

2022

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
Strategia sostenibile e Valore condiviso	17
Chi siamo	17
Il Gruppo Hera per il Pianeta, le Persone e la Prosperità	20
Kpi Csv e di sostenibilità	37
Energia - Perseguire la neutralità di carbonio	39
Obiettivi, risultati e target	39
Promozione dell'efficienza energetica	41
Transizione energetica e rinnovabili	52
Mitigazione dei cambiamenti climatici	63
Ambiente - Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	77
Obiettivi, risultati e target	77
Transizione verso un'economia circolare	80
Gestione sostenibile della risorsa idrica	112
Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità	122
Territorio (e Impresa) - Abilitare la resilienza e innovare	137
Obiettivi, risultati e target	137
Innovazione e digitalizzazione	140
Sviluppo economico e inclusione sociale	161
Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze	172
Resilienza e adattamento	188
Governance e creazione di valore	196
Obiettivi, risultati e target	196
Gestione della sostenibilità e dei rischi	197
Valore economico per gli stakeholder	204
Azionisti e finanziatori	209
Dialogo con i nostri stakeholder	218
Clienti	234
Obiettivi, risultati e target	234
Clienti	235
Costo dei servizi	237
Qualità del servizio	247
Sicurezza e continuità del servizio	250
Relazioni con i clienti	256
Persone	262
Obiettivi, risultati e target	262
La pianificazione strategica di ruoli e competenze ricercate e future	264
Gestione delle competenze e formazione	268
Sviluppo delle persone	271
Welfare	275
Salute e sicurezza	276
Relazioni industriali	283
Fornitori	287
Obiettivi, risultati e target	287
Fornitori	288
Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori	289
Gestione dei contratti	297
Relazioni con i fornitori	299
Focus sul valore condiviso, territorio per territorio	301
Informazioni in merito alle attività economiche ecosostenibili (Regolamento UE 2020/852)	311
Indice dei contenuti GRI	341
Relazione della società di revisione	349
Appendici	352
Case study	352
Energia - Perseguire la neutralità di carbonio	352
Ambiente - Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	355
Territorio (e Impresa) - Abilitare la resilienza e innovare	372
Governance e creazione di valore	378
Persone	380
Fornitori	383
Gas a effetto serra: metriche e obiettivi	385
Correlazione temi materiali e rischi individuati dall'analisi ERM	389
Tabelle di raccordo con gli indicatori SASB	390

Lettera agli stakeholder

[2-22]

Hera per il Pianeta, per le Persone e per la Prosperità: la rappresentazione dei risultati che offriamo con questo bilancio di sostenibilità è permeata da queste **tre “P”** che caratterizzano lo scopo di Hera, dal 2021 inserito formalmente nello Statuto, e che rappresenta l’apice di un lungo percorso di costruzione che si è manifestato negli anni attraverso le azioni, i comportamenti e le intenzioni di tutti i lavoratori del Gruppo.

Proprio sulla base dello scopo sociale nel corso del 2022 abbiamo aggiornato il nostro **Codice etico**. E lo abbiamo fatto con il coinvolgimento dei lavoratori, peculiarità che ha garantito, ancora una volta, la definizione di una guida in cui l’azienda e le sue persone si riconoscono pienamente e che rappresenta anche un punto di riferimento per la rendicontazione di impegni e risultati a tutti i nostri stakeholder.

Contribuire allo sviluppo sostenibile attraverso l’attività di impresa è una convinzione che da sempre ci appartiene e che si è ulteriormente rafforzata con l’introduzione nel nostro sistema di pianificazione e gestione della quantificazione della quota di margine operativo lordo generata dalle attività di business che creano **valore condiviso**, ovvero che contribuiscono alla neutralità di carbonio, alla rigenerazione delle risorse, all’innovazione e alla resilienza dei territori serviti. Questo indicatore nel 2022 sale a **670 milioni di euro**, pari al **52% del margine operativo lordo complessivo**. Un risultato sorretto da un miglioramento di tutti i principali parametri obiettivo così come è stato anche riconosciuto da S&P Global che ci ha incluso, per il terzo anno consecutivo del Dow Jones Sustainability Index, confermandoci **migliore multiutility al mondo nelle dimensioni Esg** (environmental, social e governance). Nonostante le difficoltà derivanti da un contesto internazionale complesso e da uno scenario energetico inedito, la crescita del Mol a valore condiviso si conferma così in linea con la traiettoria delineata nel nostro Piano industriale che lo proietta al 62% nel 2026.

Risultati importanti che ci spronano a fare sempre meglio davanti alle sfide che abbiamo di fronte: l’incremento del costo della vita e il cambiamento climatico sono i principali rischi secondo il Global Risks Report 2023 del World Economic Forum. A questi aspetti dedichiamo particolare attenzione in questo bilancio, rendicontando impegni e iniziative. Tra questi ci teniamo a ricordare, in particolare, le **misure** introdotte a **supporto dei nostri clienti in difficoltà economica**, in alcuni casi migliorative rispetto a quanto previsto dall’Autorità di regolazione, ampliando anche le collaborazioni con i Comuni per la sottoscrizione di protocolli a favore delle utenze più deboli. Oltre ai numerosi interventi messi in campo per **mitigare il rischio siccità e migliorare la resilienza del sistema acquedottistico** dei territori serviti, per garantire approvvigionamento, continuità e qualità di un servizio così fondamentale.

Siamo consapevoli che per affrontare l’emergenza del cambiamento climatico e la transizione ecologica è imprescindibile lavorare a livello di ecosistema, mettendo a fattor comune le tante risorse e competenze che il Gruppo Hera e le diverse realtà e soggetti dei territori serviti sono in grado di esprimere. In questo senso i fondi del Pnrr ricevuti a sostegno di tanti nostri progetti permetteranno di accelerarne la realizzazione e allo stesso tempo ci confermano che siamo sulla buona strada.

Solo il **fare insieme** ci permetterà di sviluppare la forza, le idee e gli strumenti di cui abbiamo bisogno **per ridurre l’impronta carbonica** ed evolvere verso un’economia circolare che abbracci tutti gli ambiti, avendo allo stesso tempo piena garanzia della sua sostenibilità economica e sociale.

Tomaso Tommasi di Vignano
Presidente Esecutivo

Orazio Iacono
Amministratore Delegato

Guida metodologica al bilancio

[2-3] 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 2022 (dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022) redatta in conformità agli articoli 3 e 4 del D.Lgs. 254/2016, 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 dei temi 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.

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 strumento fondamentale di **informazione e dialogo** con i propri stakeholder.

[2-14] 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. La presente versione è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Hera Spa in data 21 marzo 2023 e pubblicata il 5 aprile 2023. 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.

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.

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

In appendice al presente bilancio si trovano anche i **case study**, ovvero descrizioni di progetti e iniziative particolarmente rappresentative dell’impegno del Gruppo per la sostenibilità e per la creazione di valore condiviso.

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

Il perimetro di rendicontazione

[2-1] Il perimetro dei dati e delle informazioni **economico-finanziarie** è il medesimo del bilancio consolidato al 31 dicembre 2022 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.

[2-2]

SOCIETÀ INCLUSE NEL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Hera Spa	Hera Comm Spa	Herambiente Spa	AcegasApsAmga 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"> ■ Con Energia Spa ■ Eco Gas Srl ■ EstEnergy Spa <ul style="list-style-type: none"> – Etra Energia Srl ■ Hera Comm Marche Srl ■ Wolmann Spa 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aliplast Spa <ul style="list-style-type: none"> – Alibardi Fiorenzo Srl – Aliplast France Recyclage Sarl – Aliplast Iberia SL – Aliplast Polska SP O.O. ■ ASA Scpa ■ Biorg Srl ■ Feronia Srl ■ Frullo Energia Ambiente Srl ■ Herambiente Servizi Industriali Srl: <ul style="list-style-type: none"> – Recycla Spa – Vallortigara 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 ■ Macero Maceratese Srl

Rispetto al 2021 sono intervenute le seguenti variazioni di perimetro:

- **Amgas Blu Srl** è stata fusa per incorporazione in Hera Comm Spa in data 1° ottobre 2022, con effetti contabili retrodatati al 1° gennaio 2022;
- **Ascopiave Energie Spa, Ascotrade Spa e Blue Meta Spa** sono state fuse per incorporazione in Estenergy Spa in data 1° ottobre 2022, con effetti contabili retrodatati al 1° gennaio 2022;
- **Vegri Scarl**, controllata di Vallortigara Servizi Ambientali Spa, ha concluso il processo di liquidazione in data 15 novembre 2022;
- **Alibardi Fiorenzo Srl**, che si occupa di raccolta e produzione di materia plastica, è stata acquisita da Aliplast Spa in data 13 settembre 2022 e consolidata integralmente con effetti contabili retrodatati al 1° luglio 2022;
- **Con Energia Spa**, specializzata nella vendita a clienti finali di gas ed energia, è stata acquisita da Hera Comm Spa in data 13 aprile 2022 e consolidata integralmente con effetti contabili retrodatati dal 1° gennaio 2022;
- **Macero Maceratese Srl** è stata acquisita da Marche Multiservizi Spa in data 30 giugno 2022 e consolidata integralmente con effetti contabili retroattivi al 1° gennaio 2022.

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 e, ove ne sia stato fatto ricorso, queste sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

Gli standard di rendicontazione

La Dnf è stata redatta in conformità (in accordance with) alle metodologie e principi previsti dai **GRI Sustainability Reporting Standards**, definiti dal Global Reporting Initiative (GRI Standards). Nel paragrafo "Indice dei contenuti GRI" sono riportati gli indicatori rendicontati nella Dnf, con riferimenti al loro posizionamento nel bilancio e a eventuali omissioni. Si evidenzia che, per il reporting dell'esercizio 2022, sono stati adottati i **GRI standard generali pubblicati nel 2021**, che hanno aggiornato il processo di redazione, l'informativa di carattere generale ed il processo di identificazione e valutazione dei temi materiali: GRI 1 Principi fondamentali; GRI 2 Informativa generale; GRI 3 Temi materiali. Il GRI 1 Foundation 2021 definisce i principi generali del reporting di sostenibilità (Reporting principles): accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività e verificabilità.

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).

Nonostante non rappresentino uno standard di rendicontazione obbligatorio e pertanto utilizzato ai fini della redazione della presente Dnf, nelle Appendici è possibile trovare una tabella di raccordo con gli indicatori del **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**.

Relativamente all'informativa in materia di cambiamenti climatici, dal 2020 il Gruppo Hera ha preso come riferimento le **Raccomandazioni della Task force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)**, pubblicate nel 2017 dal Financial Stability Board, e le **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 dalla Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità, Risk Management, funzione Pianificazione Strategica, funzione Energy Management, e Direzione Centrale 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 (aggiornata nel 2021 secondo il documento "Guidance on Metrics, Targets, and Transition Plans" pubblicato a ottobre 2021 da TCFD); la descrizione del sistema incentivante collegato a 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.

La Dnf (paragrafo “**Informazioni in merito alle attività economiche ecosostenibili**”) comprende l’informativa prevista dall’art.8 del Regolamento UE 2020/852, relativo alla tassonomia dell’Unione Europea in materia di attività sostenibili. La tassonomia Ue stabilisce le condizioni che un’attività economica deve soddisfare per essere considerata sostenibile. Le informazioni richieste dagli obblighi previsti dal Regolamento vengono accompagnate da alcuni elementi aggiuntivi, come il raffronto tra il Mol tassonomia e il “Mol a valore condiviso” (Mol Csv) che il Gruppo rendiconta dal 2016.

Il processo di rendicontazione

Oltre ai criteri precedentemente elencati, 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 a 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 2022-2026, budget 2023 e balanced scorecard 2023. Questi strumenti tra loro integrati prevedono 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.

[2-4]

Per assicurare la coerenza e la comparabilità delle informazioni, ove ritenuto necessario per la correzione di eventuali errori o per tener conto della modifica nella metodologia di misurazione degli indicatori o nella natura dell’attività, i dati quantitativi presentati e relativi ai precedenti periodi possono essere ricalcolati e riesposti (restatement) rispetto a quanto pubblicato nella Dnf del precedente esercizio. Le relative indicazioni, criteri di ricalcolo ed effetti vengono evidenziati nei corrispondenti capitoli e paragrafi.

Il Comitato di Management Review e il gruppo di lavoro
[2-3]

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 18 direttori del Gruppo.

Si ringraziano le 380 persone che sono state coinvolte a vario titolo nella redazione di questo bilancio.

La verifica del bilancio
[2-5]

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario è stata sottoposta a revisione limitata di Audirevi S.p.A. in base ai principi e alle indicazioni contenuti nell’ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000 - Revised) dell’International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). La Relazione della società di revisione è riportata in appendice al presente documento. Si precisa che le informazioni quantitative presenti nella Dichiarazione non finanziaria non riferibili agli indicatori riportati nell’ “Indice 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, a integrazione di quanto richiesto dal D.Lgs. 254/2016 e dagli standard di rendicontazione adottati dal Gruppo Hera.

