differenziata in cantiere, utilizzo di materiali derivanti da materia prima seconda, impegno a riutilizzare una percentuale delle terre e rocce di scavo altrimenti destinate alla discarica. Sociale (38): Sa 8000, Iso 45001, trend tasso infortunistico, rating legalità, Personale abilitato in materia di amianto, ambienti sospetti e/o confinati, Interventi formativi. Altri aspetti tecnici (17)
Gara pubblica a procedura aperta	Servizio pulizia manutenziva di canalizzazioni, fosse biologiche, sollevamenti fognari e trasporto reflui.	ER	47	4		Ambientale (10, di cui 2 su circolarità): età media dei mezzi, Iso14001 Sociale (45): formazione antincendio e primo soccorso, possesso requisiti ambienti sospetti di inquinamento e confinati, formazione segnaletica stradale, formazione qualifica preposto, rating di legalità, trend infortunistico, Iso 45001 e Sa 8000 Altri aspetti tecnici (15)
Gara a procedura aperta	Lavori di rifacimento reti gas in materiali non conformi.	ER	28	4		Ambientale (13, di cui 13 su circolarità): Iso14001, adozione sistema di raccolta differenziata in cantiere, utilizzo materiali realizzati con materia prima seconda, riutilizzo di una percentuale di terre e rocce da scavo, impatto ambientale dei mezzi e utilizzo mezzi elettrici/metano/gpl Sociale (31): interventi formativi in materia di primo soccorso, antincendio, qualifica di preposto, segnaletica stradale, Iso 45001 e Sa8000, rating legalità, trend tasso infortunistico, numero di personale abilitato in materia di amianto, personale aggiuntivo per ambienti sospetti di inquinamento o confinati. Altri aspetti tecnici (26)

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Tipologia	Descrizione	Territorio	Importo (mln/euro)	Durata (anni)	Componente tecnica	Punteggio alla sostenibilità
Gara a procedura aperta	Servizio sostituzione massiva contatori gas	ER- T - M	16	2,5		Ambientale (16, di cui 16 su su circolarità): <u>impatto ambientale dei mezzi e utilizzo mezzi ad esclusiva alimentazione elettrica, Iso 14001</u> Sociale (19): formazione antincendio e primo soccorso, rating di legalità, trend infortunistico, Iso 45001 e Sa 8000 Altri aspetti tecnici (35)
Gara a procedura aperta	Fornitura di autoveicoli aziendali (autovetture e furgoni) omologati e immatricolabili nella "categoria n1"	ER	11	3		Ambientale (15 di cui 15 su circolarità): <u>sostenibilità ecologica gamma offerta (mezzi gasolio, gpl, metano, ibridi)</u> Altri aspetti tecnici (55)
Trattativa privata	Servizio manutenzione meccanica trattamento rifiuti	ER	5	4		Ambientale (6, di cui 6 su circolarità): <u>Iso 50001, Iso 14001</u> Sociale (49): trend tasso infortunistico, formazione in materia di sicurezza del capo cantiere, visita in impianto del responsabile servizio prevenzione e protezione, certificazioni Iso 45001 e Sa 8000 Altri aspetti tecnici (15)

Nei grafici a torta sono rappresentati in barrato i punti assegnati al prezzo, in azzurro alla sostenibilità ambientale (sottolineati i criteri legati alla circolarità), in blu alla sostenibilità sociale e in grigio ad altri aspetti tecnici facenti parte della componente tecnica.

Si segnala che nelle **gare a trattativa privata** il Gruppo Hera ha invitato mediamente oltre 22 fornitori per ciascuna trattativa, confermando l'approccio del Gruppo basato su una competizione aperta e trasparente tra i fornitori coerentemente con le linee di indirizzo della normativa vigente.

8.04 Gestione dei contratti

La **Linea Guida in materia di approvvigionamenti**, in coerenza con il Codice etico del Gruppo e il modello organizzativo secondo il D.Lgs. 231/2001 e il relativo **"protocollo approvvigionamenti"**, determinano i principi base dell'attività di approvvigionamento del Gruppo Hera nell'ipotesi di acquisizione di beni, servizi e lavori necessari allo svolgimento di attività, sia in regime di libero mercato sia assoggettate alla normatività pubblicistica (Codice dei contratti pubblici D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.).

Si segnala dal 2019 Hera Spa è certificata Iso 37001:2016. Tale certificazione consiste nell'adozione di un sistema di gestione volto a **prevenire e affrontare possibili casi di corruzione e a promuovere una cultura d'impresa etica**. Tale certificazione ha comportato alcune modifiche alle condizioni generali di contratto che vengono adottate nei procedimenti di gara, finalizzate a rendere operativo tale sistema di gestione dal punto di vista degli approvvigionamenti. In particolare, il Cda di Hera Spa ha adottato nella seduta del 25 settembre 2019 il Modello per la prevenzione della corruzione integrato nel Modello di organizzazione e gestione ai sensi del D.Lgs. 231/2001, il cui fondamento risiede nei principi e nei valori espressi nel Codice etico e nella Politica per la qualità e la sostenibilità adottati dal Gruppo Hera.

L'utilizzo dei contratti di subappalto

In materia di subappalti/subcontratti, la **procedura** introdotta è stata **utilizzata** nell'anno 2021, con piena adesione anche da parte di AcegasApsAmga, ma non ancora di Marche Multiservizi.

L'autorizzazione al subappalto pone in capo ai direttori dei lavori e ai referenti contrattuali aziendali l'attività di verifica documentale, e alla funzione Vendor rating and assurance 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 funzione Gare e 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.

Sono stati consolidati gli adempimenti necessari al **monitoraggio dell'attività delle imprese subappaltatrici/subcontraenti in cantiere** (check-list di monitoraggio fornitori) insieme agli obblighi per consentire un'agevole, corretta e puntuale rendicontazione amministrativa mensile, comprensiva della verifica puntuale di pagamenti.

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 (Sal) e/o Moduli di avvenuta prestazione (Map) 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 Sal/Map 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 2021 sono stati **subappaltati 64 milioni di euro** (erano 46 nel 2020), pari al 6,6% dell'importo di lavori e servizi esternalizzati dal Gruppo, mentre gli importi rendicontati per i subcontratti gestiti risultano pari a 28 milioni di euro (erano 15 nel 2020), pari al 3% del totale. I dati riscontrati sono in incremento rispetto al 2020 in ragione di sensibili modifiche nel quadro normativo che hanno progressivamente incrementato la percentuale degli importi contrattuali da affidare tramite subappalti / subcontratti.

I tempi di pagamento contrattuali

I **tempi di pagamento medi contrattuali** delle forniture sono decrementati progressivamente attestandosi a fine 2021 a 55 giorni (erano 59 nel 2020 e 65 nel 2019), coerentemente allo standard contrattuale che definisce tempi di pagamento medi di 60 giorni per il Gruppo Hera.

Il monitoraggio degli infortuni sul lavoro dei fornitori

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:

- 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.

[403-9]

NUMERO DI INFORTUNI E INDICI INFORTUNISTICI DEI FORNITORI DI SERVIZI E LAVORI

	2019	2020	2021
Numero di infortuni sul lavoro	319	288	313
Tasso di infortuni sul lavoro (Indice di frequenza)	27,9	22,3	22,4
Numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0	1
Tasso di decesso a seguito di infortuni sul lavoro	0	0	0,07
Numero di ore lavorate	11.450.352	12.928.044	13.944.492

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

Nel corso del 2021 sono stati **1.633 i fornitori** (erano 1.666 nel 2020) che **hanno comunicato i dati relativi agli infortuni** per un totale di 728 milioni di euro di valore dei contratti (erano 650 milioni nel 2020), pari all'84% 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).

Complessivamente sono stati **comunicati 313 infortuni**; l'elaborazione dei dati ha evidenziato un indice di frequenza medio pari a 22,44 (era 22,3 nel 2020) e un indice di gravità pari a 0,55 (era 0,52 nel 2020). Entrambi gli indici risultano in aumento rispetto all'anno precedente, ma sono migliorati nel confronto con il 2019, anno in cui l'indice di frequenza si attestava a 27,9 e l'indice di gravità a 0,66.

Analizzando i dati relativi alle **merceologie più significative dal punto di vista infortunistico** si evidenziano i seguenti indici:

- per la categoria lavori ("opere generali") l'indice di frequenza è 20,1 e l'indice di gravità 0,60 (nel 2019 gli indici erano rispettivamente 15,0 e 0,56);
- per la categoria servizi ambientali l'indice di frequenza è di 31,6 e l'indice di gravità 0,78 (nel 2020 erano rispettivamente 34,8 e 0,84).

8.05 Relazioni con i fornitori

Hera ha partecipato nel 2021 ad alcuni **incontri con le principali associazioni di categoria**, quale ad esempio un incontro con l'Associazione delle organizzazioni di ingegneria (Oice). In questi incontri è stato presentato un rapporto sull'impatto del Gruppo Hera sulle imprese del territorio e illustrato il funzionamento della piattaforma di e-procurement. Inoltre, nel periodo di emergenza sanitaria è stato instaurato uno stretto **dialogo con i principali fornitori** per le forniture ritenute maggiormente critiche, al fine di monitorare costantemente la situazione e garantire al meglio i servizi essenziali.

Infine, come consuetudine, si sono svolti a conclusione dell'anno gli **incontri con i rappresentanti del mondo della cooperazione sociale** che opera nei territori serviti dal Gruppo Hera, per condividere i risultati raggiunti nel 2021. Dall'analisi dei dati raccolti, il gruppo di lavoro attivo negli incontri ha confermato la validità delle procedure definite per il monitoraggio. Questi appuntamenti hanno riguardato, inoltre, le modalità di valorizzazione dei progetti di inserimento lavorativo, rendicontati nel paragrafo "[Sviluppo economico e inclusione sociale](#)".

Il contenzioso con i fornitori

[307-1]
[419-1]

Il numero di contenziosi è in diminuzione: a fine 2021 risultano pendenti 25 contenziosi con i fornitori, rispetto ai 36 a fine 2020. Sono 11 le vertenze attivate nel 2021 e riguardano principalmente questioni in materia appalti.

Focus sul valore condiviso, territorio per territorio

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Bologna

LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO ...

Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Efficienza energetica per famiglie e imprese 33% dei clienti con servizi di efficienza energetica. Sono 190 mila.	Riciclo 64% raccolta differenziata, di cui l'85% riciclata*. 3% di rifiuti urbani in discarica	Digitalizzazione 80% dei contatori gas sono già elettronici
Energia "verde" 30% dei clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di CO ₂	Riuso 332 mila euro di farmaci non scaduti e 194 tonnellate di ingombranti raccolti e riutilizzati	Occupazione 2.707 lavoratori nel territorio di Bologna e 151 assunzioni nel 2021
Produzione di energia 25 impianti di produzione di energia (278,2 MW di potenza) di cui 12 da fonti rinnovabili (52,6 MW di potenza)	Depurazione acque reflue 100% di agglomerati urbani adeguati >2.000 Ae, 77% agglomerati adeguati 200-2.000 Ae	Inclusione sociale 16 milioni euro il valore delle bollette rateizzate, 28 mila famiglie coinvolte

* Escluso verde, dati riferiti al 2020

Investimenti Csv	Case study Csv	Case study Csv
Hera, rinnovato l'acquedotto al servizio della pianura bolognese Con la posa di un nuovo tratto di acquedotto di 1,6 km e un investimento di 690 mila euro, Hera ha potenziato il servizio idrico ai territori di Castello d'Argile, Pieve di Cento, Galliera, San Pietro in Casale, Malalbergo, Minerbio e Baricella, incrementando l'efficienza dell'intero sistema al servizio di una popolazione di circa 50 mila abitanti.	Bolognese il primo potabilizzatore al mondo certificato AWS L'impianto di potabilizzazione a Sasso Marconi, al servizio anche di Bologna città, ha ottenuto la certificazione Alliance for Water Stewardship (AWS), lo standard internazionale che garantisce l'uso efficiente e la gestione sostenibile della risorsa idrica. Il Gruppo Hera è la prima multiutility a livello mondiale ad avere certificato un potabilizzatore e la terza realtà in Italia ad ottenerla.	Aeroporto di Bologna e Gruppo Hera insieme per uno sviluppo sempre più sostenibile Le due realtà hanno firmato un protocollo per collaborare su progetti indirizzati all'economia circolare, alla sostenibilità ambientale e alla mobilità sostenibile. L'accordo punta, tra le altre cose, a individuare soluzioni di gestione sempre più sostenibili, riducendo la quantità di rifiuti prodotti nello scalo bolognese e potenziando il riciclo dei materiali a fine vita.

... CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

Valore economico distribuito al territorio di Bologna	Un servizio di qualità... a minori costi
384 milioni di euro, di cui: 172 milioni lavoratori 36 milioni azionisti 13 milioni P.A. 163 milioni fornitori 1.273 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori)	Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Bologna**: 73/100 Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia* (Fonte: Cittadinanzattiva): -17% rispetto alla media italiana (286 euro a Bologna, 343 media Italia) Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche***: -29% rispetto alla media italiana (10,20 euro/m ² a Bologna, 14,30 euro/m ² Italia)

* 3 persone in 100 m². Fonte Cittadinanzattiva

** Non comprende il territorio di Imola-Faenza in cui l'indice di soddisfazione dei clienti è pari a 71/100

*** Albergo di 1.000 m², ristorante di 180 m², supermercato di 200 m² e industria alimentare di 3.000 m². Fonte: Elaborazioni Hera su dati ricavati dai siti internet dei Comuni

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Ferrara

LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO ...

Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Efficienza energetica per famiglie e imprese 25% dei clienti con servizi di efficienza energetica. Sono 45 mila	Riciclo 87% raccolta differenziata, di cui il 77% ricicljata* 0% di rifiuti urbani in discarica	Digitalizzazione 71% dei contatori gas sono elettronici . 99 mila contatori, di cui 40 mila NexMeter
Energia "verde" 25% clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di CO ₂	Riuso 42 mila euro di farmaci non scaduti e 25 tonnellate di ingombranti raccolti e riutilizzati	Occupazione 465 lavoratori nel territorio di Ferrara e 16 assunzioni nel 2021
Produzione di energia 4 impianti di produzione di energia (55,2 MW di potenza) di cui 3 da fonti rinnovabili (33,9 MW di potenza)	Depurazione acque reflue 100% di agglomerati urbani adeguati >2.000 Ae 81% agglomerati adeguati 200-2.000 Ae	Inclusione sociale 7 milioni euro il valore delle bollette rateizzate, 13 mila famiglie coinvolte

* Escluso verde, dati riferiti al 2020

Investimenti Csv	Case study Csv	Case study Csv
Un teleriscaldamento sempre più esteso e green Il Gruppo Hera ha concluso un'importante estensione del teleriscaldamento nella zona sud di Ferrara: un nuovo impulso per una fonte di riscaldamento a basso impatto ambientale che sfrutta la geotermia. Potenzialmente, ciò rende possibile fino a 1.810 tonnellate di emissioni di CO ₂ in meno e un risparmio del 78% di energia primaria.	Parte da Ferrara "ECO Alberi", la nuova iniziativa di forestazione urbana del Gruppo Hera Il progetto, che a livello regionale punta a mettere a dimora 10.000 piante in 3 anni, grazie a un investimento da parte delle multiutility di 250 mila euro, ha preso il via nella città estense. A ridosso della cinta muraria storica, su un terreno di quasi 20 mila metri quadri, sono stati piantati 420 alberi che assorbiranno fino a 42 tonnellate di CO ₂ l'anno.	Raccolta differenziata: Ferrara medaglia d'oro per il terzo anno consecutivo Ferrara si conferma nuovamente, per il terzo anno consecutivo, primo capoluogo italiano per percentuale di raccolta differenziata. A certificarlo è ancora una volta il report Ecosistema Urbano di Legambiente e Il Sole 24 Ore, alla sua 28 ^a edizione. Nella 26 ^a , Ferrara aveva guadagnato la prima posizione con l'86%, nella 27 ^a con l'86,2%, fino ad arrivare all'odierno 87,6%.

... CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

Valore economico distribuito al territorio di Ferrara	Un servizio di qualità... a minori costi
103 milioni di euro, di cui: 30 milioni lavoratori 4 milioni azionisti 9 milioni P.A. 60 milioni fornitori 475 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori)	Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Ferrara: 74/100 Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia (Fonte Cittadinanzattiva) -13% rispetto alla media italiana Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche*** -28% rispetto alla media italiana 10,37 euro/m ² a Ferrara**** 14,30 euro/m ² Italia

^ 3 persone in 100 m². Fonte Cittadinanzattiva ** Considerati 52 conferimenti di 30 litri ognuno di rifiuti indifferenziati *** Albergo di 1.000 m², ristorante di 180 m², supermercato di 200 m² e industria alimentare di 3.000 m². Fonte: Elaborazioni Hera su dati ricavati dai siti internet dei Comuni

**** Considerati conferimenti annui di rifiuti indifferenziati pari a 1.200 litri per albergo, 3.120 litri per ristorante, 9.360 litri per supermercato e industria alimentare

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Forlì-Cesena

LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO ...

Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Efficienza energetica per famiglie e imprese 25% dei clienti con servizi di efficienza energetica. Sono 61 mila	Riciclo 66% raccolta differenziata, di cui l'83% riciclata* 0% di rifiuti urbani in discarica	Digitalizzazione 87% dei contatori gas sono già elettronici
Energia "verde" 26% clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di CO ₂	Riuso 22 mila euro di farmaci non scaduti e 75 tonnellate di ingombranti raccolti e riutilizzati	Occupazione 622 lavoratori nel territorio di Forlì-Cesena e 30 assunzioni nel 2021
Produzione di energia 18 impianti di produzione di energia (67,7 MW di potenza) di cui 7 da fonti rinnovabili (20,3 MW di potenza)	Depurazione acque reflue 100% di agglomerati urbani adeguati >2.000 Ae 88% agglomerati adeguati 200-2.000 Ae	Inclusione sociale 9 milioni euro il valore delle bollette rateizzate, 19 mila famiglie coinvolte

* Escluso verde, dati riferiti al 2020

Investimenti Csv	Investimenti Csv	Case study Csv
Firmato il protocollo per il risanamento del Cesuola È stato siglato da Comune, Hera, Atersir e Agenzia Regionale per la sicurezza territoriale e la protezione civile, il protocollo d'intesa per il risanamento ambientale, strutturale e idraulico del torrente Cesuola a Cesena: si tratta dell'esecuzione dei lavori di messa in sicurezza e di adeguamento del corso d'acqua che si sviluppa per circa 10 chilometri.	Sostenibilità e tutela dell'ambiente, al via i progetti HeralAB a Forlì-Cesena “Alberghi Green”, “Il distretto calzaturiero di San Mauro Pascoli”, “Protocolli con il terzo settore” e “Buone pratiche di economia circolare” sono le quattro proposte sviluppate per il territorio di Forlì-Cesena da HeralAB, il laboratorio di idee in cui alcuni rappresentanti della comunità locale si confrontano per rendere sempre più sostenibile la vita dei cittadini, tutelare le risorse e l'ambiente.	Comune di Forlì e Hera Servizi Energia insieme per riqualificare quasi 200 edifici pubblici L'amministrazione comunale di Forlì ha affidato per nove anni alla società Hera Servizi Energia, l'energy service company del Gruppo Hera, la gestione di 192 edifici comunali. Previsti anche interventi di efficientamento energetico e miglioramento sismico. Il risparmio energetico a regime sarà del 17,5% all'anno.

... CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

Valore economico distribuito al territorio di Forlì-Cesena

116 milioni di euro, di cui:
40 milioni lavoratori
9 milioni azionisti
13 milioni P.A.
54 milioni fornitori
424 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori)

Un servizio di qualità... a minori costi

Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Forlì-Cesena:
72/100
Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia* (Fonte Cittadinanzattiva)
-22% rispetto alla media italiana
244 euro a Cesena 343 media Italia

Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche**
-48% rispetto alla media italiana
7,47 euro/m² a Cesena 14,30 euro/m² Italia

* 3 persone in 100 m². Fonte Cittadinanzattiva

** Albergo di 1.000 m², ristorante di 180 m², supermercato di 200 m² e industria alimentare di 3.000 m². Fonte: Elaborazioni Hera su dati ricavati dai siti internet dei Comuni

Modena

LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO ...

Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Efficienza energetica per famiglie e imprese 33% dei clienti con servizi di efficienza energetica. Sono 115 mila	Riciclo 65% raccolta differenziata, di cui l'81% riciclata* 0% di rifiuti urbani in discarica	Digitalizzazione 75% dei contatori gas sono già elettronici 176 mila contatori, di cui 15 mila NexMeter
Energia "verde" 29% clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di CO ₂	Riuso 165 mila euro di farmaci non scaduti e 151 tonnellate di ingombranti raccolti e riutilizzati	Occupazione 887 lavoratori nel territorio di Modena e 41 assunzioni nel 2021
Produzione di energia 8 impianti di produzione di energia (33,1 MW di potenza) di cui 4 da fonti rinnovabili (23,8 MW di potenza)	Depurazione acque reflue 100% di agglomerati urbani adeguati >2.000 Ae 67% agglomerati adeguati 200-2.000 Ae	Inclusione sociale 11 milioni euro il valore delle bollette rateizzate, 22 mila famiglie coinvolte

* Escluso verde, dati riferiti al 2020

Investimenti Csv	Investimenti Csv	Case study Csv
La rete elettrica di Modena è sempre più smart grazie alla nuova cabina primaria Con un investimento di quasi 7,5 milioni, il Gruppo Hera ha realizzato a Modena Est un impianto di trasformazione dell'energia elettrica, dall'alta alla media tensione, per progettare la città nel futuro e affrontare al meglio le sfide dei crescenti fabbisogni energetici e delle nuove fonti di approvvigionamento.	Hera e Inalca insieme per la produzione di biometano Hera e Inalca (Gruppo Cremonini) hanno siglato una partnership per la costruzione di un impianto a Spilamberto per produrre biometano compost da rifiuti organici e reflui agroalimentari. L'impianto entrerà in funzione entro il 2022.	Conclusi i lavori di HeraLAB Si è concluso il progetto HeraLAB a Modena ed è stato approvato il piano delle iniziative locali con quattro progetti, tra cui "Il tutor energetico". L'iniziativa ha l'obiettivo di accrescere la consapevolezza sull'accessibilità ai bonus e a tutte le agevolazioni messe in campo da Hera e non, per contenere la povertà energetica e la morosità.

... CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

Valore economico distribuito al territorio di Modena	Un servizio di qualità... a minori costi
153 milioni di euro, di cui: 56 milioni lavoratori 16 milioni azionisti 7 milioni P.A. 74 milioni fornitori 574 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei 293 euro a Modena 343 media Italia fornitori)	Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Modena: 72/100 Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia* (Fonte Cittadinanzattiva) -15% rispetto alla media italiana Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche** -32% rispetto alla media italiana 9,72 euro/m ² a Modena 14,30 euro/m ² Italia

* 3 persone in 100 m². Fonte Cittadinanzattiva

** Albergo di 1.000 m², ristorante di 180 m², supermercato di 200 m² e industria alimentare di 3.000 m². Fonte: Elaborazioni Hera su dati ricavati dai siti internet dei Comuni

Padova

LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO ...

Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Efficienza energetica per famiglie e imprese 9% dei clienti con servizi di efficienza energetica. Sono 12 mila	Riciclo 65% raccolta differenziata, di cui il 91% riciclata* 0% di rifiuti urbani in discarica	Digitalizzazione 26% clienti con bolletta elettronica
Energia "verde" 21% clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di CO ₂	Riuso 17 edizioni dei "sabati ecologici" per contrastare l'abbandono di rifiuti ingombranti e promuovere la cultura del riuso (40 tonnellate di ingombranti raccolte)	Occupazione 591 lavoratori nel territorio di Padova e 35 assunzioni nel 2021
Produzione di energia 3 impianti di produzione di energia (17,5 MW di potenza) di cui 1 da fonti rinnovabili (7,1 MW di potenza)	Depurazione acque reflue 100% di agglomerati urbani adeguati >2.000 ab. eq.	Inclusione sociale 2,5 milioni euro il valore delle bollette rateizzate, 3 mila famiglie coinvolte

* Escluso verde, dati riferiti al 2020

Investimenti Csv	Case study Csv	Case study Csv
Bioessicatori all'avanguardia nel depuratore Ca' Nordio Efficienza energetica e rendimenti elevati caratterizzano i due nuovi bioessicatori del depuratore padovano. Gli impianti garantiscono una riduzione dei fanghi fino all'80% grazie a un processo che sfrutta l'energia termica generata dai batteri già presenti nei biosolidi. L'investimento (circa 1,2 milioni di euro) riduce di circa 1.500 tonnellate all'anno la quantità di fanghi da avviare a smaltimento.	Hera Luce e il modello IoTility Oltre a sicurezza e sostenibilità ambientale, è l'Internet of Things l'elemento chiave dell'approccio di Hera Luce. Il suo modello "IoTility" coniuga sensoristica, analisi dati e modelli di manutenzione predittiva con la gestione del servizio, creando una rete interconnessa che anticipa i bisogni e migliora la sicurezza dell'impianto, con un'attenzione al recupero della materia utilizzata. Sono stati fatti alcuni interventi di efficienza energetica nel comune nell'ambito progetto UrbeViva attraverso 215 nuovi punti luci led.	Ricerca perdite aerea per una rete idrica più resiliente La rilevazione aerea delle perdite si unisce alla lista delle tecnologie utilizzate per la mappatura delle vulnerabilità della rete idrica della città. La tecnica SAR applicata a velivolo, introdotta dal 2021 in alternativa alle foto satellitari, risulta molto più precisa poiché in grado di individuare l'acqua potabile presente nel terreno. Nell'area di Padova sono stati verificati 414 chilometri di rete e sono state localizzate 124 perdite.

... CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

Valore economico distribuito al territorio di Padova	Un servizio di qualità... a minori costi
101 milioni di euro, di cui: 38 milioni lavoratori 6 milioni azionisti 1 milioni P.A. 56 milioni fornitori 440 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori)	Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Padova: 71/100 Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia* (Fonte Cittadinanzattiva) -36% rispetto alla media italiana Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche** -27% rispetto alla media italiana 10,49 euro/m ² a Padova 14,30 euro/m ² Italia

* 3 persone in 100 m². Fonte Cittadinanzattiva

** Albergo di 1.000 m², ristorante di 180 m², supermercato di 200 m² e industria alimentare di 3.000 m². Fonte: Elaborazioni Hera su dati ricavati dai siti internet dei Comuni

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Pesaro-Urbino

LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO ...

Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Efficienza energetica per famiglie e imprese 24% dei clienti con servizi di efficienza energetica. Sono 28 mila	Riciclo 73% raccolta differenziata, di cui l'82% riciclata* 29% di rifiuti urbani in discarica	Digitalizzazione 78% dei contatori gas sono elettronici
Energia "verde" 32% clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di CO ₂	Riuso 110 tonnellate di ingombranti raccolti e riutilizzati	Occupazione 533 lavoratori nel territorio di Pesaro-Urbino e 21 assunzioni nel 2021
Produzione di energia 1 impianto di produzione di energia (2,1 MW di potenza)	Depurazione acque reflue 91% di agglomerati urbani adeguati >2.000 Ae (100% adeguati al 2023)	Inclusione sociale 7 milioni euro il valore delle bollette rateizzate, 16 mila famiglie coinvolte

* Escluso verde, dati riferiti al 2020

Investimenti Csv	Investimenti Csv	Case study Csv
Il nuovo depuratore di Pesaro A dicembre è stato inaugurato il nuovo depuratore di Borgheria a Pesaro, potenziato e adeguato alla normativa con un investimento di oltre 25 milioni di euro. L'intervento chiude il procedimento di infrazione comunitaria in essere dal 2009.	Biometano dai rifiuti organici presto anche a Pesaro Un nuovo impianto di compostaggio e biodigestione anaerobica sarà destinato al recupero della frazione organica proveniente dalla raccolta differenziata e dagli scarti delle attività di manutenzione delle aree verdi. L'impianto produrrà dal 2023 6 milioni t/anno di biometano e 28 mila t/anno di compost di qualità	Efficienza energetica in Marche Multiservizi Continua l'azione di Marche Multiservizi verso l'efficienza energetica con la riqualificazione dell'illuminazione del centro di Urbino con risparmi del 65% per circa 7.900 kWh di mc/anno di biometano e 2,5 ton di gas serra evitati.

... CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

Valore economico distribuito al territorio di Pesaro-Urbino	Un servizio di qualità... a minori costi
74 milioni di euro, di cui: 38 milioni lavoratori 9 milioni azionisti 7 milioni P.A. 20 milioni fornitori 154 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori)	Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Pesaro-Urbino: 73/100* Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia** (Fonte Cittadinanzattiva) -22% rispetto alla media italiana 266 euro a Pesaro 343 media Italia Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche*** -42% rispetto alla media italiana 8,28 euro/m ² a Pesaro 14,30 euro/m ² Italia

* Dati riferiti a Hera Comm Marche

** 3 persone in 100 m². Fonte Cittadinanzattiva

*** Albergo di 1.000 m², ristorante di 180 m², supermercato di 200 m² e industria alimentare di 3.000 m². Fonte: Elaborazioni Hera su dati ricavati dai siti internet dei Comuni

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Ravenna

LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO ...

Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Efficienza energetica per famiglie e imprese 31% dei clienti con servizi di efficienza energetica. Sono 75 mila	Riciclo 60% raccolta differenziata, di cui l'88% riciclata* 7% di rifiuti urbani in discarica	Digitalizzazione 95% dei contatori gas sono elettronici
Energia "verde" 33% clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di CO ₂	Riuso 120 mila euro di farmaci non scaduti e 139 tonnellate di ingombranti raccolti e riutilizzati	Occupazione 580 lavoratori nel territorio di Ravenna e 25 assunzioni nel 2021
Produzione di energia 14 impianti di produzione di energia (23,0 MW di potenza) di cui 9 da fonti rinnovabili (11,2 MW di potenza)	Depurazione acque reflue 100% di agglomerati urbani adeguati >2.000 Ae 96% agglomerati adeguati 200-2.000 Ae	Inclusione sociale 8 milioni euro il valore delle bollette rateizzate, 17 mila famiglie coinvolte

* Escluso verde, dati riferiti al 2020

Investimenti Csv	Case study Csv	Case study Csv
Oltre un milione di euro per potenziare il depuratore di Lavezzola Ultimati in settembre i lavori di potenziamento del depuratore a Lavezzola, con un investimento di oltre un milione di euro. Il progetto risponde alle esigenze di crescita del territorio ed è stato sviluppato con la metodologia software Building Information Modeling, per l'ottimizzazione della pianificazione, realizzazione e gestione delle opere.	Ravenna sostenibile: al via lo studio per produrre idrogeno "verde" Siglato un memorandum con l'obiettivo di sviluppare a Ravenna la filiera dell'idrogeno green e produrre energia rinnovabile, da utilizzare prevalentemente nel trasporto pubblico locale. Al fianco di Hera e dell'Amministrazione Comunale, la partecipata comunale Ravenna Holding, Start Romagna e l'Agenzia per l'Energia e lo Sviluppo Sostenibile.	Ravenna WiFi: altre quattro oasi per una città sempre più smart e interconnessa Sono stati installati gli ultimi 4 hotspot del progetto "Ravenna WiFi" realizzato grazie alla collaborazione tra Comune e Acantho, società di telecomunicazioni del Gruppo Hera. Diventano così 40 i punti di accesso a questa rete wireless, con l'intento di offrire un utilizzo gratuito a cittadini e visitatori di servizi sempre più necessari nella quotidianità.

... CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

Valore economico distribuito al territorio di Ravenna

155 milioni di euro, di cui:
37 milioni lavoratori
10 milioni azionisti
8 milioni P.A.
100 milioni fornitori
780 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori)

Un servizio di qualità... a minori costi

Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Ravenna**:
74/100
Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia* (Fonte Cittadinanzattiva)
-28% rispetto alla media italiana
247 euro a Ravenna 343 media Italia

Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche***
-39% rispetto alla media italiana
8,73 euro/m² a Ravenna 14,30 euro/m² Italia

* 3 persone in 100 m². Fonte Cittadinanzattiva

** Non comprende il territorio di Imola-Faenza in cui l'indice di soddisfazione dei clienti è pari a 71/100

*** Albergo di 1.000 m², ristorante di 180 m², supermercato di 200 m² e industria alimentare di 3.000 m². Fonte: Elaborazioni Hera su dati ricavati dai siti internet dei Comuni

Rimini

LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO ...

Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Efficienza energetica per famiglie e imprese 27% dei clienti con servizi di efficienza energetica	Riciclo 70% raccolta differenziata, di cui l'86% riciclata* 0% di rifiuti urbani in discarica	Digitalizzazione 31% clienti con bolletta elettronica
Energia "verde" 24% clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di CO ₂	Riuso 36 mila euro di farmaci non scaduti e 19 tonnellate di ingombranti raccolti e riutilizzati	Occupazione 512 lavoratori nel territorio di Rimini e 22 assunzioni nel 2021
Produzione di energia 4 impianti di produzione di energia (12,1 MW di potenza) di cui 4 da fonti rinnovabili (6,8 MW di potenza)	Depurazione acque reflue 100% di agglomerati urbani adeguati >2.000 Ae 100% agglomerati adeguati 200-2.000 Ae	Inclusione sociale 3 milioni euro il valore delle bollette rateizzate, tre mila famiglie coinvolte

* Escluso verde, dati riferiti al 2020

Investimenti Csv	Case study Csv	Case study Csv
Potenziato il sistema idrico di Santarcangelo di Romagna Iniziati i lavori per riqualificare alcuni tratti di rete acquedottistica e realizzare nuove condotte, con un investimento di circa 2,5 milioni, finanziato da Romagna Acque. L'intervento consentirà una maggiore sicurezza della rete idrica e il funzionamento a pieno regime del serbatoio dei Cappuccini, incrementando la resilienza delle reti.	Inaugurato a Riccione lo sportello clienti Hera Dal 21 dicembre è operativo il nuovo sportello di Hera a Riccione, dedicato a famiglie e aziende, per un bacino di riferimento di circa 50 mila abitanti. Lo sportello è dotato di un'area di attesa ampia e confortevole e di una postazione di accoglienza per ricevere e fornire risposte più veloci e mirate alle esigenze dei clienti.	Nel centro storico di Rimini le prime quattro isole ecologiche interrate Smarty d'autore È partito a Rimini un progetto di restyling legato alla raccolta rifiuti, con i cassonetti che sono stati sostituiti da isole interrate d'autore, con le caratteristiche farfalle di Tonino Guerra. Alle prime quattro, già installate, se ne aggiungeranno altre dieci, e consentiranno una migliore organizzazione degli spazi urbani e del passaggio dei mezzi di raccolta, a vantaggio dell'ambiente.

... CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

Valore economico distribuito al territorio di Rimini	Un servizio di qualità... a minori costi
104 milioni di euro, di cui: 33 milioni lavoratori 7 milioni azionisti 13 milioni P.A. 51 milioni fornitori 402 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori)	Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Rimini: 71/100 Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia* (Fonte Cittadinanzattiva) -17% rispetto alla media italiana Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche** -5% rispetto alla media italiana 13,53 euro/m ² a Rimini 14,30 euro/m ² Italia

* 3 persone in 100 m². Fonte Cittadinanzattiva

** Albergo di 1.000 m², ristorante di 180 m², supermercato di 200 m² e industria alimentare di 3.000 m². Fonte: Elaborazioni Hera su dati ricavati dai siti internet dei Comuni

Trieste, Udine, Gorizia

LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO ...

Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Efficienza energetica per famiglie e imprese 20% dei clienti con servizi di efficienza energetica. Sono 63 mila	Riciclo 44% raccolta differenziata, di cui il 91% riciclata* 0% di rifiuti urbani in discarica	Digitalizzazione 67% dei contatori gas sono elettronici 215 mila contatori, di cui 16 mila NexMeter
Energia "verde" 22% clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di CO ₂	Riuso 8 edizioni dei "sabati ecologici" per contrastare l'abbandono di rifiuti ingombranti e promuovere la cultura del riuso (72 tonnellate di ingombranti raccolte)	Occupazione 1.221 lavoratori nel territorio e 80 assunzioni nel 2021
Produzione di energia 3 impianti di produzione di energia (15,6 MW di potenza) di cui 2 da fonti rinnovabili (7,2 MW di potenza)	Depurazione acque reflue 100% di agglomerati urbani adeguati >2.000 Ae 99% agglomerati adeguati 200-2.000 Ae	Inclusione sociale 4 milioni euro il valore delle bollette rateizzate, sette mila famiglie coinvolte

* Escluso verde, dati riferiti al 2020

Investimenti Csv	Case study Csv	Case study Csv
Un piano per la gestione sostenibile delle acque reflue in Carso Si è concluso il primo lotto della riqualificazione della fognatura a Opicina relativo al collettamento delle acque reflue verso il depuratore di Servola, che evita così l'utilizzo delle fosse biologiche e tutela il delicato ecosistema carsico. L'intervento (circa 1 milione di euro) coinvolge quasi 500 utenti.	ReCap per il recupero delle capsule di caffè esauste AeegasApsAmga è parte del progetto pilota avviato in quattro comuni del Friuli-Venezia-Giulia per la raccolta e il recupero delle capsule di caffè esauste. ReCap è la prima iniziativa europea di economia circolare che coinvolge grandi produttori di caffè e gestori dei rifiuti urbani. In soli tre mesi sono state raccolte già 2 tonnellate di capsule (equivalenti a 222mila caffè).	Riqualificazione del quartiere di Marina Julia a Monfalcone Il valore condiviso è al centro dell'implementazione del "Marina Julia Smart Green Village". Partendo da interventi di efficientamento energetico eseguiti da AeegasApsAmga Servizi Energetici, che porteranno un risparmio di circa il 18% in termini di energia primaria, l'obiettivo del progetto è il miglioramento delle condizioni economiche e sociali della comunità.

... CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

Valore economico distribuito al territorio del Friuli-Venezia Giulia

153 milioni di euro, di cui:
78 milioni lavoratori
12 milioni azionisti
8 milioni P.A.
55 milioni fornitori
429 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori)

Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Trieste: 70/100
Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Udine: 73/100
Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia* (Fonte Cittadinanzattiva)
-5% rispetto alla media italiana
326 euro a Trieste 343 media Italia

Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche**
-12% rispetto alla media italiana
12,60 euro/m² a Trieste 14,30 euro/m² Italia

* 3 persone in 100 m². Fonte Cittadinanzattiva

** Albergo di 1.000 m², ristorante di 180 m², supermercato di 200 m² e industria alimentare di 3.000 m². Fonte: Elaborazioni Hera su dati ricavati dai siti internet dei Comuni

Informazioni in merito alle attività economiche ecosostenibili (Regolamento UE 2020/852)

Che cos'è la tassonomia europea

Nel marzo del 2018 la Commissione europea ha pubblicato l'**Action plan on sustainable finance** per creare un corpo di regole attorno alla finanza sostenibile, con il fine ultimo di orientare il flusso di capitali privati verso un modello di sviluppo maggiormente sostenibile, inclusivo e in linea con gli impegni assunti nell'ambito dell'Accordo di Parigi sul clima. **L'istituzione di un sistema di classificazione unificata per le attività sostenibili**, quindi di una tassonomia, costituisce l'azione più importante e urgente prevista dal piano d'azione.

Che cos'è la tassonomia

La tassonomia dell'Unione europea è un sistema di classificazione unico a livello europeo che stabilisce un elenco di attività economiche ambientalmente sostenibili. Questo strumento di classificazione è finalizzato a supportare l'Unione europea nell'incrementare gli investimenti sostenibili e realizzare il Green Deal. La tassonomia intende fornire alle aziende, agli investitori e ai responsabili politici dei criteri comuni per determinare le attività economiche che contribuiscono ad un'economia che non impatti negativamente sull'ambiente. In questo modo, secondo l'Unione europea, è possibile anche creare sicurezza per gli investitori rispetto al fenomeno del greenwashing, aiutare le aziende nella transizione ecologica, e aiutare a movimentare gli investimenti dove sono più necessari.

Come funziona

La tassonomia dell'Unione europea definisce sei obiettivi ambientali per identificare le attività economiche sostenibili dal punto di vista ambientale:

- **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**
- **protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.**

Un'attività economica è definita sostenibile dal punto di vista ambientale se: contribuisce in modo sostanziale al raggiungimento di almeno uno dei sei obiettivi ambientali; non arreca un danno significativo a nessuno dei restanti obiettivi ambientali (Do Not Significant Harm - DNSH); è svolta nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia (basate su linee guida internazionali per il rispetto dei diritti umani); è conforme ai criteri di vaglio tecnico fissati dalla Commissione.

Il processo di definizione e l'entrata in vigore

Nel luglio 2018 la Commissione europea ha istituito un gruppo di esperti tecnici (Technical expert group - **Teg**) sulla finanza sostenibile, con lo scopo di sviluppare raccomandazioni per definire i criteri che determinano a quali condizioni una certa attività economica contribuisce in maniera sostanziale alla mitigazione o all'adattamento ai cambiamenti climatici, senza creare danni significativi ai restanti obiettivi ambientali. Nel 2020, dopo la pubblicazione dell'ultimo rapporto tecnico, si è concluso l'operato del Teg; la Commissione ha successivamente istituito la **Piattaforma per la finanza sostenibile** affidandogli il compito di assistere nello sviluppo della normativa e di fornire linee guida e di indirizzo in materia di finanza sostenibile e tassonomia.

Sulla base del contributo del Teg, della Piattaforma, e di un'ampia gamma di stakeholder e istituzioni, il **Regolamento 852** sulla tassonomia è stato pubblicato nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea il 22 giugno 2020 ed è entrato in vigore il 12 luglio dello stesso anno.

Il Regolamento 852 sulla tassonomia conferisce alla Commissione europea il potere di adottare atti delegati volti ad integrare il regolamento stesso, specificando i criteri di vaglio tecnico e le modalità di rispetto del principio DNSH per poter considerare una attività economica, tra quelle contenute nell'elenco delle attività ammissibili definito dalla Commissione, sostenibile da un punto di vista ambientale. Alla data di approvazione del presente bilancio la Commissione ha pubblicato il **primo atto delegato relativo ai due obiettivi climatici** di mitigazione e adattamento (EU 2021/2139). Questo identifica 13 settori economici e 102 attività che contribuiscono in modo sostanziale alla mitigazione e/o all'adattamento ai cambiamenti climatici. Tale elenco è stato definito, con particolare riferimento all'obiettivo di mitigazione, prioritizzando i settori NACE aventi l'impatto emissivo maggiore in termini di emissioni scopo 1 e considerando quelli strategici per favorire la transizione energetica. L'elenco costituisce oltre il 93% delle emissioni scopo 1 totali europee (dati Eurostat 2018). Per l'adattamento al cambiamento climatico ci si

aspetta che tutti i settori e le attività possano dare un contributo sostanziale. Ciononostante, non era possibile condurre la valutazione DNSH per tutti i settori dell'economia, pertanto, il punto di partenza per la valutazione è stato lo stesso insieme di attività della mitigazione. Per ognuna delle attività sono identificati i criteri di vaglio tecnico che consentono di determinare a quali condizioni si possa considerare che un'attività economica contribuisce in modo sostanziale alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento ai cambiamenti climatici e se arreca un danno significativo a qualsiasi altro obiettivo ambientale pertinente. È previsto che la Commissione riesamini, e se del caso modifichi periodicamente i criteri di vaglio in linea con gli sviluppi scientifici e tecnologici.

Per i **restanti quattro obiettivi ambientali**, la Commissione si è impegnata a pubblicare e far entrare in vigore i rispettivi atti delegati entro il primo semestre 2022.

Il 6 luglio 2021 è stato adottato dalla Commissione anche **l'atto delegato che specifica gli obblighi di divulgazione delle informazioni** (EU 2021/2178), in termini di contenuto, metodologia e rappresentazione, per le società soggette all'obbligo di redigere annualmente la Dichiarazione non finanziaria (Bilancio di sostenibilità). Nel primo anno di rendicontazione (dati 2021), le imprese non finanziarie sono tenute a rendicontare la quota di **fatturato, opex e capex** delle attività economiche **ammissibili alla tassonomia**, ossia quelle attività incluse nell'elenco definito dall'atto delegato relativo ai primi due obiettivi ambientali, indipendentemente dal fatto che soddisfino i criteri di vaglio tecnico. Dal secondo anno di rendicontazione (dati 2022) dovranno essere rendicontati fatturato, opex e capex della quota parte delle attività economiche **allineate alla tassonomia**, ossia che rispettano i criteri di vaglio tecnico, i DNSH e le garanzie minime di salvaguardia definiti dalla Commissione Europea.

Nel corso del 2022 sono attesi, oltre all'atto delegato relativo ai restanti quattro obiettivi ambientali, la conclusione dell'iter normativo relativo all'atto delegato complementare riguardante determinate attività **del settore del gas e del nucleare** e la pubblicazione dell'atto delegato relativo alle **attività cosiddette "negative" e "low impact"**, ossia attività "significativamente dannose" per l'ambiente e attività a "impatto non significativo", ossia che per la loro natura o per le dimensioni ridotte non impattano sull'ambiente.

La posizione e l'impegno del Gruppo Hera

Il Gruppo Hera ha accolto con favore l'introduzione della tassonomia, 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. Una tale normativa non può che essere vista come un valore aggiunto, in quanto va ad accompagnare e integrare la quantificazione del Mol a valore condiviso, che pionieristicamente dal 2016 il Gruppo si impegna a quantificare con l'obiettivo di dare evidenza della sua risposta, attraverso il proprio operato, alle necessità di cambiamento e alle sfide globali nella direzione della sostenibilità.

Nonostante il regolamento della tassonomia stabilisca l'obbligo di rendicontare la quota di fatturato, opex e capex delle attività del Gruppo che rispettano i criteri di vaglio tecnico a partire dalla rendicontazione 2022, **il Gruppo Hera si è impegnato a darne evidenza, relativamente all'obiettivo di mitigazione, già nella presente informativa**. Oltre a ciò, ha deciso di integrare la rendicontazione 2021 inserendo la quantificazione della marginalità derivante dalle attività del Gruppo che rispettano i criteri di vaglio tecnico, e introducendo all'interno del Piano Industriale 2021-2025 la quota investimenti in attività allineate.

In fase di sviluppo della normativa Hera si è impegnata nella partecipazione attiva ai vari processi di consultazione, fornendo contributi sia direttamente, attraverso i canali ufficiali della Commissione europea, sia indirettamente, tramite le diverse associazioni di settore cui il Gruppo partecipa. Nell'ambito di questi processi è stata espressa la propria posizione rispetto ad alcune tematiche, che risultano importanti per il Gruppo, le quali sono state oggetto di discussione all'interno di vari tavoli di lavoro istituzionali sia nazionali che europei. Tra queste vi sono:

Vendita di energia rinnovabile: ad oggi il regolamento non prevede l'inserimento, all'interno dell'elenco delle attività ammissibili, della vendita di energia, che al contrario costituisce un elemento importante dell'intera catena del valore e gioca un ruolo fondamentale nel percorso di decarbonizzazione, consentendo una elettrificazione sostenibile dei consumi. Le aziende che operano nel settore della vendita e promuovono presso i clienti il consumo di energia rinnovabile, possono dare un contributo importante nella transizione energetica, orientando la domanda. Il Gruppo sostiene che la vendita di energia elettrica rinnovabile debba essere considerata tra le attività di mitigazione e debba godere della stessa considerazione e rilevanza associate alle attività di generazione e di distribuzione di energia elettrica (ad oggi presenti nell'elenco di attività ammissibili).

Il ruolo dei termovalorizzatori nella gerarchia dei rifiuti: gli impianti di termovalorizzazione con recupero energetico non sono inclusi nell'elenco delle attività ammissibili. Il Gruppo Hera ritiene questa tipologia di impianti indispensabili nella fase di transizione verso un'economia circolare, in quanto contribuiscono allo smaltimento delle frazioni di rifiuto non riciclabili, evitando la discarica, e possono fornire il calore necessario per il funzionamento del teleriscaldamento ad alta efficienza, evitando così la produzione di emissioni di CO₂ da fonti fossili.

Il ruolo del gas nel processo di transizione energetica: il 2 febbraio 2022, la Commissione ha approvato in linea di principio un atto delegato complementare sugli obiettivi climatici (mitigazione e adattamento) che include, a condizioni rigorose, attività specifiche di energia nucleare e gas nella lista delle attività ammissibili. I criteri per tali attività dovrebbero contribuire, secondo la Commissione, ad accelerare il passaggio dai combustibili fossili solidi o liquidi, compreso il carbone, verso un futuro neutrale per il clima. Tuttavia, il Gruppo reputa eccessivamente sfidanti le condizioni di rispetto dei criteri di vaglio tecnico: la soglia di emissione da rispettare per gli impianti già esistenti, ad esempio, pari a 100 gCO₂/kWh, non sembra tenere in adeguato conto lo stato delle tecnologie disponibili e appare irrealistica in assenza di soluzioni per l'abbattimento del carbonio, il cui utilizzo presenta elevati costi e complessità operative non sempre superabili.

Il processo di analisi della Tassonomia e di rendicontazione

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 esclusivamente gli obiettivi di mitigazione e adattamento al cambiamento climatico per i quali l'atto delegato 2021/2139 introduce negli Annex I e II 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. L'analisi si è svolta secondo le seguenti fasi:

- mappatura delle attività riportate negli Annex I e II riconducibili alle attività del Gruppo Hera. Questa analisi ha avuto lo scopo di determinare le attività del Gruppo **ammissibili e non ammissibili** alla tassonomia;

ATTIVITÀ DEL GRUPPO HERA AMMISSIBILI E NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA

Attività del Gruppo Hera ammissibili	Attività del Gruppo Hera non ammissibili	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Acquedotto ■ Fognatura e depurazione ■ Impianti di selezione rifiuti industriali ■ Impianti di selezione rifiuti urbani ■ Raccolta differenziata ■ Riciclo della Plastica ■ Digestione anaerobica ■ Compostaggio ■ Captazione e utilizzo biogas da discarica ■ Distribuzione energia elettrica ■ Interventi di efficienza energetica ■ Mobilità elettrica ■ Microcogenerazione e turbospensione ■ Conversione rete per distribuzione gas low carbon ■ Teleriscaldamento (distribuzione e produzione da geotermia) ■ Data center ■ Flotta aziendale 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Raccolta indifferenziata ■ Spazzamento ■ Termovalorizzazione e recupero energetico ■ Impianti rifiuti speciali ■ Gestione discariche attive ■ Trading e vendita di energia elettrica e gas ■ Cogenerazione ■ Distribuzione gas metano ■ Illuminazione pubblica ■ Gestione immobiliare e facility management ■ Sistemi informativi 	<p>■ Attività ammissibile: attività svolta dal Gruppo Hera che è stata esplicitamente inclusa nel regolamento della tassonomia perché contribuisce in modo sostanziale alla mitigazione o all'adattamento al cambiamento climatico;</p> <p>■ Attività non ammissibile: attività svolta dal Gruppo Hera che non è stata esplicitamente inclusa nel regolamento della tassonomia perché non contribuisce in modo sostanziale alla mitigazione o all'adattamento al cambiamento climatico.</p>

- coinvolgimento dei referenti tecnici e controller delle direzioni e società interessate per verificare il rispetto dei criteri di vaglio tecnico e dei DNSH indicati e determinare la reperibilità e la granularità dei dati economici richiesti per la costruzione dei kpi relativi a fatturato, opex e capex;

Ogni attività ammissibile, in base al rispetto o meno dei criteri tecnici e DNSH può rientrare in una delle seguenti casistiche:
Attività allineata: attività ammissibile che nella sua interezza (in termini di asset/processi) rispetta TUTTI i criteri tecnici di sostenibilità, inclusi i DNSH
Attività parzialmente allineata: attività ammissibile di cui una parte (in termini di asset/processi) rispetta TUTTI i criteri tecnici di sostenibilità, inclusi i DNSH
Attività non allineata: attività ammissibile di cui non risulta alcun asset/processo che rispetti TUTTI i criteri tecnici di sostenibilità, inclusi i DNSH

- verifica del rispetto delle garanzie minime di salvaguardia, ai sensi di quanto riportato nel Regolamento 852;
- quantificazione dei kpi economici (fatturato, opex e capex) seguendo i principi contabili riportati successivamente al punto "I principi contabili utilizzati".

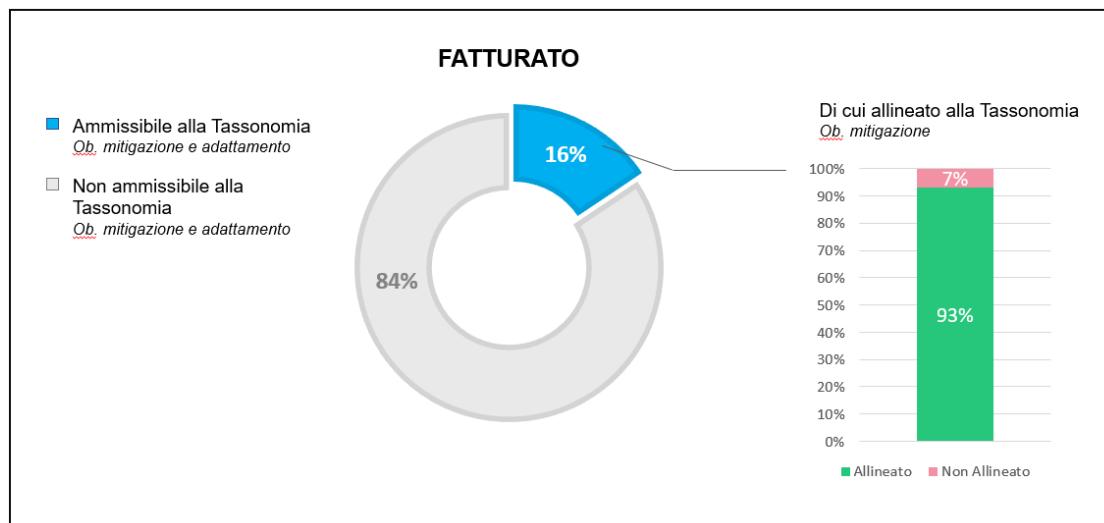
Hera rispetta le garanzie minime di salvaguardia grazie all'adozione, da parte di tutte le società del Gruppo, del Codice etico. Il nuovo Codice ha avuto come fonte di ispirazione il *Davos Manifesto* del World Economic Forum (sia il primo, del 1973, sia il nuovo manifesto del dicembre 2019) e i seguenti **atti della Assemblea generale delle Nazioni Unite: "La Dichiarazione dei diritti dell'uomo"** adottata nel 1948 e l'**"Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile"** adottata nel 2015. Con riferimento al tema generale della responsabilità sociale di impresa, Hera ha inoltre considerato la **linea guida Uni Iso 26000** mentre per quanto riguarda le condizioni di lavoro e i diritti dei lavoratori, ha fatto riferimento allo **Standard internazionale Sa8000**. Infine, Hera ha tenuto conto degli impegni formali intrapresi durante il suo percorso di integrazione dei principi di responsabilità sociale di impresa e di sostenibilità nelle attività operative tra cui: l'**adesione al Global Compact** (fin dal 2004), la sottoscrizione della **Carta per le Pari Opportunità e l'Uguaglianza sul Lavoro** (nel 2009) e della **Ceos Call Csr Europe "a New Deal for Europe"** (nel 2019). Si tratta di fonti di ispirazione non soltanto per il Codice ma anche per le politiche adottate dal Gruppo Hera e la loro attuazione.

I nostri risultati

Ai fini della corretta rappresentazione ed interpretazione dei risultati ottenuti nell'ambito di questa analisi, è opportuno evidenziare che i dati relativi a fatturato opex e capex **ammissibili alla tassonomia** fanno riferimento a entrambi gli obiettivi climatici di mitigazione e adattamento.

Per il solo obiettivo di **mitigazione dei cambiamenti climatici** è stato possibile individuare la percentuale di allineamento, grazie all'analisi portata avanti nel corso del 2021: **la maggior parte delle attività sono risultate essere allineate**, come mostrato dai dati esposti di seguito. Non ancora allineate ai criteri di vaglio tecnico o ai DNSH sono risultate le attività di **data center**, per aspetti legati all'efficienza energetica, in corso di approfondimento, e la **mobilità elettrica**, poiché le analisi relative all'adattamento ai cambiamenti climatici richieste dal DNSH dovrebbero concludersi nel corso del 2022. Le attività parzialmente allineate sono: il servizio di **fognatura e depurazione**, per un numero limitato di territori che non rispetta ancora le soglie di efficienza energetica e alcuni agglomerati urbani in corso di adeguamento alla normativa vigente sulla depurazione, la **selezione rifiuti** relativamente ad una sola piattaforma che non raggiunge la soglia richiesta di recupero di materia, la **cattura e utilizzo gas da discarica**, nel caso di una discarica non ancora chiusa in modo permanente e infine la **flotta aziendale**, data la ridotta consistenza dei mezzi elettrici.

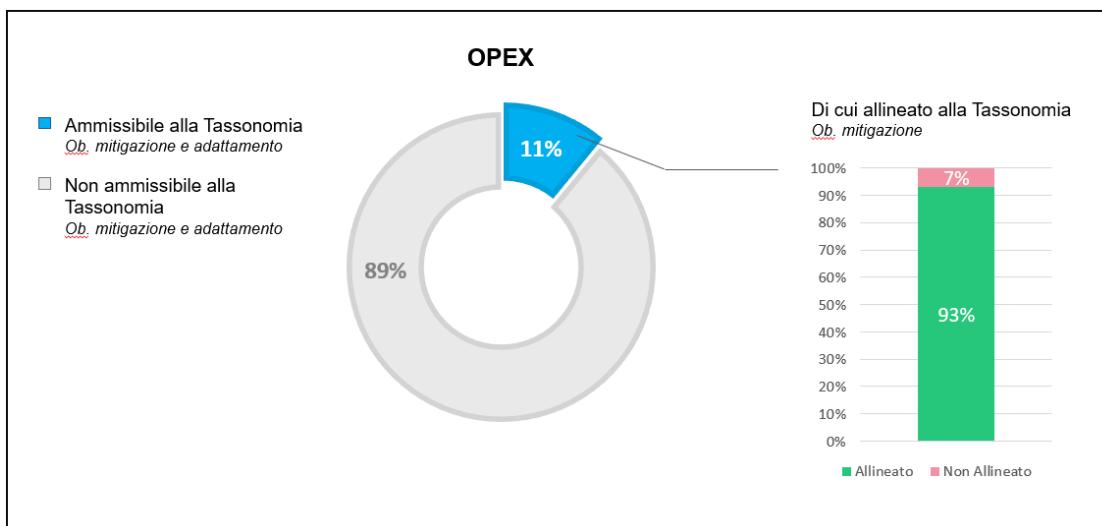
TASSONOMIA UE – KPI ECONOMICI RELATIVI A MITIGAZIONE E ADATTAMENTO (ANNO 2021)



Fatturato: nel 2021 il **16% dei ricavi** diretti è riferito ad attività di business ammissibili alla tassonomia. Di questi, il **93%** deriva da attività **già allineate all'obiettivo mitigazione dei cambiamenti climatici**.

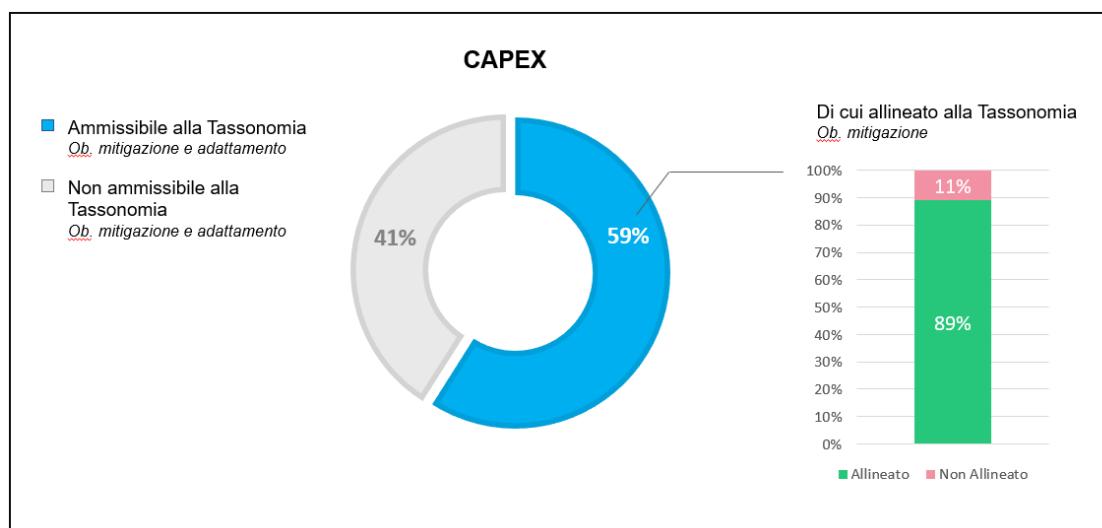
Per una corretta lettura dei dati è importante evidenziare che una parte consistente del fatturato non ammissibile (che nel suo complesso è pari all'84% nel 2021) è relativa alla vendita e trading di gas ed energia elettrica, attività non comprese nell'elenco di quelle ammissibili alla tassonomia, a causa della logica adottata dalla Commissione, riportata in precedenza. Tali attività sono soggette a importanti fluttuazioni dei prezzi dettate dal mercato dell'energia e potranno pertanto portare a variazioni annuali della quota di fatturato ammissibile.

Per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo dei dati economici si rimanda alle informazioni riportate ne "I principi contabili".



Opex: nel 2021 l'**11% delle spese operative** fanno riferimento alle attività di business ammissibili alla tassonomia. Di questi, il **93%** deriva da attività **già allineate all’obiettivo mitigazione dei cambiamenti climatici**.

Per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo dei dati economici si rimanda alle informazioni riportate ne “I principi contabili”.



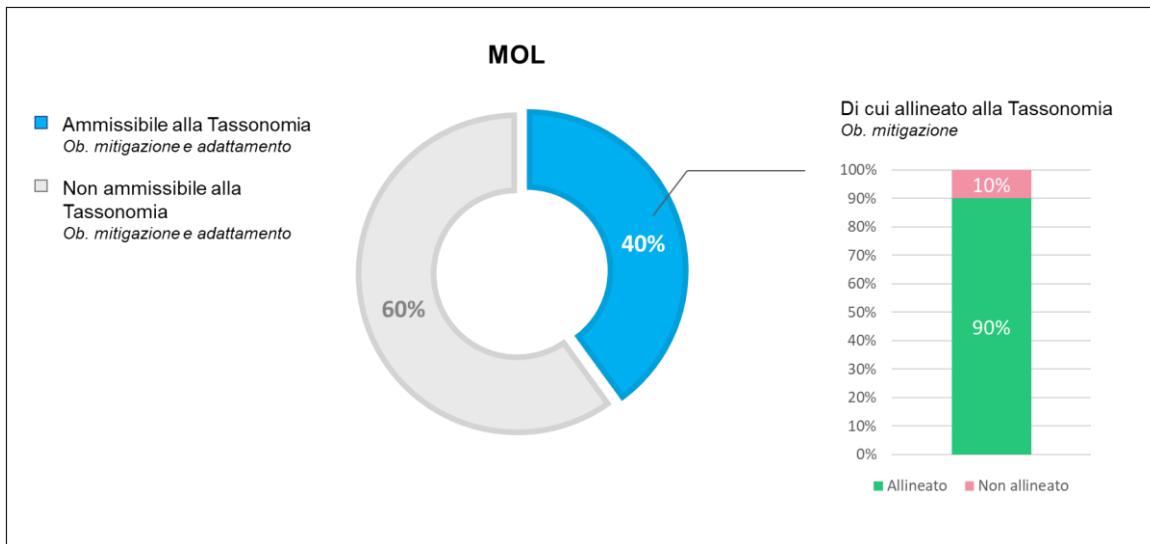
Capex: nel 2021 il **59% delle spese in conto capitale** (calcolato su 475 milioni di euro totali considerati gli investimenti diretti al netto dei contributi c/capitale, esclusi gli investimenti di struttura e gli investimenti finanziari) fanno riferimento alle attività di business ammissibili alla tassonomia. Di queste, l'**89%** deriva da attività **già allineate all’obiettivo mitigazione dei cambiamenti climatici**.

Per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo dei dati economici si rimanda alle informazioni riportate ne “I principi contabili”.

MOL Tassonomia vs MOL CSV

Come accennato in precedenza, il Gruppo Hera ha deciso di fornire già all'interno della presente informativa il dato relativo al **margine operativo lordo** derivante dalle attività del Gruppo **ammissibili alla tassonomia** e **già allineate all’obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici**. Si tratta di un'informazione di carattere volontario, non prevista dagli obblighi del Regolamento UE 2020/852 e successivi atti delegati. Si evidenzia peraltro che il MOL indicato è stato determinato secondo criteri coerenti con il calcolo del MOL del Bilancio consolidato del Gruppo e non si limita a prendere in considerazione esclusivamente gli Opex indicati dal regolamento e dagli atti delegati della tassonomia.

MOL TASSONOMIA



Nel 2021, il **40% del Mol** fa riferimento alle attività di business ammissibili alla tassonomia. Di questo, il 90% deriva da attività **già allineate all’obiettivo mitigazione dei cambiamenti climatici**.

Il “Mol tassonomia” e il Mol a valore condiviso (Mol Csv), presentando delle **differenze concettuali di fondo**, sono per loro natura due insiemi **non perfettamente sovrappponibili**. Queste differenze impattano in primis sull’elenco delle attività considerate per la loro quantificazione (quello che nella tassonomia è chiamato ammissibilità) e in secondo luogo sulle modalità di calcolo della porzione di attività da considerare.

Da un punto di vista concettuale il Mol Csv intercetta nelle sue aree di impatto tutti e sei gli obiettivi ambientali della tassonomia. In particolare le risposte alla mitigazione possono essere trovate in “promozione dell’efficienza energetica” e “transizione energetica e rinnovabili”, analogie all’obiettivo adattamento si trovano in “resilienza e adattamento” (che tuttavia adotta una più ampia visione del concetto di resilienza), mentre nelle aree di impatto “transizione verso un’economia circolare”, “gestione sostenibile della risorsa idrica” e “tutela dell’aria, del suolo e della biodiversità” possono essere individuati i restanti quattro obiettivi ambientali della tassonomia. Questo conferma la bontà dell’approccio adottato già da anni dal Gruppo, che di fatto ha anticipato la normativa europea.

Le principali differenze tra i due approcci, che sono e saranno sempre evidenti nei numeri, dipendono principalmente da:

- l’inclusione nel framework Csv anche di attività con obiettivi sociali, come l’area di impatto “sviluppo economico e inclusione sociale” e di attività che favoriscono l’innovazione e la digitalizzazione;
- la differente selezione delle attività che concorrono ai fini del valore condiviso, da un lato, e degli obiettivi ambientali, dall’altro;
- la differente modalità di calcolo dei valori economici delle attività incluse sia nel valore condiviso che nella tassonomia.

Per quanto riguarda le attività con obiettivi sociali nel Mol Csv troviamo valorizzati gli affidamenti a cooperative sociali e le iniziative di aiuto dei clienti in difficoltà, attraverso la rateizzazione delle bollette. Nell’ambito innovazione e digitalizzazione troviamo lo sviluppo di progetti e investimenti per la digitalizzazione dei processi operativi, dei servizi offerti alle città e la remunerazione derivante dagli investimenti in innovazione.

Nel Mol Csv sono incluse altre attività rilevanti da un punto di vista ambientale e per il raggiungimento dello sviluppo sostenibile, che non sono comprese nell’elenco delle attività ammissibili alla tassonomia, in funzione della logica adottata dalla Commissione (in particolare si veda in “che cos’è la tassonomia europea” l’approccio per l’obiettivo mitigazione con riferimento alle emissioni Scopo 1):

- la vendita di energia elettrica rinnovabile;
- la vendita di gas metano con compensazione delle emissioni di CO₂;
- i contratti energia elettrica e gas sottoscritti con offerte commerciali innovative di efficienza energetica;
- l’illuminazione pubblica efficiente;
- il recupero energetico derivante dalla termovalorizzazione dei rifiuti (considerato solo per la quota di energia da fonti rinnovabili pari al 51%);
- l’ottenimento dei certificati bianchi.

Per quanto riguarda le attività ricomprese sia nel valore condiviso che nella tassonomia per cui sono utilizzate diverse modalità di contabilizzazione, troviamo:

- fognatura e depurazione, nel Mol Csv la marginalità tiene conto dalla proporzione di acque reflue riutilizzabili e della percentuale di adeguamento alla normativa europea e nazionale sulla depurazione delle acque reflue degli agglomerati urbani >2.000 abitanti equivalenti;
- acquedotto, nel Mol Csv la marginalità è quantificata considerando le utenze servite da sistemi acquedottistici "coperti" dai Piani di gestione della sicurezza dell'acqua;
- flotta aziendale, nel Mol tassonomia viene considerata solo la marginalità derivante da mezzi elettrici mentre nel Mol Csv si includono anche i mezzi a metano/gpl;
- telecomunicazioni, nel Mol tassonomia si considera solo la marginalità della componente derivante dall'attività di data center mentre nel Mol Csv è considerata integralmente in quanto rispondente all'area di impatto "innovazione e digitalizzazione";
- raccolta rifiuti, nel Mol tassonomia è inclusa solo la marginalità derivante dalla raccolta differenziata mentre nel Mol Csv è considerata anche la marginalità della raccolta indifferenziata avviata alla produzione di energia in parte destinata al servizio teleriscaldamento.

I Principi contabili

Per comprendere a pieno la costruzione dei kpi economici è opportuno evidenziare che la rendicontazione inerente alla tassonomia presente in questa informativa è relativa ai dati 2021, come già specificato, fa riferimento solo ai primi due obiettivi mitigazione e adattamento. La rendicontazione per i restanti quattro obiettivi ambientali, che diventerà obbligatoria dal 2022, oltre che l'adozione dell'atto delegato integrativo su gas e nucleare, amplieranno l'approccio alla rendicontazione e questo potrà avere riflessi sui KPI della tassonomia rendicontati in questa informativa.

I KPI della tassonomia sono stati così calcolati:

- KPI Fatturato: è individuato come Fatturato connesso alle attività economiche ammissibili / totale fatturato, considerando i ricavi diretti delle attività che rientrano nel valore della produzione esclusi gli altri ricavi e gli incrementi di immobilizzazioni per lavori interni.
- KPI OPEX: calcolato come opex connessi alle attività economiche ammissibili / totale opex, considerando i costi ordinari diretti operativi.
- KPI CAPEX: calcolato come capex relativi alle attività economiche ammissibili / totale capex. Sono considerati gli investimenti diretti al netto dei contributi c/capitale, pertanto non comprendono gli investimenti di struttura e sono esclusi gli investimenti finanziari. Comprendono quindi gli incrementi relativi alle immobilizzazioni materiali e investimenti immobiliari e alle immobilizzazioni immateriali.

Quanto alla modalità di assegnazione degli aggregati economici al numeratore, si è partiti da un'analisi della mappa delle attività svolte dal Gruppo Hera, individuando quelle che rientrano nella descrizione di attività economiche incluse nell'atto delegato sulla tassonomia.

Al perimetro di tali attività giudicate ammissibili, sono stati collegati i valori economici confluiti nel numeratore dei kpi principalmente sulla base del sistema di contabilità analitica del Gruppo. In alcuni casi, è risultato necessario ricorrere ad opportuni driver per ottenere la migliore individuazione dei valori relativi alle attività economiche ammissibili.

Il denominatore dei kpi è costruito in coerenza con gli aggregati al numeratore, ma riferito al perimetro del totale consolidato delle attività economiche del Gruppo Hera.