[2-12]

Gli stakeholder e l’analisi di materialità

Gli stakeholder di Hera
[2-12]
[2-29]

La **mapa 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 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 [3-1]

La rendicontazione di sostenibilità viene preceduta ogni anno dal processo di **analisi e identificazione dei temi materiali** per il Gruppo Hera e per i suoi stakeholder. Nello specifico, da questo bilancio, il processo è stato redatto secondo quanto previsto dai **nuovi GRI Universal Standards** pubblicati nel 2021 (GRI 3). L'analisi di fonti interne ed esterne ha reso possibile l'identificazione e l'analisi degli impatti generati o subiti dal Gruppo, utili a collocare in ordine di priorità i temi materiali rappresentati in questo paragrafo.

Al fine di comprendere il **contesto esterno e identificare i temi materiali** sono state analizzate, tra le altre, le seguenti fonti:

- scenario di **politiche globali, europee, nazionali e locali** riguardanti 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;
- **principali rischi** individuati dall'analisi Enterprise Risk Management e dall'analisi dei rischi climatici;
- **novità normative e regolatorie** dei settori in cui il Gruppo Hera opera;
- principali criticità emerse dalla **rassegna stampa**;
- risultati delle attività di ascolto degli stakeholder, attraverso le numerose attività di dialogo organizzate nel corso dell'anno; in particolare sono stati considerati i temi rilevati nel corso degli HeraLAB, i risultati dell'indagine annuale di customer satisfaction, gli argomenti discussi nelle attività di dialogo con le associazioni dei consumatori.

I temi rilevanti sono stati anche individuati considerando la strategia aziendale, attraverso l'analisi dei principali obiettivi di Gruppo individuati nel **piano industriale 2022-2026**, e i risultati dell'indagine biennale sulla **soddisfazione dei lavoratori**.

L'analisi di queste fonti ha permesso l'**identificazione** degli impatti generati e subiti, anticipando quanto previsto dalla Direttiva Ue 2022/2464 (Csr – Corporate social responsibility directive) in termini di doppia materialità, su economia, ambiente, persone, inclusi i diritti umani. Ciascun impatto è stato poi declinato come positivo o negativo, effettivo o potenziale. Sulla base di questi parametri, i singoli impatti sono stati valutati in base a gravità e probabilità di accadimento.

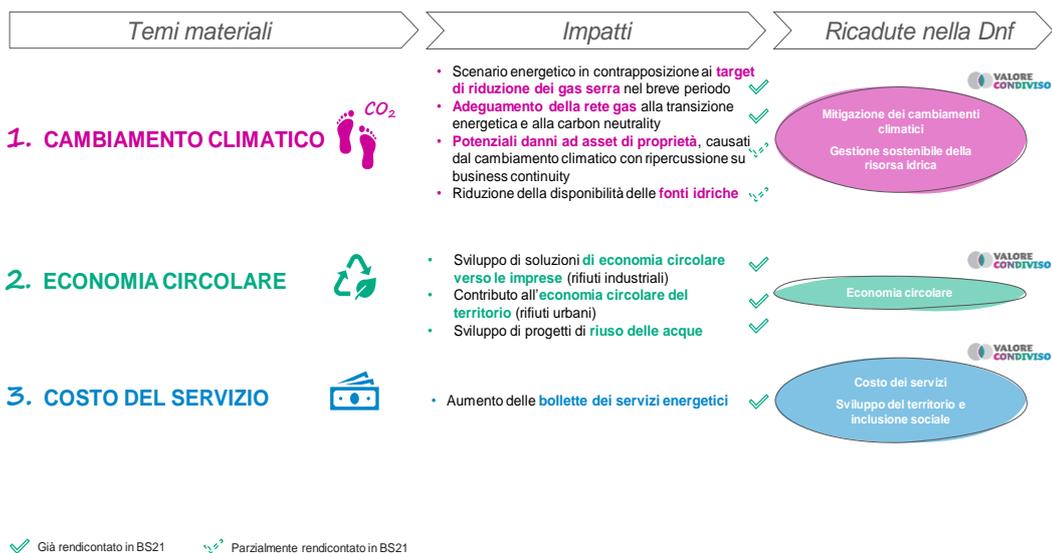
A seguito della fase di valutazione, gli impatti sono stati raggruppati in temi e ordinati per **priorità** sulla base della relativa valutazione.

[2-14]

I temi materiali risultanti da questa analisi vengono sottoposti annualmente al **Comitato di Management Review** e al **Comitato etico e sostenibilità** del Gruppo.

Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali in ordine di priorità
[2-25]
[3-2]
[3-3]

I temi più rilevanti emersi dall'analisi di materialità sono: cambiamento climatico, economia circolare e costo del servizio, tutti ampiamente rendicontati all'interno della Dnf. Rispetto ai temi presenti nel bilancio di sostenibilità 2021 hanno assunto maggiore importanza quelli relativi al **cambiamento climatico** e al **costo dei servizi energetici**.



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 D.Lgs. 254/2016 sulle informazioni di carattere non finanziario.

Nella tabella seguente sono sintetizzati i temi materiali, riportati **in ordine di rilevanza**, i relativi impatti identificati con indicazione della loro natura (impatti generati o subiti, impatti positivi o negativi, impatti effettivi o potenziali), e la loro relazione con gli aspetti del D.Lgs. 254/2016. Inoltre, per ciascuna tematica, sono messi in evidenza impegni, politiche e modalità di gestione praticate dal Gruppo ed è possibile trovare i riferimenti ai paragrafi del bilancio con la descrizione di azioni, obiettivi e target intrapresi per la gestione degli impatti, siano essi positivi o negativi.

Tema materiale e descrizione dell'impatto	D.Lgs. 254/16	Impegni, politiche e modalità di Azioni, obiettivi, target e gestione	monitoraggio
Mitigazione dei cambiamenti climatici			
Impatti generati: - Adeguamento della rete gas alla transizione energetica e alla carbon neutrality, anche grazie al sistema di incentivi previsti da	●	Dichiarazioni d'impegno: - Obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra al 2030 approvati da SBTi - Redazione del presente bilancio	Le azioni, gli obiettivi, i target e il loro monitoraggio in riferimento agli impatti di questo tema sono rendicontate all'interno del paragrafo " Mitigazione dei cambiamenti climatici " (capitolo

Tema materiale e descrizione dell'impatto	D.Lgs. 254/16	Impegni, politiche e modalità di gestione	Azioni, obiettivi, target e monitoraggio
<p>Araera e al sostegno delle politiche UE (Fit for 55 e REPowerEU). (positivo; potenziale)</p> <p>- Andamento delle emissioni di gas serra generate. Nei prossimi anni, a causa dell'attuale scenario energetico e dei conseguenti fattori esogeni, la riduzione delle emissioni potrebbe essere inferiore rispetto agli impegni presi (negativo; effettivo).</p> <p>Impatti subiti:</p> <p>- Riduzione della disponibilità delle fonti di prelievo dell'acqua in alcuni territori del Gruppo più esposti al rischio siccità. (negativo; potenziale)</p> <p>- Danni ad asset di proprietà a seguito di fenomeni estremi naturali (es. alluvioni), causati anche dal cambiamento climatico. (negativo; potenziale)</p>		<p>e, nello specifico, del paragrafo "Mitigazione dei cambiamenti climatici" seguendo le raccomandazioni della Task force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) e alle Linee Guida dell'Unione Europea sulla comunicazione delle informazioni relative al clima</p> <p>- Partecipazione annuale al progetto CDP</p> <p>Politiche:</p> <p>- Politica per la qualità e la sostenibilità</p> <p>- Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento)</p> <p>Sistemi di gestione:</p> <p>- Certificazione ambientale ISO 14001</p> <p>- Certificazione efficienza energetica ISO 50001</p> <p>- Registrazione EMAS</p>	<p>"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 descritti nel paragrafo "Gli azionisti e i finanziatori".</p> <p>Agenda ONU 2030: Goal 13</p>
Economia circolare			
<p>Impatti generati:</p> <p>- Sviluppo di soluzioni di economia circolare verso le imprese (rifiuti industriali). (positivo; potenziale)</p> <p>- Contributo all'economia circolare del territorio (rifiuti urbani) (positivo; effettivo)</p> <p>- Sviluppo di progetti per il riuso delle acque (positivo; effettivo)</p> <p>- Promozione dell'economia circolare nelle famiglie, nella Pubblica amministrazione e nelle imprese del territorio attraverso attività di sensibilizzazione e divulgazione (positivo; effettivo)</p>	●	<p>Dichiarazioni d'impegno:</p> <p>- New Plastics Economy Global Commitment della Fondazione Ellen MacArthur</p> <p>- European strategy for plastics - voluntary pledges</p> <p>Politiche:</p> <p>- Politica per la qualità e la sostenibilità</p> <p>- Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento)</p> <p>Sistemi di gestione:</p> <p>- Certificazione ambientale ISO 14001</p> <p>- Sistema di gestione dei progetti di economia circolare (Afnor XP X30-901)</p>	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi, i target e le iniziative del Gruppo in riferimento agli impatti di questo tema sono rendicontate all'interno dei paragrafi "Transizione verso un'economia circolare" e "Valore economico per gli stakeholder".</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 descritti nel paragrafo "Gli azionisti e i finanziatori".</p>
Agenda ONU 2030: Goal 12			
Sicurezza, costo e continuità del servizio			
<p>Impatti generati:</p> <p>- Sospensione delle forniture ai clienti a causa di mancato pagamento. (negativo; potenziale)</p> <p>- Costo del servizio del teleriscaldamento, di cui il gas è una delle fonti. (negativo; effettivo)</p>	●●	<p>Politiche:</p> <p>- Politica per la qualità e la sostenibilità</p> <p>- Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento)</p>	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento agli impatti di questo tema sono rendicontate all'interno dei paragrafi "Costo dei servizi", "Qualità del servizio", "Sicurezza e continuità del servizio".</p>
<p>Impatti subiti:</p> <p>- Rincarato del costo di gas ed</p>		<p>Sistemi di gestione:</p> <p>- Certificazione di qualità ISO</p>	<p>Nel paragrafo sono anche presenti i seguenti benchmark: confronto tra la</p>

Tema materiale e descrizione dell'impatto	D.Lgs. 254/16 Impegni, politiche e modalità di gestione	Azioni, obiettivi, target e monitoraggio
<p>energia elettrica, che si ripercuote negativamente nelle bollette dei servizi energetici per i clienti. (negativo; effettivo)</p> <p>- Sospensione del funzionamento degli impianti di gestione rifiuti. (negativo; potenziale)</p>	<p>9001</p> <p>- In corso l'implementazione del Sistema di gestione per la business continuity ISO 22301</p>	<p>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>
Innovazione e trasformazione digitale		
<p>Impatti generati:</p> <p>- Sviluppo di progetti innovativi per i servizi gestiti, attraverso la "Innovation strategy" di Gruppo. (positivo; potenziale)</p> <p>- Efficienza e miglioramento dei sistemi di misurazione dell'energia consumata, anche grazie ai sistemi premianti di Arera. (positivo; potenziale)</p> <p>- Digitalizzazione dei clienti, per il miglioramento della customer experience e una maggiore interazione con l'azienda. (positivo; effettivo)</p> <p>- Utilizzo di tecnologie evolute per la digitalizzazione dei processi interni. (positivo; effettivo)</p>	<p>Politiche:</p> <p>- Politica per la qualità e la sostenibilità</p> <p>- Politica protezione dati personali</p> <p>- Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento)</p> <p>Sistemi di gestione:</p> <p>- Certificazione di qualità ISO 9001</p> <p>- Certificazione sicurezza delle informazioni serie ISO 27000 (Acantho)</p>	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento agli impatti di questo tema sono rendicontate all'interno del paragrafo "Innovazione e digitalizzazione".</p> <p>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel paragrafo "Gli azionisti e i finanziatori".</p> <p>Agenda ONU 2030: Goal 9, 11</p>
Qualità, costo del servizio di raccolta rifiuti e decoro urbano		
<p>Impatti generati:</p> <p>- Percezione della qualità dei servizi ambientali da parte dei cittadini. (negativo; effettivo)</p> <p>- Rincarico delle bollette dei servizi ambientali. (negativo; effettivo)</p> <p>- Ottimizzazione dei servizi ambientali e della raccolta differenziata (positivo; potenziale)</p>	<p>Politiche:</p> <p>- Politica per la qualità e la sostenibilità</p> <p>- Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento)</p> <p>Sistemi di gestione:</p> <p>- Certificazione di qualità ISO 9001</p>	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento agli impatti di questo tema sono rendicontate all'interno dei paragrafi "Transizione verso un'economia circolare" e "Costo dei servizi".</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>Nel paragrafo "costo dei servizi" è 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> <p>Agenda ONU 2030: Goal 12</p>
Resilienza e adattamento		
<p>Impatti generati:</p> <p>- Interventi per la resilienza delle reti idriche. (positivo; potenziale)</p> <p>- Interventi per la resilienza delle reti gas / energia elettrica. (positivo; potenziale)</p>	<p>Politiche:</p> <p>- Politica per la qualità e la sostenibilità</p> <p>- Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento)</p> <p>Sistemi di gestione:</p>	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento agli impatti di questo tema sono rendicontate all'interno del paragrafo "Resilienza e adattamento".</p> <p>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel</p>