Indice dei contenuti GRI

[102-55]

GRI standard e altri indicatori	Paragrafo	Pagina	Omissioni
GRI 102: General Disclosures 2016			
Profilo dell'organizzazione			
102-1 Nome dell'organizzazione	Chi siamo	16	
102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi	Chi siamo	16	
102-3 Luogo della sede principale	Chi siamo	16	
102-4 Luogo delle attività	Chi siamo	16	
102-5 Proprietà e forma giuridica	Il perimetro di rendicontazione La composizione della compagnie azionaria	4 205	
102-6 Mercati serviti	I servizi gestiti	16	
102-7 Dimensione dell'organizzazione	I servizi gestiti La produzione e la distribuzione del valore aggiunto La composizione della compagnie azionaria I lavoratori del Gruppo Hera	16 199 205 251	
102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	I lavoratori del Gruppo Hera	252-253	
102-9 Catena di fornitura	Fornitori	274	
102-10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Il perimetro di rendicontazione	5	
102-11 Principio di precauzione	Valutazioni di impatto ambientale presentate nell'anno	99	
			Si rispetta la normativa e sono svolte le VIA in caso di costruzione di nuovi impianti
102-12 Iniziative esterne	Gli standard di rendicontazione Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016	5 14	
102-13 Adesione ad associazioni	Il nostro impegno per la sostenibilità nei network nazionali e internazionali Le associazioni cui Hera partecipa	34 212	
Strategia			
102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder	3	
Etica e integrità			
102-16 Valori, principi, standard e norme di comportamento	La missione e i valori Il Codice etico	17 197	
102-17 Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	Il Comitato etico e sostenibilità Il sistema di compliance per la prevenzione della corruzione e delle frodi	191 193	
Governance			
102-18 Struttura della governance	Il governo dell'azienda La gestione dei rischi	191 192	
102-20 Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali, e sociali	Il governo dell'azienda La gestione della sostenibilità	191 196	
102-21 Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali, e sociali	Gli stakeholder di Hera Le iniziative di dialogo e consultazione	6 208	
102-22 Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	Il governo dell'azienda La gestione della sostenibilità Competenze in ambito sociale e ambientale	191 196 Sito web	

GRI standard e altri indicatori		Paragrafo	Pagina	Omissioni
102-23	Presidente del massimo organo di governo	Relazione di Corporate Governance 2021 – Consiglio di Amministrazione – Presidente Esecutivo del Consiglio di Amministrazione	19	
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Relazione di Corporate Governance 2021 – Consiglio di Amministrazione – Nomina e sostituzione	12	
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori, e strategie	Come facciamo quello che va fatto Il governo dell'azienda La gestione della sostenibilità	20 191 196	
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	La gestione dei rischi	192	
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	Guida metodologica al bilancio	4	
102-33	Comunicazione delle criticità	Il Comitato etico e sostenibilità Principali attività e risultati conseguiti nel 2021	191 196	
102-34	Natura e numero totale delle criticità	Il Comitato etico e sostenibilità	191	
102-37	Coinvolgimento degli stakeholder nella retribuzione	La remunerazione e gli incentivi Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti 2021 – Modello di governance – Processo di definizione, approvazione ed eventuale revisione della politica di remunerazione	261 12	
Coinvolgimento degli stakeholder				
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Gli stakeholder di Hera	6	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	La remunerazione e gli incentivi	261	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Gli stakeholder di Hera Le iniziative di dialogo e consultazione	6 208	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Gli stakeholder di Hera Le iniziative di dialogo e consultazione	6 208	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Gli stakeholder di Hera Le iniziative di dialogo e consultazione I rapporti con la comunità locale I rapporti con la Pubblica amministrazione	6 208 211 218	
Profilo del report				
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Il perimetro di rendicontazione	4	
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	L'analisi di materialità e la definizione dei contenuti	7	
102-47	Elenco dei temi materiali	L'analisi di materialità e la definizione dei contenuti	8	
102-48	Revisione delle informazioni	Il processo di rendicontazione	6	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	L'analisi di materialità e la definizione dei contenuti	8	
102-50	Periodo di rendicontazione	Guida metodologica al bilancio	4	
102-51	Data del report più recente	Guida metodologica al bilancio	4	
102-52	Periodicità della rendicontazione	Guida metodologica al bilancio	4	
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Il Comitato di Management Review e il gruppo di lavoro	8	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Gli standard di rendicontazione	5	
102-55	Indice dei contenuti GRI	Tavola dei contenuti GRI	305	
102-56	Assurance esterna	La verifica del bilancio Relazione della società di revisione	6 313	
GRI 103: Management Approach 2016				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali	8	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Gestione della sostenibilità e dei rischi Il sistema di gestione qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale Modalità di gestione temi materiali	191 197 357	

GRI standard e altri indicatori		Paragrafo	Pagina	Omissioni
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Gestione della sostenibilità e dei rischi Il sistema di gestione qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale Modalità di gestione temi materiali	191 197 357	
PERFORMANCE ECONOMICA				
GRI 201: Performance economica 2016 - Approccio di gestione [103-1; 103-2; 103-3]				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali	8 357	
103-3	La modalità di gestione e le sue componenti	Modalità di gestione dei temi materiali		
	Valutazione delle modalità di gestione			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Il valore economico distribuito agli stakeholder La produzione e la distribuzione del valore aggiunto	161 198	
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	La produzione e la distribuzione del valore aggiunto	200	
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016 - Approccio di gestione [103-1; 103-2; 103-3]				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali	8 357	
103-3	La modalità di gestione e le sue componenti	Modalità di gestione dei temi materiali		
	Valutazione delle modalità di gestione			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Gli investimenti a "valore condiviso" Investimenti in innovazione Gli investimenti	30 138 201	
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Focus sul valore economico distribuito ai fornitori L'inserimento lavorativo attraverso le forniture dalle cooperative sociali	161 169	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016 - Approccio di gestione [103-1; 103-2; 103-3]				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali	8 357	
103-3	La modalità di gestione e le sue componenti	Modalità di gestione dei temi materiali		
	Valutazione delle modalità di gestione			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Focus sul valore economico distribuito ai fornitori	162	
GRI 205: Anticorruzione 2016 - Approccio di gestione [103-1; 103-2; 103-3]				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali	8 357	
103-3	La modalità di gestione e le sue componenti	Modalità di gestione dei temi materiali		
	Valutazione delle modalità di gestione			
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Le attività di risk assessment	231	194
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Le iniziative di formazione		257
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Le attività di risk assessment Gestione e prevenzione delle frodi	231 195	195
PERFORMANCE AMBIENTALE				
GRI 302: Energia 2016 - Approccio di gestione [103-1; 103-2; 103-3]				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali	8 357	
103-3	La modalità di gestione e le sue componenti	Modalità di gestione dei temi materiali		
	Valutazione delle modalità di gestione			

GRI standard e altri indicatori		Paragrafo	Pagina	Omissioni
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	I consumi di energia primaria del Gruppo Hera	41	
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	I consumi di energia primaria del Gruppo Hera	43	
302-3	Intensità energetica	L'efficienza energetica nel Gruppo Hera	43	
302-4	Riduzione del consumo di energia	L'efficienza energetica nel Gruppo Hera	43	
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	Il teleriscaldamento: una risposta a tutela della qualità dell'aria	125	
	GB1. Punti luce di illuminazione pubblica a led [%]	L'efficienza energetica nell'illuminazione pubblica	48	
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018 - Approccio di gestione [103-1; 103-2; 103-3]				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali	8 357	
103-3	La modalità di gestione e le sue componenti Valutazione delle modalità di gestione	Modalità di gestione dei temi materiali		
303-1 (2018)	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	L'impegno per la riduzione dei consumi dei clienti domestici e business Le fonti di approvvigionamento idrico La gestione resiliente dell'acquedotto e delle fonti idriche	106 109 186	
303-2 (2018)	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	La qualità della depurazione	113	
303-3 (2018)	Prelievo idrico	Le fonti di approvvigionamento idrico	109	
	GB2. Qualità dell'acqua depurata [%]	La qualità della depurazione	113	
	GB3. Agglomerati urbani >2000 Ae adeguati alla normativa sulla depurazione acque reflue [% su abitanti equivalenti]	La qualità della depurazione	113	
GRI 305: Emissioni 2016 - Approccio di gestione [103-1; 103-2; 103-3]				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali	8 357	
103-3	La modalità di gestione e le sue componenti Valutazione delle modalità di gestione	Modalità di gestione dei temi materiali		
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scopo 1)	Le emissioni totali del Gruppo Hera	69	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scopo 2)	Le emissioni totali del Gruppo Hera	69	
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scopo 3)	Le emissioni totali del Gruppo Hera Gas a effetto serra: metriche e obiettivi	69 353	
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	Indici di intensità del carbonio	70	
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	Le emissioni evitate	73	
305-7	Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni significative	Le emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori Le emissioni in atmosfera del teleriscaldamento Le emissioni della centrale di cogenerazione di Imola	119 126 127	
	GB4. Emissioni di gas serra evitate con vendita di plastica riciclata e con teleriscaldamento [migliaia di t CO ₂ e]	Aliplast misura la carbon footprint dei propri prodotti Il teleriscaldamento: una risposta a tutela della qualità dell'aria	319 124	
	GB5. Emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori rispetto ai limiti di legge [%]	Le emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori	119	

GRI standard e altri indicatori	Paragrafo	Pagina	Omissioni
GB6. Emissioni dirette (scopo 1) e indirette (scopo 2 + scopo 3) da vendita energia elettrica e gas downstream) totali	Emissioni di gas serra e obiettivi di riduzione "science-based"	120	
GRI 306: Rifiuti 2020 - Approccio di gestione [103-1; 103-2; 103-3]			
103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali	8	
103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	Modalità di gestione dei temi materiali	357	
103-3 Valutazione delle modalità di gestione			
306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	La circolarità all'interno del Gruppo Hera	94-97	
306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	La circolarità all'interno del Gruppo Hera	96-97	
306-3 Rifiuti prodotti	La circolarità all'interno del Gruppo Hera	94	
306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento	La circolarità all'interno del Gruppo Hera	95	
306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento	La circolarità all'interno del Gruppo Hera	96	
GB7. Raccolta differenziata [%]	La raccolta differenziata	80	
GB8. Rifiuti avviati a recupero su totale rifiuti trattati negli impianti di selezione [%]	Il recupero di materia ed energia negli impianti di selezione di Herambiente	90	
GB9. Quantità di plastica ricicljata da Aliplast	L'impegno del Gruppo Hera nella nuova economia della plastica	238	
GRI 307: Compliance ambientale 2016 - Approccio di gestione [103-1; 103-2; 103-3]			
103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali	8	
103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	Modalità di gestione dei temi materiali	357	
103-3 Valutazione delle modalità di gestione			
307-1 Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Le cause pendenti La relazione con le autorità nazionali di regolazione e controllo Il contenzioso con i clienti Il contenzioso con i fornitori	216 218 248 287	
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016 - Approccio di gestione [103-1; 103-2; 103-3]			
103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali	8	
103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	Modalità di gestione dei temi materiali	357	
103-3 Valutazione delle modalità di gestione			
308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	La procedura di qualificazione dei fornitori	277	
PERFORMANCE SOCIALE			
GRI 401: Occupazione - Approccio di gestione [103-1; 103-2; 103-3]			
103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali	8	
103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	Modalità di gestione dei temi materiali	357	
103-3 Valutazione delle modalità di gestione			
401-1 Nuove assunzioni e turnover	L'occupazione stabile e il turnover	172	
401-3 Congedo parentale	Diversità e inclusione	180	

GRI standard e altri indicatori		Paragrafo	Pagina	Omissioni
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018 - Approccio di gestione [103-1; 103-2; 103-3]				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali	8 357	
103-3	La modalità di gestione e le sue componenti	Modalità di gestione dei temi materiali		
	Valutazione delle modalità di gestione			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Il sistema di gestione qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale	197	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Salute e sicurezza	265	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Salute e sicurezza	267	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza	268	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Le iniziative di formazione Salute e sicurezza	256 269	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Welfare	263-264	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	La valutazione e il controllo dei fornitori	279	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Il sistema di gestione qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale L'impegno di Hera per la certificazione qualità, sicurezza, ambiente e la responsabilità sociale	197 198 (87% pari a 7.936 lavoratori)	
403-9	Infortuni sul lavoro	Il monitoraggio degli infortuni sul lavoro dei fornitori	286	
GRI 404: Formazione e istruzione 2016 - Approccio di gestione [103-1; 103-2; 103-3]				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali	8 357	
103-3	La modalità di gestione e le sue componenti	Modalità di gestione dei temi materiali		
	Valutazione delle modalità di gestione			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Le iniziative di formazione	256	
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Le iniziative di formazione La scuola dei mestieri e il sistema di knowledge management HerAcademy: la Corporate University del Gruppo Hera	256 258 258	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Il processo di sviluppo	259	
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016 - Approccio di gestione [103-1; 103-2; 103-3]				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali	8 357	
103-3	La modalità di gestione e le sue componenti	Modalità di gestione dei temi materiali		
	Valutazione delle modalità di gestione			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Diversità e inclusione Il governo dell'azienda	178 191	
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Diversità e inclusione	179	

GRI standard e altri indicatori		Paragrafo	Pagina	Omissioni
GRI 413: Comunità locali 2016 - Approccio di gestione [103-1; 103-2; 103-3]				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali	8 357	
103-3	La modalità di gestione e le sue componenti	Modalità di gestione dei temi materiali		
	Valutazione delle modalità di gestione			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	HeraLAB, uno strumento per l'ascolto delle comunità locali	211	
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016 - Approccio di gestione [103-1; 103-2; 103-3]				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali	8 357	
103-3	La modalità di gestione e le sue componenti	Modalità di gestione dei temi materiali		
	Valutazione delle modalità di gestione			
414-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri sociali	La procedura di qualificazione dei fornitori	277	
GRI 415: Politica pubblica 2016 - Approccio di gestione [103-1; 103-2; 103-3]				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali	8 357	
103-3	La modalità di gestione e le sue componenti	Modalità di gestione dei temi materiali		
	Valutazione delle modalità di gestione			
415-1	Contributi politici	Focus sul valore economico distribuito con liberalità e sponsorizzazioni	213	
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016 - Approccio di gestione [103-1; 103-2; 103-3]				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali	8 357	
103-3	La modalità di gestione e le sue componenti	Modalità di gestione dei temi materiali		
	Valutazione delle modalità di gestione			
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	La qualità dell'acqua potabile Sicurezza e continuità del servizio	110 241	Le valutazioni relative agli impatti sulla salute e sicurezza vengono effettuate per il servizio idrico integrato e il servizio di distribuzione gas
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	La qualità dell'acqua potabile	110	Il tema delle non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei servizi durante il loro ciclo di vita è applicabile solo al servizio idrico integrato
	GB10. Contatori elettronici gas installati [numero]	Le iniziative di miglioramento sulla qualità delle letture	239	

GRI standard e altri indicatori	Paragrafo	Pagina	Omissioni
GB11. Numero medio di interruzioni di energia elettrica per cliente [numero]	La sicurezza e la continuità del servizio distribuzione elettrica	241	
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016 - Approccio di gestione [103-1; 103-2; 103-3]			
103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali	8 357	
103-3 La modalità di gestione e le sue componenti Valutazione delle modalità di gestione	Modalità di gestione dei temi materiali		
417-1 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	La qualità dell'acqua potabile La bolletta del gas La bolletta dell'energia elettrica	110 228 230	
417-2 Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	La relazione con le autorità nazionali di regolazione e controllo	225	
417-3 Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	La relazione con le autorità nazionali di regolazione e controllo	216	
GRI 418: Privacy dei clienti 2016 - Approccio di gestione [103-1; 103-2; 103-3]			
103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali	8 357	
103-3 La modalità di gestione e le sue componenti Valutazione delle modalità di gestione	Modalità di gestione dei temi materiali		
418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	La sicurezza informatica	157	
GRI 419: Compliance socioeconomica 2016 - Approccio di gestione [103-1; 103-2; 103-3]			
103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali	8 357	
103-3 La modalità di gestione e le sue componenti Valutazione delle modalità di gestione	Modalità di gestione dei temi materiali		
419-1 Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Le cause pendenti La relazione con le autorità nazionali di regolazione e controllo Le sanzioni comminate al Gruppo Il contenzioso con i clienti Relazioni industriali Il contenzioso con i fornitori	216 218 220 248 273 287	

Relazione della società di revisione

[102-56]

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art.3 c. c.10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art.5 del regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di
Hera S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Hera S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo" o "Gruppo Hera") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 predisposta ai sensi dell'art. 4 Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 23 marzo 2022 (di seguito "DNF"). L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo *Informazioni in merito alle attività economiche ecosostenibili (Regolamento UE 2020/852)* della stessa, richieste dall'art. 8 del regolamento europeo 2020/852.

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* definiti dal GRI – Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili, inoltre, per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo Hera e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised (reasonable assurance).



engagement) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale del Gruppo responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico- finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio consolidato del Gruppo Hera;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Hera S.p.A. e con il personale di Hera S.p.A., Hera Comm S.p.A., INRETE Distribuzione Energia S.p.A., Herambiente S.p.A., HERATech S.r.l., AcegasApsAmga S.p.A., Marche Multiservizi S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo e società controllate:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società e siti, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco e riunioni da remoto, nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori:

Hera S.p.A. sedi di Bologna e Modena, Imola (BO) e sito Polo Telecontrollo di Forlì; Hera Comm S.p.A., INRETE Distribuzione Energia S.p.A., Herambiente S.p.A., HERATech S.r.l., AcegasApsAmga S.p.A., Marche Multiservizi S.p.A. sede di Pesaro e sito Depuratore di Borgheria (PU).

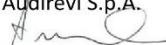


Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Hera relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo Hera non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo *Informazioni in merito alle attività economiche ecosostenibili (Regolamento UE 2020/852)* della stessa, richieste dall'art. 8 del regolamento europeo 2020/852.

Bologna, 5 aprile 2022

Audirevi S.p.A.

Antonio Cocco
Socio

Appendici

CASE STUDY

Energia - Perseguire la neutralità di carbonio

Promozione dell'efficienza energetica

Il Diario dei consumi

Il Diario dei consumi si basa sui principi di **economia comportamentale**: tutti i clienti a mercato libero possono richiedere gratuitamente l'attivazione del servizio digitale che prevede l'**invio di report personalizzati** che permettono di confrontare i propri consumi con quelli dell'anno precedente o con clienti simili per superficie, tipologia di abitazione, numero di abitanti, ubicazione della fornitura, e utilizzo dell'energia. Il report, attualmente **attivo su oltre 700 mila punti di fornitura** luce e gas, ha lo scopo di rendere il cliente costantemente **consapevole delle sue abitudini di consumo** e dei potenziali effetti di una loro ottimizzazione, in modo da aiutarlo a **ridurre i propri sprechi e risparmiare**.

Nel corso del 2021 è stato indetto un concorso a premi per **premiare i clienti** in grado di risparmiare energia elettrica rispetto all'anno precedente, in modo da stimolarli ad una consultazione periodica del risparmio e ridurre di conseguenza eventuali sprechi.

Il servizio è già **attivo per luce, gas e teleriscaldamento**. Nel 2021 è proseguita la ricerca condotta assieme al Politecnico di Milano, unica nel panorama nazionale, che estende il report ad un campione di famiglie del **servizio idrico** e ad un campione di clienti di Ferrara a cui è stata applicata la **tariffa puntuale dei rifiuti** per individuare gli effetti dei report sui comportamenti di consumo e le eventuali sinergie derivanti da una pressione informativa su più ambiti contemporaneamente. I risultati di questa ricerca hanno evidenziato, a seguito del monitoraggio di almeno un anno di servizio, un impatto positivo in termini di risparmio sui consumi idrici e un effetto positivo e sinergico del report consumi acqua anche sui consumi di luce e gas.

Inoltre, il Gruppo Hera ha presentato al Gestore dei servizi energetici alcune iniziative di risparmio energetico basate su misure comportamentali, e il Diario dei consumi risulta tra queste, riconoscendo un **risparmio di circa 1.500 tep complessivi per il primo lotto di clienti**.

Come contribuisce l'iniziativa alla trasformazione digitale responsabile? I benefici ottenuti nelle dimensioni Corporate digital responsibility (si veda il paragrafo dedicato "La Corporate digital responsibility")

Sociale		Un servizio personalizzato che aiuta il cliente a comprendere gli effetti ambientali ed economici dei propri comportamenti e fornisce consigli applicativi per la riduzione degli sprechi. Il report è consultabile da diversi applicativi (Servizi Online e App MyHera).
Economica		Quantificazione dei risparmi connessi alla riduzione degli sprechi generati da modalità di consumo più sostenibili.
Ambientale		Creazione di un servizio digitale che mira alla diffusione di comportamenti più sostenibili, con meno sprechi e una maggiore consapevolezza dei clienti sulle proprie modalità di consumo.

Il Diario dei consumi contribuisce al raggiungimento dei **target 7.3, 11.3, 11.6 e 12.8 dell'Agenda ONU 2030**, oltre che - grazie al coinvolgimento dei clienti e dei cittadini - al raggiungimento del **target 17.17**.

Transizione energetica e rinnovabili

Idrogeno nella rete di distribuzione gas a Modena

Durante il 2021 sono state avviate attività sperimentali di **alimentazione della rete di distribuzione gas con una miscela di idrogeno e metano**.

Il progetto prevede di esplorare le possibilità di decarbonizzare gli usi domestici e urbani del gas mediante l'immissione di idrogeno (che non presenta contenuto di carbonio) nelle reti di distribuzione cittadina. Tale analisi ha compreso tutte le attività collaterali e propedeutiche per l'immissione stessa dell'idrogeno nella rete di distribuzione:

- gli impatti sui diversi composti utilizzati per la odorizzazione del gas distribuito (tetraidrotiofene e miscele di mercaptani);
- le eventuali alterazioni (anche transitorie) del colore della fiamma e della combustione;
- la presenza di stratificazione del gas in condotta e relativa rilevanza (ad es. colonne montanti verticali);
- il comportamento e l'accuratezza dei misuratori domestici del gas;
- il comportamento degli apparati dedicati alla ricerca fughe programmata, e più in generale gli impatti sulle attività operative legate alla distribuzione cittadina del gas.

Questa prima esperienza sarà condotta presso un comparto urbanistico di 31 utenze sito in Via Terracini a **Castelfranco Emilia** (Mo), in stretto contatto con la Amministrazione Comunale, con i Vigili del Fuoco

e con le utenze interessate. Inoltre, lo sviluppo è stato effettuato in coordinamento con Snam, che ha fornito un contributo tecnico alle attività di progettazione delle prove in campo, e con le maggiori imprese attive nella filiera della distribuzione e dell'uso del gas, la cui partecipazione è stata coordinata dalla rispettiva associazione di categoria (Anima – Confindustria). Al progetto hanno anche partecipato alcuni Enti nazionali attivi nel settore della distribuzione e della qualità del gas.

L'obiettivo finale del progetto di Castelfranco Emilia è quello di realizzare una esperienza su piccola scala per **affinare il know-how e le metodologie** di gestione e controllo di immissioni permanenti di miscele H₂-GN in reti di distribuzione urbane, nonché per **favorire un celere sviluppo delle normative e delle regolamentazioni** ministeriali in materia di trasporto e distribuzione di tali miscele.

Coerentemente con il PNRR e la bozza di Strategia Italiana per l'idrogeno, è atteso a breve l'aggiornamento del Decreto Ministeriale recante la "Regola tecnica della qualità del gas naturale" che ammetterà esplicitamente il trasporto e la distribuzione di gas naturale con un contenuto massimo di idrogeno del 2%. I lavori CEN stanno infatti evidenziando una invarianza tecnica rispetto al gas naturale delle miscele H₂-NG almeno fino al 10% di idrogeno anche per gli usi finali.

Qualora alle normative tecniche si affianchino anche le opportune condizioni economiche, il passo successivo potrà quindi essere costituito dalla **immissione permanente di ridotte percentuali di idrogeno in ambito urbano** permettendo di avviare direttamente e in tempi brevi la decarbonizzazione degli usi termici urbani su vasta scala, senza dover attendere l'aggiornamento degli impianti interni degli edifici e quindi a prescindere dalla sensibilità e dalle disponibilità economiche dei singoli cittadini.

L'idrogeno nella rete di distribuzione gas a Modena contribuisce al raggiungimento dei **target 7.2, 9.1, 9.2, 9.4 e 11.6 dell'Agenda ONU 2030**.

La mitigazione dei cambiamenti climatici

Energie per il clima: l'impegno di Hera verso il cambiamento climatico

Da agosto è disponibile online e agli sportelli clienti **"Energia per il clima"**, il report tematico che illustra la strategia e l'impegno del Gruppo Hera nei confronti della **sfida al cambiamento climatico** e le principali azioni volte a perseguire la neutralità di carbonio. Il report nasce in un contesto di grande attualità, confermato dai temi trattati nel G20 e nella COP26 del 2021, e rappresenta di fatto l'evoluzione del report "Valore all'energia" ma con un orientamento più deciso verso la strategia nella lotta al cambiamento climatico. Per il Gruppo Hera questo impegno si concretizza nel perseguire la neutralità di carbonio, così come prevede la propria **strategia orientata alla creazione di valore condiviso** ma anche la **modifica dello statuto sociale** operata nel 2021 proprio in questa direzione.

Oltre alla descrizione delle **linee strategiche** e dell'**impegno** di Hera per affrontare il cambiamento climatico, il report si compone anche di una **timeline** con tutte le tappe affrontate in questo ambito sino ad ora, di un **glossario** comprensivo delle terminologie tecniche utilizzate nel report e, infine, di un insieme di **consigli utili per clienti e cittadini** per contribuire a ridurre le emissioni di gas serra indirette che il Gruppo produce attraverso la vendita dei propri servizi.

Le linee strategiche e i contenuti rendicontati all'interno del report "Energie per il clima" contribuiscono al raggiungimento dei **target 11.6, 12.8 e 13.2 dell'Agenda ONU 2030**.

Aliplast misura la carbon footprint dei propri prodotti

Al fine di rendere disponibili le informazioni relative all'impronta di carbonio di alcuni prodotti, dal 2018 Aliplast effettua il calcolo speditivo della carbon footprint su cinque tipologie di prodotto: granulo PE, film PE, granulo PET, lastra PET, scaglia PET.

Le motivazioni che hanno spinto Aliplast a commissionare questo studio sono la ricerca delle **prestazioni ambientali di tali prodotti** in riferimento al fenomeno del riscaldamento globale, quindi la quantificazione delle emissioni di gas serra relative all'unità funzionale di prodotto (stabilità pari a un chilogrammo) per permettere di **individuare** le fasi del ciclo di vita (LCA, life cycle assessment) affette da maggiori criticità ambientali e **intervenire** al fine di ridurne l'impatto ambientale. È stata utilizzata la metodologia d'impatto EF v3.0 (Environmental footprint), sviluppata dal Joint Research Center per l'iniziativa europea PEF (Product environmental footprint). Uno degli impatti analizzati dal LCA è la CO₂ equivalente, la cui metodologia di calcolo è la IPCC 2013 Gwp 100, contenuta nella EF v3.0.

Il progetto ha comportato l'**analisi delle emissioni di gas serra dei prodotti Aliplast** e il **confronto con quelle dei corrispondenti prodotti vergini**, espresse in kg di CO₂ equivalente. Dall'analisi condotta si può affermare che nel 2021, a fronte di una produzione di oltre 100 mila tonnellate tra granulo PE, film PE, granulo PET e lastra PET rigenerati, **si è evitata la produzione di oltre 170 mila tonnellate di CO₂e**, paragonabili ad oltre 400 mila barili di petrolio. Il risparmio di CO₂ ottenuto grazie al contributo dei fornitori e dei clienti che credono nei prodotti riciclati Aliplast equivale a una riduzione di oltre 100 mila automobili in un anno, pari a quelle di una città media italiana.

L'attività di Aliplast contribuisce al raggiungimento dei **target 11.6, 12.2, 12.4, 12.5 e 13.2 dell'Agenda ONU 2030**.

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Ambiente - Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio

Transizione verso un'economia circolare

Pacchetto europeo sull'economia circolare: Hera anticipa le tappe

Hera conferma 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**.

Nel territorio servito dal Gruppo, infatti, sono stati raggiunti tutti i 3 principali obiettivi europei: quello relativo alla discarica (3,5% al 2021 rispetto a un obiettivo di un massimo del 10% al 2035) quello per gli imballaggi (73% al 2020 rispetto a un obiettivo del 65% al 2025 e del 70% al 2030) e quello relativo al tasso di riciclo complessivo (55% al 2020 rispetto a un obiettivo del 55% al 2025, 60% al 2030 e 65% al 2035). I dati relativi a questi due ultimi obiettivi saranno aggiornati al 2021 nei prossimi mesi e come di consueto pubblicati nel report "Sulle tracce dei rifiuti".



* Fonte: Eurostat

** Fonte: Conai, Programma prevenzione rifiuti 2019. I dati si riferiscono ai soli imballaggi da rifiuti urbani.

*** Fonte: Ispra, Rapporto rifiuti urbani 2019, valore calcolato con il metodo 4

Il raggiungimento e il superamento degli obiettivi europei sui rifiuti urbani contribuiscono al raggiungimento dei **target 12.2, 12.4, 12.5 dell'Agenda ONU 2030**. La diffusione del report "Sulle tracce dei rifiuti" contribuisce al raggiungimento del **target 12.8 dell'Agenda ONU 2030**.

Hera misura la "circolarità" con Circulytics

Nel 2019 la Fondazione Ellen MacArthur, in collaborazione con 13 strategic partners e 30 member facenti parte del proprio Network, tra cui Hera, ha sviluppato uno strumento digitale per la misurazione delle performance in ambito di economia circolare, **"Circulytics V.1"**. Lo strumento supporta la transizione di un'azienda verso l'economia circolare, andando oltre la semplice valutazione dei prodotti e dei flussi materici, utilizzando il più ampio set di indicatori quali-quantitativi disponibile suddiviso in due sezioni: **Enablers**, ovvero aspetti critici che consentono all'azienda un'ampia trasformazione verso l'economia circolare (come la strategia aziendale, l'innovazione, la gestione delle risorse umane, e l'ingaggio degli stakeholder) e **Outcomes**, elementi utili per la misurazione degli Input e Output circolari che restituiscano una panoramica delle performance attuali (come i flussi di materia e i prodotti utilizzati, i servizi effettuati, gli asset di proprietà e l'energia utilizzata). Lo strumento sostiene il processo decisionale e l'inserimento della circolarità nelle strategie di business, evidenzia i punti di forza e le aree di miglioramento, fornisce trasparenza a investitori e clienti in merito ai progetti di circolarità, per una creazione di valore in ottica multistakeholder.

Ad agosto 2021, il Gruppo Hera, ha effettuato con la società Hera Luce la submission a **Circulytics V.2** ottenendo una scorecard aziendale su misura contenente la valutazione delle proprie performance di circolarità. La valutazione ha evidenziato ambiti in cui Hera Luce è migliorata ed altri in cui è atteso un miglioramento.

Tra gli ambiti in cui Hera Luce ha registrato un miglioramento sono ricompresi:

- **Strategy and planning:** derivante dal contributo di Hera Luce al raggiungimento degli obiettivi di Gruppo relativi al MOL CSV e alla quota di acquisti effettuati con criteri di circolarità.
- **External Engagement:** derivante dall'adesione a nuovi network relativi all'economia circolare.
- **Products and materials:** derivante dall'incremento di prodotti (sistemi illuminanti) progettati con principi di economia circolare (passato da 60% a 70%).
- **Energy:** derivante dall'incremento della quota di energia rinnovabile utilizzata da Hera Luce per alimentare gli impianti di illuminazione pubblica (passata da 49% a 57%).

Mentre gli ambiti per il quale ci si aspetta un miglioramento sono:

- **Product and materials:** sarà necessario proseguire la ricerca di alternative all'utilizzo di calcestruzzo nella costruzione dei sistemi illuminanti.
- **Plant, property and equipment assets:** sarà necessario lavorare alla definizione di iniziative relative alla gestione del fine vita di alcune categorie di asset accessori.



A livello complessivo il punteggio "B-" ottenuto da Hera Luce (corrispondente al punteggio A- del vecchio scoring model) evidenzia l'impegno messo in atto per abilitare la transizione dell'azienda verso un modello di economia circolare, impegno ulteriormente avvalorato dalla definizione a livello di gruppo di attività, iniziative e obiettivi di economia circolare con una prospettiva strategica di lungo periodo.

Lo strumento Circulytics contribuisce al raggiungimento dei **target 12.2, 12.4, 12.5 e 17.16 dell'Agenda ONU 2030.**

L'impegno del Gruppo Hera nella nuova economia della plastica

In occasione del lancio dell'iniziativa, nel 2018, Hera è stata tra le 250 aziende mondiali, unica multiutility italiana, che ha sottoscritto il **"New Plastics Economy Global Commitment"** della Fondazione Ellen MacArthur, in collaborazione con UN Environment, il Programma delle Nazioni Unite per l'ambiente. L'iniziativa della Fondazione ha il fine ultimo di affrontare il problema dell'inquinamento da plastica all'origine e rendere più circolare tutta la filiera: eliminando il più possibile i prodotti usa e getta, producendo e impiegando solo imballaggi riciclabili, riutilizzabili o compostabili e promuovendo l'utilizzo della plastica riciclata. Per questo la Fondazione ha creato un movimento globale, che coinvolge tutti gli attori della filiera, come i produttori di imballaggi plasticci e le aziende che le utilizzano per confezionare i propri prodotti, la grande distribuzione organizzata, le aziende che si occupano di riciclo, ma anche i governi e gli investitori.

Il Gruppo Hera si è impegnato ad aumentare entro il 2025:

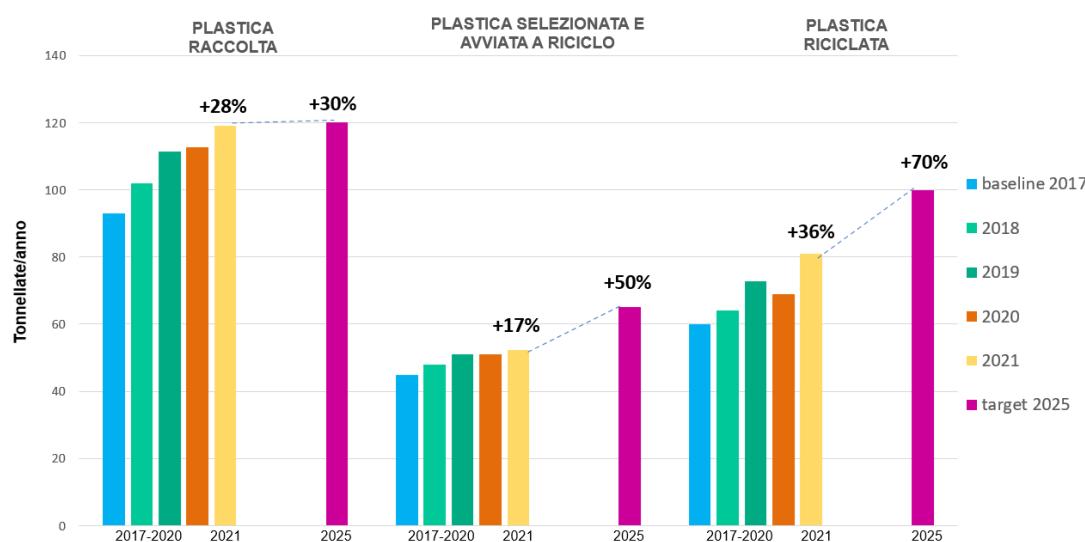
- del 30% la plastica raccolta nei comuni serviti;
- del 50% la plastica selezionata e avviata a riciclo dagli impianti del Gruppo;
- del 70% la plastica riciclata da Aliplast.

rispetto al 2017.

Ad oggi il Global Commitment ha raccolto più di 500 adesioni nel mondo includendo governi e amministrazioni pubbliche in cinque continenti, aziende attive nelle diverse fasi della catena del valore degli imballaggi plasticci, istituzioni tra cui il National Geographic, il WWF, il World Economic Forum, il Consumer Goods Forum, l'International Union for Conservation of Nature (IUCN), università e enti di ricerca e istituzioni finanziarie.

A novembre 2021 è stato pubblicato il terzo Progress report, contenente i dati di 130 aziende (98% di quelle elegibili per il reporting in funzione della data di adesione) e 18 governi/amministrazioni (dei 20 elegibili per il reporting). Lo slancio che si è creato intorno al tema dell'economia circolare della plastica non ha precedenti e i primi progressi fatti dai firmatari sono significativi. Nonostante questo, gli sforzi per eliminare alla fonte il problema dell'inquinamento da rifiuti plastici devono progredire verso un più alto livello di ambizione. I dati rendicontati in tale occasione dal Gruppo Hera facevano riferimento al 2020.

New Plastics Economy Global Commitment Progress report 2021



I dati del Gruppo Hera a fine 2021 mostrano un **progressivo e positivo avanzamento** rispetto agli obiettivi, indicando che **la traiettoria è quella giusta**. Il conseguimento dei target è possibile solo proseguendo gli sforzi sul fronte dell'innovazione e facendo leva sulla capacità industriale del Gruppo, ma esige anche il fondamentale concorso dei cittadini, nell'ambito di una logica orientata - anche su questo fronte - a incentivare riuso e riciclo, allungando così quanto più possibile la vita media dei prodotti e dei materiali plastici.

Gli stessi obiettivi sono stati presentati da Hera nel contesto della **“EU-wide pledging campaign for the uptake of recycled plastics”**, la campagna promossa dalla Commissione Europea per accelerare la diffusione della plastica riciclata e raggiungere l'obiettivo europeo di dieci milioni di tonnellate di plastica riciclata e utilizzata per nuovi prodotti entro il 2025.

Il raggiungimento degli obiettivi sulla filiera della plastica contribuisce al raggiungimento dei **target 12.2, 12.4, 12.5 dell'Agenda ONU 2030**.

Sacchi in plastica riciclata con Aliplast

A novembre 2019 è stato avviato tra Hera e Aliplast un progetto sperimentale di economia circolare, che aveva l'obiettivo di incrementare il riutilizzo virtuoso di bobine realizzate con plastica riciclata post consumo, nella produzione dei sacchi destinati alla raccolta differenziata dei rifiuti. L'obiettivo finale era quello di “chiudere il cerchio” del ciclo di vita dei prodotti, incrementandone il riciclaggio e il riutilizzo, in modo da accrescere la sostenibilità economica e ridurre, quanto più possibile, l'impatto ambientale.

Nel corso del 2021 è stata avviata l'effettiva industrializzazione del processo che vede coinvolti tutti i territori gestiti dal Gruppo Hera (anche Triveneto e Marche). I principali risultati sono stati:

- produzione di 1528 tonnellate di bobine (+22% rispetto al 2020) suddivise rispettivamente: Hera 1451 tonnellate, AcegasApsAmga 64 tonnellate e Marche Multiservizi 13 tonnellate;
- sono stati realizzati circa 30 milioni di sacchi in plastica riciclata.

Andando oltre i meri numeri, il progetto ha concretizzato altri importanti risultati positivi: la qualità dei sacchi è nettamente migliorata in quanto è la stessa Aliplast a garantire i requisiti tecnici. Inoltre, è stato eliminato il problema dei contenziosi con i fornitori terzi, che non rispettavano le specifiche di prodotto ed è migliorato il servizio offerto agli utenti di Hera, comportando un ritorno di immagine positivo per il Gruppo.

L'utilizzo di sacchi di plastica riciclata per la raccolta dei rifiuti contribuisce al raggiungimento dei **target 9.4, 11.6, 12.2, 12.4 e 12.5 dell'Agenda ONU 2030**.

Aliplast e NextChem: un impianto all'avanguardia nel riciclo della plastica

A ottobre 2020 Maire Tecnimont e il Gruppo Hera hanno firmato un accordo strategico fra Aliplast e NextChem, società del Gruppo Maire Tecnimont dedicata allo sviluppo di progetti e tecnologie per la transizione energetica e l'economia circolare. L'accordo prevede la fornitura da parte di Nextchem della tecnologia, dell'ingegneria e dei servizi EPC per la realizzazione di un impianto che utilizzerà la tecnologia proprietaria all'avanguardia MyReplast TM per l'upcycling dei rifiuti plastici in prodotti polimerici ad alto valore aggiunto.

La sinergia fra le competenze e le risorse di queste due grandi realtà consentirà lo sviluppo di un impianto unico nel panorama europeo. Costruito su un sito di proprietà del Gruppo Hera, tale impianto farà leva

sulla tecnologia innovativa MyReplast TM sviluppata da NextChem, che permette di realizzare polimeri riciclati di elevata purezza e qualità in grado di raggiungere prestazioni chimico/fisiche e meccaniche di alto livello. L'obiettivo dell'impianto è dunque quello di trattare rifiuti plastici post consumo per ricavarne prodotti riciclati "su misura", che rispondano alle richieste di ogni cliente e ai massimi standard di qualità del mercato, in forza di caratteristiche e proprietà analoghe a quelle dei polimeri vergini di origine fossile. Il tutto operando in modo tale da dare vita a un'esperienza impiantistica di frontiera.

Una volta a regime, il nuovo impianto sarà capace di esprimere una produzione di polimeri intorno alle 30 mila tonnellate all'anno. L'impianto garantirà alti standard di sicurezza e avrà caratteristiche innovative quali, ad esempio, la profonda automazione dei processi e l'elevata digitalizzazione in ottica di data analytics, consentendo anche di massimizzare l'efficienza energetica con conseguenti benefici ambientali.

Nel 2021 è incominciata la progettazione dell'impianto che porterà all'accensione prevista per la fine del 2024.

L'impianto all'avanguardia qui descritto contribuisce al raggiungimento dei **target 9.4, 11.6, 12.2, 12.4 e 12.5 dell'Agenda ONU 2030**, oltre che - grazie alla partnership sviluppata - al raggiungimento del **target 17.17**.

Impianto innovativo per il riciclo della fibra di carbonio

Nel corso del 2021 è stato raggiunto l'accordo per la realizzazione del primo impianto italiano, e tra i primi in Europa, che utilizza un innovativo processo di pirogassificazione per la produzione di fibra di carbonio recuperata. Lo realizzerà Herambiente e il progetto è l'esito di una collaborazione con il Dipartimento di Chimica Industriale dell'Università di Bologna e con Curti Costruzioni Meccaniche.

Ad oggi gli scarti di fibra di carbonio sono destinati quasi esclusivamente allo smaltimento in discarica o al recupero energetico. La sfida lanciata con il progetto dell'impianto è pionieristica, perché il suo obiettivo è recuperare il carbonio attraverso un innovativo processo di pirogassificazione mantenendo inalterate le performance di leggerezza e resistenza della fibra, un materiale che potenzialmente può essere riciclato innumerevoli volte.

I vantaggi di questa nuova soluzione tecnologica sono evidenti con un risparmio del 70% sull'impatto ambientale associato al ciclo di vita (LCA – Life Cycle Assessment) rispetto alle tradizionali modalità di trattamento e smaltimento delle fibre di carbonio, inoltre permetterà di ottenere circa 160 tonnellate di fibra di carbonio riciclata con un risparmio energetico del 90% rispetto alla produzione di fibre vergini e una riduzione di emissioni di CO₂ in atmosfera pari a circa 7.000 tonnellate annue

L'impianto verrà realizzato a Imola e funzionerà attraverso un articolato processo garantendo un prodotto in uscita completamente pulito e riutilizzabile, pronto ad essere ritessuto e impregnato per riutilizzarlo nei settori da cui provengono gli scarti: automotive, aerospaziale, nautica, eolico, per citarne alcuni ma più in generale da un mercato che sta determinando un incremento annuo del 9% della domanda di fibra di carbonio che ad oggi è quasi totalmente materia prima vergine.

Si prevede di iniziare la costruzione nel 2022 ed avviarlo nel 2023, avrà una potenzialità massima di trattamento (su due linee) complessiva di 320 tonnellate all'anno e opererà per circa 8.000 ore annue, è inoltre progettato per recuperare il syngas derivante dalle resine e additivi che verrà riutilizzato per generare parte dell'energia necessaria al processo al fine di massimizzare anche il recupero energetico.

L'impianto per il riciclo della fibra di carbonio contribuisce al raggiungimento dei **target 9.1, 9.2, 9.4, 11.6, 12.2, 12.4 e 12.5 dell'Agenda ONU 2030**, oltre che - grazie alla partnership sviluppata - al raggiungimento del **target 17.17**.

Hera e Ducati insieme per la gestione dei rifiuti industriali

La sostenibilità ambientale è per Ducati un aspetto importante e trasversale a tutti gli ambiti aziendali. A conferma del proprio impegno verso il futuro, la casa motociclistica bolognese ha definito nella propria Mission ambientale gli obiettivi concreti che vuole raggiungere in questo campo; tra questi c'è anche quello di ridurre al minimo gli impatti ambientali delle proprie attività, con una particolare attenzione all'efficienza nell'uso delle risorse nel ciclo produttivo e concentrandosi sulle attività che hanno un effetto positivo sul cambiamento climatico.

Tra le diverse attività messe in campo per raggiungere questo importante traguardo c'è anche il piano d'azione legato alla riduzione dell'impatto ambientale generato dai rifiuti, per il cui sviluppo Ducati si avvale della collaborazione di Herambiente Servizi Industriali (Hasi). Per Ducati, Hasi svolge un servizio personalizzato a 360°, con grande attenzione al riciclo e al recupero.

I risultati della collaborazione con Hasi sono già evidenti: nei primi sei mesi del 2021 la percentuale dei rifiuti prodotti da Ducati e avviati al recupero ha raggiunto circa il 98%, con un incremento del 3% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

L'accordo tra Hasi e Ducati per la gestione dei rifiuti industriali contribuisce al raggiungimento dei **target 9.2, 11.6, 12.2, 12.4, 12.5 dell'Agenda ONU 2030**, oltre che - grazie alla partnership sviluppata - al raggiungimento del **target 17.17**.

Hera ed Eni: partnership per trasformare l'olio alimentare in biocarburante

All'interno del percorso di transizione verso un'economia circolare intrapreso dal Gruppo la raccolta degli oli esausti ha visto accrescere la propria visibilità e importanza, determinando anche ritorni economici di un certo rilievo. Il servizio di **raccolta stradale degli oli vegetali** è partito nel 2018, mediante l'impiego di contenitori di gradevole aspetto, studiati appositamente per raccogliere l'olio alimentare residuale domestico.

I risultati di questa raccolta vanno ad alimentare un progetto virtuoso di **economia circolare**. Infatti, attraverso un accordo quadro stipulato con Eni, tutto l'olio vegetale esausto raccolto da Hera, una volta lavorato in impianti convenzionati, viene trasportato alla Bio-raffineria Eni di Porto Marghera (VE) dove viene trasformato in **biodiesel**. Eni in virtù di tale accordo fornisce ad Hera questo biocarburante, nella misura di circa 600.000 litri/anno, che viene utilizzato per alimentare 35 compattatori per la raccolta rifiuti nei territori serviti. I compattatori riportano sulle fiancate immagini e loghi che evidenziano tale iniziativa.

Il numero totale dei contenitori per la raccolta stradale degli oli vegetali esausti presenti nel bacino di Hera Spa ammonta a oltre 800 unità, distribuiti in 120 comuni per una popolazione servita di circa 2,4 milioni di abitanti.

Nel 2021 i risultati conseguiti con il servizio di raccolta hanno raggiunto la quota di 1.173 tonnellate, in ulteriore miglioramento rispetto agli anni precedenti. Nel corso dello stesso anno è entrato nel circuito anche il flusso raccolto nella provincia di Pesaro, dalla società del Gruppo Marche Multiservizi. In tale territorio nel 2021 sono state raccolte 128 tonnellate di oli vegetali esausti che si sono aggiunte al quantitativo raccolto nel bacino storico di Hera Spa, raggiungendo un volume complessivo di oli raccolti di 1.301 tonnellate.

A marzo 2022 è previsto che anche il flusso di olio vegetale raccolto nelle province di Padova e Trieste, da parte della società del Gruppo AcegasApsAmga, venga avviato alla bioraffineria Eni con una quantità annua stimata di circa 150 tonnellate.

In aggiunta al flusso di oli da raccolte urbane, nel 2021 Hera ha attivato un primo flusso di raccolta di oli vegetali da utenze commerciali presenti sul territorio, quali ad esempio mense e ristoranti. Il primo contratto di acquisto di oli vegetali prodotti da attività di ristorazione è stato quello siglato con il gruppo di ristorazione CAMST, che ha aderito coinvolgendo nel progetto 62 punti di ristorazione della propria catena. Inoltre, Hera ha siglato altri contratti di acquisto con 25 ristoranti/alberghi della costa romagnola in collaborazione con alcune associazioni di categoria quali ad esempio la Federalberghi di Rimini.

L'estensione del progetto anche a questo flusso, ha consentito di avviare a produzione di biocarburante presso al Bio-Raffineria ENI di Porto Marghera ulteriori 25 tonnellate di oli vegetali.

Si prevede che il quantitativo raccolto nel 2021 attraverso questo circuito possa essere incrementato nel corso dell'anno 2022, in virtù dei diversi accordi commerciali in corso di definizione.

La partnership tra Hera e ENI contribuisce al raggiungimento dei **target 9.4, 11.6, 12.2, 12.4 e 12.5 dell'Agenda ONU 2030**, oltre che - grazie alla partnership sviluppata - al raggiungimento del **target 17.17**.

Cinque importanti collaborazioni sottoscritte per “chiudere il cerchio”

Nel 2021 anche **Aeroporto di Bologna** è entrato a far parte dei partner in ambito economia circolare del **Gruppo Hera**, sottoscrivendo, il 15 giugno, un accordo per realizzare iniziative di sostenibilità ambientale. In un arco temporale di tre anni, la partnership si pone l'obiettivo di ottimizzare la scelta di materiali e risorse utilizzati all'interno dello scalo aeroportuale ed individuare soluzioni di gestione sempre più sostenibili, riducendo la quantità di rifiuti prodotti e potenziando il riciclo dei materiali a fine vita. Nel 2021 sono stati avviati i primi progetti, fra cui il progetto Rivending per il riciclo di bicchierini dei distributori automatici di bevande presenti in aeroporto. Primo aeroporto in Italia ad attivare questa iniziativa, il Marconi stima di arrivare a riciclare 300.000 bicchieri di polistirolo all'anno (corrispondenti a circa 1 tonnellata). L'obiettivo finale del progetto è la trasformazione del bicchiere usato in un nuovo bicchiere, realizzando un'effettiva "chiusura del cerchio". Parallelamente, è stata incentivata la raccolta differenziata delle bottigliette in plastica (PET), con il posizionamento di nuovi contenitori dedicati.

Fra le iniziative da attuare nel proseguo, è prevista la raccolta degli oli vegetali presso il ristorante interaziendale e nei punti di ristoro presenti in aeroporto, da destinare, sulla base di una partnership siglata da Hera con Eni, alla produzione di biodiesel presso la bioraffineria Eni di Porto Marghera.

È prevista inoltre, la misurazione del rifiuto organico raccolto nello scalo e destinato alla produzione di biometano e compost nell'impianto Hera di S. Agata Bolognese, allo scopo di rendicontare in maniera trasparente gli effetti virtuosi del connubio concreto tra economia circolare e mobilità sostenibile. Sempre in tema di mobilità, si sta procedendo allo studio per la realizzazione di nuovi punti di ricarica elettrica dei veicoli, a disposizione del pubblico e della comunità aeroportuale.

Infine, Hera fornisce costante supporto sulle modalità di raccolta differenziata e di trattamento dei rifiuti prodotti in aeroporto.

Prosegue anche la partnership con **McDonald's**, attivata a gennaio 2020 con lo scopo di **potenziare la raccolta differenziata** dei rifiuti prodotti presso 30 ristoranti dell'insegna ubicati in 14 comuni serviti in Emilia-Romagna.

Nei primi due anni di collaborazione, McDonald's ed Hera hanno studiato un nuovo contenitore dei rifiuti, pensato per aiutare i clienti a separare sempre meglio quanto rimane sul vassoio alla fine del pasto, grazie ad una vestizione personalizzata in co-branding fra le parti, all'utilizzo dei colori della raccolta dei rifiuti urbani a cui i clienti sono già abituati e all'apposizione del logo del Rifiutologo, l'app di Hera che consente di verificare comodamente dal proprio smartphone, anche scansionando il codice a barre della confezione, dove gettare qualsiasi tipo di rifiuto.

Per supportare McDonald's nel percorso di sostenibilità ambientale, Hera ha organizzato un **evento di engagement e informazione del personale responsabile** dei 30 ristoranti coinvolti nella partnership, sui temi dell'economia circolare e delle corrette modalità di raccolta differenziata e gestione dei rifiuti. Questo ha consentito a McDonald's di formare a sua volta tutto il personale dei ristoranti, attuando un percorso di formazione "a cascata".

Nel corso del 2021, inoltre, Hera si è resa disponibile a collaborare ad alcune iniziative in tema di sostenibilità attivate da McDonald's: nello store di Bologna di Via Togliatti si è tenuta la terza tappa di un roadshow sulla sostenibilità, volto a diffondere il percorso virtuoso intrapreso da McDonald's anche grazie alla collaborazione di Hera; l'Amministratore delegato di Hera, Stefano Venier, ha poi rilasciato un'intervista sul tema della lotta al littering in una puntata del Dossier "La via del riciclo" pubblicato sul portale Green&Blue di Repubblica. Il 2022 vedrà il completamento del processo di misurazione puntuale dei rifiuti prodotti nei 30 store, per valutare gli incrementi di raccolta differenziata conseguenti alle azioni di formazione, informazione e sensibilizzazione del personale McDonald's e dei clienti sulle corrette modalità di conferimento dei rifiuti previste dalla partnership.

Il progetto avviato nel 2019 tra **Herambiente e Coprob**, la cooperativa produttori bieticolici, unico produttore di zucchero in Italia con sede a Minerbio (BO) continua, fornendo compost proveniente dai sei impianti di Herambiente in Emilia-Romagna con certificazione di qualità, che viene utilizzato nei piani di fertilizzazione delle aziende agricole associate, per ripristinare nel suolo quella dotazione organica indispensabile alla fertilità integrale. I flussi gestiti nel corso del 2021 sono passati a complessive 8.168 tonnellate segnando un incremento di quasi il doppio (+98%) rispetto all'anno 2020. Il 2022 potrà ulteriormente avvantaggiarsi della disponibilità, seppur contenuta, di compost consentito in agricoltura biologica (requisito ottenuto con registrazione al MIPAAF – SIAN a partire dalla data del 15/01/2022) allargando la fascia di interesse ai soci Coprob che operano in regime di agricoltura biologica.

L'accordo fra comparti produttivi diversi ma coerentemente rappresentativi di un'esperienza concreta di economia circolare offre una risposta completa alle tematiche ambientali e a quelle produttive sia negli impianti Herambiente, con la produzione di biogas e biometano, che del comparto agricolo confermando i livelli produttivi delle colture, la qualità delle produzioni agricole ed un significativo miglioramento del suolo sia sotto il punto di vista biologico che chimico e fisico.

Nel 2021 è proseguita anche la partnership con **Camst**, iniziata a settembre 2020, per collaborare su **progetti di economia circolare e sostenibilità ambientale** attraverso approcci innovativi Business to Community to Consumers. In tema di **mobilità sostenibile**, Hera ha attivato la raccolta degli oli vegetali esausti prodotti presso 62 punti di ristorazione Camst, ubicati nelle province di Modena e Bologna, che hanno consentito di recuperare nel 2021 circa 20 tonnellate di olio, avviato integralmente alla produzione di biodiesel presso la bioraffineria ENI di Porto Marghera. Inoltre, il rifiuto organico, raccolto da Hera e destinato all'impianto del Gruppo stesso a Sant'Agata Bolognese, contribuisce alla produzione di biometano. Per quantificare il contributo dell'azienda nella produzione di biometano e dei connessi impatti ambientali, inferiori rispetto alla produzione di carburante di origine fossile, nel corso del 2021 Hera ha misurato la produzione di rifiuto organico in alcuni punti di ristorazione di Camst individuati per il progetto pilota.

Nella seconda metà del 2020 è stato avviato un percorso di definizione di un ambizioso progetto di rigenerazione di elettrodomestici fuori uso insieme a **Dismeco**, attiva nel settore del recupero dei RAEE con uno stabilimento dislocato a Marzabotto in provincia di Bologna. Il progetto si propone di intercettare le lavatrici usate conferite alle stazioni ecologiche, e selezionarle per poter sperimentare, su quelle meglio conservate, un processo di manutenzione e riparazione adeguato a poterle nuovamente utilizzare. Il progetto, che prevede collaborazioni con associazioni dei produttori di apparecchiature elettriche ed elettroniche (AEE), con associazioni degli installatori e riparatori, con associazioni della grande distribuzione organizzata e altri soggetti interessati, dovrà sviluppare anche gli studi e gli approfondimenti per stabilire se ed a quali condizioni sia effettivamente possibile pensare ad una nuova commercializzazione delle lavatrici (e in generale degli elettrodomestici) così rigenerate. Parallelamente il progetto sarà quindi una grande occasione di formazione e preparazione professionale ed un'opportunità di creazione di potenziali nuovi posti di lavoro a sostegno e sviluppo della montagna bolognese e delle sue comunità. Il progetto è divenuto operativo nel corso del 2021 con l'attivazione dei

flussi di conferimento dalle prime 15 stazioni ecologiche del territorio, ai quali si aggiungeranno ad inizio 2022 ulteriori 15 stazioni già individuate a fine 2021.

I progetti qui descritti contribuiscono al raggiungimento dei **target 12.2, 12.4, 12.5 dell'Agenda ONU 2030**, oltre che - grazie alle partnership sviluppate - al raggiungimento del **target 17.17**.

Hera Business Solution, la nuova proposta multiservizi di Hera per l'economia circolare

Economia circolare e sostenibilità sono al centro del protocollo Hera Business Solution (HBS), la proposta multiservizio pensata per le grandi aziende con cui il Gruppo Hera mette le competenze delle proprie società al servizio dei clienti per supportarli nel raggiungere risultati di circolarità sempre più elevati e sfidanti lungo l'intera filiera produttiva.

Con Hera Business Solution il Gruppo Hera si propone, infatti, come partner dei grandi clienti industriali, con una proposta globale di soluzioni integrate, energetiche e ambientali, sostenibili e chiavi in mano studiate per le singole imprese e che tiene conto della loro complessità.

L'economia circolare, infatti, è un concetto trasversale a molti ambiti in cui il Gruppo Hera può supportare le aziende con il proprio know-how come, ad esempio, soluzioni global service per ridurre e massimizzare il recupero dei rifiuti; la gestione degli impianti di depurazione; efficientamenti nell'uso della risorsa idrica; la vendita di energia e strumenti web per l'analisi e la gestione dei consumi energetici per valutarne gli effetti; i servizi di connettività dati, internet e data center.

La misurazione e la rendicontazione sono fattori sempre più cruciali per essere competitivi sul mercato, anche in termini reputazionali. Hera mette a disposizione dei clienti HBS la propria esperienza costruendo e realizzando insieme all'azienda un report che rendiconti le performance di sostenibilità ottenute con indicatori sui principali servizi acquistati/erogati.

Nel 2021 è stato redatto per Fruttagel il primo Circular Economy Report che ha evidenziato per il 2020 l'avvio a recupero del 100% dei rifiuti non pericolosi prodotti, un aumento del 30% di acqua recuperata e una riduzione del 7% di fanghi prodotti per ogni mc di refluo trattato nell'impianto di depurazione presso il quale si è conseguita anche una riduzione del 29% di energia utilizzata pari a circa 150 t di CO₂.

Il protocollo d'intesa Hera Business Solution contribuisce al raggiungimento dei **target 12.2, 12.4, 12.5 dell'Agenda ONU 2030**, oltre che - grazie alla partnership sviluppata - al raggiungimento del **target 17.17**.

La valutazione e misurazione della "circolarità" in Hera Luce, Ase, Hse e nei nuovi allacciamenti acqua e gas

Hera Luce ha sviluppato nel 2017 un sistema di misurazione della circolarità degli impianti di illuminazione pubblica, in ottica di ciclo di vita, che si basa su una analisi dei flussi di materia (materiali impiegati in relazione alla loro origine e destinazione del fine vita) ed economici (costi/ricavi all'inizio e alla fine del ciclo di vita).

Tale approccio alla misurazione della circolarità era già all'epoca allineato con le indicazioni del Ministero dell'Ambiente (MATTM), e si è confermato poi essere coerente con i più recenti approcci metodologici internazionali, come quello del tool Circulytics sviluppato dalla Fondazione Ellen MacArthur. Il sistema di misurazione della circolarità degli impianti di Hera Luce ha inoltre anticipato i requisiti previsti dai criteri ambientali minimi (CAM) per il servizio di illuminazione pubblica approvati a marzo 2018 che introducono l'obbligo per l'offerente di realizzare il bilancio materico.

Il sistema di misurazione predisposto rappresenta una leva strategia fondamentale ed insieme al percorso di sensibilizzazione con i fornitori, permette alla Società di ottenere maggiori punteggi nelle gare, evidenziando una situazione di vantaggio rispetto ai competitor. Hera Luce, al fine di procedere alla misurazione della propria circolarità materica, ha predisposto il tool di misurazione destinato sia all'effettiva realizzazione di bilanci materici, sia alla raccolta dei dati in input fornendo l'accesso ai produttori/fornitori dei componenti utilizzati affinché essi provvedano all'inserimento dei dati materici dei propri prodotti.

Questa attività ha permesso la realizzazione di un banca dati contenente i dati materici di tutti prodotti impiegati nell'ambito dei progetti di riqualifica e di iniziare a sensibilizzare i fornitori con l'obiettivo di indirizzarli verso filiere di approvvigionamento più sostenibili. Il sistema di misurazione e rendicontazione del bilancio materico è stato sviluppato in conformità dei requisiti specificati da un disciplinare per la realizzazione dei sistemi di gestione per l'implementazione di bilanci materici ed è stato avviato il percorso di certificazione dello stesso presso un ente terzo.

Il progetto è stato esteso anche alle società Hse e Ase, che si occupano dei servizi di efficienza energetica presso le Pubbliche Amministrazioni e Privati. Nel corso del 2021 hanno proseguito nel perfezionamento del sistema di valutazione per misurare la circolarità delle principali tecnologie utilizzate per effettuare gli interventi di risparmio energetico, in ottica di ciclo di vita.

Alla luce dell'inserimento in modo vincolante all'interno del Decreto Rilancio in materia di superbonus 110%, di un sistema di misurazione della circolarità, l'approccio di Ase e Hse è risultato essere un vantaggio strategico. Il sistema di misurazione verrà gradualmente esteso ai mercati relativi alle

Pubbliche Amministrazioni, clienti industriali e condomini in cui Ase e Hse operano. Inoltre, nel 2022 è previsto l'avvio dell'iter per la certificazione del sistema, in tal modo ci si attende un ulteriore miglioramento della competitività aziendale, nonché coerenza con gli obiettivi del piano industriale Hera e adesione agli SDG dell'ONU.

Nel biennio 20-21 è stato applicato un modello di valutazione di circolarità ad alcuni asset più semplici e ripetitivi, per ottimizzarli sotto il profilo della sostenibilità ridefinendo Standard e Procedure. Il percorso si è articolato nei seguenti step:

- **Sistema di valutazione della circolarità dei progetti:** implementazione di strumenti di calcolo per la valutazione della circolarità materica di reti e impianti lungo tutto il loro ciclo di vita, come già previsto per l'illuminazione pubblica con l'introduzione dei Criteri ambientali minimi (Cam).
- **Ottimizzazione dei processi:** applicazione del sistema di analisi precedentemente codificato ad alcune tipologie di asset, con l'obiettivo di ottimizzare i processi sotto il profilo della scelta dei materiali, delle tecnologie di costruzione e metodologie manutentive, con l'obiettivo di minimizzare l'impatto sul consumo di materie e massimizzare l'utilizzo di materie prime seconde
- **Elaborazione nuovi standard e procedure:** i risultati delle analisi sviluppate verranno tradotti in nuovi standard e procedure di progettazione, costruzione, conduzione e manutenzione delle infrastrutture valutate.

Nel corso del 2020 è stato implementato il tool di calcolo della circolarità materica ed economica che successivamente è stato applicato al tipologico di allaccio acquedotto (2020) e al tipologico di rete gas in polietilene nel 2021.

La valutazione e misurazione della "circolarità" in Hera Luce, Ase, Hse e nei nuovi allacciamenti acqua e gas contribuisce al raggiungimento dei **target 12.2, 12.4 e 12.5 dell'Agenda ONU 2030**.

Con Riciclandino aiutiamo l'ambiente e la scuola

Riciclandino, da oltre dieci anni accompagna i nostri ragazzi verso una maggior consapevolezza ambientale. È l'iniziativa ambientale dedicata a ragazzi e famiglie che coinvolge quella parte di cittadinanza che sta in relazione alla Scuola, intesa come istituzione e comunità di persone. Nel progetto, si ottengono punti quanta più raccolta differenziata si conferisce alle stazioni ecologiche, dando la possibilità alla propria scuola di ricevere incentivi economici. La famiglia dello studente può utilizzare la tessera Riciclandino per il conferimento dei rifiuti in stazione ecologica, ottenendo lo sconto sulla propria bolletta, come previsto dal regolamento comunale, e procurando un incentivo di pari importo per la scuola. Il valore aggiunto dell'iniziativa è l'intensificazione dell'interesse sull'ambiente e dell'azione condivisa che crea e rafforza il senso civico e sociale della collettività. Nell'anno scolastico 2020-2021 hanno aderito al progetto 8 comuni del ravennate e 26 comuni del modenese per un totale di 34 comuni. Nell'anno scolastico 2020-2021, Riciclandino ha coinvolto 177 scuole nella provincia di Ravenna e 186 nella provincia di Modena, per un totale di circa 65.065 studenti coinvolti (30.016 nel ravennate e 35.049 nel modenese). Alle scuole che hanno partecipato è stato riconosciuto un premio per l'attività svolta pari a 88.603 euro (47.715 di euro nel ravennate e 40.888 euro nel modenese). Nell'ambito del progetto sono state conferite in stazione ecologia oltre 436 tonnellate nella provincia di Ravenna e oltre 623 tonnellate nella provincia di Modena per un totale di 1.059 tonnellate di rifiuti portati dai ragazzi e dalle loro famiglie.

Il conferimento di rifiuti differenziati alle stazioni ecologiche da parte di studenti e famiglie contribuisce al raggiungimento dei **target 11.3, 11.6, 12.2, 12.4, 12.5 e 12.8 dell'Agenda ONU 2030**, oltre che - grazie al coinvolgimento delle scuole e dei cittadini - al raggiungimento del **target 17.17**.

Cibo amico: circa 120 mila pasti completi recuperati nelle mense Hera da inizio progetto

Avviato nel 2009 con il 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, Cibo amico 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 del territorio che danno ospitalità e assistono quotidianamente persone in difficoltà. Attualmente sono sei le mense aziendali coinvolte: Bologna, Granarolo dell'Emilia, Imola, Rimini, Ferrara e Ravenna, dove l'iniziativa è stata avviata nel corso del 2021.

Nonostante l'emergenza sanitaria ancora in corso, che ha portato all'utilizzo del remote working da parte dei dipendenti, lo scorso anno, rispetto alla situazione antecedente all'emergenza (anno 2019), il numero dei pasti recuperati dalle mense ha registrato un sensibile incremento pari al 18,1%.

Solo nel 2021, infatti, sono stati oltre 9.700 i pasti completi recuperati a favore di sei enti no-profit del territorio che assistono quotidianamente 95 persone grazie ai pasti recuperati, corrispondenti a oltre 4,3 tonnellate di cibo per un valore economico di quasi 40 mila euro. In questo modo, inoltre, è stata evitata la produzione di 4,3 tonnellate di rifiuti, corrispondenti alla capienza di circa 10 cassonetti e l'emissione di oltre 17,5 tonnellate di CO₂ nell'ambiente. Inoltre, si è scongiurato lo spreco di acqua, energia e consumo di terreno che sono stati necessari a confezionare quei pasti.

Dopo tredici anni dall'inizio del progetto sono stati donati complessivamente circa **120 mila pasti**, per un **valore economico di oltre 492 mila euro**. Ciò ha evitato la produzione di oltre 52 tonnellate di rifiuti (corrispondenti a oltre 113 cassonetti) e l'emissione di circa 220 tonnellate di CO₂.

Sono tanti gli enti no-profit del territorio coinvolti per garantire risultati sempre più importanti come: Fraternità Cristiana Opera di Padre Marella - Pronto Soccorso Sociale di Bologna, Fraternità Cristiana Opera Padre Marella Città Dei Ragazzi di San Lazzaro di Savena, Associazione Comunità Papa Giovanni XXIII a Rimini, Associazione Viale K di Ferrara, Cooperativa Sociale Mano Tesa a Imola e l'Associazione Volontariato San Rocco ODV di Ravenna. Numerose le strutture partner dell'iniziativa presso le quali avviene il consumo dei pasti recuperati: Pronto Soccorso Sociale a Bologna, Comunità terapeutica "Gemma Nanni Costa" a San Lazzaro di Savena, Capanna di Betlemme di Rimini, Casa della Donne, Casa Mambro e Mensa di via Gaetano Pesci a Ferrara, la struttura di Co-Housing per anziani di via del Tiglio a Sesto Imolese e la mensa sociale di via Renato Serra a Ravenna.

A fine 2017, inoltre, Cibo amico è uscito dai confini delle mense aziendali per coinvolgere un mercato cittadino. L'iniziativa, nata su proposta di HeraLAB Modena, è promossa assieme al Comune di Modena, e realizzata con la collaborazione del Consorzio del Mercato. Se nelle mense l'obiettivo era il recupero dei pasti non consumati, la collaborazione tra Hera e i commercianti dell'Albinelli mira invece a evitare lo spreco di quei prodotti freschi che, al termine della giornata, possono avanzare sui banchi del mercato: alimenti ancora perfettamente commestibili ma che, per diverse ragioni, il giorno successivo non potrebbero più essere venduti. I recuperi di alimentari presso i singoli esercenti avvengono tutti i mercoledì e i venerdì di apertura del Mercato Albinelli, si tratta principalmente di pane e prodotti da forno, e ortofrutta fresca. Per questi prodotti, che andrebbero buttati, grazie alla collaborazione tra il Comune di Modena, il Gruppo Hera, Last Minute Market, e lo stesso Mercato esiste un'alternativa virtuosa. I commercianti, infatti, possono scegliere di donare alla Fondazione Ceis il loro invenduto, che viene recuperato ed utilizzato a beneficio di persone in condizione di disagio. Nel 2021 sono stati raccolti e riutilizzati più di 1.384 kg di alimenti grazie a 17 esercenti che hanno collaborato al progetto. Tra i partner coinvolti dal progetto anche l'associazione Italian Bike Messenger (Ibm) che ha una sede all'interno dello stesso Mercato Albinelli e, in caso di necessità, ha fornito supporto per la consegna delle eccedenze all'ente no profit.

In via sperimentale nel corso del 2020, sempre in accordo con il Comune di Modena, si è avviato il recupero delle eccedenze alimentari anche presso due esercenti di Modena, Agricola Prima Natura di via Rainusso e all'ortofrutta Agrodolce di Corso Canalchiaro. Questo ha permesso di allargare la rete di collaborazione alla Caritas Diocesana di Modena che effettua i recuperi attraverso le proprie strutture cittadine e Caritas parrocchiali. Nel 2021 sono stati raccolti oltre 3.700 kg di prodotti.

Le iniziative di prevenzione rifiuti, come Cibo amico, contribuiscono al raggiungimento dei **target 12.2, 12.4, 12.5 dell'Agenda ONU 2030**, oltre che - grazie alle partnership con gli enti no-profit - al raggiungimento del **target 17.17**.

FarmacoAmico: oltre 400 mila confezioni di farmaci non scaduti recuperate da inizio progetto

FarmacoAmico è il progetto promosso da Hera per raccogliere medicinali non scaduti e creare una rete di riutilizzo solidale sul territorio. 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. L'obiettivo è prevenire la produzione di rifiuti diffondendo buone pratiche di riduzione dello spreco e sostenendo gli enti che assistono le fasce deboli della comunità.

Avviato nel 2013, a Bologna, FarmacoAmico è realizzato in collaborazione con Last Minute Market e oggi coinvolge 32 comuni della Regione Emilia-Romagna dove risiedono circa 1,6 milioni di abitanti (pari al 66% della popolazione servita tramite i servizi ambientali).