Tema materiale e descrizione dell'impatto	D.Lgs. 254/16 Impegni, politiche e modalità di gestione	Azioni, obiettivi, target e monitoraggio
	<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>paragrafo "Gli azionisti e i finanziatori".</p> <p>Agenda ONU 2030: Goal 13, 11</p>
Gestione della catena di fornitura		
<p>Impatti generati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio della sostenibilità nella catena di fornitura. (positivo; effettivo) <p>Impatti subiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impossibilità di erogare servizi o lavori per inadempienza del fornitore. (negativo; potenziale) 	<p>Dichiarazioni d'impegno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Patto di Utilitalia per l'inclusione in azienda <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>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione per la responsabilità sociale SA 8000 e sistemi di gestione ispirati a SA 8000 - Certificazione di qualità ISO 9001 - Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione ISO 37001 	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento agli impatti di questo tema sono rendicontate all'interno del paragrafo "Sviluppo economico e inclusione sociale" e del capitolo "Fornitori".</p> <p>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel paragrafo "Gli azionisti e i finanziatori".</p> <p>Agenda ONU 2030: Goal 8</p>
Relazione commerciale con i clienti		
<p>Impatti generati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestione contrattualistica non in linea con le aspettative. (negativo, effettivo) - Coinvolgimento del cliente nella definizione della propria offerta e customizzazione dei servizi erogati. (positivo; effettivo) 	<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>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione ambientale ISO 9001 	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento agli impatti di questo tema sono rendicontate all'interno del paragrafo "Relazioni con i clienti".</p>
Efficienza energetica e rinnovabili		
<p>Impatti generati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maggiore efficienza dei consumi dei clienti (famiglie, imprese e Pubblica amministrazione) e del Gruppo (positivo; potenziale) - Maggiore produzione di biometano e delle energie rinnovabili (positivo; potenziale) 	<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>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione efficienza energetica ISO 50001 - Certificazione ambientale ISO 14001 	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento agli impatti di questo tema sono rendicontate all'interno dei paragrafi "Promozione dell'efficienza energetica" e "Transizione energetica e rinnovabili".</p> <p>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel paragrafo "Gli azionisti e i finanziatori".</p> <p>Agenda ONU 2030: Goal 7, 13</p>

Tema materiale e descrizione dell'impatto	D.Lgs. 254/16	Impegni, politiche e modalità di gestione	Azioni, obiettivi, target e monitoraggio
Tutela dell'aria			
<p>Impatti generati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impatti ambientali di impianti di trattamento rifiuti (e conseguente eventuale sindrome Nimby). (negativo; potenziale) - Sviluppo del teleriscaldamento efficiente e rinnovabile. (positivo; potenziale) 	<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>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 - Accreditemento ISO 17025 dei laboratori 	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento agli impatti di questo tema sono rendicontate all'interno dei paragrafi "Transizione verso un'economia circolare"; "Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità" e "Gestione sostenibile della risorsa idrica".</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 influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel paragrafo "Gli azionisti e i finanziatori".</p> <p>Agenda ONU 2030: Goal 11, 12</p>	
Salute e sicurezza sul lavoro			
<p>Impatti generati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incidenti sul lavoro, anche dei fornitori del Gruppo. (negativo; effettivo) 	<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>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione per la responsabilità sociale SA 8000 e sistemi di gestione ispirati a SA 8000 - Certificazione sicurezza sul lavoro ISO 45001 	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento agli impatti di questo tema sono rendicontate all'interno dei paragrafi "Salute e sicurezza" in relazione ai dipendenti e "Gestione dei contratti" 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 paragrafo "Gli azionisti e i finanziatori".</p>	
Sviluppo del territorio e inclusione sociale			
<p>Impatti generati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sviluppo di strumenti e accordi integrativi rispetto alla regolazione, a supporto delle utenze deboli (rateizzazioni e bonus). (positivo; effettivo) 	<p> Dichiarazioni d'impegno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Patto di Utilitalia per l'inclusione in azienda <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 agli impatti di questo tema sono rendicontate all'interno del paragrafo "Sviluppo economico e inclusione sociale".</p>	

Tema materiale e descrizione dell'impatto	D.Lgs. 254/16	Impegni, politiche e modalità di gestione	Azioni, obiettivi, target e monitoraggio
		<ul style="list-style-type: none"> - Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento) <p>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione per la responsabilità sociale SA 8000 e sistemi di gestione ispirati a SA 8000 - Certificazione di qualità ISO 9001 	<p>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel paragrafo "Gli azionisti e i finanziatori".</p> <p>Agenda ONU 2030: Goal 8</p>
Diversità			
<p>Impatti generati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tutela dell'occupazione e delle diversità in azienda. (positivo; effettivo) 	<p>●</p> <p>●</p>	<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>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>Sistemi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione per la responsabilità sociale SA 8000 e sistemi di gestione ispirati a SA 8000 	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento agli impatti di questo tema sono rendicontate all'interno dei paragrafi "Sviluppo economico e inclusione sociale" e "Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze".</p> <p>Nel paragrafo è anche presente 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 paragrafo "Gli azionisti e i finanziatori".</p> <p>Agenda ONU 2030: Goal 5</p>
Formazione e sviluppo professionale, retribuzione e incentivi			
<p>Impatti generati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sviluppo di figure professionali di valore. (positivo; effettivo) 	<p>●</p>	<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>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 	<p>Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento agli impatti di questo tema sono rendicontate all'interno dei paragrafi "Gestione delle competenze e formazione", "Sviluppo delle persone" e "Welfare".</p> <p>Nei paragrafi è anche presente il seguente benchmark: confronto ore pro capite medie nelle principali utility italiane.</p> <p>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel paragrafo "Gli azionisti e i finanziatori".</p>

Tema materiale e descrizione dell'impatto	D.Lgs. 254/16	Impegni, politiche e modalità di gestione	Azioni, obiettivi, target e monitoraggio
		sistemi di gestione ispirati a SA 8000	Agenda ONU 2030: Goal 8
Attività relative ad anticorruzione			
Impatti generati: - Contrasto all'anticorruzione. (positivo; effettivo)	●	Politiche: - Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento) - Modello per la prevenzione della corruzione Sistemi di gestione: - Modello organizzativo per la prevenzione dei reati a carico della società (D.Lgs. 231/2001) - Certificazione prevenzione della corruzione ISO 37001.	Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento agli impatti di questo tema sono rendicontate all'interno del paragrafo " Gestione della sostenibilità e dei rischi ". La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel paragrafo " Gli azionisti e i finanziatori ".
Qualità e consumo dell'acqua di rete			
Impatti generati: - Controlli continui e integrativi per garantire la qualità della risorsa idrica. (positivo; effettivo)	●	Politiche: - Politica per la qualità e la sostenibilità - Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento) Sistemi di gestione: - Certificazione ambientale ISO 14001 - Certificazione di qualità ISO 9001 - Accredитamento ISO 17025 dei laboratori	Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento agli impatti di questo tema sono rendicontate all'interno dei paragrafi " Gestione sostenibile della risorsa idrica " e " Qualità del servizio ". 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. La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel paragrafo " Gli azionisti e i finanziatori ". Agenda ONU 2030: Goal 6
Gestione sostenibile della risorsa idrica			
Impatti generati: - Azioni per la tutela e il risparmio della risorsa idrica (positivo; effettivo)	●	Dichiarazioni d'impegno: - UN CEO Water Mandate Politiche: - Politica per la qualità e la sostenibilità - Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento) Sistemi di gestione: - Certificazione ambientale ISO 14001 - Certificazione di qualità ISO 9001	Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento agli impatti di questo tema sono rendicontate all'interno del paragrafo " Gestione sostenibile della risorsa idrica ". 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.

Tema materiale e descrizione dell'impatto	D.Lgs. 254/16 Impegni, politiche e modalità di gestione	Azioni, obiettivi, target e monitoraggio
	- Certificazione Aws per la centrale di potabilizzazione della Valle del Setta	La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel paragrafo " Gli azionisti e i finanziatori ".
		Agenda ONU 2030: Goal 6

Temi del D.Lgs. 254/16: ● Ambiente; ● Sociale; ● Attinente al personale; ● Diritti umani; ● Lotta alla corruzione attiva e passiva

Politiche, sistemi di gestione e altre dichiarazioni di impegno

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:

- 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
- Sistema di gestione per la sicurezza dei dati ISO 27000
- Accredитamento ISO 17025 dei laboratori
- Sistema di gestione dei progetti di economia circolare (Afnor XP X30-901)
- In corso l'implementazione del Sistema di gestione per la business continuity ISO 22301
- Registrazione EMAS

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 (2021)
- Carta per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro (promossa da Ministero del Lavoro e Ministero delle Pari Opportunità, Fondazione Sodalitas, Impronta Etica, AIDAF, AIDDA e UCID) (2009)
- Manifesto Valore D, per l'occupazione femminile (2017)
- Patto di Utilitalia per l'inclusione in azienda (2019)
- CEOs call del Csr Europe "a New Deal for Europe" (2019)
- Women's Empowerment Principles (WEPS) di UN Global Compact e UN Women (2022)
- UN CEO Water Mandate (2019)
- New Plastics Economy Global Commitment della Fondazione Ellen MacArthur (2018)
- CO2alizione Italia, impegno formale a raggiungere la neutralità climatica (2022)
- Manifesto "Insieme per contrastare la povertà energetica" promosso da Banco dell'energia 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 (TCFD) 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 Enterprise Risk Management.

1. STRATEGIA SOSTENIBILE E VALORE CONDIVISO

1.01 Chi siamo

[2-1]
[2-6]

Il Gruppo Hera è una delle principali società multiutility in Italia: offre a **4,2 milioni di cittadini** la gestione sostenibile di più **servizi pubblici in 311 comuni** distribuiti in cinque regioni italiane (Emilia-Romagna, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Marche e Toscana). La società AresGas, controllata da AcegasApsAmga, fornisce servizi di distribuzione e vendita di gas metano 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.

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

5° 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 2021

I servizi gestiti [2-6]

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	Servizio idrico integrato	Servizi ambientali
	Vendita e distribuzione di gas ed energia elettrica, teleriscaldamento, gestione calore e illuminazione pubblica	Acquedotto civile e industriale, fognatura e depurazione	Raccolta, recupero, trattamento e smaltimento di rifiuti urbani e speciali
Clienti	Gas: 2,1 milioni Energia elettrica: 1,5 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: 188
Cittadini serviti	3,4 milioni	3,6 milioni	3,2 milioni
Volumi	Gas venduto: 13,1 mld mc En. elett. venduta: 12,2 TWh	Acqua venduta: 289,3 mln mc	Rifiuti urbani trattati: 2,2 mln t Rifiuti trattati: 6,9 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	822 mila (94%)	858 mila (98%)	767 mila (87%)	858 mila (98%)
Ferrara	Hera	287 mila (84%)	245 mila (72%)	130 mila (38%)	299 mila (88%)
Forlì-Cesena	Hera	323 mila (82%)	391 mila (100%)	213 mila (54%)	391 mila (100%)
Imola-Faenza	Hera	193 mila (76%)	254 mila (100%)	254 mila (100%)	254 mila (100%)
Modena	Hera	476 mila (68%)	468 mila (67%)	490 mila (70%)	490 mila (70%)
Padova	AcegasApsAmga	207 mila (22%)	297 mila (32%)	289 mila (31%)	358 mila (39%)
Pesaro-Urbino	Marche Multiservizi	240 mila (61%)	273 mila (69%)	262 mila (66%)	318 mila (80%)
Ravenna	Hera	236 mila (87%)	272 mila (100%)	272 mila (100%)	272 mila (100%)
Rimini	Hera	35 mila (10%)	335 mila (100%)	319 mila (95%)	335 mila (100%)
Trieste	AcegasApsAmga	216 mila (94%)	226 mila (99%)	199 mila (87%)	229 mila (100%)
Udine e Gorizia	AcegasApsAmga	390 mila (59%)	-	-	390 mila (59%)
Gruppo Hera		3,4 milioni (64%), 226 comuni	3,6 milioni (67%), 227 comuni	3,2 milioni (59%), 188 comuni	4,2 milioni (78%), 311 comuni

Numero di comuni, cittadini residenti e percentuale rispetto al totale dei residenti in provincia o nel territorio di riferimento (al 1°gen 2022, 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 e due comuni della provincia di Rimini.

La Missione

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, 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, fare ciò che diciamo di fare.