Nel 2021 sono state avviate al riuso oltre 55 mila confezioni di farmaci (+67% rispetto al 2020) per un valore complessivo di oltre 717 mila euro. Nonostante l'emergenza sanitaria si registrano notevoli incrementi in termini di risultati, il 2021 risulta infatti essere l'anno migliore anni in termini di quantità e valore economico di farmaci riutilizzati. La gestione centralizzata della raccolta, selezione e destinazione dei farmaci ha permesso, anche nel 2021, di sopperire alle difficoltà che si sono presentate in alcuni dei territori aderenti all'iniziativa. Da segnalare la nuova attivazione avvenuta nel corso del 2021 a Ferrara, che conferma la crescita del progetto nel suo complesso.

Nel 2021 il progetto ha visto coinvolte in totale 162 farmacie (+3,8% rispetto al 2020) e 31 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, per un totale di 52 soggetti coinvolti.

Da inizio progetto sono state raccolte e avviate al riuso oltre **400 mila confezioni di farmaci** per un **valore economico complessivo di quasi 4,7 milioni di euro**, che in parte corrispondono potenzialmente a un mancato costo per il Sistema Sanitario Nazionale.

Le iniziative di prevenzione rifiuti, come FarmacoAmico, contribuiscono al raggiungimento dei **target 12.2, 12.4, 12.5 dell'Agenda ONU 2030**, oltre che - grazie al coinvolgimento dei cittadini e dei comuni - al raggiungimento del **target 17.17**.

Continua il successo di Cambia il finale: 858 tonnellate d'ingombranti raccolte nel 2021

Il progetto, giunto all'ottavo anno di attività, permette di intercettare tutti gli oggetti in buono stato altrimenti destinati alla raccolta di rifiuti ingombranti per consentirne il riuso, grazie ad una rete di enti no-profit diffusa capillarmente sul territorio, in grado di dare nuova vita ai beni donati dai cittadini. Il progetto è legato allo specifico protocollo d'intesa tra Atersir e Hera sulla gestione dei rifiuti ingombranti, ed è sviluppato in collaborazione con Last Minute Market. I beni possono essere donati dai cittadini ad un circuito di enti no-profit dell'Emilia-Romagna che ritirano beni più o meno ingombranti presso la propria sede o a domicilio, destinandoli a mercatini dell'usato, utilizzandoli nelle proprie sedi o donandoli a persone bisognose. La raccolta di beni svolta dagli enti no-profit viene promossa attraverso tutti gli strumenti comunicativi del Gruppo Hera, in particolare, tramite gli operatori di call center, che propongono agli utenti la possibilità di donare gli oggetti ingombranti in buono stato di cui intendono disfarsi.

L'iniziativa promuove buone abitudini relative al riuso e genera 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. Inoltre, risponde alle attuali evoluzioni della normativa ambientale, che punta ad un modello di gestione basato sui concetti di prevenzione e riutilizzo.

Gli enti no-profit partner del progetto a fine 2021 sono 17, distribuiti su tutto il territorio dell'Emilia-Romagna servito da Hera, garantendo la copertura di tutte le città principali. Nel corso del 2021, gli Enti hanno ricevuto più di 9.600 telefonate da parte dei cittadini disposti a donare i beni ingombranti e hanno effettuato circa 5.900 ritiri, per un totale di oltre 360 mila pezzi e oltre 858 tonnellate raccolte. La maggior parte dei beni donati sono stati effettivamente riutilizzati, con una percentuale media intorno al 70%: da gennaio a dicembre 2021, complessivamente il progetto ha quindi permesso di evitare un totale di circa **603 tonnellate** di rifiuti ingombranti. Nonostante l'emergenza sanitaria abbia continuato ad influire sull'operatività del progetto, come la chiusura delle attività, la difficoltà negli spostamenti e nei ritiri dei beni presso il domicilio dei cittadini, oltre al calo delle attività da parte dei volontari, si registrano notevoli incrementi in termini di risultati (+23,2% tonnellate raccolte rispetto al 2020) portando così un grande risparmio a vantaggio dell'ambiente e minori oneri legati alla raccolta rifiuti. Da inizio progetto sono state evitate oltre **4,2 mila tonnellate** di rifiuti.

Inoltre, all'interno del progetto "Cambia il finale", sono attivi quattro "box del riuso" nei comuni di Cesena, Ferrara, Modena e Ravenna. Si tratta di un vero e proprio box all'interno dei Centri di Raccolta Hera, dove i cittadini possono portare mobili e piccoli oggetti in buono stato, che vengono successivamente ritirati e avviati al riuso dagli enti no-profit accreditati. Nel 2021 sono state effettuate 457 donazioni da parte dei cittadini (+317% rispetto al 2020), per un totale di 2.748 pezzi, corrispondenti a 5.646 kg di beni.

Le iniziative di prevenzione rifiuti, come Cambia il finale, contribuiscono al raggiungimento dei **target 12.2, 12.4, 12.5 dell'Agenda ONU 2030**, oltre che - grazie alla collaborazione dei cittadini e alle partnership con gli enti no-profit - al raggiungimento del **target 17.17**.

SCART®: il lato bello e utile del rifiuto

SCART® è il progetto artistico e di comunicazione del Gruppo Hera che da oltre vent'anni sviluppa il binomio arte e rifiuto. È un progetto di waste art aziendale nato all'interno di uno degli impianti di trattamento e smaltimento di rifiuti industriali di Herambiente. Oggi SCART® è un marchio registrato in tutta la Comunità Europea pensato per ridare vita ad una parte di quei molteplici scarti di lavorazioni industriali che quotidianamente vengono smaltiti come rifiuto e grazie alla creatività degli artisti che collaborano al Progetto Scart, vengono trasformati in pezzi d'arte unici, esclusivi nel pieno rispetto dell'economia circolare. L'obiettivo è quello di incentivare comportamenti responsabili in materia ambientale, offrendo stimoli sempre nuovi per creare oggetti artistici, di design, abbigliamento per fashion e spettacoli utilizzando come materia prima solo ed esclusivamente i rifiuti. Sono stati così realizzati divani, poltrone, tavoli, sedie, lampade, cassetiere, giochi, strumenti musicali, abiti, quadri, statue, ma anche scenografie per spettacoli e costumi di scena. SCART® è un invito a pensare a nuovi stili di vita intelligenti, creativi e soprattutto sostenibili.

Numerose le iniziative a livello nazionale e internazionale come, ad esempio, le importanti convenzioni aperte con le Accademie di Belle Arti di Firenze, Carrara, Bologna e Ravenna che, ogni anno, coinvolgono numerosi studenti in seminari e workshop che si svolgono presso i laboratori SCART® situati all'interno nel complesso impiantistico di Herambiente di Santa Croce sull'Arno e Pisa. Sono iniziative artistico-formativa che hanno come tema la sperimentazione sull'uso artistico di scarti industriali e coinvolgono non solo gli studenti iscritti, ma anche numerosi artisti specializzati in trash art.

Dal 2012 il progetto SCART® è partner esclusivo per la realizzazione di costumi e componenti di scena per il concerto di Andrea Bocelli al Teatro del Silenzio di Lajatico (Pi), il piccolo comune toscano che ha dato i natali al grande tenore. Per ogni edizione vengono realizzati circa 250 costumi di scena utilizzando esclusivamente scarti di lavorazione industriale. Nel 2020 SCART® ha inoltre contribuito alla realizzazione di oltre 100 costumi per il coro e i figuranti dell'evento "Andrea Bocelli in concerto per i siti Unesco siciliani" tenutosi a Noto (Sr).

Negli anni SCART® ha partecipato anche a numerose mostre nazionali - Ravenna, Imola, Modena, Pisa, Udine, Bologna, Padova, Trieste, Rimini, Firenze, Roma per citarne alcune - e internazionali (Berlino 2016 e Hong Kong 2021).

Nel 2020 e 2021 è presente a Milano al Museo della Scienza e della Tecnologia "Leonardo da Vinci" come protagonista di "RoGUILTLESSPLASTIC", l'evento della guru del design Rossana Orlandi per Milano Design Week. In particolare, per l'edizione 2021, è stato realizzato utilizzando 100 contenitori per il trasporto di rifiuti liquidi, uno spazio eventi che ha ospitato centinaia di persone per tutta la durata della manifestazione. Anche questa installazione del Gruppo Hera invita il visitatore a una più ampia riflessione sull'importanza di perseguire uno sviluppo economico e industriale che sia però anche sostenibile.

Nel 2021 con la ricorrenza dei 700 anni dalla morte del sommo poeta, il progetto artistico è stato dedicato a "Dante e La Divina Commedia". Una nuova sfida per gli studenti delle Accademie che hanno interpretato l'opera con la moderna tecnica della Trash Art, dove sfiduci di plastica, accessori metallici, bottoni, cerniere, filamenti di pelle, vetro, vernici esauste, sono solo alcuni dei materiali di recupero, provenienti dai numerosi cicli di lavorazione industriale usati per la creazione delle opere dantesche o delle sei teste di Dante Alighieri realizzate con tecniche e stili diversi, dove traspare l'expertise di ogni corso di studio. Ne è emerso un confronto fra la storicità dei mosaicisti ravennati, la mano degli scultori del marmo di Carrara e l'interpretazione POP dell'accademia fiorentina. Questo progetto è stato caratterizzato anche da una nuova collaborazione avviata con la Comunità di San Patrignano. Anche a loro sono state affidate tre teste di Dante e con molta professionalità hanno dato un'interpretazione artistica di altissima forza comunicativa.

Altra iniziativa di rilievo dell'anno 2021 per Scart è stata la realizzazione del documentario per SkyArte "Il ciclo della bellezza" che ha permesso di conoscere più da vicino il progetto del Gruppo Hera che parla di ambiente attraverso il linguaggio dell'arte. Grazie al contributo di artisti, scenografi, costumisti e docenti di prestigiose Accademie si è dato nuova vita a scarti industriali creando nel tempo una grande collezione di pezzi unici e originali, tra componenti d'arredo, sculture, quadri, strumenti musicali, costumi di scena e scenografie.

Ecco, quindi, un'altra emozione regalata da Scart che dopo molti anni di ricerca del bello partendo da materiali poveri, dismessi, non più utilizzati, continua a stupire, comunicare e sensibilizzare.

Il progetto SCART® contribuisce al raggiungimento dei **target 12.2, 12.4, 12.5 e 12.8 dell'Agenda ONU 2030.**

Una miglior raccolta differenziata con i nuovi cassonetti Smarty

I cassonetti Smarty sono i contenitori innovativi per rifiuti attivabili tramite Carta Smeraldo o Smartphone, sviluppati da Uniflotte a partire dal 2017 per aumentare quantità e qualità della raccolta differenziata. Il cassonetto Smarty, oltre a permettere il semplice conferimento, ne tiene traccia in modo sicuro: la comunicazione dei dati raccolti sul campo avviene in modo protetto alla piattaforma proprietaria, operativa 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, incentivando una raccolta differenziata di qualità.

L'innovatività di Smarty risiede nella sua gestione e manutenzione: il sistema infatti è in grado di avvisare gli operatori Hera quando è pieno o in caso di guasti, in modo da garantire un servizio sempre più puntuale ed efficiente. Gli Smarty migliorano anche l'igiene del conferimento attraverso un nuovo sistema di apertura privo di maniglie o leve.

Dal 2019 sui territori serviti dal Gruppo Hera sono stati installati oltre 3.600 dispositivi Smarty. Di questi, circa 1.800 sono stati collocati a Bologna e 1.600 a Rimini e i rimanenti in altri comuni dell'Emilia-Romagna.

Nel 2021 i prodotti Smarty di ultima generazione sono stati presentati in anteprima ad Ecomondo evento di riferimento in Europa per la transizione ecologica e i nuovi modelli di economia circolare e rigenerativa.

Per quanto riguarda in particolare gli Smarty di ultima generazione, è prevista entro il 2025 la collocazione di circa 50 mila contenitori intelligenti nelle aree del territorio emiliano-romagnolo gestito dal Gruppo Hera.

Il progetto legato alla diffusione dei cassonetti smarty contribuisce al raggiungimento dei **target 11.3, 11.6, 12.2, 12.4 e 12.5 dell'Agenda ONU 2030.**

I manager dell'economia circolare

Per favorire la transizione verso un modello di business improntato alla circolarità, nel 2021 è stato avviato il percorso per la creazione di una nuova figura aziendale, il **manager dell'economia circolare**. A questa è affidato un ruolo attivo nella diffusione della cultura circolare e nello sviluppo di progetti a tema economia circolare e sostenibilità. L'obiettivo del percorso, infatti, è **diffondere la cultura dell'economia circolare**, formando gli attivatori del pensiero circolare in azienda.

Il percorso formativo dei manager dell'economia circolare ha coinvolto 14 dipendenti e ha avuto una durata di quasi 8 mesi.

Il ruolo proprio del manager dell'economia circolare si esplica mediante attività quali:

- favorire la graduale espansione del pensiero e della consapevolezza dell'economia circolare;
- proporre/gestire progetti coerenti con i principi di economia circolare;
- applicare meccanismi di monitoraggio che misurino il grado di circolarità dei progetti individuati;
- individuare opportunità in termini di prodotti e servizi da offrire all'esterno;
- indirizzare il Gruppo Hera e i propri clienti nell'individuazione delle soluzioni migliori per preservare e massimizzare il valore;
- favorire collaborazioni strategiche in ottica «circular thinking».

Durante il percorso, il gruppo di lavoro è stato supportato in modo costante in termini di indirizzi operativi, approccio metodologico ed erogazione di sessioni formative continue e contenuti didattici; in particolare, nell'ambito del progetto, a novembre 2021 si è svolto l'evento formativo collettivo "Monitoraggio e misurazione della circolarità" (rivolto non solo ai manager economia circolare, ma ad oltre 130 colleghi).

I 14 colleghi sono stati suddivisi in due gruppi di lavoro distinti, ciascuno dei quali ha avuto l'opportunità di sviluppare un project work specifico di economia circolare, in modo da sperimentare attivamente l'applicazione dei principi di economia circolare ad un caso concreto; nello specifico, i project works selezionati sono il progetto "**Riciclo del polistirene espanso (EPS)**" e quello "**Gestione circolare dei RAEE**". Lo sviluppo operativo, analogo per entrambi i project works, è stato strutturato secondo specifiche macro-tematiche di approfondimento affrontate dai 2 gruppi.

Il percorso, facendo leva sulla collaborazione, sinergia e networking, rappresenta l'ambito in cui è nata anche la nuova community aziendale completamente dedicata all'economia circolare, strumento cardine per il confronto continuo e l'individuazione di opportunità, anche innovative, in ottica «circular thinking»

Il percorso manager dell'economia circolare contribuisce al raggiungimento dei **target 12.2 e 12.8 dell'Agenda ONU 2030**.

Gestione sostenibile della risorsa idrica

Certificazione AWS per la centrale di potabilizzazione della Val di Setta

Nel 2021 è stata conseguita la certificazione AWS - Alliance for Water Stewardship - per la centrale di potabilizzazione della Val di Setta. L'ottenimento dello standard AWS su questa centrale di potabilizzazione certifica Hera come water steward, ovvero gestore sostenibile della risorsa idrica, impegnato non solo ad attivare buone pratiche nella propria organizzazione, ma soprattutto a promuovere collaborazione e comunicazione attiva con stakeholder del territorio, legati sia direttamente che indirettamente alle medesime fonti di approvvigionamento.

Una delle principali attività condotte per la redazione del book documentale, come richiesto dallo standard, è stata l'analisi del rischio correlato alla disponibilità della risorsa idrica, water risk assessment. L'analisi si sviluppa partendo dal WWF Water Risk Filter, un tool internazionale che attraverso mappe tematiche caratterizza il rischio correlato alla disponibilità della risorsa idrica per tutto il pianeta. Lo strumento valuta numerosi fattori: fisici (geologia, disponibilità idrica, numero di eventi di scarsità verificatisi, numero di inondazioni verificate, etc.), normativi (governance, normazione vigente, etc.) e reputazionali (importanza culturale dell'acqua, biodiversità, etc.) e attribuisce un punteggio a ciascun fattore sintetizzato in un rischio complessivo per ciascun territorio su una scala da 0 a 5.

Essendo uno strumento "globale", il livello di precisione delle valutazioni condotte con il WWF Water Risk Filter necessitano di una ricalibrazione per perfezionare l'analisi riconducendola più specificamente a precisi contesti territoriali. Nel caso della centrale di potabilizzazione della Val di Setta, la ricalibrazione dell'analisi è stata sviluppata avvalendosi dei report e delle analisi prodotti e periodicamente aggiornati da ARPAE e Regione Emilia-Romagna. In estrema sintesi, il risultato dell'analisi per il catchment area in cui ricade l'impianto di Val di Setta, areale sovrapponibile al bacino del fiume Reno, ha determinato un rischio complessivo (overall risk, ovvero sintesi di tutti gli indicatori valutati) compreso tra **3.0 e 3.4 – moderato**.

Il fattore che ha avuto maggiore incidenza sulla disponibilità della risorsa idrica è quello definito come "stress idrico"; indicatore influenzato negativamente non tanto dalla disponibilità di risorsa, che presenta negli ultimi decenni una tendenza costante, ma piuttosto dalla variazione della distribuzione delle piogge nell'anno idrologico. Si è infatti evidenziato che la distribuzione delle piogge è meno omogenea che in passato presentando picchi di piovosità (eventi meteorici estremi) alternati a più lunghi periodi di assenza di piogge.

La certificazione per l'impianto di potabilizzazione del Setta contribuisce al raggiungimento dei **target 6.2 e 6.4 dell'Agenda ONU 2030**.

Tutta la qualità dell'acqua di rubinetto in un report: In buone acque

Nel 2021 Hera ha pubblicato la tredicesima edizione del report In buone acque, dedicato all'acqua di rubinetto, completamente rivisto nella forma grafica. Il report rappresenta ancora il primo e unico esempio di report tematico sull'acqua di rubinetto in Italia e i suoi benefici ambientali ed economici. Il report

contiene, territorio per territorio, i dati delle analisi relative a 29 parametri e parametri non normati, quali i contaminanti emergenti e le fibre di amianto.

Il report dimostra che bere l'acqua di rubinetto è una scelta sostenibile per l'ambiente e fa anche bene al portafoglio. Infatti, l'acqua di rubinetto permette di evitare la produzione, il trasporto e lo smaltimento di 284 milioni di bottiglie di plastica (più di tre milioni di cassonetti) e di risparmiare 460 euro l'anno per una famiglia di tre persone.

Per tutti i contenuti del report: www.gruppohera.it/report

Hera, Iren, Smat e A2A insieme per migliorare il servizio idrico integrato

In data 8 aprile 2014 è stato sottoscritto fra Hera, Iren e Smat un **accordo di partnership per la ricerca** applicata finalizzato allo sviluppo di progetti condivisi di ricerca, **innovazione** e formazione nei settori e nelle attività connesse al servizio idrico integrato.

Nell'ambito della partnership sono state sviluppate diverse attività nel corso del 2021 di seguito rendicontate brevemente.

Nel corso del 2021 sono state completate le attività di studio in merito alla messa a punto di una **metodologia di controllo della Legionella pneumophila** nei sistemi idrici in gestione.

Il gruppo di lavoro, coordinato da A2A, ha redatto alcuni capitoli di una linea guida ad uso del gestore e ha effettuato alcuni monitoraggi verificando l'eventuale presenza di Legionella lungo tutta la filiera a partire dalle fonti di approvvigionamento fino ad alcuni punti di rete interna. Gli esiti di tali campagne di controllo evidenziano l'assenza di Legionella nell'acqua potabilizzata.

È stata dedicata particolare attenzione anche all'aspetto di comunicazione agli stakeholder nei casi di accertata contaminazione (di solito riguardante le reti interne private degli utenti). Il lavoro svolto ha costituito un contributo rilevante alla definizione di un documento di linee guida per i gestori del servizio idrico integrato sviluppato sul tema a cura di Utilitalia.

Nel corso del 2021 si sono concluse le attività relative al progetto coordinato da Smat sui **cloriti e clorati**. Tra i principali argomenti di approfondimento:

- criteri attualmente adottati per l'acquisto di ipoclorito di sodio e clorito di sodio;
- raccolta dati sulla concentrazione di clorati (nella fornitura, in seguito a stoccaggio e a neoformazioni durante il processo di trattamento);
- identificazione delle cause di degradazione del prodotto durante lo stoccaggio;
- definizione dei requisiti tecnici di fornitura;
- identificazione di processi e tecnologie innovative per la riduzione della formazione dei sottoprodoti.

Il progetto ha indagato la presenza di questi sottoprodoti della disinfezione nelle reti gestite dai partner individuandone le cause principali. Conseguentemente sono state delineate le possibili azioni di controllo e mitigazione.

Altro progetto, coordinato da Iren, di interesse condiviso concluso nel 2021 ha riguardato la **sensoristica con finalità early warning**. Questi i principali argomenti sviluppati:

- la condivisione delle esperienze di monitoraggio già acquisite;
- la disamina dei fabbisogni di monitoraggio on-line con funzionalità di early warning;
- la descrizione per gli strumenti utilizzati, degli ambiti di impiego, dei parametri monitorati, dei limiti di rilevabilità e dei requisiti per l'installazione.

Il progetto si è focalizzato sulla ricerca e valutazione di sistemi di monitoraggio on-line delle caratteristiche microbiologiche di matrici acquose. I test, svolti utilizzando verifiche parallele attraverso tecniche consolidate di laboratorio, hanno consentito di valutare il grado di affidabilità di tali strumenti in relazione a quello richiesto per il monitoraggio delle diverse matrici.

Altro progetto portato a termine nel corso del 2021 è stato quello relativo allo **studio per la produzione di bioplastiche dai fanghi di depurazione** come recupero di poliidrossialcanoati (PHA) coordinato da Hera. Il progetto ha sviluppato una fase di analisi e studio quantitativo dell'applicazione della tecnologia a scala reale (benchmark delle tecnologie disponibili a più avanzato stadio di sviluppo) e una verifica dell'implementazione del processo di recupero di biopolimeri e gestione di nutrienti (azoto e fosforo) per alcuni impianti target (fattibilità tecnico economica).

Tutti i progetti hanno subito nel 2020 e nel 2021 rallentamenti di attività a causa delle difficoltà associate all'emergenza sanitaria. E' prevista la definizione di nuovi progetti da sviluppare orientativamente nel biennio 2022-2023.

La partnership qui descritta tra Hera, Iren, A2A e Smat contribuisce al raggiungimento dei **target 6.3, 9.1, 9.4 e 17.17 dell'Agenda ONU 2030**.

Il piano di salvaguardia della balneazione a Rimini prosegue

Il Piano di salvaguardia della balneazione ottimizzato 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 di Rimini. 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 ad una riduzione pari al 90% dell'impatto inquinante, misurato in termini di COD non scaricato nell'ambiente, rispetto allo stato iniziale del sistema.

Sin dalle fasi iniziali di impostazione del Piano, la modellazione matematica del sistema fognario-depurativo ha svolto un ruolo essenziale, permettendo di cogliere le possibili sinergie tra gli interventi ed ottimizzare opere e criteri gestionali in una modalità sistematica. Le attività di modellazione, infatti, potendo basarsi su un numero di dati sempre crescente e il riscontro gestionale delle opere progressivamente realizzate, sono state in grado di introdurre importanti modifiche alla struttura di sistema inizialmente prevista.

L'evoluzione del Piano, dal proprio avvio attuativo ad oggi, ha consentito di perseguire, oltre che la tutela ambientale del litorale inizialmente prevista, anche la salvaguardia idraulica di quelle aree urbane del comune di Rimini soggette ad allagamento. Più in dettaglio, nel 2014 sono stati inseriti nel Piano gli interventi denominati "Scolmatore Mavone", "Sollevamento fognario di via Santa Chiara", "Collettore fognario dorsale Ausa" (quest'ultimo finanziato per 8,5 milioni di euro nell'ambito degli investimenti pubblici relativi al dissesto idrogeologico nel filone noto come "Italia Sicura"), nonché la modifica gestionale delle acque di pioggia del sistema impiantistico a servizio della Fossa Ausa. Successivamente, negli anni 2019 e 2020, è stata ulteriormente sviluppata l'ottimizzazione dei sistemi impiantistici a servizio delle Fosse Colonnella e Rodella, cogliendo le possibili sinergie con il reticolo fognario, che hanno consentito la riduzione dei volumi di invaso delle vasche, con riduzione sia dell'investimento necessario sia delle tempistiche realizzative, rafforzando al contempo il presidio idraulico sul territorio.

Il Piano risulta essenzialmente costituito dai dieci interventi originariamente previsti, ai quali si sono aggiunti quelli supplementari dovuti alle ottimizzazioni introdotte, **per un totale di 14 interventi**.

Le progressive ottimizzazioni del Piano, con le migliori progettuali elaborate e gli indispensabili passaggi autorizzativi richiesti, ha fatto sì che il raggiungimento degli obiettivi ambientali, inizialmente previsto per il 2020, sia stato posticipato al 2025. Si precisa che entro tale anno saranno completate anche le opere necessarie alla riduzione del rischio idraulico della città. La dilazione delle tempistiche di attuazione del Piano è strettamente legata al sostanziale miglioramento dell'impatto dello stesso sulla città che, per quanto sopra indicato, beneficerà di un significativo miglioramento sia idraulico che ambientale rispetto, non solo allo stato ante operam del sistema fognario-depurativo, ma soprattutto rispetto a quello previsto all'avvio del Piano.

Lo stato di avanzamento degli interventi non fa ravvisare criticità rilevanti e consente di traghettare gli obiettivi di qualità prefissati. A fine 2021 tutti gli interventi non ancora completati sono in corso di realizzazione o di progettazione.

Di seguito la situazione dei 14 interventi:

Intervento	Stato di avanzamento al 31 dicembre 2021	Anno di completamento previsto / effettivo	Motivazioni/benefici
1. Raddoppio del depuratore di Santa Giustina	Concluso	2016	Miglioramento del processo depurativo
2. Riconversione del depuratore di Rimini Marecchiese in vasca di accumulo	Concluso	2018	Miglioramento del processo depurativo
3. Realizzazione dorsale nord per il collettamento del depuratore di Bellaria al depuratore di S. Giustina	Concluso	2016	Miglioramento del processo depurativo
4. Completamento della separazione delle reti fognarie della zona Nord di Rimini	In corso di realizzazione 2° stralcio (concluso 1° stralcio nel 2018)	2023	Conversione a scarico acque bianche di cinque sciacchi a mare (di cui tre già attuati con il 1° stralcio)
5. Realizzazione Dorsale Sud	In corso di realizzazione 3° stralcio lotto sollevamenti	2022	Riduzione del numero di aperture degli scarichi a mare Ausa e Colonnella I

Intervento	Stato di avanzamento al 31 dicembre 2021	Anno di completamento previsto / effettivo	Motivazioni/benefici
	(concluso 2°stralcio nel 2018 e 3° stralcio lotto premente nel 2021)		
6. Completamento della separazione nei bacini Roncasso e Pradella	In corso di completamento Roncasso (avanzamento 9% al 2021) In progettazione Pradella	2023	Conversione a scarico acque bianche di due scarichi a mare
7. Realizzazione condotta sottomarina e impianto idrovoro bacino Ausa e vasche	Concluso	2020	Riduzione del numero di aperture degli scarichi a mare Ausa
8. Realizzazione vasca laminazione ospedale	Concluso	2016	Riduzione numero di aperture degli scarichi a mare Colonnella I
9. Realizzazione condotta di collegamento tra Fossa Colonnella I e Fossa Colonnella II; vasca Colonnella II e Vasca Rodella e condotte di scarico sottomarina	In corso di progettazione	2025	Riduzione numero di aperture degli scarichi a mare Colonnella I, Colonnella II e Rodella
10. Risanamento fognario Isola	Concluso	2014	Ottimizzazione del sistema fognario
11. Tombamento Ausa tratto spiaggia	Concluso	2016	Miglioramento della fruibilità dell'area e delle condizioni ambientali
12. Collettore fognario dorsale Ausa	In corso di progettazione	2024	Riduzione del rischio idraulico
13. Scolmatore Mavone	Concluso	2018	Riduzione del rischio idraulico
14. Sollevamento fognario di via Santa Chiara	Concluso	2020	Riduzione del rischio idraulico

La conclusione di nove interventi ha consentito di ottenere significativi benefici ambientali, con la riduzione dei quantitativi di sostanze organiche (COD/BOD) scaricati a mare in occasione di eventi meteorici intensi.

L'intervento concluso nel 2020 ha portato a una considerevole riduzione del carico inquinante scaricato in prossimità della riva, con benefici sulla qualità delle acque del litorale. Questo comporterà la non applicabilità dei divieti di balneazione previsti in caso di apertura degli scarichi su un'ampia fascia del litorale cittadino, comprendente sia quelle zone in cui è stata completata la separazione delle reti fognarie, sia il tratto di mare limitrofo alla Fossa Ausa. Da questo punto di vista dal 2017 si sono **"liberati"** dai divieti di balneazione **5.584 metri** di spiaggia, **corrispondenti a più del 50% del litorale cittadino**.

Inoltre, a ulteriore dimostrazione del forte legame del Piano con la Città di Rimini, si evidenza come una parte rilevante delle opere previste si stiano integrando al progetto di riqualificazione urbana promosso dal Comune denominato Parco del Mare, consentendo di perseguire sinergie in grado di permettere un miglioramento complessivo dell'assetto urbano.

Il Piano di salvaguardia della balneazione di Rimini è stato inserito tra le best practice nel report SDG Industry Matrix pubblicato dal Global Compact e da KPMG nel 2017 che riporta le opportunità di business collegate agli obiettivi dell'Agenda ONU 2030.

Il PSBO, attraverso gli interventi per il miglioramento del sistema idrico-fognario, la riduzione dell'inquinamento marino, l'adeguamento delle infrastrutture, il coinvolgimento di Comuni e cittadini al progetto, contribuisce al raggiungimento dei **target 6.2, 6.3, 6.b, 9.1, 9.4 e 14.1 dell'Agenda ONU 2030**.

Un sistema intelligente per prevenire inquinamenti nelle reti fognarie

Il Gruppo Hera, in collaborazione con la startup israeliana Kando ha messo a punto nel 2019 un sistema intelligente di centraline collocate in punti strategici, in grado di monitorare la rete fognaria in tempo reale e in continuo. Attraverso questo sistema vengono segnalati all'istante eventi inquinanti, spesso di origine industriale e fornite informazioni utili ad individuarne la fonte.

La sperimentazione, iniziata nel 2019 con un progetto pilota sulla rete di Castelnuovo Rangone nel Modenese, ha permesso di ridurre del 50% rispetto all'andamento storico degli ultimi anni, la

concentrazione di inquinanti significativi trovati nelle acque reflue e di contenere ulteriormente i consumi energetici. Il sistema è stato successivamente esteso a Sassuolo nel 2020 dove si è ottenuto un miglioramento nella qualità dei fanghi di depurazione consentendo di mantenere il recupero agricolo indiretto, e migliorando così l'indicatore di qualità tecnica Arera, attraverso un cambio di classe per ATO 4, da classe C a classe A. La percentuale di fango in discarica rispetto al totale dei fanghi prodotti è diminuita notevolmente ed è passata da 18,8% del 2020 a 0,7% per il 2021. Nel corso del 2021 oltre agli agglomerati di Castelnuovo Rangone e Sassuolo, dove il sistema è stato mantenuto come presidio, è stato anche avviato il monitoraggio della rete fognaria di Castel S. Pietro Terme nel bolognese allo scopo di migliorare la qualità dei fanghi di depurazione prodotti. Nello stesso anno il progetto ha visto l'integrazione dei dati registrati dal sistema di centraline con quelli di telecontrollo aziendale.

Il progetto ha come obiettivo l'implementazione e monitoraggio di agglomerati "critici" in materia di qualità delle acque reflue trattate o dei fanghi di depurazione e perciò contribuisce al raggiungimento dei **target 6.3, 9.1, 9.4 e 14.1 dell'Agenda ONU 2030**, oltre che - grazie alla partnership sviluppata - al raggiungimento del **target 17.17**.

Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità

Oltre 24 mila alberi piantati entro il 2024

Il Gruppo Hera ha svolto e svolge tutt'ora **progetti di messa a dimora di alberi** in diverse aree del territorio in cui opera, a conferma dell'impegno per la tutela della biodiversità e della qualità dell'aria. **Dal 2012 sono stati donati al territorio 7.720 alberi** tra Emilia-Romagna, Veneto e Friuli-Venezia Giulia, per un totale di **quasi 800 tonnellate di anidride carbonica assorbite ogni anno**, e ne verranno piantati altri 6.500 entro il 2024 attraverso numerose iniziative di coinvolgimento dei dipendenti, dei clienti del Gruppo Hera e dei cittadini serviti. 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.

Ad esempio, con l'iniziativa "ECO Alberi" il Gruppo Hera ha aderito al progetto della Regione Emilia-Romagna "Mettiamo radici per il futuro" finalizzato alla piantumazione di 4,5 milioni di alberi (uno per abitante della regione). In particolare, Hera mira a raggiungere l'obiettivo di **10.000 alberi piantati nel prossimo triennio** grazie alla collaborazione con comuni e altri enti partecipanti al progetto mettendo a disposizione risorse, competenze e aree del territorio, e grazie a un impegno economico di 250 mila euro. In questo quadro, la **collaborazione dei cittadini** è fondamentale in quanto a supportare l'iniziativa sono proprio **le loro scelte** di consumo energetico efficiente e di mobilità sostenibile. Hera Comm offre infatti ai propri clienti una vasta gamma di servizi e prodotti che consentono di ridurre i consumi e il relativo impatto ambientale, che **optando per queste soluzioni contribuiscono alla realizzazione del progetto**: a ogni quattro prodotti acquistati fra kit di lampadine led o termostati smart, ad esempio, corrisponde la messa a dimora e la cura di un albero. Così vale anche nel caso di due caldaie, due condizionatori o una caldaia e un condizionatore o, ancora, di due mezzi per la mobilità sostenibile come monopattini o biciclette elettriche. Nel 2021 l'iniziativa è stata lanciata a **Ferrara**, dove sono già stati piantati **420 alberi** di diverse varietà arboree che consentiranno lo sviluppo di flora e fauna autoctone, a tutela della biodiversità locale. Dopo l'inaugurazione ferrarese, il progetto prevede l'estensione a diverse altre aree del territorio emiliano-romagnolo servite dal Gruppo Hera.

Nel 2021 è anche proseguita l'iniziativa "Più alberi in città" in collaborazione con alcune amministrazioni comunali per avviare un progetto di forestazione urbana promuovendo un maggiore ricorso alle stazioni ecologiche da parte dei cittadini: viene infatti donato un albero ogni 50 nuovi utenti domestici che conferiscono i propri rifiuti alle stazioni. L'iniziativa **incentiva i cittadini all'utilizzo delle stazioni ecologiche** e quindi al riciclo, è vantaggiosa per l'ambiente e il decoro urbano poiché aiuta a ridurre il fenomeno dell'abbandono di rifiuti, e offre un vantaggio economico alle utenze domestiche poiché il Comune garantisce uno sconto sulla Tari per ogni chilogrammo di rifiuto conferito. Inoltre, grazie a questo progetto, i parchi cittadini possono tornare a popolarsi di verde, con benefici sulla biodiversità e sul miglioramento della qualità dell'aria. Da inizio progetto al 2021 sono stati piantati **220 nuovi alberi** a Modena e Sassuolo.

Il progetto "La fabbrica dell'aria" attivo sul territorio del Triveneto ha come obiettivo la valorizzazione, la sostenibilità e il rispetto del contesto ambientale e del territorio in cui opera Ascotrade tramite la messa a dimora di **5.000 alberi** in collaborazione con Azzero CO₂ (**3.500 quelli piantati finora**). Tra le peculiarità del progetto, l'**utilizzo esclusivo di specie autoctone** e, laddove possibile, **pianete pioniere**, importanti per rigenerare i terreni degradati e favorire la colonizzazione di altre specie, fondamentali per la creazione di corridoi ecologici e l'insediamento dell'avifauna.

Tra le associazioni che il Gruppo Hera sostiene attraverso **Hera Solidale** c'è anche Treedom, promotrice di "Let's green Madagascar". Il progetto vuole **contrastare la pratica dello slash and burn (taglia e brucia)** che ricorre all'incendio di intere aree forestali e vecchi terreni agricoli, offrendo l'alternativa di un sistema agroforestale integrato in grado di garantire la tutela della biodiversità e al contempo la possibilità, per le comunità locali, di beneficiare di vari raccolti nel corso delle stagioni. La donazione sarà finalizzata alla realizzazione di un moderno vivaio che rifornirà la comunità di piante di buona qualità,

a percorsi di formazione per la comunità locale su tecniche e attività agroforestali, e alla messa a dimora di alberi con un mix di specie forestali e da frutto. Ad oggi è stata raggiunta la cifra corrispondente alla prossima **messa a dimora di 2.500 alberi**.