I Principi di funzionamento dell'azienda

Sostenibilità e valore condiviso: un'impresa costruita per durare nel tempo e per migliorare la società e l'ambiente delle generazioni future

Qualità ed eccellenza del servizio: focalizzati sul cliente e mostrargli sempre una sola faccia

Efficienza: valorizzare le risorse disponibili

Innovazione e miglioramento continuo: 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 2022.

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 **concetto 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 2022

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. Per il terzo anno consecutivo Hera ha ottenuto la Gold Class di S&P Global;
- Hera è tra le migliori società a livello internazionale valutate da **S&P Global Ratings** (ESG Evaluation);
- **Inclusione nell'indice MIB ESG di Bloomberg:** per il quarto anno consecutivo Hera è nell'indice internazionale che valuta le aziende eccellenti per le proprie politiche relative a parità di genere, tutela della diversità e inclusione;
- **Top Utility 2023:** primo posto nella categoria "Formazione" dell'undicesima edizione del premio Top Utility;
- **Integrated Governance Index 2022:** Hera è 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**;
- Premio **Top Employers 2023** (tra le prime tre aziende in Italia su 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 nel 2021, 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, in occasione della quinta revisione realizzata nel 2022, una delle più partecipate della storia del Codice, ha visto il purpose permeare trasversalmente l’articolato e nuovi temi introdotti ed altri rafforzati, anche alla luce delle mutate sensibilità dovute ai grandi cambiamenti intercorsi nello scenario esterno negli ultimi 3 anni. E poiché 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 2026 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 iscrive 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 agli impegni 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 sesta e più recente edizione del **Codice etico** raccoglie in una rappresentazione matura. Ne emerge un patrimonio fatto di asset ma anche di relazioni, entrambi aspetti 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 2022 Hera è stata riconosciuta quale migliore multiutility al mondo nelle dimensioni Esg (environment, social, governance), mantenendo l'ottimo punteggio già raggiunto nel 2021.

Come facciamo quello che va fatto

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 direttrici 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 dirimpante 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.

Persone

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 2022 è riuscito a trasferire ai propri stakeholder una **ricchezza di 1.674 milioni di euro**.

Il nostro impegno per la Just Transition

Orientata alle dimensioni indicate dalle tre "P" (Pianeta, Persone e Prosperità) che hanno contraddistinto il G20 presieduto dall'Italia nel 2021, 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 leghi 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 dirimpenti, 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, un obiettivo comunitario che è stato formalizzato tra i principi da seguire nella sesta edizione del Codice etico approvato dal Consiglio di amministrazione nel febbraio 2023.

Nel progettare e rendicontare tali iniziative, in particolare, Hera dà quindi 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 dalle persone di Hera, lavoratrici e lavoratori del Gruppo, 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 persone 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 96,6% delle lavoratrici e 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 76% 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 nel bilancio di sostenibilità, 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



Valore condiviso

Obiettivi, risultati e target

Avevamo detto di fare	Abbiamo fatto	SDGs	Avanzamento*
2.093 milioni di euro di investimenti a valore condiviso negli anni 2022-2025 (il 65% del totale).	489,5 milioni di euro di investimenti nel solo 2022 (pari al 59,8% 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).	670,3 milioni di euro il Mol a valore condiviso nel 2022, pari al 51,8% del totale	Tutti**	●

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

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

Faremo

SDGs

2.302 milioni di euro di investimenti a valore condiviso negli anni 2023-2026 (il 71% del totale)	Tutti**
62% del totale, Mol a valore condiviso di circa 906 milioni di euro al 2026 (+335 milioni di euro circa rispetto al 2021)	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.

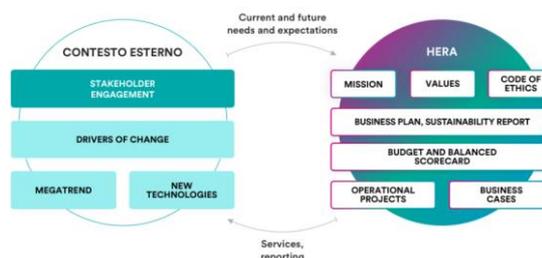
La metodologia di calcolo del Mol Csv prevede **criteri di calcolo specifici**. Attraverso un’analisi di tutte le attività gestite dal Gruppo Hera vengono identificate quelle coerenti con i driver e le aree di impatto che costituiscono il framework Csv e viene valorizzato il relativo margine operativo 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



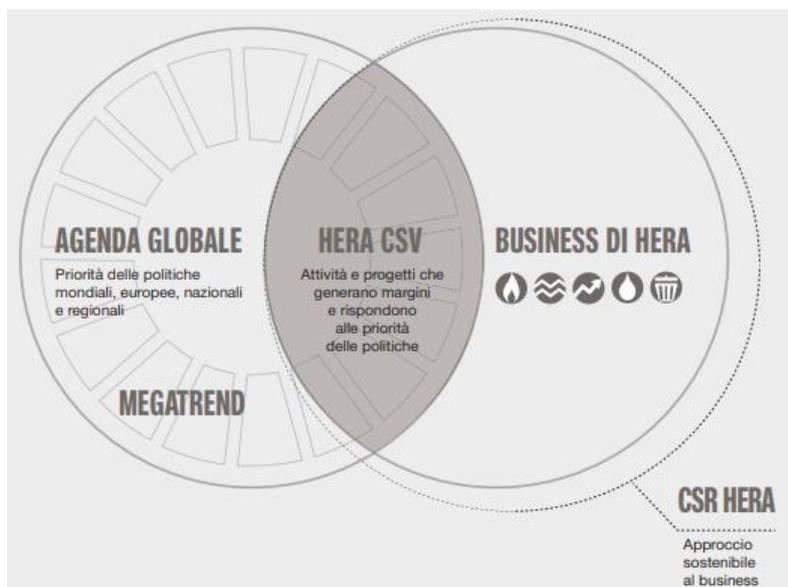
La relazione tra Responsabilità sociale d’impresa (Csr) e Creazione di valore condiviso (Csv) secondo Hera

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

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 **umentare 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 2022 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 2022 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 la **transizione energetica** rilanciate dal piano REPowerEU, COM (2022) 230 e dalla Strategia europea per l'energia solare, COM (2022) 221;
- l'**economia circolare** e la **produzione ecocompatibile** promosse dal I° Pacchetto economia circolare, in particolar modo attraverso la Strategia europea in materia di prodotti tessili sostenibili, COM (2022) 141 e la proposta di Regolamento sulla progettazione ecocompatibile, COM (2022) 142;
- una miglior **gestione della risorsa idrica** che viene perseguita a livello europeo attraverso la revisione della Direttiva relativa al trattamento delle acque reflue urbane COM (2022) 541;
- la riduzione dell'**inquinamento del suolo** e il miglioramento della **biodiversità**, rilanciati dai negoziati per un quadro globale per la tutela e il ripristino della biodiversità mondiale, COP 15;
- la **trasformazione digitale** perseguita attraverso la nuova Dichiarazione europea su diritti e principi digitali, COM (2022) 27, che guiderà i paesi dell'Unione verso un futuro digitalizzato che consideri l'inclusività sociale e la sostenibilità;
- uno **sviluppo economico** che sia anche **inclusivo** e che non lasci indietro nessuno, come ribadito dalla Raccomandazione del Consiglio relativa alla garanzia di una transizione equa verso la neutralità climatica (Raccomandazione del Consiglio 2021/0421) che costituisce uno dei capisaldi per una transizione giusta.

Il framework csv si compone di tre driver del cambiamento e nove aree di impatto a loro volta collegate agli 11 obiettivi dell'Agenda ONU a cui il Gruppo contribuisce, di cui sette prioritari, e sui quali insistono buona parte dei 55 “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

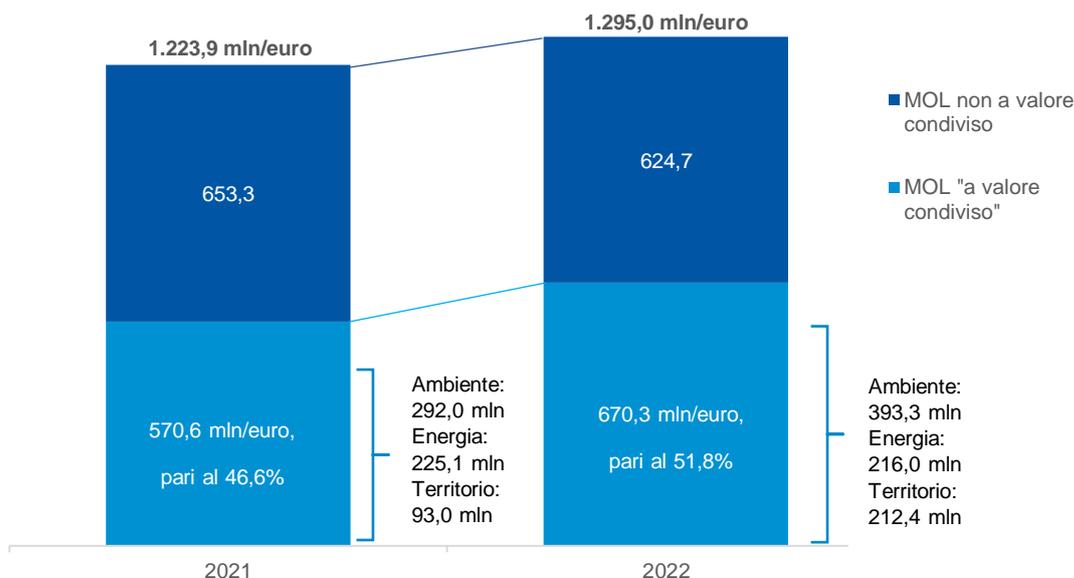


Il margine operativo lordo a valore condiviso (Mol Csv)

Il Mol a valore condiviso relativo al 2022 è pari a 670,3 milioni di euro (il 51,8% del Mol totale di Gruppo) in incremento del 17% rispetto al 2021. Tale risultato è nella traiettoria del piano industriale costruito affinché il Mol Csv sia il 62% del totale al 2026 e il 70% al 2030.

L'incremento del 17% della quota di Mol a valore condiviso si registra a fronte di un aumento del Mol complessivo di Gruppo (pari a 1.295,0 milioni di euro) del 6% rispetto all'anno precedente. È evidente, perciò, che la crescita del Mol derivante da attività di business che creano valore condiviso è maggiore rispetto a quella determinata dalle attività di business che non lo creano.

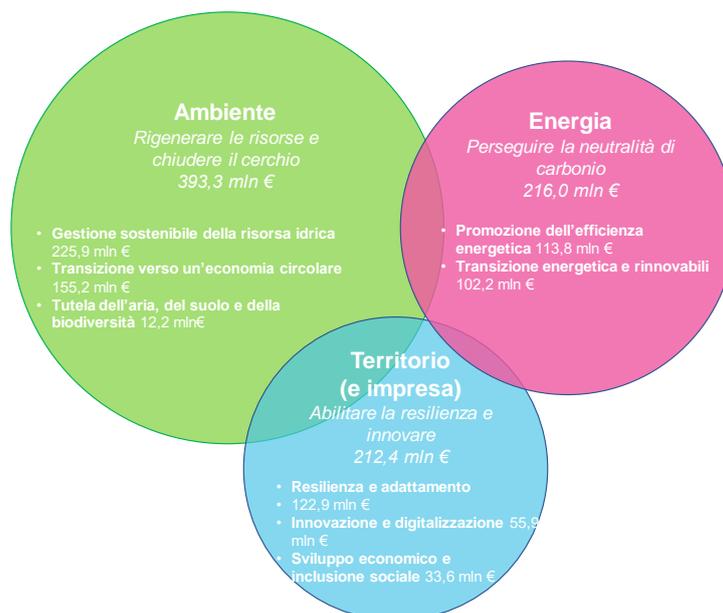
MOL A VALORE CONDIVISO RISPETTO AL MOL COMPLESSIVO



La quota di Mol Csv indicata nell'istogramma non corrisponde alla somma dei singoli driver a causa di attività riconducibili a più driver.

Il contributo prevalente deriva da attività e progetti afferenti al driver Ambiente che mirano a "rigenerare le risorse e chiudere il cerchio" (393,3 milioni di euro), seguiti da quelli relativi al driver Energia che mirano invece a "perseguire la neutralità di carbonio" (circa 216,0 milioni di euro). Mentre i progetti e le

attività afferenti al driver Territorio (e Impresa) puntano ad “abilitare la resilienza e innovare” contribuendo nel 2022 per 212,4 milioni di euro.



Il totale del Mol a valore condiviso non corrisponde alla somma del Mol dei singoli driver, a causa di attività riconducibili a più driver.

Come evidente dal grafico, il Mol a valore condiviso generato nel 2022 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 59% del totale del Mol Csv). 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** (57%) e alla **transizione verso un'economia circolare** (40%). Mentre, in ambito **tutela dell'aria e del suolo** (3%) 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 31% del Mol a valore condiviso è invece realizzato attraverso attività negli ambiti che mirano a **perseguire la neutralità di carbonio**. Il 54% di tale quota di Mol deriva da attività collegate 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). Mentre il 46% fa riferimento 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 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.