Infine, le attività ormai concluse **“Operazione più alberi”** a Padova e **“Regala un albero”** in Emilia-Romagna, anch'esse tramite il coinvolgimento attivo dei cittadini e dei clienti, hanno permesso la **piantumazione di 4.000 alberi**.

Ulteriori dettagli delle iniziative di piantumazione alberi sono disponibili al link alberi.gruppohera.it/hera-per-il-patrimonio-naturale-e-la-biodiversita.

I progetti riportati contribuiscono al raggiungimento del **target 7.3, 11.3, 11.2, 11.6, 12.2, 12.4, 12.5, 12.8** dell'Agenda ONU 2030, oltre che - grazie al coinvolgimento dei cittadini, comuni ed enti - al raggiungimento del **target 17.17**.

Progetto “Capiamo”: biomonitoraggio ambientale con le api

Il progetto **“Capiamo”** si propone di **utilizzare le api come bioindicatori della qualità ambientale** nei pressi di impianti industriali. Questi insetti sono particolarmente sensibili ai cambiamenti ambientali causati dagli agenti inquinanti, e sono quindi in grado di segnalare precocemente l'insorgenza di eventuali squilibri per la biodiversità, per l'ecosistema e per la salute umana in generale, permettendo così di pianificare tempestivamente azioni correttive.

Le api hanno caratteristiche particolarmente adatte per il biomonitoraggio. Sono infatti insetti sociali che vivono in colonie numerose e facili da allevare. Inoltre, il corpo coperto di peli e la regolare attività di bottinamento (la raccolta di nettare e polline) consentono alle singole colonie di svolgere circa **10.000 prelievi giornalieri** da aria, acqua e suolo con cui entrano in contatto. Da considerare che nel corso delle sue migrazioni giornaliere una singola ape si muove normalmente su un'area di 7 km². Le sostanze presenti nell'ambiente si accumulano quindi all'interno dell'alveare, sulle api e sui loro prodotti (miele, propoli, cera, polline e pappa reale), **rendendo facile e veloce il recupero di campioni altamente rappresentativi da analizzare**. L'ape come bioindicatore offre molte informazioni utili sia a breve che a lungo termine: il miele, ad esempio, permette di valutare l'inquinamento nel breve periodo, in quanto costituisce il primo prodotto in cui possono accumularsi i contaminanti; la cera, invece, consente di valutare i livelli di inquinamento a lungo termine, in quanto per la sua natura lipidica può assorbire e trattenere i contaminanti non volatili, lipofili e persistenti.

Il progetto, denominato **“Capiamo”**, prevede due campagne di campionamento e analisi all'anno sulla popolazione delle api delle tre arnie (300 mila) e sui loro prodotti, oltre a controlli medico-veterinari per verificarne la salute e la produttività, limitare i fenomeni di sciamatura, e posizionare e rimuovere i melari. I campioni raccolti dagli alveari (api, miele e cera) sono **sottoposti ad analisi chimiche** presso laboratori accreditati e con metodi certificati. Le informazioni ottenute permettono di conoscere e quantificare gli eventuali effetti dell'impatto delle attività dell'uomo sull'ambiente.

Nella primavera 2020 sono state installate **tre arnie** all'interno del perimetro dell'impianto di termovalorizzazione rifiuti di Pozzilli, con lo scopo di monitorare l'area costituita dalla zona est della Piana di Venafro, tra i monti della Meta e quelli del Matese, dove, oltre al termovalORIZZATORE, sono presenti industrie del settore chimico, aziende sanitarie private, cantieri edili abbandonati e piccoli centri agricoli abitati.

I risultati più recenti confermano le osservazioni precedenti. Le indagini sui campioni di miele hanno mostrato la **totale assenza di diossine, Ipa, Pcb e pesticidi**, mentre per quanto riguarda gli anioni (cloruri, solfati e nitrati), la loro presenza risulta **in linea con i valori medi dei mieli di origine italiana**. La cera analizzata a settembre si mostra **esente da diossine, Pcb e pesticidi**, con tracce di **Ipa ampiamente inferiori ai limiti** fissati dalla normativa per oli e grassi di origine animale nel settore alimentare. La presenza dei metalli sia nel miele che nella cera è riconducibile alla presenza di diverse attività antropiche (cantieri edili abbandonati, industrie e infrastrutture) e alle tipicità del territorio, caratterizzato dall'abbondanza di marna e dolomite. In entrambe le campagne effettuate nel 2021, i campioni di miele hanno evidenziato la **totale assenza di piombo**.

Nel 2021 il progetto **“Capiamo”** è stato **esteso anche all'impianto di compostaggio con produzione di biometano di S. Agata Bolognese**. Nella primavera 2021 sono state installate **tre arnie** all'interno del perimetro dell'impianto, con lo scopo di monitorare un'area più ampia e complessa, situata nella pianura bolognese al confine con la provincia di Modena, nella quale si collocano attività industriali, artigianali e agricole. Il progetto è stato condotto con le stesse modalità seguite a Pozzilli: sono state infatti svolte **due campagne di campionamento e analisi** sulla popolazione delle api e sui loro prodotti (miele e cera), oltre a controlli medico veterinari per verificarne la salute e la produttività. I campioni raccolti dagli alveari sono sottoposti ad analisi chimiche. I primi risultati ottenuti, che saranno oggetto di ulteriori approfondimenti, mostrano uno stato di **qualità ambientale**. Il miele prodotto è **esente da metalli pesanti** quali cadmio e piombo, Ipa e pesticidi, e si presenta con un profilo pollinico caratteristico del basso appennino emiliano.

Questo progetto di biomonitoraggio contribuisce al raggiungimento dei **target 11.6 e 12.4 dell'Agenda ONU 2030**.

Territorio (e Impresa) - Abilitare la resilienza e innovare

Innovazione e digitalizzazione

L'analisi della carbon footprint dei fornitori di servizi informatici e di telecomunicazione

Nell'ambito del percorso intrapreso dal Gruppo Hera per analizzare e rendicontare gli impatti derivanti dalle proprie attività di digitalizzazione secondo il framework della Corporate digital responsibility, nel 2021 è stato avviato il **coinvolgimento dei principali fornitori** per monitorare e descrivere all'interno del bilancio di sostenibilità come i progetti e le attività di innovazione digitale svolti per Hera rispondano alle quattro dimensioni di responsabilità digitale (in particolare quella ambientale) e quale siano i loro impatti su di esse.

Sono stati coinvolti cinque principali fornitori della Direzione Sistemi Informativi e della società Acantho (la digital company del Gruppo) per **quantificare i principali impatti ambientali derivanti dai servizi forniti** e direttamente riconducibili alle attività di Hera (gestione dei software in cloud, servizi di telefonia, lavori sulla rete di telecomunicazioni).

In particolare, è stato richiesto di quantificare, per la quota parte riconducibile alle attività e ai servizi erogati per il Gruppo Hera, i consumi di energia elettrica, i consumi di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, le emissioni di gas serra collegate al consumo di energia elettrica, le emissioni di gas serra totali, le emissioni di gas serra compensate e il consumo di combustibili (quest'ultimo indicatore solo per il fornitore di lavori sulla rete di telecomunicazione). Dai dati raccolti si possono stimare emissioni di gas serra dei cinque fornitori riconducibili alle attività e ai servizi erogati per il Gruppo nel 2021. Si tratta di circa 600 tonnellate di CO₂ equivalente; su questo valore incide un profilo di consumo di energia elettrica totale dei cinque fornitori costituito per il 55% da energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili. (un fornitore dei cinque ha dichiarato di acquistare esclusivamente energia elettrica da fonti rinnovabili). Le emissioni di CO₂ compensate con l'acquisto di crediti di carbonio (praticato da uno dei cinque fornitori) sono circa il 17% del totale.

In questo modo Hera si propone di estendere anche ai propri principali fornitori di servizi digitali l'attenzione agli impatti sul clima derivanti dalle proprie attività, al fine di sensibilizzarli sulla gestione responsabile degli stessi.

Virtual factory, i team che producono innovazione

Il progetto Virtual factory nasce con l'obiettivo di promuovere nuove modalità di lavoro per sviluppare in azienda progetti ad alto contenuto d'innovazione e allo stesso tempo valorizzare le caratteristiche individuali in un percorso di crescita professionale. Il focus delle iniziative può essere sia orientato ai processi interni, che ai processi che hanno visibilità all'esterno dell'azienda con finalità diverse orientate all'innovazione e/o all'ottimizzazione e al miglioramento dei processi.

Una Virtual factory è un **team multifunzionale, composto da 5/7 dipendenti, che in breve tempo è chiamato a realizzare soluzioni innovative**. I criteri per formare i team tengono conto da un lato della necessità di coinvolgere le persone di maggior valore per l'azienda, dall'altro di integrare competenze diversificate, che, insieme, possono amplificare il valore per il team. L'iniziativa, infatti rappresenta non solo uno stimolo per l'innovazione aziendale, ma anche un'opportunità professionale per i dipendenti coinvolti che hanno la possibilità di collaborare e di sviluppare nuove competenze al di là della propria routine professionale. L'arco temporale per realizzare i progetti va da tre a sei mesi, con un impegno di un giorno a settimana e, nella fase finale, il lavoro viene presentato ai vertici aziendali.

Tra il 2018 e il 2021 sono nate **16 esperienze di Virtual factory**, per un totale di **90 dipendenti coinvolti**. I progetti si sono focalizzati principalmente sull'ottimizzazione/miglioramento di processi interni, su tematiche legate all'**economia circolare** o al miglioramento della **customer experience** dei nostri clienti.

Tra le Virtual factory concluse e presentate nel 2021 si ricorda il progetto **Rinnowatt km0** nato con lo scopo di analizzare costi, benefici e sostenibilità relativamente all'installazione di pannelli fotovoltaici per fonti energetiche rinnovabili per l'autoproduzione di energia presso le sedi del perimetro di Marche Multiservizi, il progetto **MyHera-Alexa** partita con l'obiettivo di comprendere e promuovere l'utilizzo degli assistenti vocali per il dialogo con il cliente e che ha analizzato l'integrazione dell'app MyHera con l'assistente vocale Alexa, e, infine, il progetto **gestione risconti** avviato con l'obiettivo di automatizzare il processo di gestione risconti al fine di renderne omogenea l'applicazione all'interno del Gruppo, incrementando la cultura del rispetto dei principi contabili.

Nel 2022 l'iniziativa proseguirà con nuove progettualità seguendo un approccio per l'individuazione dei titoli sempre più integrato con le priorità strategiche delle unità di business. Inoltre, tutti i progetti conclusi continueranno ad essere monitorati al fine di evidenziare, a distanza di tempo, come il lavoro svolto dalle Virtual factory ha effettivamente contribuito al raggiungimento dei target di miglioramento definiti.

**Il Rifiutologo,
l'app per fare la
raccolta
differenziata (e
non solo) è
sempre più
smart**

Il Rifiutologo è una **app gratuita con diverse funzionalità** disponibile online sia sul sito di Hera che sugli App store per smartphone e tablet. Al 31 dicembre 2021 ha registrato quasi **766 mila download** sui sistemi operativi Android e iOS. Il comune in cui il Rifiutologo è stato più utilizzato risulta Bologna, con oltre 552 mila sessioni totali e 75 mila singoli utenti attivi, seguito da Padova con 327 mila sessioni e 24 mila utenti e da Ravenna con 257 mila sessioni e 20 mila utenti.

Tramite la funzionalità **Ricerca del rifiuto**, le utenze possono verificare in tempo reale dove conferire il rifiuto e i calendari delle raccolte porta a porta previsti per il proprio indirizzo, con possibilità di impostare un alert di promemoria su giorno e ora di ciascuna raccolta. La Ricerca del rifiuto si conferma la funzione più usata, con oltre **2 milioni di ricerche svolte** nel 2021.

Grazie alla geolocalizzazione, l'app de Il Rifiutologo mostra anche la **stazione ecologica più vicina**, con informazioni complete sui rifiuti conferibili, gli orari di apertura e gli eventuali sconti previsti dal proprio comune. Offre inoltre indicazioni aggiuntive sui **Punti di interesse** per il cittadino, ovvero relative a raccolte differenziate particolari, punti di raccolta itineranti, punti di distribuzione dei materiali e isole interrate.

La funzionalità **Segnalazioni ambientali** rende possibile per il cittadino evidenziare problemi relativi, ad esempio, a rifiuti abbondanti o contenitori danneggiati, inviando foto in tempo reale ai tecnici Hera. L'app comunica poi all'utente la data di avvenuta soluzione, eventualmente tramite notifiche push personalizzate. Nel 2021, le **segnalazioni riguardanti lo svuotamento dei cassonetti**, la pulizia delle strade e i rifiuti abbandonati hanno raggiunto circa quota **140 mila**, più del doppio rispetto all'anno precedente.

La **Scansione barcode**, altra apprezzata funzionalità de Il Rifiutologo, permette di **riconoscere i materiali tramite i codici a barre dei prodotti**, indicando come differenziare correttamente ciascun imballaggio anche se composto da più materiali; presenta al 31 dicembre 2021 un **archivio di 1.740.000 barcode dei prodotti più diffusi**. Se un codice non è riconosciuto, oppure manca un prodotto, il cittadino può comunicarlo tramite l'apposita funzione affinché possa essere inserito nel sistema. Nel 2021, anche grazie alle **segnalazioni** inviate dai cittadini, il database dei codici a barre si è arricchito di 63 mila codici, mentre le **richieste effettuate con la scansione** del codice a barre sono state circa **554 mila**. Di fatto ad oggi il database copre quasi tutto il circolante in Italia.

Nel 2021 inoltre il Rifiutologo ha cominciato può comunicare con **Alexa**, l'intelligenza artificiale creata da Amazon per dare voce ai dispositivi smart di cui tutti siamo in possesso. Chiunque apra l'app di Alexa può infatti ora aggiungere la skill Il Rifiutologo, assicurandosi così la disponibilità di una "voce amica" a cui chiedere informazioni fondamentali sul servizio di raccolta erogato dal Gruppo Hera nel proprio comune, quali: la **consultazione dei calendari porta a porta** con l'impostazione di **promemoria** vocali che ricordano i giorni di raccolta previsti da calendario, la funzione **dove lo butto** con cui si può chiedere alla skill come conferire i rifiuti nei territori serviti da Hera, e infine le indicazioni sulle **stazioni ecologiche** e sulle modalità di **ritiro a domicilio** degli ingombranti.

Grazie alle informazioni contenute ne Il Rifiutologo e alle segnalazioni da parte dei clienti il suo utilizzo contribuisce al raggiungimento dei **target 11.3, 11.6, 12.2, 12.4, 12.5 e 12.8 dell'Agenda ONU 2030**, oltre che - grazie al coinvolgimento dei cittadini - al raggiungimento del **target 17.17**.

**Con l'Acquologo
tutto il servizio
idrico a portata
di smartphone**

L'Acquologo è l'**applicazione gratuita dedicata al servizio idrico integrato** nata per creare un canale di comunicazione tra Hera e i cittadini che vivono nei territori serviti, utile sia per coloro che abbiano un contratto attivo con Hera per la fornitura di acqua potabile, ma anche per chi non abbia un contratto attivo diretto, ad esempio perché vive in condominio. Testimonianza dell'utilità di questo strumento smart che informa sull'acqua utilizzata quotidianamente è il **numero di download effettuati**, pari a **10.784**, ed il **numero di accessi**, pari a **38.066**.

Le **funzioni disponibili** sull'app vanno dall'autolettura del contatore alla possibilità di consultare i dati sulla qualità dell'acqua nel proprio comune, passando per il sistema di avviso di interruzioni idriche per lavori di manutenzione ordinaria e quello di segnalazione di rotture o fughe d'acqua sul suolo pubblico.

Le **lettura del contatore comunicate attraverso l'Acquologo** dai cittadini con contratto acqua attivo con Hera nel 2021 sono state **6.244** con un incremento dell'11% rispetto al 2020. Le notifiche trasmesse dal gestore sulle **interruzioni del servizio** sono state **14.977**, confermandosi uno strumento davvero molto utile per consentire ai cittadini di essere più informati sul servizio.

La sezione più visualizzata resta quella relativa alla **Qualità dell'acqua** che permette a tutti i cittadini di consultare i principali dati (valori medi) sulla qualità dell'acqua erogata per ciascuno dei consumi serviti dalla multiutility confrontandoli con i limiti di legge.

Alle citate funzionalità più utilizzate si aggiungono anche la valutazione del risparmio economico generato dal consumo di acqua del rubinetto al posto di quella in bottiglia (sezione **Quanto risparmi**) e la possibilità di contattare gli esperti con domande e richieste sul servizio idrico locale o leggere le risposte alle domande più frequenti (sezione **L'esperto risponde**).

In via sperimentale, solo in alcuni territori, l'App può essere utilizzata anche per indicare perdite d'acqua importanti dovute a una rottura delle tubazioni sotto il manto stradale; le segnalazioni di perdite idriche attraverso l'App (fotosegnalazione e chiamata al numero verde) sono state 758 nel 2021.

Grazie alle informazioni contenute nel Acquologo il suo utilizzo contribuisce al raggiungimento dei target 6.b e 12.8 dell'Agenda ONU 2030, oltre che - grazie al coinvolgimento dei cittadini - al raggiungimento del target 17.17.

Digi e Lode, per servizi e scuole più digitali

Per il Gruppo Hera innovazione e digitalizzazione sono aspetti di fondamentale importanza, a partire dai propri servizi: sviluppo dei servizi online, realizzazione di app interattive per clienti e cittadini, e promozione di canali e servizi digitali dedicati.

Digi e Lode, giunto alla sua quinta edizione, è il progetto che vede i clienti e l'azienda insieme per digitalizzare le scuole del territorio attraverso la promozione dei servizi digitali di Hera con il patrocinio di 113 comuni del territorio. Digi e Lode consolida il contributo che il Gruppo vuole portare al territorio, in continuità con le strategie aziendali che individuano proprio nell'innovazione, nello sviluppo sostenibile del territorio e nell'attivazione di partnership i driver centrali per lo sviluppo di valore condiviso in coerenza con gli obiettivi dettati dall'Agenda Globale dell'ONU 2030.

Dall'edizione 2019/2020 il progetto è stato esteso nelle Marche e in Abruzzo, e dall'anno scolastico 2021/2022 anche nei territori di Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Lombardia e Puglia dove operano sei società del Gruppo (EstEnergy, Ascotrade, Ascopriave Energie, Amgas Blu, Blue Meta ed Etra Energia).

Il progetto coinvolge tutte le scuole primarie e secondarie di primo grado, pubbliche e paritarie, dei territori coinvolti in Emilia-Romagna, Marche e Abruzzo, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Lombardia e Puglia e nell'anno scolastico 2021-2022 mette in palio un totale di 190 mila euro per il finanziamento di progetti di digitalizzazione a beneficio degli studenti di 76 scuole. Dall'inizio del progetto nel 2017, il Gruppo ha già elargito 375 mila euro a favore di 150 scuole.

Per partecipare occorre che i clienti attivino uno o più servizi digitali gratuiti offerti dalle società del Gruppo Hera: in questo modo donano punti che possono essere assegnati a una specifica scuola (in questo modo i punti vengono moltiplicati per cinque) o ripartiti tra le scuole del proprio comune. Il Gruppo Hera premia le scuole del territorio che raggiungono il punteggio più alto.

Il progetto Digi e Lode contribuisce al raggiungimento dei target 4.a e 12.8 dell'Agenda ONU 2030, oltre che - grazie al coinvolgimento dei cittadini e delle scuole - al raggiungimento del target 17.17.

Sviluppo economico e inclusione sociale

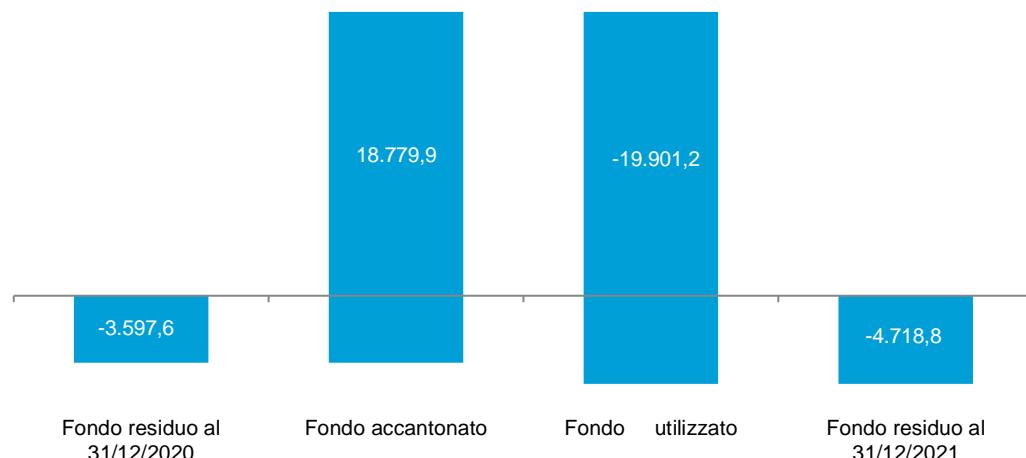
Il fondo fughe per le perdite occulte di acqua

Nel 2014 Hera Spa ha definito un regolamento unico su tutto il territorio servito che istituisce un "fondo fughe" per tutelare i clienti nei casi di perdita di acqua occulta sull'impianto di proprietà, ovvero a valle del contatore. Lo strumento, di tipo volontario, consente una parziale copertura di bollette di importo anche molto elevato in conseguenza di perdite accidentali e non note lungo la rete privata del cliente. Con un contributo annuo di 15 euro addebitati in bolletta il cliente aderente può ottenere, in caso di perdita occulta all'interno del proprio impianto, il rimborso dell'importo riferito ai volumi che eccedono dell'80% la media dei consumi abituali, fino ad un massimo di 10.000 euro.

L'adesione al fondo da parte del cliente non è obbligatoria ed è possibile recedere in ogni momento mediante una semplice comunicazione.

Tutto l'importo accantonato nel "fondo fughe" è a totale ed esclusiva disposizione per la copertura dei maggiori oneri dei clienti che hanno subito una perdita.

FONDO FUGHE ACQUA (MIGLIAIA DI EURO)



FONDO FUGHE E CLIENTI BENEFICIARI

	2019	2020	2021
Fondi erogati (migliaia di euro)	19.790	19.331	19.901
Clienti beneficiari (n.)	13.576	12.996	14.031
Rimborso medio (euro)	1.458	1.487	1.418

Il fondo presenta un saldo disponibile al 31 dicembre 2021 negativo di circa -4,7 milioni di euro (compreso di quota interessi attivi relativi agli esercizi precedenti). Il saldo, relativo al solo anno 2021, è negativo per circa -1,1 milioni di euro. Sono stati infatti utilizzati circa 19,9 milioni di euro a fronte di un fondo accantonato di 18,8 milioni di euro.

L'effetto della crescita del numero di fughe a valle del contatore, evidenziatosi in maniera significativa a partire dall'estate 2017 è proseguito nel corso degli anni successivi e si è confermato anche per l'anno 2021, nel quale si è registrato il più alto valore di rimborsi emessi da quando è stato introdotto il fondo. Nonostante le modifiche applicate dal 01/01/2019 (si ricorda che a partire dal 01/01/2019 è stata implementata una nuova modalità di addebito della quota di adesione che è composta da una quota fissa, pari a 10 euro/anno per contratto ed una quota variabile pari a 5 euro/anno per unità immobiliare servita) abbiano permesso di incrementare la quota annua di fondo a disposizione degli utenti, la numerosità degli eventi denunciati negli scorsi anni, è stata così elevata da non permettere l'auspicato recupero.

Nel corso del 2021 si sono tuttavia evidenziati gli effetti derivanti dalla nuova procedura aziendale del 2020 che prevedeva di efficientare i tempi di segnalazione agli utenti delle presunte fughe (a seguito della rilevazione e analisi della lettura del contatore) con l'obiettivo di accorciare il periodo di dispersione di acqua e quindi di rimborso tramite il fondo.

Infatti, grazie alla maggior efficienza delle segnalazioni, il rimborso medio è passato da circa 1.487 euro a 1.418 euro per fuga cioè circa 70 euro a fuga in meno che, moltiplicato per oltre 14 mila rimborsi hanno permesso di calmierare il divario tra rimborsi e addebiti.

Dal momento che il fondo è esclusivamente a favore dei clienti aderenti, considerato che nel corso del 2021 i saldi mensili sono stati pressoché negativi, non sono stati calcolati interessi. Il fondo, dalla sua istituzione, ha rimborsato più di **92 mila utenti** con oltre **130 milioni di euro rimborsati**. Nel corso del 2021 gli utenti che hanno beneficiato del fondo sono stati 14.031 (+7,9% rispetto all'anno precedente) con un rimborso medio di 1.418 euro (+4,6% rispetto all'anno precedente). Meno del 4% dei clienti non è coperto dal "fondo fughe". Nel corso del 2021 sono pervenute 111 disdette al fondo.

Nel corso del 2022 si prevede di aggiornare il Regolamento del fondo fughe integrandolo con le tutele minime previste dalla Delibera Arera 609/2021. Con tale delibera l'Autorità ha introdotto alcuni livelli di tutela minima in caso di perdite occulte a valle del contatore, pertanto l'aggiornamento del Regolamento del fondo fughe dovrà necessariamente prevedere, oltre a modalità di rimborso compatibili con quanto

previsto da Arera, anche meccanismi di rimborso che consentano il rientro dall'attuale sbilanciamento dei saldi a favore degli utenti.

Il fondo fughe contribuisce al raggiungimento del **target 6.b dell'Agenda ONU 2030**.

Quando sostenibilità ambientale e sociale vanno a braccetto

Prosegue l'impegno di Hera nelle iniziative dedicate al sostegno e all'inclusione sociale di persone che si trovano in difficoltà e in condizioni svantaggiose, attraverso le seguenti iniziative di collaudata efficacia.

Il progetto **RAEEbilitando**, nato nel 2010 dalla collaborazione con il Consorzio Remedia, l'Opera dell'Immacolata Onlus (OPIMM) e la ditta Tred Carpi Srl, ha continuato l'attività fino al 30/06/2018, data di scadenza del protocollo sottoscritto. I partner hanno poi condiviso la sospensione dell'attività, svolta nel Laboratorio di Bologna, per consentire all'OPIMM di programmare e realizzare una serie di interventi di ristrutturazione dei locali e di riorganizzare la gestione logistica degli spazi adibiti alle diverse attività svolte all'interno del Laboratorio. In questo periodo nel laboratorio si sono alternati ragazzi e adulti in condizioni svantaggiose che hanno messo a disposizione tutte le loro energie e il loro impegno per disassemblare ben **132 mila chilogrammi di piccole apparecchiature elettriche ed elettroniche** in circa 20 frazioni minori, garantendo così per ognuna di queste il corretto invio a recupero e/o riciclo. In chiusura dell'esercizio 2019, l'Associazione OPIMM aveva confermato l'intenzione di riprendere l'operatività del Progetto a far tempo dal luglio del 2020 e di aver avviato, in tal senso, le procedure per l'ottenimento della nuova autorizzazione. Le difficoltà legate all'emergenza sanitaria del 2020-2021 hanno penalizzato questo progetto, essendo venute meno le condizioni di sicurezza per l'operatività degli assistiti; gli accordi e la volontà di collaborazione restano comunque integri, in attesa di poter ripristinare l'attività.

Il progetto **Manolibera** è nato nel 2011 dalla collaborazione tra la Casa Circondariale di Forlì, Hera e l'istituto di formazione Techne, prendendo spunto dall'idea di alcuni artisti locali particolarmente sensibili ai temi del rispetto dell'ambiente, dell'ecosostenibilità e della riabilitazione sociale. All'interno di un ampio locale reso disponibile dalla Casa Circondariale di Forlì è stato creato un laboratorio nella forma di un'originale cartiera artigianale dove i detenuti sono impegnati quotidianamente, per 15 ore a settimana, nella realizzazione di biglietti d'auguri, biglietti natalizi, album fotografici, portafoto, quaderni, grandi e piccoli ed altri manufatti in carta di alto pregio artistico. L'esclusività dei metodi di produzione - interamente eseguiti a mano secondo un'antica tecnica di lavorazione arabo-cinese - e la raffinata decorazione rendono questi manufatti unici nel loro genere, raffinati ed impregnati di un importante valore artistico, sociale ed ecologico che li rendono particolarmente apprezzati nel settore del "wedding planning". Grazie alla collaborazione con la Cooperativa Cils di Cesena, cui sono affidati i compiti di monitoraggio e di verifica delle attività esercitate nel laboratorio e con la legatoria Berti di Forlì, cui è demandata la gestione commerciale e lo sviluppo del marketing del progetto, il laboratorio è in grado di sostenere la propria operatività e di supportare i detenuti con un idoneo percorso formativo. La collaborazione con la rete nazionale di economia carceraria "Freedhome", il concept store dedicato alle eccellenze dell'economia carceraria italiana, contribuisce a dare ampia visibilità al progetto. Il laboratorio ha sviluppato un'ampia proposta di prodotti per matrimoni ed eventi importanti; si tratta di eleganti partecipazioni e raffinati biglietti di ringraziamento, album fotografici completi di scatole, preziose bomboniere, cornici e quadri, che fino al 2019 ha presentato alle principali fiere ed eventi del "settore ceremonie". La situazione legata all'emergenza sanitaria ha messo in difficoltà il settore e l'attività del laboratorio non è ancora tornata a regime. Ciononostante, nel corso del 2021 i detenuti complessivamente coinvolti nel progetto sono stati sette mentre dall'inizio dell'attività sono state coinvolte oltre 40 persone.

Continua l'esperienza del progetto **RAEEincarcere** nelle Case Circondariali di Bologna e Ferrara, mentre si conclude in quella di Forlì. Il progetto avviato nel lontano 2008 vuole promuovere l'inclusione socio lavorativa di persone svantaggiose in esecuzione penale, con l'intento di seguirle nel rientro nella legalità e nella vita civile della comunità. Il progetto è stato inizialmente realizzato con il coinvolgimento delle Case Circondariali di Bologna, Ferrara e Forlì, partendo da uno studio sviluppato in collaborazione tra Hera e l'istituto di formazione Techne, grazie anche al sostegno della Regione Emilia-Romagna ed alla partecipazione dei Consorzi Nazionali dei produttori di A.E.E. e di soggetti economici operanti nei territori interessati. Nei quattro laboratori che si sono sviluppati all'interno ed all'esterno delle Case Circondariali, i detenuti si alternano in attività di formazione e di perfezionamento, apprendendo le capacità e la conoscenza necessarie per provvedere al disassemblaggio dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche di piccole e grandi dimensioni provenienti dai flussi di Raccolta gestiti o organizzati da Hera. Dal momento della sua attivazione il progetto ha consentito di formare e avviare all'inserimento lavorativo presso imprese operanti nei territori di pertinenza **ben 35 ex detenuti** mentre sommano a 115 i detenuti che hanno beneficiato a vario titolo di tirocini e percorsi formativi propedeutici all'inserimento professionale. Considerevoli anche i valori dei benefici ambientali ottenuti dall'avvio del progetto, in questo periodo i laboratori hanno trattato **circa 5.638 tonnellate di rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche** riducendole in piccole frazioni avviate separatamente ed interamente al recupero.

Alla conclusione dell'esperienza RAEEincarcere per la Casa Circondariale di Forlì, gli enti promotori del progetto, tra cui Hera, hanno ritenuto opportuno trasformare il sodalizio in un laboratorio di ricerca e

proposta di nuove iniziative orientate all'inserimento dei detenuti e allo scopo hanno sottoscritto un nuovo protocollo denominato **Tirocini**, attivo dal 2021.

Nel 2021 si conclude il progetto **Informatica Solidale**, nato nel 2018 in collaborazione con l'istituto di formazione Techne. Il progetto si proponeva finalità di alfabetizzazione informatica e di reinserimento lavorativo e sociale, cogliendo l'ulteriore obiettivo di promuovere il riuso di beni con residua potenzialità di utilizzo. Il progetto prevedeva che Hera cedesse gratuitamente proprie apparecchiature informatiche (non più adeguate alle proprie attività e pertanto destinate alla dismissione ma perfettamente in grado di soddisfare le esigenze elementari di un'utenza come quella individuata e tutelata dal progetto) e che Techne ne curasse l'aggiornamento funzionale e il collaudo, l'individuazione dei destinatari e la gestione delle consegne. I destinatari delle attrezzature informatiche così "rigenerate" sono stati individuati principalmente nell'ambito degli attori territoriali istituzionali, pubblici e privati, la cui vocazione sia diretta a sostenere l'inclusione e l'integrazione delle persone svantaggiate tramite servizi e iniziative (educative, formative, di empowerment) che possono trovare effettivo beneficio e potenziamento grazie alla disponibilità di adeguati strumenti tecnologici. In questo contesto, le attrezzature donate hanno consentito l'allestimento di laboratori informatici presso istituti scolastici, cooperative/impresi sociali e associazioni di promozione sociale, case circondariali e centri di istruzione per adulti a rischio di "esclusione sociale". Nel 2020 erano stati assegnati i 50 computer rimanenti dei 100 che Hera ha ceduto gratuitamente nel 2019. Le attrezzature sono state destinate da Techne alle organizzazioni (cooperative, associazioni di promozione sociale, case circondariali) che ne hanno fatto richiesta sulla base di idoneo progetto formativo ma soprattutto agli istituti scolastici che li hanno impiegati, con grande beneficio, nei percorsi di didattica a distanza resi necessari dall'emergenza sanitaria. Il progetto Informatica Solidale ha così dato ancora una volta il proprio contributo per il sostegno sociale e la salvaguardia dell'ambiente.

Le nuove modalità di approvvigionamento di apparecchiature informatiche da parte di Hera, improntate sul modello "product as a service", fanno sì che Hera non disponga più dei dispositivi informatici a fine vita. Questo ha comportato quindi l'interruzione del progetto

I progetti descritti in questo case study contribuiscono al raggiungimento dei **target 8.5, 12.2, 12.4, 12.5 e 17.17 dell'Agenda ONU 2030**.

Adesione al Manifesto per la povertà energetica

Il Gruppo Hera a dicembre 2021 ha sottoscritto il "**Manifesto per contrastare la povertà energetica**", promosso da Banco dell'energia. Lo scopo dell'iniziativa è sensibilizzare l'opinione pubblica e i referenti istituzionali e mettere in campo azioni concrete per fronteggiare le situazioni di vulnerabilità sul tema attraverso la creazione di una rete di stakeholder che condividono la missione del Banco. La multiutility, infatti ha messo da sempre a disposizione numerosi strumenti per aiutare le famiglie in difficoltà economica, soprattutto a seguito dei rialzi di prezzo sui mercati internazionali dell'energia. Diverse le opzioni a disposizione: **i bonus sociali**, la **tariffa idrica pro capite** basata sull'effettiva numerosità di componenti e le **rateizzazioni delle bollette**. Gli strumenti a supporto volontari forniti da Hera spesso integrano ulteriormente quanto stabilito dalla normativa di settore: rateizzazioni alternative, bonus sociali per il servizio del teleriscaldamento, applicazione dei protocolli di intesa con comuni e servizi sociali per prevenire le sospensioni della fornitura. Tutte queste informazioni vengono riepilogate nella **guida SOStegno Hera** disponibile sul sito internet del Gruppo e periodicamente aggiornata.

Per ulteriori informazioni si rimanda al paragrafo "[Il contributo di Hera per l'inclusione sociale](#)".

Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze

Visite agli impianti per oltre seimila persone

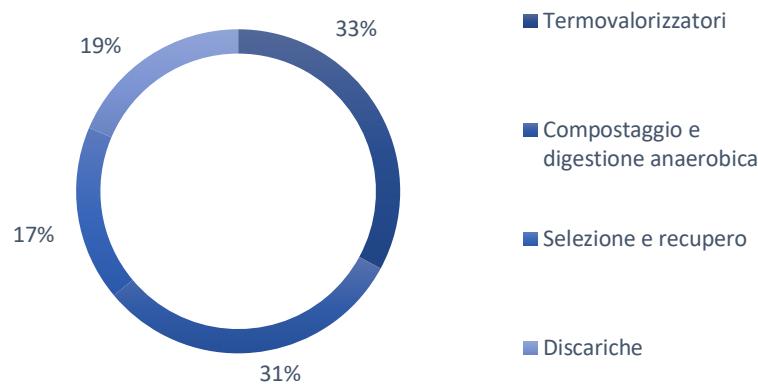
Il Gruppo Hera, attraverso la controllata Herambiente Spa, offre la possibilità di effettuare **visite guidate presso i propri impianti** di trattamento e recupero dei rifiuti a dimostrazione della propria attenzione verso le tematiche ambientali e la **diffusione di una mentalità ecologicamente responsabile**. Le visite guidate, prenotabili anche online dal sito web di Herambiente, sono nate al fine di far conoscere un **parco impianti tra i più avanzati in Europa** per standard operativi e qualitativi e diffondere agli interessati le modalità di funzionamento e gestione degli stessi, descrivendo le modalità adottate al fine di garantire una corretta gestione dei rifiuti nel massimo rispetto del territorio attraverso soluzioni dal minor impatto complessivo per l'ambiente.

Nel 2021 hanno visitato gli impianti del Gruppo Herambiente **468 visitatori** distribuiti su **40 giornate**. Le visite hanno coinvolto i termovalorizzatori (154 visitatori), gli impianti di compostaggio e digestione anaerobica (145), le discariche (87) e gli impianti di selezione e recupero (82 partecipanti). I dati risultano in calo rispetto agli anni precedenti a causa delle restrizioni dovute all'emergenza sanitaria.

Inoltre, da diversi anni in Hera è attiva la possibilità di effettuare con le scuole **visite "virtuali" agli impianti**, fatto che ha permesso di garantire la continuità delle attività anche a seguito del periodo di emergenza sanitaria del 2021, quando è stata bloccata la possibilità per gli interessati di conoscere gli impianti in presenza. In questo modo gli studenti possono seguire da remoto un educatore ambientale che illustra le diverse fasi di funzionamento dell'impianto. Durante il 2021 si sono contate **6.570 visitatori**

virtuali, distribuite come segue: 2.585 partecipanti ai termovalorizzatori e gli impianti di selezione e recupero, 2.025 in impianti di potabilizzazione e 1.906 in impianti di cogenerazione.

VISITE IN PRESENZA PER TIPOLOGIA DI IMPIANTO



Le visite agli impianti contribuiscono al raggiungimento dei **target 4.7, 6.b e 12.8 dell'Agenda ONU 2030**, oltre che - grazie al coinvolgimento dei cittadini - al raggiungimento del **target 17.17**.

ECOgames: i giochi digitali che fanno bene all'ambiente!

È l'**edutainment** o **intrattenimento educativo**, la nuova frontiera del Gruppo Hera per educare con divertimento a fare una corretta raccolta differenziata.

Il 2021 ha visto infatti lo sviluppo di una nuova piattaforma di giochi che prende posto, nelle preferenze dei più giovani, accanto all'App Il Rifiutologo.

Memory Ambientale, Labirinto ecologico e Caduta rifiuti: tre sono i giochi educativi della serie ECOgames che, con uno stile retrò in pixelart, garantiscono un'esperienza divertente e immediata mettendo alla prova le conoscenze dei giocatori sulla raccolta differenziata, fornendo pillole/curiosità generali sull'ambiente tramite domande e risposte in formato quiz.

Realizzata nei territori in cui il Gruppo Hera svolge i servizi ambientali, la serie ECOgames ha lanciato un concorso a premi per i primi 10 classificati di ciascuna città: i giocatori hanno così potuto verificare e scalare il loro profilo green fra **apprendisti, informati, consapevoli** fino a diventare **esperti** della raccolta differenziata.

Dal 26 ottobre 2021, data del lancio alla fiera Ecomondo, il gioco è stato diffuso con tante iniziative che hanno fatto conoscere la piattaforma ai cittadini. In soli due mesi di ECOgames, dal 26/10 data del lancio al 31/12 data di fine validità del Concorso, **il gioco ha totalizzato 13.434 giocatori** di cui 3.415 registrati partecipanti al concorso con una durata media di coinvolgimento interattivo che supera i 9 minuti a persona.

Il progetto ECOgames descritti contribuisce al raggiungimento del **target 11.3 dell'Agenda ONU 2030**.

Governance e creazione di valore

Il nuovo Alfabetico prosegue nel 2021

AlfabEtico, avviato nel 2008 e rivolto a tutti i neoassunti del Gruppo a tempo indeterminato, si pone l'obiettivo di far conoscere il Codice etico tra i lavoratori e di promuovere comportamenti positivi orientandoli verso un agire corretto e consapevole.

Nel 2020 è stato avviato un percorso di riprogettazione che ha tenuto conto sia delle importanti discontinuità offerte dalla quinta edizione del Codice etico, sia dei cambiamenti del contesto esterno tra cui quelli collegati all'emergenza sanitaria. L'obiettivo è stato quello di rafforzarne ulteriormente l'efficacia garantendo gli elementi di distintività dell'intervento formativo in un **gioco virtuale** della durata di 2,5 ore, dinamico, interattivo e arricchito di nuovi contenuti. L'agenda si compone dai seguenti contenuti: **video introduttivo dell'Amministratore Delegato** con il lancio dell'iniziativa formativa, **approfondimento sul Codice etico e sul Comitato etico e sostenibilità, manche individuale** in cui ai partecipanti vengono sottoposte domande su situazioni tipo per le quali è necessaria la consultazione del Codice etico, **manche plenaria** dove i partecipanti si confrontano per risolvere casi, dilemmi etici sempre sulla base dei contenuti del Codice e **video** di approfondimento su **Agenda ONU 2030**.

Nel 2021 è proseguita l'erogazione attraverso la modalità digitale (si rimanda al paragrafo “[Le iniziative di formazione](#)”) e si è progettata una versione e-learning individuale di AlfabEtico che segue gli stessi contenuti del gioco virtuale e che verrà utilizzata dal 2022.

Hera migliore multiutility nel Dow Jones Sustainability Index

Il Gruppo Hera è stato riconosciuto anche nel 2021 la **migliore multiutility al mondo** nelle dimensioni Environmental, social e governance (Esg) da S&P Global, che ogni anno seleziona le aziende da includere negli indici **Dow Jones Sustainability Index**. In particolare, per il secondo anno consecutivo, Hera è stata inclusa sia nell'indice mondiale (Dow Jones Sustainability World Index) sia in quello europeo (Dow Jones Sustainability Europe Index), posizionandosi come la migliore del settore “Multi-utility and water”.

Hera ha alzato ulteriormente il benchmark di settore raggiungendo un **punteggio complessivo di 90/100** (in miglioramento rispetto ai 87/100 del 2020), contro una media del 39/100. Le valutazioni ottenute sono state di 92/100 in ambito Environment (media di settore: 37/100), 90/100 in Economic & Governance (media di settore: 40/100) e di 88/100 nel Social (media di settore: 38/100), con una posizione di leadership in tutte e tre le aree oggetto di valutazione.

Hera aveva già battuto ogni record nel 2020, venendo inclusa nei due indici sopracitati dopo soli due anni di valutazioni, mentre mediamente le società appartenenti al panierino hanno impiegato circa 8,5 anni per entrarvi.

Questo riconoscimento è stato reso possibile grazie alla **strategia** focalizzata sulla sostenibilità e sulla creazione di **valore condiviso** che il Gruppo adotta da 20 anni.

Hera tra le migliori multiutility nelle valutazioni Esg di S&P Global Ratings

Dopo l'ingresso nel Dow Jones Sustainability Index, World e Europe, Hera si conferma tra le realtà più attente alla sostenibilità e agli aspetti Esg a livello internazionale.

Nel 2021 è stata pubblicata, infatti, la **Esg Evaluation di Hera**, realizzata dagli analisti di Sustainable Finance di **S&P Global Ratings**. Si tratta di una valutazione cross-industry delle capacità di una società di gestire efficacemente, nel medio e lungo termine, la propria esposizione ai rischi ambientali, sociali e di governance, nonché di cogliere le opportunità derivanti dai cambiamenti che occorrono in un contesto internazionale in continua evoluzione.

Hera è la prima società in Italia ad aver pubblicato la propria Esg Evaluation, dalla quale ha ottenuto un punteggio complessivo di 81/100, risultando **tra le prime quindici migliori società a livello internazionale** valutate da S&P Global Ratings. Il punteggio ottenuto (81) posiziona il Gruppo ben al di sopra della media internazionale (68) ed europea (73) e lo vede al quinto posto a livello internazionale tra le Utility Networks (per cui la media di settore è pari a 74).

In particolare, nella Esg Evaluation Hera viene valutata come fortemente preparata a mettere in atto la strategia di crescita e sviluppo, affrontando i potenziali rischi derivanti dalle regolamentazioni di una economia che si orienta verso il modello circolare, a basse emissioni, a sostegno della resilienza del proprio modello di business, ben diversificato.

Costruire insieme il futuro, un report dedicato alle attività di community engagement

Il Gruppo Hera mette in campo progetti concreti, attraverso i quali coinvolge e collabora con **cittadini, istituzioni, aziende e terzo settore a favore dei territori in cui opera**, nell'interesse dell'ambiente e delle generazioni future. Questi progetti sono illustrati nel report tematico di sostenibilità “Costruire insieme il futuro”, disponibile online all’indirizzo www.gruppohera.it/report e giunto alla sua quarta edizione. Il documento viene dedicato alle iniziative in cui le comunità locali, coinvolte o abilitate da Hera,

assumono un **ruolo attivo per contribuire al raggiungimento di obiettivi fondamentali in termini di sostenibilità, efficienza e inclusione sociale.**

Azienda e comunità si mettono in gioco insieme generando una relazione di lungo termine e un impatto ambientale e/o sociale tangibile. Il coinvolgimento può avvenire con la collaborazione con le organizzazioni del territorio per realizzare iniziative in cui l'unione di diverse realtà permette di produrre benefici per la società e l'ambiente. In altri casi Hera abilita clienti e cittadini mettendo a disposizione strumenti e conoscenze che permettono di produrre un impatto positivo su ambiente e società e di acquisire nuove consapevolezze. Nei casi in cui il coinvolgimento è maggiore, Hera coinvolge cittadini e clienti in iniziative che producono valore per il territorio.

Oltre che insieme ai cittadini, agli enti locali, alle associazioni e alle organizzazioni, anche le **collaborazioni con altre aziende** giocano un ruolo di fondamentale importanza per la riuscita di iniziative che portino benefici alla società e all'ambiente. La multiutility, ad esempio, ha avviato una partnership con Eni per trasformare l'olio esausto vegetale raccolto da Hera in biocarburante. Nel 2020 sono state oltre 1.000 le tonnellate di oli avviate al recupero.

Persone

L'implementazione della sicurezza fisica nelle sedi del Gruppo

Il Gruppo Hera, sin dalla sua nascita ha tenuto in considerazione il proprio patrimonio fisico e la crescente sensibilità sul tema maturata dal management del Gruppo, visto l'aumento delle azioni dolose verso gli asset del patrimonio, l'aumentata sensibilità delle istituzioni nazionali e internazionali oltre a una possibile ricaduta da danno di immagine, ha portato l'azienda a decidere di implementare e attuare un modello di valutazione dei rischi per la sicurezza fisica dei propri asset. Il modello è finalizzato a garantire la corretta identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei rischi che minacciano gli asset del Gruppo, comprese tutte le misure necessarie a prevenire e mitigare le minacce e gli impatti causati da incendi, indipendentemente dalle cause che possono provocarli (dolosa, colposa o accidentale). A intraprendere questa strada ha contribuito anche un quadro normativo sempre più articolato e complesso oltre all'aumento delle attività degli enti di standardizzazione tecnico-normativo che determinano una sempre maggiore attenzione e professionalità al tema.

In seguito a quanto descritto e alle risultanze del monitoraggio dei rischi eseguito, è stato elaborato un progetto tecnico-gestionale complessivo comprensivo del piano degli investimenti condiviso con le strutture interne e approvato dal Comitato rischi aziendale che:

- garantisce un livello minimo di sicurezza uniforme per tutto il Gruppo attraverso l'applicazione di contromisure omogenee, standardizzate e modulari;
- applica soluzioni tecnologiche evolute nel rispetto di normative, standard e buone prassi;
- gestisce centralmente i contratti (infrastrutture, manutenzione e servizi) garantendo una corretta standardizzazione e ottimizzazione dei costi degli interventi;
- sfrutta sinergie, competenze e risorse interne al Gruppo Hera.

Il progetto ha l'obiettivo di mitigare i rischi che minacciano gli asset del Gruppo con una regia centrale che assicura un livello minimo di protezione uniforme per tutto il Gruppo attraverso l'applicazione di contromisure omogenee, tecnologicamente evolute nel rispetto di normative e degli standard e coordina l'attivazione dei contratti (sistemi, infrastrutture, manutenzione e servizi) al fine di standardizzare ed ottimizzare i costi degli appalti.

Inoltre, il progetto porta a frutto sinergie, competenze e risorse interne al Gruppo Hera quali:

- la centralizzazione del punto recezione allarmi presso una control room con visione di tutti gli allarmi/segnalazioni riguardanti gli asset per una migliore gestione dell'evento oltre che dei servizi fiduciari;
- l'individuazione in Acantho del gestore di reti e sistemi e del global contractor per l'installazione e manutenzione degli impianti e l'attivazione dei relativi servizi di vigilanza.

In termini di innovazione e trasformazione digitale il progetto Sicurezza fisica ha individuato importanti sinergie con il progetto Identità digitale del Gruppo (si rimanda al case study di questo capitolo), in particolar modo per il processo di controllo degli accessi, che prevede la realizzazione di una piattaforma software centrale di governo degli accessi di tutti i siti del Gruppo attraverso lo sviluppo di credenziali virtuali di accesso ad alta sicurezza intrinseca (installabili con una app su smartphone oppure utilizzando il badge aziendale) e l'implementazione di innovativi sistemi meccatronici (cilindri e lucchetti con una componente elettronica a bordo che ne permettono l'apertura senza l'utilizzo di chiavi meccaniche) per garantire un elevato standard di sicurezza degli accessi nei varchi di sedi ed impianti industriali. Nel 2021 il progetto ha visto la conclusione delle gare per la fornitura della componentistica meccatronica e la realizzazione delle infrastrutture tecnologiche e dei servizi di sicurezza previsti su un sito campione. Il piano per la sicurezza fisica sviluppato dal Gruppo prevede investimenti per oltre sette milioni di euro in un orizzonte temporale di sei anni.

Circolarità, resilienza e sostenibilità anche nelle sedi del Gruppo Hera

Il 2021 è stato caratterizzato da una serie di attività finalizzate alla migliore gestione della ripresa delle attività successive all'emergenza sanitaria.

Sono state portate a termine tutte le attività avviate nel 2020 legate all'**igiene e alla vivibilità degli ambienti**, sia per quanto riguarda gli uffici, sia per quanto riguarda i locali refezione e mense. Questo ha permesso un utilizzo continuato e costante degli insediamenti produttivi mantenendo un rigido controllo delle misure di prevenzione e una presenza negli uffici di pari o superiore al 50% degli addetti per le attività ordinarie e la completa copertura dei servizi operativi.

Oltre a completare gli studi in collaborazione con il Politecnico di Milano sulla qualità e la **pulizia dei canali di ventilazione dell'aria** delle sedi, sono state messe in servizio e regolate le circa 30 nuove unità di trattamento aria installate già a fine 2020, assicurando così una robusta stabilità nel funzionamento degli impianti durante il periodo estivo riducendo drasticamente le richieste di intervento e garantendo nessuna interruzione di funzionamento rilevante.

Grande attenzione è stata riposta anche sul **piano della igienizzazione e pulizia degli ambienti**. Le mense hanno saputo fronteggiare le forti criticità dovute alla pandemia dimostrandosi ambienti sicuri, come confermato dai controlli da parte delle ASL, anche grazie al contributo del nuovo fornitore della

gestione delle mense interne che ha iniziato ad operare dopo l'assegnazione della gara conclusasi a fine 2020.

In ambito “servizi alle persone” è stata completata l’**installazione** di tutti i **cestini della raccolta differenziata** nelle sedi principali e avviato il monitoraggio strutturato e la gestione dei dati relativi alla qualità del rifiuto riciclato.

Nel 2021 le sedi di Imola e Modena sono state interessate ad **attività di miglioramento sismico** ed è stata data continuità al **miglioramento della fruibilità e della vivibilità degli spogliatoi** delle sedi operative.

Ai fini del **risparmio energetico**, sono stati completati i progetti previsti che hanno portato un risparmio di 29 tep rispetto al 2020 superando le aspettative. Inoltre, sono state portate a termine le attività per il riuso delle risorse idriche per usi irrigui e lavaggio automezzi con un risparmio di 1.270 mc rispetto al 2020.

In termini di **efficienza degli impianti di riscaldamento** è stato concluso un primo intervento straordinario e urgente nella sede di viale Berti Pichat a Bologna, che ha portato alla sostituzione dell’intera rete di distribuzione dell’acqua di riscaldamento/raffrescamento e avviato un attento esame su tutte le sedi principali per rilevare lo stato della distribuzione idrica al fine di prevenire rotture e malfunzionamenti. I benefici di queste sostituzioni saranno rilevati e contabilizzati alla fine della stagione termica 2021/2022.

Dal punto di vista **nuove realizzazioni**, è stato dato avvio alla ristrutturazione degli spogliatoi delle sedi di Giugnano a Gaggio Montano (Bologna) e di Imola Casalegno e soprattutto alla realizzazione dei nuovi laboratori di HeraTech a Ravenna che vedranno la loro attivazione nei primi mesi del 2022. Sempre nell’anno corrente sono stati avviati e portati a temine i lavori per la realizzazione di un nuovo parcheggio pubblico a Imola Molino Rosso. Questa attività prevista dall’accordo di programma con il Comune di Imola e la Città Metropolitana di Bologna, rappresenta l’ultimo tassello realizzativo a completamento dell’insediamento urbanistico della sede Hera di Molino Rosso nel tessuto urbanistico del Comune di Imola, chiudendo così gli adempimenti a carico di Hera previsti dal suddetto accordo pattuito nel 2006.

Grazie a HeraSolidale sono stati raccolti 250 mila euro a favore di sette Organizzazioni

HeraSolidale si pone l’obiettivo di promuovere la solidarietà e il sostegno a **progetti sociali e ambientali** con il **coinvolgimento dei lavoratori** del Gruppo Hera, **dei clienti e dell’azienda** stessa.

Nel 2021 è proseguita la quarta edizione del progetto, avviata nel 2020 e che durerà fino a dicembre 2022. Questa ultima edizione ha visto i dipendenti del Gruppo scegliere attraverso un processo di votazione, cinque delle 15 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).

Novità della quarta edizione di HeraSolidale è l’individuazione di **due Onlus a tema sostenibilità ambientale**, in linea con la proposizione commerciale del Gruppo e di Hera Comm, partner fondamentale per il successo di HeraSolidale, che si aggiungono alle **cinque Onlus e Organizzazioni** votate dai lavoratori per un totale di **sette Organizzazioni**. A differenza delle precedenti edizioni la quarta edizione di HeraSolidale durerà quindi tre anni.

Già alla fine del secondo anno della quarta edizione del progetto, **ciascuna delle sette Organizzazioni ha raccolto donazioni corrispondenti ad almeno un obiettivo** dei progetti sostenuti:

- **ADMO Onlus - “Un donatore per tutti”.** **Raggiunto il primo obiettivo:** acquisto di 5.000 kit salivari che l’associazione utilizza per selezionare potenziali donatori di midollo osseo e iscriverli nel Registro italiano. Ogni anno sono tante le persone che necessitano del trapianto per combattere malattie come linfomi e leucemie.
- **Fondazione ANT Italia Onlus - “Bimbi in ANT”.** **Raggiunto il secondo obiettivo:** assistenza medica, gratuita e domiciliare a 12 bambini malati oncologici e 4 mesi di supporto psicologico anche per minori che affrontano la malattia di una persona cara; formazione nelle scuole per coinvolgere i giovani e affrontare il tema del lutto.
- **Comunità della Missione di Don Bosco APS - “Un centro educativo-scolastico in Ghana”.** **Raggiunto il primo obiettivo:** sostegno per 16 mesi di una scuola di alfabetizzazione in Ghana tramite l’acquisto di materiali scolastici, il supporto al costo delle utenze e agli stipendi del personale.
- **Marevivo Onlus - “Salviamo i nostri mari dalla plastica”.** **Raggiunto il primo obiettivo:** impegno alla raccolta di 500 kg di plastica in un anno, pari a 100.000 sacchetti o 1.250.000 cannuce, per tenere puliti i mari italiani e promuovere il riciclo. Per raggiungere questo obiettivo Marevivo ha deciso di sostenere il progetto LifeGate PlasticLess® che utilizza la moderna tecnologia del Seabin.
- **Theodora Onlus - “Le speciali visite in ospedale del Dottor Sogni”.** **Raggiunto il primo obiettivo:** garantire per 9 mesi le “visite” del Dottor Sogni ai bambini ricoverati al Policlinico

Sant'Orsola-Malpighi e all'Ospedale Bellaria di Bologna, rendendo così i ricoveri esperienze meno traumatiche.

- **Treedom Foundation Onlus - “Let's green Madagascar!”. Raggiunto il primo obiettivo:** la realizzazione di un vivaio in Madagascar, attraverso la produzione e la distribuzione di 2.500 piante a 75 famiglie di contadini che verranno formate sulle attività agroforestali.
- **UNHCR - “Un'istruzione per i bambini del Ciad”. Raggiunto il primo obiettivo:** un anno di istruzione a circa 1.000 bambini rifugiati in Ciad, migliorando la formazione degli insegnanti, la fornitura di materiali scolastici e incentivando la scolarizzazione delle ragazze.

Come per la terza edizione del progetto, oltre ai **lavoratori** del Gruppo che possono aderire sia tramite un contributo mensile trattenuto direttamente in busta paga, sia tramite Hextra - il sistema integrato di welfare aziendale -, il progetto è esteso anche all'esterno poiché i **nuovi clienti di Hera** potranno al momento della sottoscrizione del contratto con Hera, donare un euro ad una delle sette organizzazioni.

Si aggiunge inoltre l'importante contributo del Gruppo Hera attraverso le società Hera Comm ed Hera Comm Marche che doneranno un euro per ciascun nuovo cliente durante i tre anni del progetto.

A partire da luglio 2020 fino a dicembre 2021 sono stati raccolti **circa 250 mila euro**: circa 81 mila euro devoluti dai dipendenti tramite il prelievo in busta paga e Hextra e oltre 168 mila euro donati dai clienti, Hera Comm ed Hera Comm Marche.

Per sostenere il progetto HeraSolidale, l'azienda nel 2021 ha inoltre deciso di coinvolgere i lavoratori nel devolvere una quota simbolica a fronte della decisione, da parte dei singoli dipendenti, di riscattare i telefoni cellulari e i tablet aziendali per utilizzi personali.

Nel 2021 il Gruppo Hera ha anche partecipato al **Fondo sociale di Comunità della Città metropolitana di Bologna**, un nuovo strumento di welfare metropolitano che raccoglie risorse, beni, progetti, idee per rispondere ai bisogni economici e sociali dei cittadini, in particolare quelli emersi a causa dell'emergenza sanitaria.

I progetti qui menzionati, grazie alla partnership con le Organizzazioni interessate e con l'amministrazione pubblica, contribuiscono al raggiungimento del **target 17.17 dell'Agenda ONU 2030**.

Identità digitale per tutti

L'iniziativa prevede che a tutti i dipendenti venga creata e assegnata un'**identità digitale** di Gruppo. Cambia il paradigma precedentemente adottato che prevedeva la disponibilità di specifici servizi digitali solo se correlati strettamente all'attività lavorativa: con questo progetto si individua pertanto un set minimo di servizi digitali, e quindi implicitamente anche un'identità digitale che ogni dipendente appartenente al Gruppo deve possedere **indipendentemente dall'attività lavorativa**. Tali servizi sono: il portale interno aziendale, la posta elettronica aziendale, i sistemi di collaborazione aziendale del pacchetto Microsoft 365, e l'app aziendale dei servizi "SAM".

Le modalità di fruizione dell'identità sono state estese, e al termine del progetto prevedevano:

- postazione di lavoro individuale aziendale;
- postazione di lavoro condivisa aziendale;
- pc personale;
- smartphone o tablet aziendale;
- smartphone o tablet personale;
- totem DPI.

In termini di **formazione**, durante la distribuzione è stata consegnata una guida per il primo accesso comprensiva degli attributi caratterizzanti l'identità (nome accesso, posta elettronica etc.). Allo stesso modo poi la guida rimandava alla formazione predisposta per l'uso dei servizi minimi sul portale interno di formazione (MyAcademy).

Per quanto riguarda la comunicazione, è stato dato spazio mediatico all'iniziativa raggiungendo i coinvolti nel progetto sia tramite articoli sull'House Organ cartaceo (il magazine interno del Gruppo) che tramite locandine affisse in tutte le sedi raggiungibili. Infine, è stato adeguato il processo di distribuzione a fronte dei nuovi ingressi.

Nella fase di recupero iniziale dei dipendenti che erano sprovvisti dell'identità, il progetto ha coinvolto circa 2.000 utenti. Al 31 dicembre 2021 l'**81% dei coinvolti** nel progetto risultava aver attivato l'identità digitale e circa il 28% risultava utilizzarla almeno due volte a settimana; il 29% ha effettuato il download dell'app intune.

Il progetto ha voluto **colmare un primo gap del digital divide**, ovvero la disponibilità dei servizi. La sfida per i prossimi anni si sposterà sull'utilizzo dei servizi andando a intervenire sulla sfera formativa e più propriamente del change management.

L'identità digitale contribuisce al raggiungimento del **target 8.2 dell'Agenda ONU 2030**.

Come contribuisce l'iniziativa alla trasformazione digitale responsabile? I benefici ottenuti nelle dimensioni Corporate digital responsibility (si veda il paragrafo dedicato “La Corporate digital responsibility”)

Sociale		Erogazione di soluzioni sicure e rispondenti alla normativa privacy che assicurano la privacy dei dati dei lavoratori. Distribuzione, formazione e disponibilità multidevice dei servizi digitali a tutti i lavoratori per promuovere l'inclusione digitale e superare il digital divide. Ampio e capillare canale comunicativo che si avvale della digitalizzazione come strumento per far pervenire al lavoratore tutte le misure di tutela per garantirne la salute e la sicurezza.
Tecnologica		Soluzioni sicure erogate a tutta la popolazione aziendale per garantita la sicurezza informatica e un uso responsabile delle tecnologie, così da limitare l'esposizione alle intromissioni esterne.

Fornitori

Il piano di monitoraggio dei fornitori con un focus sulla responsabilità sociale

Nel corso del 2021 sono stati ulteriormente raccolti **più di 20 questionari di valutazione sulla Responsabilità sociale d'impresa** da fornitori ritenuti critici per attività e importo contrattuale. I documenti sono stati esaminati e, per le parti incomplete o mancanti, si è proceduto alla richiesta di chiarimenti e integrazioni.

Nel 2021 inoltre sono stati eseguiti **otto audit con focus sulla responsabilità sociale** tutti presso le sedi dei fornitori: in diversi casi si sono rese necessarie azioni di controllo specifiche per verificare l'effettivo avvio del percorso di miglioramento concordato e l'attivazione delle azioni correttive. Sono state compiute **30 ulteriori verifiche** direttamente nei cantieri del Gruppo Hera da parte della Direzione Acquisti e Appalti congiuntamente alla Direzione Qualità, Sicurezza e Ambiente di Hera, Herambiente, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi. Gli audit nelle sedi dei fornitori sono stati svolti da **personale esterno certificato e referenziato**, selezionato attraverso trattativa privata, a garanzia del percorso di trasparenza e indipendenza adottato dal Gruppo.

Queste attività di monitoraggio integrano le verifiche periodiche dei referenti aziendali di contratto, anche in merito alla corretta gestione di subappalti/subcontratti, qualora presenti.

L'economia circolare nella catena di fornitura

Nel 2019 il Gruppo Hera ha attivato un progetto finalizzato a gestire la transizione dei modelli di acquisto del Gruppo in coerenza con i principi dell'economia circolare, basandosi sul modello "Resolve" proposto dalla **Fondazione Ellen Mac Arthur** e attivando per l'anno successivo alcuni progetti pilota (gestione dei cantieri, acquisto di contatori, pneumatici e prodotti in plastica per la raccolta rifiuti – es. sacchi e contenitori di piccolo formato).

Nel 2020 la Direzione Acquisti e Appalti, insieme a numerose aziende del settore energetico e ambientale, ha partecipato ad un gruppo di lavoro organizzato dal **Global Compact Network Italia**, in collaborazione con l'Università Superiore S. Anna di Pisa, con l'obiettivo di definire delle linee guida per gli approvvigionamenti circolari. A conclusione dei lavori sono state **elaborate e pubblicate Linee Guida**, che il Gruppo Hera ha recepito all'interno dell'Istruzione Operativa in materia di sostenibilità negli approvvigionamenti (già operativa dal 2013), introducendo accanto ai principi di sostenibilità ambientale e sociale, i principi cardine del Green Circular Procurement.

In particolare, ribaditi i principi dell'attività di procurement (rispetto della normativa vigente in tema di appalti, allineamento dell'intera supply chain agli obiettivi, parità di trattamento dei fornitori, trasparenza e tracciabilità degli acquisti, libera concorrenza e rotazione dei fornitori) sono stati individuati quattro principi cardine afferenti alla circolarità: eco-efficienza, dematerializzazione, rinnovabilità e riciclabilità. Tali principi possono essere declinati in **criteri tecnici premianti** in sede di gara affidata con offerta economicamente più vantaggiosa, ovvero declinati nelle specifiche tecniche di capitolo in sede di progettazione del fabbisogno. È stato inoltre sviluppato un **modello di rendicontazione** con il fine di monitorare l'impatto delle iniziative attivate: in particolare in coerenza con quanto già effettuato per il monitoraggio dell'utilizzo di criteri di sostenibilità negli affidamenti, sono stati mappati i criteri tecnici riconducibili a principi di economia circolare.

In continuità con gli anni precedenti, anche nel 2021, sono stati previsti **criteri di circolarità per oltre il 90% delle gare aggiudicate con offerta economicamente più vantaggiosa**, con un punteggio medio pari a 8,3. Considerato questo punteggio, il valore delle gare con offerta economicamente più vantaggiosa attribuibile a criteri di circolarità si attesta al 12,5%.

Si riportano di seguito le principali gare affidate al **minor prezzo con elementi di circolarità** previsti in specifica tecnica:

Con il fine di monitorare ed ottimizzare i consumi degli autoveicoli in dotazione al Gruppo Hera, è stata indetta una procedura aperta per la fornitura di black box, con importo a base di gara di circa 1,7 milioni fi euro. Tali dispositivi permettono di raccogliere ed elaborare dati relativi al mezzo di trasporto e lo stile di guida del conducente (es. accelerazione e decelerazione, cambio di marce e giri del motore) con il fine di ottimizzare i consumi e prevenire gli interventi manutentivi.

Nella trattativa privata relativa alla realizzazione dei lavori di risanamento e potenziamento collegamenti nel comune di Bagno di Romagna, con un importo a base di gara di circa 3,5 milioni di euro, in un'ottica di eco-efficientamento l'impianto di sollevamento verrà dotato di sistemi di monitoraggio delle portate e di livello con il fine di prevenire i malfunzionamenti e di intervenire tempestivamente su quelli già rilevati. Gli apparati tecnologici, insieme alla previsione di un dettagliato piano manutentivo, hanno l'obiettivo di allungare la vita utile dell'impianto e ritardarne la sua dismissione e sostituzione. All'azienda aggiudicatrice viene inoltre richiesta la certificazione Emas per l'ecogestione dell'appalto.

Nella trattativa privata per l'esecuzione del servizio di avvio a recupero del rifiuto speciale non pericoloso (legno e imballaggi in legno) per un importo a base d'asta di circa 450 mila euro, il rifiuto viene affidato ad impianti autorizzati che vanno a valorizzare il legno e a trasformarlo in beni pronti per essere nuovamente immessi nel mercato (es. pannelli truciolati) sostituendo di fatto la materia prima derivante dall'abbattimento di alberi.

Nella trattativa privata per l'esecuzione del servizio di avvio a recupero di rifiuti urbani inerti per un importo a base d'asta di circa 186mila euro, il rifiuto consistente in materiale di risulta derivante da cantieri edili (es. cemento, mattoni, mattonelle e ceramiche) raccolto in maniera differenziata presso i centri di raccolta del territorio di Modena, viene affidato ad impianti autorizzati che lo riutilizzano in alternativa ad altre materie prime e riemesso nel ciclo produttivo sotto forma di ulteriori materiali per l'edilizia.

Nel 2021 è stata progressivamente **estesa** a tutti gli acquisti del Gruppo Hera **la metodologia di rendicontazione della circolarità nel minor prezzo**. Applicando il nuovo modello di rendicontazione della circolarità, si stima che nelle gare assegnate nel 2021 con il minor prezzo, il valore generato da elementi circolari si attesti a quasi 10 milioni di euro pari al 4% del valore totale.

Complessivamente, considerando sia le gare ad offerta economicamente più vantaggiosa sia le gare al massimo ribasso, la **quota parte del valore degli affidamenti riconducibile a elementi di circolarità** si attesta al **9,5%** del valore di tutte le gare assegnate nel 2021.

GAS A EFFETTO SERRA: METRICHE E OBIETTIVI

Criteri di calcolo delle emissioni di gas serra

Per la stima delle emissioni di Scopo 1 sono stati utilizzati il coefficiente del Ministero dell'Ambiente (espresso in CO₂e) per i consumi di gas metano negli impianti stazionari e i coefficienti Defra 2021 (espressi in CO₂e) per i consumi di combustibili per fini industriali (gasolio, gpl) e negli automezzi (gasolio, 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 la stima è stata fatta considerando l'anidride carbonica derivante dalla combustione della parte non biodegradabile dei rifiuti (stimata considerando le linee guida Enea) e i combustibili utilizzati nell'impianto. Le perdite della rete gas sono state stimate e considerate completamente disperse in atmosfera.

Il potenziale di riscaldamento globale (Gwp) considerato per il metano è 28 (Fonte: 5th Assessment Report dell'IPCC).

Per la stima delle emissioni dal consumo di energia elettrica (Scopo 2) sono stati utilizzati i coefficienti del "National inventory report 2021" dell'Ispra per il metodo location-based e dell'"European residual mixes results for the calendar year 2020" di AIB per il metodo market-based (espressi in CO₂e).

Per la stima delle emissioni di Scopo 3 sono stati utilizzati i coefficienti Defra 2021 (espressi in CO₂e), a eccezione delle emissioni derivanti dalla vendita di energia elettrica non rinnovabile per le quali sono stati utilizzati i coefficienti del "National inventory report 2021" di Ispra.

La voce "vendita di gas metano - downstream" considera le emissioni derivanti dal consumo da parte dei clienti del gas venduto. La voce "vendita di energia elettrica" considera le emissioni derivanti dal consumo di combustibili per la generazione dell'energia elettrica venduta ai clienti (al netto della quota parte di energia elettrica rinnovabile). La voce "vendita di gas metano – upstream" considera le emissioni derivanti dalla produzione del gas venduto ai clienti. La voce "emissioni relative a produzione e consumo di energia" comprende: (i) la produzione del gas consumato in centrali di cogenerazione industriale installate presso terzi; (ii) le emissioni prodotte dalle centrali in joint venture di Tamarete, Teverola e Sparanise (downstream); (iii) le perdite di rete elettrica (upstream); (iv) la produzione dei combustibili utilizzati per la generazione dell'energia elettrica consumata internamente (al netto della quota parte di energia elettrica rinnovabile) (upstream). La voce "altre emissioni indirette" comprende: (i) la produzione dei carburanti consumati nei mezzi del Gruppo (upstream); (ii) l'utilizzo di automezzi da parte dei fornitori per la raccolta dei rifiuti (upstream); (iii) l'utilizzo di automezzi da parte dei fornitori per il trasporto dei rifiuti (upstream); (iv) le operazioni di riciclo di vetro, plastica e carta avviati a recupero e venduti (downstream); (iv) la stampa delle bollette (upstream).