Infine, il Gruppo Hera genera per circa il 10% Mol a valore condiviso attraverso attività negli ambiti che mirano ad **abilitare la resilienza e innovare**. In ambito **innovazione e digitalizzazione** (84%), il Mol Csv 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 agli affidamenti e alle partnership con le cooperative sociali con conseguente inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati.

Al fine di evidenziare l'impegno del Gruppo per la mitigazione dei rischi di adattamento ai cambiamenti climatici e per la resilienza dei servizi gestiti e di conseguenza del territorio servito, da quest'anno, nel driver Territorio, è stata valorizzata la quota di Mol a valore condiviso derivante dalle attività di **resilienza e adattamento**. In particolare, è stato contabilizzato nel driver Territorio:

- la quota di Mol acquedotto determinata dalla percentuale di cittadini serviti “coperti” dai piani di gestione della sicurezza delle acque; tale quota è considerata anche nel driver ambiente, nell'area di impatto gestione sostenibile della risorsa idrica;

- la quota di Mol determinata sulla base della remunerazione degli investimenti per il piano resilienza delle reti elettriche già considerata nel driver energia, nell'area di impatto transizione energetica e rinnovabili.

Il grafico che rappresenta i driver Csv e le rispettive aree di impatto evidenzia delle **sovrapposizioni** che sono principalmente generate da attività che per loro natura possono **rispondere a più call to action dell'Agenda Globale**, come sottolineato nel caso dell'aera di impatto "resilienza e adattamento" appena illustrato, oppure dalla **metodologia di contabilizzazione** della quota di Mol Csv che considera la marginalità al netto della quota rispondente ad un'altra area di impatto. Le principali attività che spiegano queste sovrapposizioni sono:

- Teleriscaldamento: attività che risponde alle call to action relative alle aree di impatto "tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità" (driver Ambiente) e "transizione energetica e rinnovabili" (driver Energia).
- Implementazione dei piani di gestione della sicurezza dell'acqua: attività che risponde alle call to action relative alle aree di impatto "gestione sostenibile della risorsa idrica" (driver Ambiente) e "resilienza e adattamento" (driver Territorio).
- Piano resilienza delle reti elettriche: attività che risponde alle call to action relative alle di impatto "transizione energetica e rinnovabili" (driver Energia) e "resilienza e adattamento" (driver Territorio).
- Rateizzazioni delle bollette per clienti in difficoltà: quota di Mol Csv, relativa all'aera di impatto "inclusione sociale" (driver Territorio), calcolata a partire dalla marginalità della vendita di gas, energia elettrica e teleriscaldamento al netto della quota già considerata nell'area di impatto "transizione energetica e rinnovabili" (driver Energia).

Servizi ambientali esternalizzati a cooperative sociali: quota di Mol Csv, relativa all'aera di impatto "inclusione sociale" (driver Territorio), calcolata a partire dalla marginalità dell'igiene urbana al netto della quota già considerata nell'area di impatto "transizione verso un'economia circolare" (driver Ambiente).

LA CRESCITA DEL MOL CSV NEL 2022: +99,7 MILIONI DI EURO (+17%) RISPETTO AL 2021

Driver Csv	Area di impatto	Principali risultati 2022 e variazioni rispetto al 2021
ENERGIA Perseguire la neutralità di carbonio: 210,4 milioni di euro (-2,2 milioni rispetto 2021)	Promozione dell'efficienza energetica: 113,7 milioni di euro (+9,8 milioni rispetto al 2021)	<ul style="list-style-type: none"> Incremento dei contratti gas ed energia elettrica con servizi e soluzioni di efficienza energetica (27% rispetto al 23% del 2021); 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 per l'illuminazione pubblica (46,4% rispetto al 43,8% del 2021).
	Transizione energetica e rinnovabili: 96,6 milioni di euro (-12,0 milioni rispetto al 2021)	<ul style="list-style-type: none"> Riduzione della marginalità derivante dalla vendita di energia elettrica e gas a mercato libero; Incremento dei volumi di gas venduto con compensazione delle emissioni di CO₂ (14,2% a fronte del 9,1% nel 2021) Riduzione dei volumi di energia elettrica da fonti rinnovabili (41,1% a fronte di 45,1% nel 2021); Estensione del servizio di teleriscaldamento con produzione di calore da geotermia (15,9% rispetto all'13,6% del 2021).

Driver Csv	Area di impatto	Principali risultati 2022 e variazioni rispetto al 2021
AMBIENTE Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio: 393,3 milioni di euro (+101,3 mln euro rispetto al 2021)	Transizione verso un'economia circolare: 155,2 milioni di euro (+15,3 milioni rispetto al 2021)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incremento della marginalità derivante dalla vendita di prodotti in plastica riciclata da Aliplast; ■ Incremento dei volumi dei rifiuti industriali avviati a recupero di materia e di energia anche in conseguenza alle acquisizioni di Vallortigara e Recycla (48,6%); ■ Estensione degli accordi per il riutilizzo dell'acqua reflua riutilizzabile con conseguente aumento dei volumi potenziali (7,3% rispetto al 6,0% del 2021).
	Gestione sostenibile della risorsa idrica: 225,9 milioni di euro (+84,8 milioni rispetto al 2021)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Chiusura tecnica di ulteriori piani di gestione della sicurezza delle acque presso le utenze del servizio acquedottistico (61,9% abitanti coperti dai piani rispetto al 22,6% del 2021);
	Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità: 12,2 milioni di euro (+1,2 milioni rispetto al 2021)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incremento della marginalità derivante dalla vendita di energia termica per il teleriscaldamento anche grazie all'estensione della volumetria servita.
TERRITORIO (E IMPRESA) Abilitare la resilienza e innovare: 66,6 milioni di euro (+0,6 milioni rispetto al 2021)	Sviluppo economico e inclusione sociale: 10,7 milioni di euro (+0,2 milioni rispetto al 2021)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incremento del numero delle rateizzazioni richieste dai clienti (+36% rispetto al 2021) e dei clienti con almeno una rateizzazione (6,5% rispetto al 4,7% del 2021).
	Innovazione e digitalizzazione: 55,9 milioni di euro (+0,4 milioni rispetto al 2021)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Investimenti pari a 102,8 milioni di euro in innovazione nel 2022; incremento dei contatori elettronici gas installati a fine 2022 (87% rispetto al 78% del 2021); ■ Incremento della marginalità dei servizi di telecomunicazione e digitalizzazione forniti da Acantho.

La tabella rappresenta i dati relativi al Mol Csv coerenti con i driver e le aree di impatto al netto delle elisioni. Le variazioni evidenziate non corrispondono alle variazioni che si evincono dai grafici precedenti.

La crescita del Mol a valore condiviso nel piano industriale 2022-2026

Il piano industriale del Gruppo 2022-2026 riguarda un Mol a valore condiviso al 2026 che raggiunge i 906 milioni di euro, +59% rispetto al 2021, e che sarà pari a circa il 62% del Mol complessivo del Gruppo (70% nel 2030).

La crescita del Mol a valore condiviso in arco piano rispetto al 2021 (335 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 (246 milioni) grazie al significativo contributo generato dallo sviluppo delle attività nei driver Csv: "perseguire la neutralità di carbonio" (+64 milioni di euro), "rigenerare le risorse e chiudere il cerchio" (+249 milioni di euro) e "abilitare la resilienza e innovare" (+22 milioni di euro).

Driver Csv

Principali azioni e traguardi

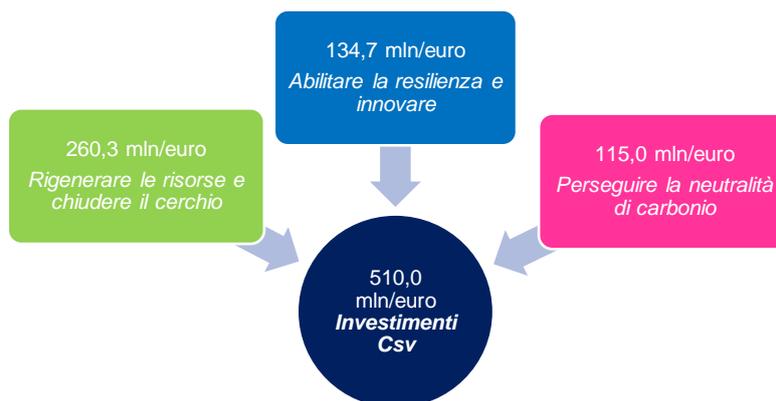
<p>Perseguire la neutralità di carbonio: +64 mln euro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ulteriore sviluppo di offerte commerciali con soluzioni di efficienza energetica per i clienti gas ed energia elettrica (clienti aderenti a tali offerte: 34,3% al 2026); ■ Ulteriore sviluppo del business di 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 (57,8% al 2026); il consumo di energia elettrica per abitante equivalente è minore di 50 kWh/ab. (51,1% al 2026); tutti i punti luce gestiti sono a led (19,2% al 2026); ■ Incremento dei volumi gas venduti con compensazione delle emissioni di CO₂: 21% sul totale dei volumi a mercato libero al 2026; ■ Incremento dei volumi di energia elettrica da fonti rinnovabili: 44% sul totale dei volumi a mercato libero al 2026; ■ Avvio e incremento della produzione di energia elettrica rinnovabile fotovoltaica (oltre 90 MW la capacità fotovoltaica installata al 2026) ■ Incremento della produzione di biometano da biodigestione dei rifiuti organici (12 milioni di mc al 2026). ■ Incremento della vendita di tecnologie per la produzione di energia rinnovabile presso i clienti del Gruppo (2,3 mila pannelli fotovoltaici venduti al 2026)
<p>Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio: +249 mln euro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Progressivo incremento degli utenti serviti in aree con piano di gestione della sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan): 90,2% al 2026; ■ Incremento dei volumi di rifiuti avviati a recupero energetico e di materia presso gli impianti di HASI (49% al 2026), Vallortigara (32% al 2026), Recycla (74% al 2026), ACR (49% al 2026) e SEA (20% al 2026); ■ Sviluppo dell'attività di Aliplast (+102% plastica riciclata venduta al 2026 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 2025); ■ Sviluppo del teleriscaldamento e incremento della volumetria servita (+7% al 2026 rispetto al 2021); ■ Progressivo incremento dei volumi di acqua reflua riutilizzabile rispetto ai volumi totali trattati (circa 13% al 2026). ■ Avvio dell'attività di bonifica ed incremento del numero di interventi di risanamento aree urbane e siti industriali
<p>Abilitare la resilienza e innovare: +22 mln euro</p>	<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 (86% al 2026); ■ Innovazione e digitalizzazione: sviluppo attività di Acantho (telecomunicazioni e connettività).

Gli investimenti a valore condiviso
Gli investimenti "a valore condiviso"
[203-1]

Nel 2022 il Gruppo Hera ha destinato risorse pari a circa **510,0 milioni di euro** (+8% rispetto al 2021) per investimenti e in acquisizioni societarie finalizzate alla creazione di valore condiviso. Tale importo rappresenta il **62,3% della somma degli investimenti** effettuati dal Gruppo Hera al netto dei contributi in conto capitale e comprensivi degli investimenti operativi e finanziari (pari a 688,7 milioni di euro) e delle acquisizioni societarie (pari a 131,5 milioni di euro). Considerando solo gli investimenti operativi e finanziari la quota di investimenti Csv ammonterebbe a 69,3%.

Le acquisizioni societarie sono state attribuite alla creazione di valore condiviso in base alla natura dell'attività svolta e a specifici indicatori di sostenibilità relativi alle singole società acquisite.

Nel grafico sottostante sono riportati tali investimenti e le acquisizioni societarie suddivisi per driver Csv.



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 2022 gli investimenti principali per **“perseguire la neutralità di carbonio”** hanno riguardato:

- l’acquisizione di nuovi clienti energia (circa 31,6 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 21,6 milioni di euro) – area d’impatto “Promozione dell’efficienza energetica”;
- investimenti finalizzati al miglioramento delle performance degli impianti di compostaggio e biodigestione del Gruppo e alla costruzione di nuovi impianti (circa 12,4 milioni di euro) – area di impatto “Transizione energetica e rinnovabili”;
- 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 10,3 milioni di euro) – area di impatto “Promozione dell’efficienza energetica”;

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 92,0 milioni di euro) – area di impatto “Gestione sostenibile della risorsa idrica”;
- 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 68,1 milioni di euro) – area di impatto “Gestione sostenibile della risorsa idrica”;
- 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 31,9 milioni di euro) – area di impatto “Transizione verso un’economia circolare”;
- 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 (29,6 milioni di euro) – area di impatto “Transizione verso un’economia circolare”.
- investimenti finalizzati al miglioramento dell’efficienza del recupero energetico dei termovalorizzatori del Gruppo (circa 21,4 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 4,6 milioni di euro) – area d’impatto “Tutela dell’aria, del suolo e della biodiversità”;

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 e il cambiamento climatico (circa 62,1 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 esclusivamente alla mitigazione di rischi fisici e/o legati al cambiamento climatico. Una quota di questi investimenti (pari a 30,2 milioni di euro) è contabilizzata anche in altre aree di impatto, quali “Transizione verso l’economia circolare”,

“Gestione sostenibile della risorsa idrica” e “Tutela dell’aria del suolo e della biodiversità”, in quanto gli investimenti in resilienza sono per natura trasversali;

- diffondere tecnologie innovative legate alla transizione energetica, l’economia circolare e la trasformazione digitale (circa 102,8 milioni di euro) - area di impatto “Innovazione e della digitalizzazione”.

Gli investimenti finalizzati alla creazione di valore condiviso delineati nel piano industriale 2022-2026 ammontano complessivamente a circa 2,9 miliardi (comprensivi dei fondi Pnrr ottenuti), tale quota è pari al 70% del totale (tenuto conto degli investimenti finanziari e acquisizioni societarie). Gli investimenti medi annui nel piano industriale 2022-2026 sono superiori di circa il 59% rispetto alla media dell’ultimo triennio (2019-2021). Sono circa 1,5 miliardi di euro gli investimenti riguardanti interventi associati al driver “Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio”; gli interventi in ambito “Perseguire la neutralità di carbonio” invece, corrispondono a circa 740 milioni di euro, mentre la parte restante (circa 690 milioni di euro) sono relativi ad investimenti per “Abilitare la resilienza e innovare”. Gli investimenti a valore condiviso includono i progetti finanziati dal Piano nazionale ripresa e resilienza (Pnrr) e collegati alle progettualità relativi alla missione 2 “Rivoluzione verde e transizione ecologica”; l’ammontare dei contributi ottenuti dal Pnrr per finanziare le progettualità proposte dal Gruppo è di circa 135 milioni di euro. Di seguito si riportano le progettualità finanziate.

Progetti finanziati con contributi PNRR

M2.C1	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Power to gas presso IDAR a Bologna <input type="checkbox"/> Impianto di riciclo plastiche rigide a Modena <input type="checkbox"/> 7 bioessicatori nel padovano <input type="checkbox"/> Impianto di selezione carta e cartone a Pesaro <input type="checkbox"/> Impianto di recupero fibre di carbonio a Imola <input type="checkbox"/> Impianto di preselezione carta e plastica a Padova <input type="checkbox"/> Impianto di recupero plastica e carta a Vicenza
M2.C2	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Smart grid elettriche nel triestino, modenese e imolese <input type="checkbox"/> Resilienza reti elettriche nel territorio modenese e imolese <input type="checkbox"/> Elettrolizzatore Hyter nel territorio emiliano
M2.C3	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> TLR efficiente geotermico a Ferrara <input type="checkbox"/> TLR efficiente – interconnessione Bologna <input type="checkbox"/> Estensione TLR efficiente – interconnessione Forlì
M2.C4	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Efficienza reti idriche a Trieste e Padova <input type="checkbox"/> Serbatoio Ezit a Trieste

La sostenibilità integrata nella strategia

Nel Piano industriale 2022-2026 approvato dal Gruppo Hera vengono confermate le dimensioni strategiche della precedente pianificazione con l’obiettivo di continuare a creare valore per tutti gli stakeholder e confermarsi un solido riferimento per i territori serviti. In particolare, tale framework strategico è volto a indirizzare le complessità dettate dal contesto esterno e orientare le linee di azione di Gruppo in coerenza con le policy comunitarie e in risposta alle sfide che da anni caratterizzano il settore delle utility: **transizione ecologica, innovazione, coesione e sviluppo sociale**.

Il contributo di questo Piano alla transizione ecologica si sostanzierà nella promozione della **transizione energetica**, per supportare la riduzione delle emissioni climalteranti soprattutto attraverso iniziative volte allo sviluppo di fonti rinnovabili elettriche e gassose, della **resilienza**, per migliorare la capacità di

reazione dei nostri asset e garantire la qualità e la continuità del servizio e infine della **rigenerazione**, per l'adozione di modelli circolari in grado di "chiudere il cerchio" nei vari business e ridurre le nostre impronte.

La strategia del Gruppo Hera, inoltre, si svilupperà grazie al solido contributo dell'**innovazione**, tramite l'utilizzo della tecnologia quale fattore abilitante per la digitalizzazione delle nostre attività e delle nostre infrastrutture, per garantire qualità, tempestività ed efficienza dei nostri servizi.

La strategia industriale descritta proietta al 2026 una crescita del **marginale operativo lordo del Gruppo** di 246 milioni di euro (rispetto al consuntivo 2021) per raggiungere i **1.470 milioni di euro**. Lo sviluppo seguirà un **percorso solido, equilibrato e sostenibile**, alimentato sia dalla componente organica sia da quella per linee esterne, in coerenza con la storia e l'evoluzione industriale di Hera negli anni. Inoltre, sono previsti **investimenti per circa 4,1 miliardi di euro in cinque anni**, un importo significativamente superiore (circa +53%) rispetto alla media dell'ultimo quinquennio e in crescita anche rispetto al precedente Piano industriale. Questi investimenti saranno supportati da oltre 130 milioni di euro di finanziamenti PNRR per i bandi già assegnati che consentiranno di accelerare gli interventi per la transizione ecologica sui territori serviti, a dimostrazione di come la strategia del Gruppo sia pienamente in linea con le policy nazionali ed europee in tema di sostenibilità. La marginalità generata in arco Piano permetterà di far fronte all'importante impegno finanziario richiesto in termini di investimenti consentendo di riportare il rapporto tra PFN ed EBITDA al di sotto della soglia di 3 a partire dal 2025, a conferma della solidità del Gruppo.

È da evidenziare come il 70% degli investimenti cumulati del Gruppo tra il 2022 e il 2026 **risponderà agli obiettivi fissati dall'Agenda Globale ONU al 2030**, mentre circa il 40% degli investimenti sarà riservato a **interventi a favore della sicurezza e resilienza degli asset gestiti** e oltre il 30% supporterà la **promozione della digitalizzazione e innovazione**.

Per indirizzare in modo concreto gli obiettivi di lungo termine e meglio definire il contributo al perseguimento delle policy europee e alle raccomandazioni dell'ONU, il Gruppo già da alcuni anni ha allungato la propria prospettiva definendo una serie di **target industriali al 2030**. Tra i principali emerge il target relativo all'impronta carbonica del Gruppo calcolato secondo i criteri di "Science Based Target initiative", volto a ridurre le emissioni di anidride carbonica in atmosfera del 37% al 2030 (rispetto al 2019).

Altri importanti obiettivi sono quelli riferiti all'impegno del Gruppo nell'economia circolare, con un aumento del 150% dei quantitativi di plastica riciclata da Aliplast (rispetto al 2017), un incremento del tasso di riciclo degli imballaggi a oltre l'80% e il raggiungimento del 18% delle acque reflue riutilizzate sul totale di acqua riutilizzabile.

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 2022-2026 (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 "FAREMO..." VISTI PER GLI OBIETTIVI DELL'AGENDA ONU 2030

	4 QUALITÀ	5 GENERE	6 ACQUA PULITA 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 CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	14 VITA SOTT'ACQUA	17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI
Valore condiviso	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Perseguire la neutralità di carbonio				8	1	5	3	1	8		
Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio			7	2	5		7	6	1	4	4
Abilitare la resilienza e innovare	1	1			4	2	2	2	1		2
Governance e creazione di valore					2		1				1
Clienti						2		1			
Persone	2				3	1					
Fornitori					4			3			
Totale	5	3	9	12	21	12	15	15	12	6	9

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.

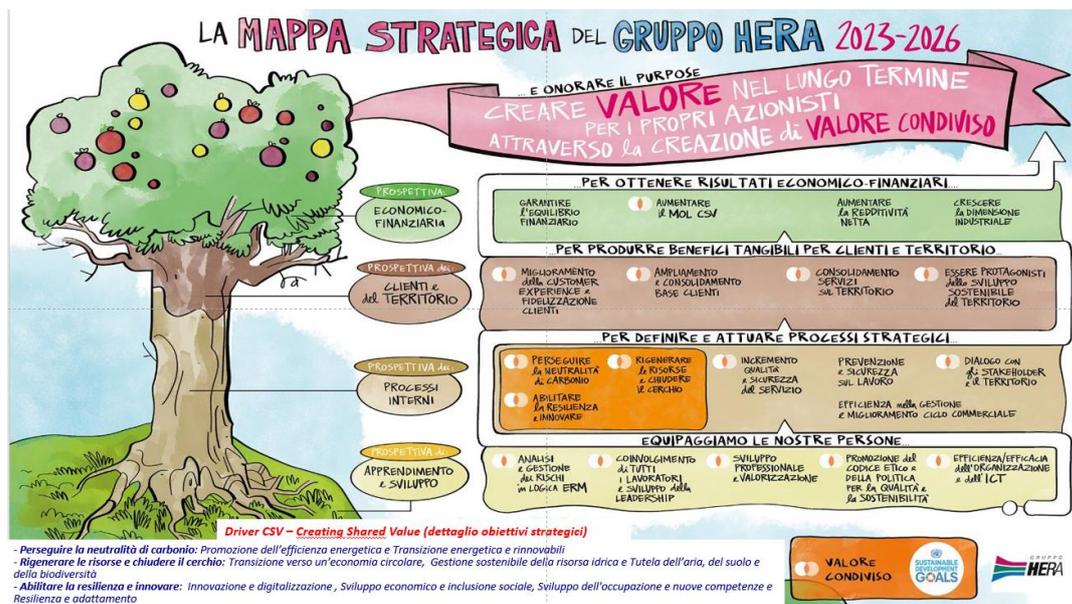
Che cos'è la balanced scorecard

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 2022 sono stati definiti **33 progetti prioritari** per raggiungere i **26 obiettivi strategici** presenti nella Mappa strategica 2022-2025. Dei 33 progetti prioritari assegnati nell'anno ai componenti del Comitato di management review, 20 erano collocati nelle aree di **creazione di valore condiviso** per l'azienda, secondo i driver Csv definiti nel 2020. In particolare sei progetti erano collocati nell'area **Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio**, cinque progetti nell'area **Perseguire la decarbonizzazione**, cinque progetti nell'area **Abilitare la resilienza e innovare** e quattro progetti non collegati ai tre driver Csv, ma che contribuiscono in maniera indiretta alla creazione di valore condiviso.

A dicembre 2022, in allineamento con le priorità indicate nel nuovo piano industriale con orizzonte 2022-2026 è stata definita la Mappa strategica di Gruppo 2023-2026.



Tutti i progetti previsti nel sistema balanced scorecard 2022 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

[2-28]

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 2022 è stato il quarto 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 2022, inoltre, il Gruppo Hera ha effettuato attraverso Hasi la submission alla terza release del tool digitale sviluppato per la misurazione della circolarità, "**Circulytics**".

Hera fa parte dei 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 12 realtà italiane volto alla promozione della circolarità nelle strategie imprenditoriali. Nel corso del 2022, il Gruppo ha preso parte alla redazione di due documenti di approfondimento relativi ai principi necessari per implementare un framework che favorisca processi di procurement circolare e dichiarazioni ambientali con caratteri di circolarità.

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 oltre 500 attori provenienti sia dal mondo business che non-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.

Hera infine supporta la **Task force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD)** ed è socia di **Valore D**.