[305-3]

EMISSIONI INDIRETTE DI GAS SERRA

tonnellate di CO ₂ e	2019	2020	2021
Emissioni dall'acquisto di beni e servizi	129	169	173
Emissioni relative al consumo di combustibili ed energia	5.407.633	4.996.684	4.273.095
Emissioni dall'utilizzo dei beni in leasing	85.192	75.489	91.715
Totale emissioni Scope 3 - upstream	5.492.953	5.072.342	4.364.983
Emissioni dal trattamento dei prodotti venduti	375.645	341.213	409.862
Emissioni dall'utilizzo dei prodotti e servizi venduti	6.263.529	5.914.966	6.214.300
Emissioni dagli investimenti sostenuti	363.280	284.494	327.561
Totale emissioni Scope 3 - downstream	7.002.454	6.540.672	6.951.723
Totale emissioni indirette - Scopo 3	12.495.407	11.613.015	11.316.706

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

INDICATORI RELATIVI ALLE EMISSIONI

Indicatore	2019	2020	2021	Target 2025	Target 2030
Emissioni dirette Scopo 1 (kt CO ₂ e)	1.082,6	986,2	981,8	927	814
Emissioni Scopo 1 in regime Eu-Ets (% rispetto a totale Scopo 1)	15,0%	12,1%	15,1%	n.d.	n.d.
Emissioni indirette derivanti da consumi di energia elettrica Scopo 2 (market-based) (kt CO ₂ e)	48,4	44,4	46,6	0	0
Emissioni Scopo 1+2 (kt CO ₂ e)	1.131,0	1.030,6	1.028,4	902	814
Emissioni Scopo 1+2 (% riduzione vs 2019)	-	-8,9%	-9,1%	-20%	-28%
Emissioni indirette Scopo 3 da vendita di gas metano (downstream) (kt CO ₂ e)	6.263,5	5.915,0	6.214,3	5.344	4.385
Emissioni indirette Scopo 3 da vendita di gas metano (downstream) (% riduzione vs 2019)	-	-5,6%	-0,8%	-15%	-30%
Emissioni indirette Scopo 3 da vendita di energia elettrica (kt CO ₂ e)	4.386,7	4.195,8	3.170,3	2.526	2.141
Emissioni indirette Scopo 3 da vendita di energia elettrica (% riduzione vs 2019)	-	-4,4%	-27,7%	-42%	-51%
Totale emissioni Scopo 1+2+3* (kt CO ₂ e)	11.781,2	11.141,3	10.413,0	8.772	7.422
Totale emissioni Scopo 1+2+3* (% riduzione vs 2019)	-	-5,4%	-11,6%	-26%	-37%
Totale emissioni evitate o compensate (kt CO ₂ e)	2.335,9	2.204,0	2.543,3	n.d.	n.d.
<i>Di cui: emissioni evitate</i>	-	1.946,3	1.960,5	n.d.	n.d.
<i>Di cui: emissioni compensate</i>	-	257,6	582,8	n.d.	n.d.

*Il valore di Scopo 3 riportato è relativo alla vendita di gas metano (downstream) e alla vendita di energia elettrica.

INDICI DI INTENSITÀ EMISSIVA

Indicatore	2019	2020	2021	Target 2025	Target 2030
Indice di intensità di carbonio della vendita di energia elettrica (t CO ₂ e dalla vendita di energia elettrica / MWh energia elettrica venduta)	0,365	0,342	0,281	0,241	0,183
Indice di intensità di carbonio della vendita di energia elettrica (t CO ₂ e dalla vendita di energia elettrica / MWh energia elettrica venduta) (% riduzione vs 2019)	-	-6,3%	-23,2%	-34%	-50%
Indice di intensità di carbonio del valore della produzione (t CO ₂ e Scopo 1+2 / mln euro valore della produzione)	152	137	94	n.d.	n.d.
Indice di intensità di carbonio del Mol (t CO ₂ e Scopo 1+2 / mln euro Mol)	1.042	918	842	n.d.	n.d.
Indice di intensità di carbonio per cittadino servito (t CO ₂ e Scopo 1+2 / mlg cittadini)	261	244	244	n.d.	n.d.
Indice di intensità del carbonio per cliente (t CO ₂ e Scopo 3 / mlg clienti)	n.d.	5,2	5,0	n.d.	n.d.

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

RISCHI E OPPORTUNITÀ

Indicatore	2019	2020	2021	Target 2025	Target 2030
MOL Hera allineato a tassonomia UE (mitigazione e adattamento climatico) (% su MOL ammissibile)	-	-	90%	n.d.	n.d.
Ricavi Hera allineati a tassonomia UE (mitigazione e adattamento climatico) (%su ricavi ammissibili)	-	-	93%	n.d.	n.d.
MOL CSV Driver Energia (mln €)	85,5	136,6	225,1	n.d.	n.d.
MOL CSV Driver Ambiente (mln €)	260,2	240,1	292,0	n.d.	n.d.
MOL CSV Driver Territorio e impresa - Resilienza e adattamento (mln €)	71,7	74,5	93,0	n.d.	n.d.

INVESTIMENTI E IMPIEGO DI CAPITALE

Indicatore	2019	2020	2021	Target 2025	Target 2030
CapEx Hera allineati a tassonomia UE (mitigazione e adattamento climatico) (%su CapEx ammissibile)	-	-	89%	n.d.	n.d.
OpEx Hera allineati a tassonomia UE (mitigazione e adattamento climatico) (% su OpEx ammissibile)	-	-	93%	n.d.	n.d.
Investimenti CSV Driver Energia (mln €)	30,6	28,2	85,0	n.d.	n.d.
Investimenti CSV Driver Ambiente (mln €)	188,0	110,3	164,3	n.d.	n.d.
Investimenti CSV Driver Territorio e impresa - Resilienza e adattamento (mln €)	78,2	159,0	203,4	n.d.	n.d.

REMUNERAZIONI

Indicatore	2019	2020	2021	Target 2025	Target 2030
Quota premio Bsc collegato a Driver CSV Energia (% su totale retribuzione variabile)	-	4%	4%	n.d.	n.d.
Quota premio Bsc collegato a Driver CSV Ambiente (% su totale retribuzione variabile)	-	11%	13%	n.d.	n.d.
Quota premio Bsc collegato a Driver CSV Resilienza e adattamento (% su totale retribuzione variabile)	-	8%	7%	n.d.	n.d.

ALTRÉ METRICHE TCFD – ENERGIA

Indicatore	2019	2020	2021	Target 2025	Target 2030
Interventi di risparmio energetico Iso 50001 (% riduzione vs 2013)	-5,1%	-6,2%	-6,8%	-8%	-10%
Consumi interni di energia elettrica da rete da fonti rinnovabili (%)	82,8%	83,0%	82,3%	100%	100%

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Indicatore	2019	2020	2021	Target 2025	Target 2030
Contratti a fine anno con soluzioni di efficienza energetica sul totale dei contratti (% sui contratti energia elettrica e gas escluso salvaguardia, default e per fornitura ultima istanza)	20,1%	20,2%	23,0%	28%	>34%
Energia elettrica rinnovabile venduta a mercato libero (% sui volumi venduti)	30,0%	32,9%	40,1%	41%	>50%
Gas metano venduto con compensazione delle emissioni di CO ₂ (% sui volumi venduti escluso grossisti, servizio default e fornitura ultima istanza)	0,8%	4,4%	9,1%	21%	27%
Potenza fotovoltaica venduta (kW)	-	-	850 kW	n.d.	n.d.
Produzione di energia da fonti rinnovabili (GWh)	708,4	710,5	695,5	n.d.	n.d.
Produzione di biometano (Mmc)	6,5	7,8	8,0	17	>30
Energy mix teleriscaldamento da fonti rinnovabili, cogenerazione e turbogas (%)	70%	68%	71%	77%	n.d.
<i>di cui: da fonti rinnovabili (%)</i>	36%	36%	36%	44%	n.d.
<i>di cui: da cogenerazione e turbogas (%)</i>	34%	32%	36%	33%	n.d.
Unità abitative equivalenti servite da teleriscaldamento (n.)	88.307	90.415	91.410	n.d.	n.d.
Smart meter Nexmeter installati (n.)	0,0	19.800	80.000	300.000	n.d.
Stazioni di ricarica pubbliche e private installate per la mobilità elettrica (n.)	170	404	1.058	4.000	n.d.

ALTRÉ METRICHE TCFD – RISORSE

Indicatore	2019	2020	2021	Target 2025	Target 2030
Rifiuti avviati a recupero di materia e di energia (t)	361.577	329.603	344.360	355.882	n.d.
Rifiuti avviati a recupero di materia e di energia (%)	83,2%	81,4%	80,8%	88,2%	n.d.
Plastica riciclata da Aliplast (migliaia di t)	72,8	68,8	80,9	134	152
Riduzione consumi idrici interni (%)	-5,5%	-11,9%	-16,6%	-20%	-25%
Perdite di rete idrica (mc/km/gg)	10,2	9,8	-	10	9,4
Acqua reflua depurata riutilizzabile (%)	3,4%	5,2%	6,0%	8,5%	15%
Contratti acqua con Diario dei consumi idrico (% su totale clienti domestici residenti)	-	20%	27%	n.d.	n.d.

MODALITÀ DI GESTIONE DEI TEMI MATERIALI

[103-2]
[103-3]

Nella seguente tabella vengono descritte le modalità di gestione e le politiche per ciascun tema materiale individuato dal Gruppo Hera, come specificato nel capitolo "Guida metodologica al bilancio", e dei loro processi di valutazione.

Per ulteriori informazioni sulla gestione della sostenibilità e i sistemi/politiche di gestione si rimanda ai paragrafi "Gestione della sostenibilità e dei rischi" e "Il sistema di gestione qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale" (capitolo "Governance e creazione di valore").

Descrizione tema materiale	Modalità di gestione e politiche	Processi di valutazione delle politiche e delle modalità di gestione
Transizione verso un'economia circolare	<p>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione ambientale Iso 14001 - In corso l'implementazione di un Sistema di gestione dei progetti di economia circolare (Afnor) <p>Politiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politica per la qualità e la sostenibilità - Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento) <p>Dichiarazioni d'impegno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - New Plastics Economy Global Commitment della Fondazione Ellen MacArthur - European strategy for plastics - voluntary pledges <p>Agenda ONU 2030: Goal 12</p>	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi, i target e le iniziative del Gruppo in riferimento a questo tema sono rendicontate all'interno del paragrafo "Transizione verso un'economia circolare" (capitolo "Ambiente").</p> <p>Nel paragrafo sono anche presenti i seguenti benchmark: confronto indicatori sulla raccolta differenziata con performance nazionali; confronto sulla destinazione dei rifiuti con Italia ed Europa; confronto perdite di rete con media nazionale e principali utility italiane</p> <p>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg decritti nel capitolo "Azione".</p>
Riduzione delle emissioni di gas serra (climate change)	<p>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione ambientale Iso 14001 - Certificazione efficienza energetica Iso 50001 <p>Politiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politica per la qualità e la sostenibilità <p>Dichiarazioni d'impegno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra al 2030 approvati da SBTi - Redazione del presente bilancio e, nello specifico, del paragrafo "Mitigazione dei cambiamenti climatici" seguendo le raccomandazioni della Task force on Climate-related Financial Disclosure (Tcfd) e alle Linee Guida dell'Unione Europea sulla comunicazione delle informazioni relative al clima - Partecipazione annuale al progetto CDP <p>Agenda ONU 2030: Goal 13</p>	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento a questo tema sono rendicontate all'interno del paragrafo "Mitigazione dei cambiamenti climatici" (capitolo "Energia").</p> <p>All'interno del bilancio di sostenibilità sono rendicontati i risultati a consuntivo dei quattro obiettivi in linea con lo scenario di riduzione "well below 2 degrees", approvati da SBTi.</p> <p>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg decritti nel capitolo "Azione".</p>

Descrizione tema materiale	Modalità di gestione e politiche	Processi di valutazione delle politiche e delle modalità di gestione
Integrazione del cambiamento climatico nella governance, nella strategia e nell'analisi dei rischi	<p>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione ambientale Iso 14001 - Certificazione efficienza energetica Iso 50001 <p>Politiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politica per la qualità e la sostenibilità <p>Dichiarazioni d'impegno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra al 2030 approvati da SBTi - Redazione del presente bilancio e, nello specifico, del paragrafo "Mitigazione dei cambiamenti climatici" seguendo le raccomandazioni della Task force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD) e alle Linee Guida dell'Unione Europea sulla comunicazione delle informazioni relative al clima - Partecipazione annuale al progetto CDP <p>Agenda ONU 2030: Goal 13</p>	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento a questo tema sono rendicontate all'interno del paragrafo "Mitigazione dei cambiamenti climatici" (capitolo "Energia").</p> <p>All'interno del bilancio di sostenibilità è descritto il sistema di governance, la strategia e i rischi/opportunità individuati in relazione al cambiamento climatico in Hera. Sono anche rendicontati nel dettaglio gli scenari esterni utilizzati per delineare rischi e opportunità definiti e le iniziative e modalità di gestione individuate per rispondere a opportunità e rischi.</p> <p>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel capitolo "Azione".</p>
Resilienza e adattamento	<p>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione di qualità ISO 9001 - In corso di implementazione il Sistema di gestione per la business continuity Iso 22301 <p>Politiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politica per la qualità e la sostenibilità <p>Agenda ONU 2030: Goal 13, 11</p>	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento a questo tema sono rendicontate all'interno del paragrafo "Resilienza e adattamento" (capitolo "Territorio").</p> <p>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel capitolo "Azione".</p>
Qualità, costi del servizio di raccolta rifiuti e decoro urbano	<p>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione di qualità Iso 9001 <p>Politiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politica per la qualità e la sostenibilità <p>Dichiarazioni d'impegno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - New Plastics Economy Global Commitment della Fondazione Ellen MacArthur - European strategy for plastics - voluntary pledges <p>Agenda ONU 2030: Goal 12</p>	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento a questo tema sono rendicontate all'interno dei paragrafi "Transizione verso un'economia circolare" (capitolo "Ambiente") e "Costo dei servizi" (capitolo "Clienti").</p> <p>Nel paragrafo sono anche presenti i seguenti benchmark: confronto indicatori sulla raccolta differenziata con performance nazionali; confronto sulla destinazione dei rifiuti con Italia ed Europa; confronto perdite di rete con media nazionale e principali utility italiane. Nel paragrafo "costo dei servizi", viene invece motivato l'andamento del costo delle bollette da un anno all'altro, per le sue componenti principali. Nel paragrafo è anche presente un confronto tra il costo dei servizi ambientali per i clienti domestici e non domestici Hera rispetto alla media italiana, del nord Italia e dei principali comuni italiani.</p>

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Personne	Fornitori

Descrizione tema materiale	Modalità di gestione e politiche	Processi di valutazione delle politiche e delle modalità di gestione
Promozione dell'efficienza energetica e diffusione delle energie rinnovabili	<p>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione efficienza energetica Iso 50001 - Certificazione ambientale Iso 14001 <p>Politiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politica per la qualità e la sostenibilità - Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento) <p>Agenda ONU 2030: Goal 7, 13</p>	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento a questo tema sono rendicontate all'interno dei paragrafi "Promozione dell'efficienza energetica" e "Transizione energetica e rinnovabili" (capitolo "Energia").</p> <p>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel capitolo "Azione".</p>
Innovazione, digitalizzazione, data analytics, intelligenza artificiale, cybersecurity	<p>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione di qualità Iso 9001 - Certificazione sicurezza delle informazioni serie Iso 27000 (Acantho) <p>Politiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politica per la qualità e la sostenibilità - Politica protezione dati personali <p>Agenda ONU 2030: Goal 9, 11</p>	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento a questo tema sono rendicontate all'interno del paragrafo "Innovazione e digitalizzazione" (capitolo "Territorio").</p> <p>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel capitolo "Azione".</p>
Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente	<p>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione di qualità Iso 9001 - In corso l'implementazione del Sistema di gestione per la business continuity Iso 22301 <p>Politiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politica per la qualità e la sostenibilità 	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento a questo tema sono rendicontate all'interno dei paragrafi "Costo dei servizi", "Qualità del servizio", "Sicurezza e continuità del servizio" (capitolo "Clienti").</p> <p>Nel paragrafo sono anche presenti i seguenti benchmark: confronto tra la variazione delle bollette Hera negli anni, confronto tra la spesa da consumo di acqua in bottiglia o da rubinetto, % di rispetto degli standard di qualità commerciale (ARERA).</p>
Gestione sostenibile della risorsa idrica	<p>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione ambientale Iso 14001 - Certificazione di qualità Iso 9001 - Certificazione Aws per la centrale di potabilizzazione della Valle del Setta <p>Politiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politica per la qualità e la sostenibilità <p>Dichiarazioni d'impegno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - UN CEO Water Mandate <p>Agenda ONU 2030: Goal 6</p>	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento a questo tema sono rendicontate all'interno del paragrafo "Gestione sostenibile della risorsa idrica" (capitolo "Ambiente").</p> <p>Nel paragrafo sono anche presenti i seguenti benchmark: Confronto qualitativo tra l'acqua distribuita da Hera e le acque minerali naturali in commercio, Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge, Percentuale di analisi sull'acqua in uscita dagli impianti di depurazione conformi alla legge.</p> <p>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel capitolo "Azione".</p>

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

Descrizione tema materiale	Modalità di gestione e politiche	Processi di valutazione delle politiche e delle modalità di gestione
Qualità dell'aria e del suolo	<p>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione ambientale Iso 14001 - Registrazione Emas per numerosi siti sui quali insistono impianti di trattamento rifiuti <p>Politiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politica per la qualità e la sostenibilità - Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento) <p>Agenda ONU 2030: Goal 11</p>	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento a questo tema sono rendicontate all'interno del paragrafo "Gestione sostenibile della risorsa idrica" (capitolo "Ambiente").</p> <p>Nel paragrafo sono anche presenti i seguenti benchmark: emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori rispetto ai limiti di legge (dettaglio per parametro e per impianto), emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori rispetto ai limiti delle autorizzazioni, emissioni in atmosfera della centrale di cogenerazione di Imola con limiti di legge e autorizzazioni, confronto sulla percentuale di mezzi a basso impatto ambientale tra Hera e principali utility italiane.</p>
Formazione e sviluppo professionale, retribuzione e incentivi	<p>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione di qualità Iso 9001 - Certificazione Salute e sicurezza Iso 45001 - Certificazione prevenzione della corruzione Iso 37001 - Certificazione per la responsabilità sociale Sa 8000 e sistemi di gestione ispirati a Sa8000 <p>Politiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politica per la qualità e la sostenibilità - Politiche di remunerazione <p>Agenda ONU 2030: Goal 8</p>	<p>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel capitolo "Azione".</p> <p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento a questo tema sono rendicontate all'interno dei paragrafi "Gestione delle competenze e formazione", "Sviluppo delle persone" e "Welfare" (capitolo "Persone").</p> <p>Nei paragrafi è anche presente il seguente benchmark: confronto ore pro capite medie nelle principali utility italiane.</p>
Sviluppo locale del territorio, impatti economici indiretti e inclusione sociale	<p>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione per la responsabilità sociale Sa 8000 e sistemi di gestione ispirati a Sa8000 <p>Politiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politica per la qualità e la sostenibilità - Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento) <p>Dichiarazioni d'impegno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Patto di Utilitalia per l'inclusione in azienda <p>Agenda ONU 2030: Goal 8</p>	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento a questo tema sono rendicontate all'interno del paragrafo "Sviluppo economico e inclusione sociale" (capitolo "Territorio").</p> <p>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel capitolo "Azione".</p>

Descrizione tema materiale	Modalità di gestione e politiche	Processi di valutazione delle politiche e delle modalità di gestione
Qualità e consumo dell'acqua di rete	<p>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione ambientale Iso 14001 - Certificazione di qualità Iso 9001 - Accreditamento Iso 17025 dei laboratori <p>Politiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politica per la qualità e la sostenibilità <p>Agenda ONU 2030: Goal 6</p>	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento a questo tema sono rendicontate all'interno dei paragrafi "Gestione sostenibile della risorsa idrica" (capitolo "Ambiente") e "Qualità del servizio" (capitolo "Clienti").</p> <p>Nel paragrafo sono anche presenti i seguenti benchmark: Confronto qualitativo tra l'acqua distribuita da Hera e le acque minerali naturali in commercio, Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge, Percentuale di analisi sull'acqua in uscita dagli impianti di depurazione conformi alla legge.</p> <p>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel capitolo "Azionisti".</p>
Salute e sicurezza sul lavoro	<p>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione per la responsabilità sociale Sa 8000 e sistemi di gestione ispirati a Sa8000 - Certificazione sicurezza sul lavoro Iso 45001 <p>Politiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politica per la qualità e la sostenibilità - Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento) 	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento a questo tema sono rendicontate all'interno dei paragrafi "Salute e sicurezza" (capitolo "Personne") in relazione ai dipendenti e "Gestione dei contratti" (capitolo "Fornitori") in relazione ai fornitori.</p> <p>Nel paragrafo sono anche presenti i seguenti benchmark: confronto indici di frequenza nelle principali utility italiane.</p> <p>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel capitolo "Azionisti".</p>
Diversità	<p>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione per la responsabilità sociale Sa 8000 e sistemi di gestione ispirati a Sa8000 <p>Politiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politica per la qualità e la sostenibilità - Politiche di remunerazione - Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento) <p>Dichiarazioni d'impegno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) - Manifesto Valore D, per l'occupazione femminile - Patto di Utilitalia per l'inclusione in azienda - Women's Empowerment Principles (WEPS) di UN Global Compact e UN Women <p>Agenda ONU 2030: Goal 5</p>	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento a questo tema sono rendicontate all'interno dei paragrafi "Sviluppo economico e inclusione sociale" e "Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze" (capitolo "Territorio").</p> <p>Nel paragrafo sono anche presenti il seguente benchmark: Donne in ruoli di responsabilità nelle principali utility italiane.</p> <p>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel capitolo "Azionisti".</p>

Descrizione tema materiale	Modalità di gestione e politiche	Processi di valutazione delle politiche e delle modalità di gestione
Impatti ambientali di impianti di trattamento rifiuti (sindrome NIMBY)	<p>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione ambientale Iso 14001 - Certificazione di qualità Iso 9001 - Registrazione EMAS per numerosi siti sui quali insistono impianti di trattamento rifiuti <p>Politiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politica per la qualità e la sostenibilità - Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento) <p>Agenda ONU 2030: Goal 11, 12</p>	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento a questo tema sono rendicontate all'interno dei paragrafi "Transizione verso un'economia circolare" e "Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità" (capitolo "Ambiente").</p> <p>Nel paragrafo sono anche presenti i seguenti benchmark: emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori rispetto ai limiti di legge (dettaglio per parametro e per impianto), emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori rispetto ai limiti delle autorizzazioni, emissioni in atmosfera della centrale di cogenerazione di Imola con limiti di legge e autorizzazioni, confronto sulla percentuale di mezzi a basso impatto ambientale tra Hera e principali utility italiane.</p> <p>La gestione di questo tema materiale influenza sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel capitolo "Azionisti".</p>
Rispetto delle normative ambientali e sociali	<p>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione ambientale Iso 14001 - Registrazione EMAS per numerosi siti sui quali insistono impianti di trattamento rifiuti - Certificazione per la responsabilità sociale Sa 8000 e sistemi di gestione ispirati a Sa8000 <p>Politiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politica per la qualità e la sostenibilità <p>Agenda ONU 2030: Goal 11, 12</p>	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento a questo tema sono rendicontate all'interno dei paragrafi "Gestione sostenibile della risorsa idrica" e "Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità" (capitolo "Ambiente").</p> <p>Nel paragrafi sono infatti presenti i seguenti benchmark: Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge, Percentuale di analisi sull'acqua in uscita dagli impianti di depurazione conformi alla legge, emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori rispetto ai limiti di legge (dettaglio per parametro e per impianto), emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori rispetto ai limiti delle autorizzazioni, emissioni in atmosfera della centrale di cogenerazione di Imola con limiti di legge e autorizzazioni.</p> <p>Inoltre, nel paragrafo "Dialogo con i nostri stakeholder" sono, eventualmente, descritte le sanzioni a carico del Gruppo Hera per il mancato rispetto delle normative ambientali e sociali.</p> <p>La gestione di questo tema materiale influenza sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel capitolo "Azionisti".</p>

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Personne	Fornitori

Descrizione tema materiale	Modalità di gestione e politiche	Processi di valutazione delle politiche e delle modalità di gestione
Gestione della catena di fornitura	<p>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione per la responsabilità sociale Sa 8000 e sistemi di gestione ispirati a Sa8000 - Certificazione di qualità Iso 9001 <p>Politiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politica per la qualità e la sostenibilità - Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento) <p>Dichiarazioni d'impegno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Patto di Utilitalia per l'inclusione in azienda 	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento a questo tema sono rendicontate all'interno del paragrafo "Sviluppo economico e inclusione sociale" (capitolo "Territorio") e del capitolo "Fornitori".</p> <p>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel capitolo "Azioneisti".</p>
Relazione commerciale con clienti tramite sportelli, call center e web	<p>Agenda ONU 2030: Goal 8</p> <p>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione ambientale Iso 9001 <p>Politiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politica per la qualità e la sostenibilità - Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento) 	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento a questo tema sono rendicontate all'interno del paragrafo "Relazioni con i clienti" (capitolo "Clienti").</p>
Valore economico per gli stakeholder	<p>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione di qualità Iso 9001 <p>Politiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento) - Politica per la qualità e la sostenibilità 	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento a questo tema sono rendicontate all'interno del paragrafo "Valore economico per gli stakeholder" (capitolo "Territorio").</p>
Attività relative ad anticorruzione	<p>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modello organizzativo per la prevenzione dei reati a carico della società (D.Lgs. 231/2001) - Certificazione prevenzione della corruzione Iso 37001. <p>Politiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento) - Modello per la prevenzione della corruzione 	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento a questo tema sono rendicontate all'interno del paragrafo "Gestione della sostenibilità e dei rischi" (capitolo "Governance e creazione di valore").</p> <p>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel capitolo "Azioneisti".</p>

CORRELAZIONE TEMI MATERIALI E RISCHI INDIVIDUATI DALL'ANALISI ERM

Temi materiali	Rischi					
	Eventi naturali - catastrofali e da cambiamento climatico	Sicurezza operativa e Ict	Sicurezza e sviluppo delle persone	Strategico	Economico-finanziario	Competitivo e regolamentare
Transizione verso un'economia circolare				✓	✓	✓
Riduzione delle emissioni di gas serra (climate change)	✓		✓	✓	✓	✓
Integrazione del cambiamento climatico nella governance, nella strategia e nell'analisi dei rischi			✓	✓		
Resilienza e adattamento	✓	✓	✓	✓		✓
Qualità, costi del servizio di raccolta rifiuti e decoro urbano	✓	✓		✓	✓	
Promozione dell'efficienza energetica e diffusione delle energie rinnovabili				✓	✓	
Innovazione, digitalizzazione, data analytics, intelligenza artificiale, cybersecurity		✓	✓	✓		✓
Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente	✓	✓	✓	✓		
Gestione sostenibile della risorsa idrica	✓	✓		✓	✓	✓
Qualità dell'aria e del suolo		✓	✓			✓
Formazione e sviluppo professionale, retribuzione e incentivi			✓			
Sviluppo locale del territorio, impatti economici indiretti e inclusione sociale				✓		
Qualità e consumo dell'acqua di rete		✓	✓	✓	✓	✓
Salute e sicurezza sul lavoro	✓		✓		✓	✓
Diversità			✓	✓		
Impatti ambientali di impianti di trattamento rifiuti (sindrome NIMBY)	✓	✓		✓	✓	✓
Rispetto delle normative ambientali e sociali				✓	✓	✓
Gestione della catena di fornitura			✓			
Relazione commerciale con clienti tramite sportelli, call center e web	✓	✓				
Valore economico per gli stakeholder	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

TABELLE DI RACCORDO CON GLI INDICATORI SASB

WASTE MANAGEMENT - SUSTAINABILITY DISCLOSURE TOPICS & ACCOUNTING METRICS

Topic	Accounting metric	Unit of measure	Page
Greenhouse gas emissions	IF-WM-110a.1 (1) Gross global Scope 1 emissions, percentage covered under (2) emissions-limiting regulations, and (3) emissions-reporting regulations	Metric tons (t), CO ₂ e, Percentage (%)	68
	IF-WM-110a.3 Discussion of long-term and short-term strategy or plan to manage Scope 1 and lifecycle emissions, emissions reduction targets, and an analysis of performance against those targets	-	61
Fleet fuel management	IF-WM-110b.1 (1) Fleet fuel consumed, (2) percentage natural gas, (3) percentage renewables	Gigajoules (GJ), Percentage (%)	127
	IF-WM-110b.2 Percentage of alternative fuel vehicles in fleet	Percentage (%)	127
Air quality	IF-WM-120a.1 Air emissions of the following pollutants: (1) NOx (excluding N ₂ O), (2) SOx, (3) volatile organic compounds (VOCs), and (4) hazardous air pollutants (HAPs)	Metric tons (t)	119
Management of leachate and hazardous waste	IF-WM-150a.1 (1) Total Toxic Release Inventory (TRI) releases, (2) percentage released to water	Metric tons (t), Percentage (%)	98
Labor practices	IF-WM-310a.1 Percentage of active workforce covered under collective bargaining agreements	Percentage (%)	261
	IF-WM-310a.2 (1) Number of work stoppages and (2) total days idle	Number, Days idle	264
Workforce health and safety	IF-WM-320a.1 (1) Total Recordable Incident Rate (TRIR), (2) fatality rate, and (3) Near Miss Frequency Rate (NMFR) for (a) direct employees and (b) contract employees	Rate	264
Recycling and resource recovery	IF-WM-420a.1 (1) Amount of waste incinerated, (2) percentage hazardous, (3) percentage used for energy recovery	Metric tons (t), Percentage (%)	89
	IF-WM-420a.2 Percentage of customers receiving (1) recycling and (2) composting services, by customer type	Percentage (%)	79
	IF-WM-420a.3 Amount of material (1) recycled, (2) composted, and (3) processed as waste-to-energy	Metric tons (t)	98
	IF-WM-420a.4 Amount of electronic waste collected, percentage recovered through recycling	Metric tons (t), Percentage (%)	79

WASTE MANAGEMENT - ACTIVITY METRICS

	Activity metric	Unit of measure	Page
IF-WM-000.B	Vehicle fleet size	Number	127
IF-WM-000.C	Number of: (1) landfills, (2) transfer stations, (3) recycling centers, (4) composting centers, (5) incinerators, and (6) all other facilities	Number	98

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

WATER UTILITIES AND SERVICES - SUSTAINABILITY DISCLOSURE TOPICS & ACCOUNTING METRICS

Topic		Accounting metric	Unit of measure	Page
Energy management	IF-WU-130a.1	(1) Total energy consumed, (2) percentage grid electricity, (3) percentage renewable	Gigajoules (GJ), Percentage (%)	41
Distribution network efficiency	IF-WU-140a.2	Volume of non-revenue real water losses	Thousand cubic meters (m^3)	103
Water affordability and access	IF-WU-240a.2	Typical monthly water bill for residential customers for 10 CCF of water delivered per month	Reporting currency (€)	231
	IF-WU-240a.3	Number of residential customer water disconnections for non-payment, percentage reconnected within 30 days	Number, Percentage (%)	236
Drinking water quality	IF-WU-250a.1	Number of (1) acute health-based, (2) non-acute health-based, and (3) non-health-based drinking water violations	Number	109
	IF-WU-250a.2	Discussion of strategies to manage drinking water contaminants of emerging concern	-	109
End-use efficiency	IF-WU-420a.2	Customer water savings from efficiency measures, by market	Cubic meters (m^3)	106
Water supply resilience	IF-WU-440a.1	Total water sourced from regions with High or Extremely High Baseline Water Stress, percentage purchased from a third party	Thousand cubic meters (m^3), Percentage (%)	108
	IF-WU-440a.2	Volume of recycled water delivered to customers	Thousand cubic meters (m^3)	105
	IF-WU-440a.3	Discussion of strategies to manage risks associated with the quality and availability of water resources	-	109
Network resiliency and impacts of climate change	IF-WU-450a.4	Description of efforts to identify and manage risks and opportunities related to the impact of climate change on distribution and wastewater infrastructure	-	186

WATER UTILITIES AND SERVICES - ACTIVITY METRICS

	Activity metric	Unit of measure	Page
IF-WU-000.B	Total water sourced, percentage by source type	Cubic meters (m^3), Percentage (%)	108
IF-WU-000.E	Length of (1) water mains and (2) sewer pipe	Kilometers (km)	113

GAS UTILITIES AND DISTRIBUTORS - SUSTAINABILITY DISCLOSURE TOPICS & ACCOUNTING METRICS

Topic		Accounting metric	Unit of measure	Page
Energy affordability	IF-GU-240a.2	Typical monthly gas bill for residential customers for (1) 50 MMBtu and (2) 100 MMBtu of gas delivered per year	Reporting currency (€)	228
	IF-GU-240a.3	Number of residential customer gas disconnections for non-payment, percentage reconnected within 30 days	Number, Percentage (%)	236
Integrity of gas delivery infrastructure	IF-GU-540a.3	Percentage of gas (1) transmission and (2) distribution pipelines inspected	Percentage (%) by length	239

Strategia sostenibile e Valore condiviso	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Governance e creazione di valore	Clienti	Persone	Fornitori

GAS UTILITIES AND DISTRIBUTORS - ACTIVITY METRICS

Activity metric	Unit of measure	Page
IF-GU-000.C Length of gas (1) transmission and (2) distribution pipelines	Kilometers (km)	239

ELECTRIC UTILITIES AND POWER GENERATORS - SUSTAINABILITY DISCLOSURE TOPICS & ACCOUNTING METRICS

Topic	Accounting metric	Unit of measure	Page
Greenhouse gas emissions and energy resource planning	IF-EU-110a.1 (1) Gross global Scope 1 emissions, percentage covered under (2) emissions-limiting regulations, and (3) emissions-reporting regulations	Metric tons (t) CO ₂ e, Percentage (%)	68
	IF-EU-110a.2 Greenhouse gas emissions associated with power deliveries	Metric tons (t) CO ₂ e	68
	IF-EU-110a.3 Discussion of long-term and short-term strategy or plan to manage Scope 1 emissions, emissions reduction targets, and an analysis of performance against those targets	-	61
Air quality	IF-EU-120a.1 Air emissions of the following pollutants: (1) NOx (excluding N ₂ O), (2) SOx, (3) particulate matter (PM10), (4) lead (Pb), and (5) mercury (Hg); percentage of each in or near areas of dense population	Metric tons (t), Percentage (%)	124
Water management	IF-EU-140a.1 (1) Total water withdrawn, (2) total water consumed, percentage of each in regions with High or Extremely High Baseline Water Stress	Thousand cubic meters (m ³), Percentage (%)	124
Energy affordability	IF-EU-240a.2 Typical monthly electric bill for residential customers for (1) 500 kWh and (2) 1,000 kWh of electricity delivered per month	Reporting currency (€)	229
	IF-EU-240a.3 Number of residential customer electric disconnections for non-payment, percentage reconnected within 30 days	Number, Percentage (%)	236
Grid resiliency	IF-EU-550a.2 (1) System Average Interruption Duration Index (SAIDI), (2) System Average Interruption Frequency Index (SAIFI), and (3) Customer Average Interruption Duration Index (CAIDI), inclusive of major event days	Minutes, Number	241

ELECTRIC UTILITIES AND POWER GENERATORS - ACTIVITY METRICS

Activity metric	Unit of measure	Page
IF-EU-000.C Length of transmission and distribution lines	Kilometers (km)	241
IF-EU-000.D Total electricity generated, percentage by major energy source, percentage in regulated markets	Megawatt hours (MWh), Percentage (%)	54
IF-EU-000.E Total wholesale electricity purchased	Megawatt hours (MWh)	56