1.03 Kpi Csv e di sostenibilità

	2005	2020	2021	2022	2026	2030
La creazione di valore condiviso						
Mol a valore condiviso (milioni di euro)	-	455,1 ¹	570,6	670,3	906	-
Mol a valore condiviso (% su totale)	-	40,5% ¹	46,6%	51,8%	62%	70%
Investimenti a valore condiviso (milioni di euro) ²	-	297,4	452,7	510,0	558 ³	-
Investimenti a valore condiviso (% su totale) ²	-	55,5%	68,0%	62,3%	70% ³	-
La creazione di valore condiviso: Perseguire la neutralità di carbonio						
Interventi di risparmio energetico ISO 50001 (% di risparmi rispetto al 2013) ⁴	-	6,2%	6,8%	6,9%	8,6%	10%
Contratti famiglie gas ed energia elettrica a fine anno con almeno una soluzione di efficienza energetica (% sul totale dei contratti famiglie a mercato libero, tutela e tutele gradual))	0%	19,3%	24,5%	27,1%	34%	37%
Energia elettrica rinnovabile venduta a clienti a mercato libero (% sui volumi venduti totali a mercato libero) ⁵	-	36,8%	45,1%	41,1%	44%	>50%
Gas metano con compensazione delle emissioni di CO ₂ venduto a clienti a mercato libero (% sui volumi venduti totali a mercato libero) ⁶	0%	5,0%	11,2%	14,2%	21%	27%
Biometano prodotto (milioni mc)	-	7,8	8,0	7,7	12	30
Riduzione emissioni CO ₂ rispetto al 2019 con metodologia di calcolo SBTi (%) ⁷	-	-5,4%	-10,3%	-11,7%	-23%	-37%
La creazione di valore condiviso: Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio						
Raccolta differenziata (%)	28,9%	65,3%	65,3%	67,8%	77%	-
Plastica riciclata da Aliplast (migliaia di t)	-	68,8	80,9	79,2	120	149
Acqua reflua depurata riutilizzabile e riutilizzata (% su totale acqua reflua depurata)	-	5,2%	6,0%	7,3% ⁸	13%	18%
Perdite idriche (perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile) (mc/km di rete/giorno)	-	9,6	9,5	-	9,3	-
Tasso di riduzione dei consumi idrici interni rispetto al 2017 (%) ⁹	-	-11,9%	-16,6%	-20,5%	-22%	-25%
Utenti acquedotto serviti in aree con Piano di gestione della sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan) (% sul totale degli utenti serviti da acquedotto)	-	12,8%	22,6%	61,9%	90%	100%
Agglomerati urbani >2.000 abitanti equivalenti adeguati alla normativa sulla depurazione acque reflue (% su abitanti equivalenti)	-	97,6%	99,6%	99,6%	100%	100%
Emissioni dei termovalorizzatori rispetto ai limiti di legge (concentrazioni effettive vs limiti di legge: valore ottimale <100%)	22,4%	13,8%	13,8%	13,5%	<20%	<20%
Riutilizzo di suolo nella realizzazione di infrastrutture (%) ¹⁰	-	79%	78%	78%	81%	>80%

	2005	2020	2021	2022	2026	2030
La creazione di valore condiviso: Abilitare la resilienza e innovare						
Valore delle forniture da fornitori locali (% sul totale)	62% ¹¹	65%	67%	64,5%	-	-
Lavoratori a tempo indeterminato (% media annua sul totale lavoratori)	95,5%	96,6%	96,5%	96,6%	97%	97%
Donne in ruoli di responsabilità (%) ¹²	19,9%	29,9%	30,5%	31,1%	>31%	>33%
Dipendenti con digital proficiency (% su totale popolazione)	-	44%	49%	54%	65%	90%
Dipendenti con green transition proficiency (% su totale popolazione)	-	-	-	21%	50%	60%
Dipendenti con energy transition proficiency (% su totale popolazione)	-	-	-	28%	50%	60%
Rete acquedottistica distrettualizzata (%) ¹³	-	-	48%	51%	70%	-
Sensori reti gas per monitorare eventi franosi (numero)	-	-	10	10	130	-
Impianti telecontrollati (migliaia)	2,0 ¹⁴	7,2	7,9	9,0	12,3	-

Con gli attori del cambiamento

Valore aggiunto distribuito agli stakeholder (milioni di euro)	722,1	1.670,0	1.764,4	1.674,1	2.100	-
Ore di formazione medie pro capite (numero)	18,5	25,8	30,3	30,8	>25	>25
Indice di frequenza degli infortuni (numero infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	49,6	12,6	10,3	10,5	10,5	<10
Indice di clima interno (punteggio da 0 a 100)	50	-	71	-	≥70	≥70
Indice di customer satisfaction clienti residenziali (punteggio da 0 a 100) ¹⁵	67	73	73	72	>70	≥70
Affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa: punteggio di sostenibilità (% su totale)	-	41	38	39	~35	~35

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

² Acquisizioni societarie incluse

³ Media anni 2022-2026

⁴ Dati riferiti a Hera Spa, Inrete Distribuzione Energia, AcegasApsAmga, Marche Multiservizi, Herambiente, Hestambiente, Herambiente Servizi Industriali e Frullo Energia Ambiente

⁵ I consuntivi degli anni precedenti all'anno di rendiconto sono stati aggiornati sulla base degli ultimi dati Gse disponibili al momento della redazione del bilancio. I dati non comprendono le società Eco Gas, Con Energia e AresGas

⁶ I dati non comprendono la società AresGas

⁷ Scopo 1+2+3 vendita di energia elettrica e gas downstream. I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di gas metano per il 2021 e il 2022 non considerano gli aumenti transitori delle emissioni collegate ai servizi di ultima istanza del gas. I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di gas metano per il 2021 sono stati allineati alla metodologia di calcolo utilizzata per i dati 2022.

⁸ Dato riferito a Hera Spa, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi

⁹ Dato riferito ai consumi di acqua da acquedotto civile e industriale delle unità di business del Gruppo maggiormente "idroesigenti" servite da Hera Spa in Emilia-Romagna

¹⁰ Dati progressivi dal 2018

¹¹ Dato 2007

¹² Dirigenti e quadri

¹³ Dato riferito a Hera Spa

¹⁴ Dato 2006

¹⁵ Dati 2020 e 2021 escluso Marche Multiservizi

2. ENERGIA - PERSEGUIRE LA NEUTRALITÀ DI CARBONIO

2.01 Obiettivi, risultati e target

Avevamo detto di fare	Abbiamo fatto	SDGs	Avanzamento*
Promozione dell'efficienza energetica			
8% riduzione al 2025 e 10% al 2030 dei consumi energetici di Gruppo rispetto al 2013.	6,9% riduzione dei consumi energetici a fine 2022, rispetto al 2013, grazie agli interventi effettuati dal Gruppo. (vedi pag. 43)	7, 13	●
28% clienti al 2025 e 34% al 2030 con offerte gas ed energia elettrica 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.	27,1% i clienti al 2022 con almeno una offerta per il risparmio energetico di gas e di energia elettrica, come il Diario dei consumi. È proseguita anche nel 2022 l'offerta di soluzioni di efficienza energetica nei condomini. (vedi pag. 47)	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).	Proseguiti anche nel 2022 gli interventi di efficienza energetica nell'illuminazione pubblica: il 40,8% dei corpi illuminanti è a led (erano il 39,4% nel 2021). (vedi pag. 49)	7, 13	●
Transizione energetica e rinnovabili			
41% energia elettrica rinnovabile venduta a mercato libero al 2025 e >50% al 2030 (40,1% al 2021).	41,1% l'energia elettrica rinnovabile venduta a mercato libero nel 2022 (era il 45,1% nel 2021). (vedi pag. 60)	7, 9, 13	●
21% gas metano venduto con emissioni di CO ₂ compensate al 2025 e 27% al 2030 (escluso grossisti, fornitura di ultima istanza e default) (9,1% al 2021).	14,2% il gas metano venduto con compensazione delle emissioni di CO ₂ a mercato libero nel 2022 (era l'11,2% nel 2021). (vedi pag. 60)	7, 9, 13	●
Avviare iniziative di sviluppo dell'idrogeno come vettore energetico, tra cui: <ul style="list-style-type: none"> 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. 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. 	Proseguite le iniziative di sviluppo dell'idrogeno come vettore energetico: <ul style="list-style-type: none"> Avviata la prima sperimentazione nazionale dell'idrogeno per uso civile. Completato il progetto definitivo dell'impianto "power-to-gas" a Bologna e proseguiti gli iter autorizzativi. Siglato un accordo di partenariato fra Hera, Herambiente e Snam per la riconversione delle aree industriali dismesse a Modena in nuove "hydrogen valley". (vedi pag. 58) 	7, 9, 11, 13	●
16,8 milioni di metri cubi di produzione di biometano al 2025 e >30 milioni al 2030 attraverso nuovi impianti di digestione anaerobica della frazione organica della raccolta differenziata (8,0 milioni al 2021).	7,7 milioni di metri cubi di produzione di biometano da rifiuti organici nel 2022. Realizzato un nuovo impianto a Modena. (vedi pag. 57)	7, 8, 9, 11, 12, 13	●
Sviluppo interno ed esterno del fotovoltaico: <ul style="list-style-type: none"> 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. 	Sviluppo interno ed esterno del fotovoltaico: <ul style="list-style-type: none"> Avviato lo sviluppo e l'installazione dei primi impianti fotovoltaici su impianti del servizio idrico e discariche (1 MW in realizzazione e altri 35 MW in fase di analisi). Circa 1.550 pannelli fotovoltaici venduti ai clienti del Gruppo al 2022 dall'avvio dell'offerta. (vedi pag. 60) 	7, 9, 13	●

Avevamo detto di fare	Abbiamo fatto	SDGs	Avanzamento*
Mitigazione dei cambiamenti climatici			
<ul style="list-style-type: none"> -28% Scopo 1 e Scopo 2 100% energia elettrica da fonti rinnovabili per i consumi interni (entro il 2023) -30% Scopo 3 da vendita di gas downstream; -50% indice di intensità di carbonio della vendita di energia elettrica <p>In sintesi: -37% la riduzione delle emissioni di gas serra al 2030 rispetto al 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> -17,5% Scopo 1 e Scopo 2; 100% energia elettrica da fonti rinnovabili per i consumi interni -2,4% Scopo 3 da vendita di gas downstream (esclusi servizi di ultima istanza gas) -21% indice di intensità di carbonio della vendita di energia elettrica. <p>In sintesi: -11,7% la riduzione delle emissioni di gas serra al 2030 rispetto al 2019 (esclusi servizi di ultima istanza gas) . (vedi pag. 70)</p>	11, 13	
<p>*  Risultato raggiunto o in linea con la pianificazione;  Risultato con scostamento moderato rispetto alla pianificazione;  Risultato con scostamento rilevante rispetto alla pianificazione.</p>			
Faremo		SDGs	
Promozione dell'efficienza energetica			
8,6% riduzione al 2026 e 10% al 2030 dei consumi energetici di Gruppo rispetto al 2013.		7, 13	
34% clienti al 2026 e 37% al 2030 con almeno una offerta per il risparmio energetico di gas e di energia elettrica, come il Diario dei consumi (27,1% al 2022). Continuare a promuovere soluzioni di efficienza energetica per condomini, Pubblica amministrazione e clienti industriali.		7, 13	
Proseguire con gli interventi di efficienza energetica nella illuminazione pubblica, tra i quali la sostituzione di corpi illuminanti con lampade a led (59% al 2026).		7, 13	
Transizione energetica e rinnovabili			
44% energia elettrica rinnovabile venduta a mercato libero al 2026 e >50% al 2030 (41,1% al 2022). 21% gas metano venduto a mercato libero con emissioni di CO ₂ compensate al 2026 e 27% al 2030 (14,2% al 2022).		7, 9, 13	
Proseguire le iniziative in essere per lo sviluppo dell'idrogeno come vettore energetico:			
<ul style="list-style-type: none"> Completare la realizzazione dell'impianto "power-to-gas" a Bologna. Avviare entro il 2026 l'impianto di produzione di idrogeno presso la discarica dismessa di Modena, destinato all'alimentazione del trasporto pubblico e delle realtà produttive locali. 		7, 9, 11, 13	
12 milioni di metri cubi di produzione di biometano al 2026 e 30 milioni al 2030 attraverso nuovi impianti di digestione anaerobica della frazione organica della raccolta differenziata (7,7 milioni al 2022).		7, 8, 9, 11, 12, 13	
Sviluppo interno ed esterno del fotovoltaico:			
<ul style="list-style-type: none"> Oltre 90 MW la capacità fotovoltaica installata al 2026. Oltre 2,3 mila impianti fotovoltaici venduti ai clienti del Gruppo al 2026 e sviluppo di comunità energetiche (1,5 mila al 2022). 		7, 9, 13	
Sviluppare smart grid per favorire l'elettificazione dei consumi e aumentare la capacità della rete elettrica triestina di accogliere e gestire energia da fonti rinnovabili.		7, 9	
Mitigazione dei cambiamenti climatici			
<ul style="list-style-type: none"> -28% Scopo 1 e Scopo 2; 100% energia elettrica da fonti rinnovabili per i consumi interni (entro il 2023); -30% Scopo 3 da vendita di gas downstream; -50% indice di intensità di carbonio della vendita di energia elettrica. <p>In sintesi: -37% la riduzione delle emissioni di gas serra al 2030 rispetto al 2019. Avviare nel 2023 il progetto Hera Net Zero.</p>		11, 13	

2.02 Promozione dell'efficienza energetica



PROMOZIONE DELL'EFFICIENZA ENERGETICA IL CONTESTO INTERNAZIONALE



PERCHÉ È IMPORTANTE

Dopo il calo del periodo pandemico i consumi energetici sono ripresi fortemente, causando un aumento della domanda a livello mondiale. Il conflitto in Ucraina sta causando instabilità nel panorama geopolitico ed energetico, con conseguenti difficoltà negli approvvigionamenti e un'elevatissima volatilità dei prezzi. In questo contesto, il risparmio energetico risulta una leva prioritaria non solo per il raggiungimento della neutralità climatica al 2050, ma anche per la sicurezza energetica, riducendo l'importazione dei combustibili fossili e il peso sociale ed economico per cittadini e industrie.

75%

L'indice di dipendenza energetica dell'Italia dall'estero nel 2021. Media UE: 57% (MiTE)

+11,4%

L'aumento dei consumi energetici finali in Italia nel 2021 rispetto al 2020 (MiTE)

870 EURO/MWh

Il prezzo record dell'energia elettrica raggiunto in Italia ad agosto 2022 (+674% rispetto ad agosto 2021) (Gme)

+81%

L'aumento della spesa per energia elettrica e gas di una famiglia tipo nel 2022 rispetto al 2021 (Arera)

13 MILIARDI DI METRI CUBI (5%)

Il risparmio di gas conseguibile a seguito dell'adozione di misure domestiche e industriali in Europa (CE)

774 MILA

I Certificati Bianchi riconosciuti dal Gestore dei Servizi Energetici nel 2022 (-31% rispetto al 2021) (Gse)

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

Il meccanismo dei Certificati Bianchi (o Titoli di efficienza energetica) è lo strumento di incentivo all'efficienza energetica che riconosce un valore economico ad ogni tonnellata equivalente di petrolio risparmiata. A seguito del Decreto 21 maggio 2021, l'obbligo di efficientamento in capo ai distributori di energia elettrica e di gas per il 2022 era di raggiungere 750 mila Titoli per l'elettrico e 930 mila per il gas. Gli obblighi aumenteranno progressivamente negli anni successivi.

Gli obiettivi dal 2021 al 2024 (in milioni di Titoli di Efficienza Energetica) fissati dal Decreto sui Certificati Bianchi (Fonte: Ministero della Transizione Ecologica)



Per approfondimenti sulle politiche analizzate per costruire questa sintesi del contesto internazionale e sulle fonti dei dati: [bs.gruppohera.it](https://www.bs.gruppohera.it)

L'EFFICIENZA ENERGETICA IN EUROPA TRA "FIT FOR 55" E "REPOWEREU"

Sono ancora in corso di negoziazione le proposte del Pacchetto "Fit for 55" avanzate dalla Commissione Europea nel 2021 con l'obiettivo di raggiungere una riduzione delle emissioni di gas serra a livello comunitario del 55% entro il 2030. In merito all'efficienza energetica, la Commissione aveva proposto di ridurre i consumi di energia primaria e i consumi finali rispettivamente del 36% e del 39% (rispetto ad uno scenario prospettico in assenza di misure), aumentando l'ambizione rispetto alla Direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica ancora legalmente vincolante.

Tali obiettivi, già sfidanti, sono stati alzati ulteriormente con la strategia "RePowerEU" disegnata nel 2022 per affrontare le attuali tensioni geopolitiche e prepararsi a eventuali interruzioni di forniture. Le nuove misure propongono infatti di raggiungere un risparmio rispetto al 2007 del 40% per l'energia primaria e del 42% per i consumi finali.

Una volta conclusi i negoziati, gli obiettivi adottati saranno legalmente vincolanti e verranno introdotti nella nuova Direttiva sull'efficienza energetica.

EUROPA

L'Europa tra obiettivi di risparmio e di sicurezza energetica dopo la ripresa dei consumi post pandemia (Mtep) (fonte: Eurostat)



ITALIA

Gli obiettivi stabiliti dal Priec presentato dall'Italia a gennaio 2020 e che dovranno essere ridefiniti alla luce della strategia RePowerEU (Mtep) (fonte: Eurostat)



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;
- **impianti di termovalorizzazione** 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 95,9% dei consumi energetici del Gruppo avviene in società con certificazione energetica ISO 50001).

[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 l'**energia netta consumata all'interno dell'organizzazione**.

ENERGIA CONSUMATA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

Terajoule	2020	2021	2022
Rifiuti (quota non rinnovabile 49%)	6.608	6.338	6.136
Metano	5.790	6.216	6.009
Gasolio	62	89	59
Gpl	3	4	4
Gasolio per autotrazione	382	390	388
Benzina per autotrazione	12	14	19
Metano per autotrazione	13	15	14
Gpl per autotrazione	7	8	8
Combustibili non rinnovabili acquistati per il consumo	(+) 12.877	(+) 13.073	(+) 12.636
Rifiuti (quota rinnovabile 51%)	6.878	6.196	6.387
Combustibili rinnovabili acquistati per il consumo	(+) 6.878	(+) 6.196	(+) 6.387
Energia elettrica da rete	4.392	4.484	4.425
Energia termica da solare termico	2	2	1
Vettori energetici acquistati per il consumo	(+) 4.394	(+) 4.486	(+) 4.426

Terajoule	2020	2021	2022
Biogas da depuratori, digestori e discariche	1.297	1.216	1.144
Energia termica da geotermia	206	370	394
Biometano da rifiuti organici	254	261	249
Energia elettrica da fotovoltaico	15	16	16
Energia termica da solare termico	1	0	1
Energia autoprodotta non tramite consumo di altre fonti energetiche	(+) 1.773	(+) 1.865	(+) 1.803
Energia elettrica ceduta in rete	7.743	7.769	8.064
Energia termica venduta	2.347	2.719	2.440
Biometano da rifiuti organici venduto	254	261	249
Biogas ceduto a terzi	179	176	166
Energia autoprodotta venduta/ceduta a terzi	(-) 10.523	(-) 10.926	(-) 10.919
Totale energia consumata all'interno dell'organizzazione	15.398	14.695	14.333

I dati non comprendono le società: Tri-Generazione; Recycla; Vallortigara.

L'energia netta consumata all'interno dell'organizzazione nel 2022 è pari a **14.333 Terajoule, in riduzione del 2,5%** rispetto all'anno precedente. Tale riduzione è stata raggiunta principalmente grazie ad un minor consumo di metano (-3,3%) nonché di una maggiore quantità di energia elettrica ceduta alla rete (+3,8%).

Aumenta il consumo di benzina nei mezzi (+38,5%) e si registra una minore quantità di energia termica venduta (-10,3%). Rimangono invece in linea i consumi di rifiuti nei termovalorizzatori (con un incremento della quota rinnovabile e una riduzione della quota non rinnovabile) e di energia elettrica da rete.

La quota parte di energia consumata internamente proveniente **da fonti rinnovabili** (quota rinnovabile presente nei rifiuti, biogas, geotermia, energia solare termica, energia elettrica da rete e fotovoltaico) nel 2022 è pari al **71,7% del totale** (era il 64,4% nel 2021).

[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 da parte dei clienti, il consumo di energia elettrica da parte dei clienti, nell'illuminazione pubblica e nei servizi offerti da ASE e HSE, il consumo di carburante negli automezzi operati dai fornitori per la raccolta e il trasporto dei rifiuti, e il consumo di gas metano negli impianti di produzione di energia elettrica nei quali il Gruppo ha una quota di partecipazione di minoranza.

L'energia consumata al di fuori dell'organizzazione nel 2022 è stata pari a 207.659 Terajoule ed è composta per il 97,5% 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. Rappresentando 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

	2020	2021	2022
Acquedotto: consumi di energia elettrica (kWh) / volumi acqua immessi in rete (mc)	0,44	0,46	0,45
Depurazione: consumi di energia elettrica (kWh) / volumi acqua depurati (mc)	0,42	0,40	0,43
Teleriscaldamento: consumi di energia primaria (tep) / energia equivalente prodotta (tep)	0,88	0,87	0,88
Termovalorizzatori: consumi di energia primaria (tep) / energia equivalente prodotta (tep)	2,7	2,3	2,1
Gestione sedi: consumi di energia primaria (tep) / (volumi sedi x gradi giorno) (mc)	3,8	3,7	3,5
Illuminazione pubblica: consumi di energia elettrica (kWh) / punti luce (n.)	297,7	272,3	248,7
Flotta aziendale: consumi di carburante (ktep eq) / tragitto flotte (km percorsi)	0,13	0,13	0,14

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. Per l'illuminazione pubblica, i consumi avvengono in impianti e punti luce di proprietà o gestione della pubblica amministrazione.

L'indicatore di intensità energetica relativo all'**acquedotto** resta sostanzialmente in linea con gli anni precedenti. Si evidenzia invece un aumento in ambito **depurazione** (+5,5%): la causa è da ricondursi principalmente alle minori piogge (i depuratori devono gestire acqua più concentrata con maggiore richiesta di fabbisogno elettrico per le apparecchiature).

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

Sui **termovalorizzatori** si rilevano indicatori in miglioramento (-4,8%): pur a fronte di un calo del volume di rifiuti trattati, aumenta l'energia prodotta, specialmente dagli impianti di Hestambiente (+16,8%) e Frullo Energia Ambiente (+5,1%).

L'indicatore relativo alle **sedi** di Hera Spa (che rapporta i consumi energetici complessivi alle volumetrie e all'andamento climatico, espresso dai gradi giorno) nel 2022 migliora ulteriormente rispetto agli anni precedenti in conseguenza di una climaticità più favorevole rispetto al 2021.

L'**illuminazione pubblica** registra anche quest'anno un indicatore in miglioramento (-8,7%) grazie ai costanti interventi di efficienza energetica operati sui punti luce gestiti: a fronte di un aumento nel numero di punti luce gestiti (+8,6%) i consumi energetici hanno registrato una lieve diminuzione (-0,8%).

Infine, aumentano leggermente i consumi di carburante per km percorso dalla **flotta aziendale** (+3,2%).

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, Hera Luce, Hera Servizi Energia, Herambiente, Hestambiente, Inrete Distribuzione Energia, e Marche Multiservizi. Complessivamente, **le società certificate ISO 50001 registrano nel 2022 un consumo di energia primaria pari al 95,9% del totale** di Gruppo (stabile rispetto al 2021, 96,0%).

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** rispetto all'anno base del Piano (8,6% al 2026). L'obiettivo è calcolato come media degli obiettivi che le società Hera Spa, Inrete Distribuzione Energia, AcegasApsAmga, Marche Multiservizi, Herambiente, Herambiente Servizi Industriali, Hestambiente e Frullo Energia Ambiente 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. 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. Gli interventi di Herambiente e sue controllate 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. Marche Multiservizi si concentra anche sull'**illuminazione pubblica**, sostituendo numerosi punti luce e lanterne semaforiche con lampade e tecnologie a minor consumo

energetico e maggior efficienza. I risparmi di Inrete Distribuzione sono concentrati soprattutto nella **distribuzione di gas naturale**, e sono dovuti sia a interventi tecnologici (turboespansori, innovativi dispositivi di controllo), sia a misure comportamentali. Per quanto riguarda infine l'efficienza delle **sedi aziendali**, nel corso degli ultimi anni sono stati implementati diversi interventi di sostituzione dei corpi illuminanti delle aree esterne nonché di sostituzione di gruppi frigo e di manutenzione degli scambiatori di calore.

PIANI DI MIGLIORAMENTO ENERGETICO ISO 50001 (INTERVENTI REALIZZATI E PIANIFICATI AL 2022)

Ambito di intervento	Interventi realizzati e pianificati (n.)	Risparmi annui da interventi realizzati e pianificati (tep)	Di cui interventi realizzati (n.)	Di cui risparmi conseguiti (tep)	Società
Servizio idrico integrato	293	9.426	238	8.841	H-A-M
Teleriscaldamento	56	4.937	56	4.712	H
Interventi su termovalorizzatori e discariche	48	3.304	45	2.793	HA
Sedi	88	744	74	699	H-A-M
Reti energia	42	1.034	36	1.017	H-A-M
Automezzi e servizi ambientali	21	713	20	703	H-A-M
Illuminazione pubblica	13	657	10	572	A-M
Totale	561	20.814	479	19.336	
	Pari al 7,5% dei consumi dell'anno base del Piano (Obiettivo 2022: 7,3%)		Pari al 6,9% dei consumi dell'anno base del Piano (Obiettivo 2022: 6,8%)		

Per Hera Spa, Inrete Distribuzione Energia e Marche Multiservizi l'anno base fa riferimento ai consumi relativi all'anno 2013, per AcegasApsAmga il 2014, e per Herambiente, Hestambiente, Herambiente Servizi Industriali e Frullo Energia Ambiente il 2020. I risparmi sono relativi ai consumi di energia elettrica e combustibili.

I risparmi ottenuti dalle azioni incluse nel Piano di miglioramento energetico sono stati quantificati analizzando i consumi registrati nei 12 mesi successivi all'intervento e confrontandoli con lo storico dei consumi precedenti all'intervento effettuato.

I **479 interventi** realizzati a fine 2022 e inclusi nel Piano di miglioramento energetico dall'anno base hanno permesso un **risparmio di oltre 19 mila tep**, pari al 6,9% dei consumi dell'anno base, **raggiungendo l'obiettivo** fissato per il 2022. I 561 interventi complessivi individuati al 31 dicembre 2022 da realizzare nei prossimi anni consentiranno una riduzione dei consumi energetici di circa 21 mila tep. Gli interventi individuati dal piano di azione si concentrano prevalentemente nel ciclo idrico, dove si prevede di effettuare oltre la metà degli interventi e di raggiungere il 45,3% 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 **AcegasApsAmga Servizi Energetici**, **Hera Servizi Energia** ed **Hera Luce** su condomini e altri edifici, impianti di cogenerazione presso aziende, e impianti di illuminazione pubblica.

INTERVENTI DI EFFICIENZA ENERGETICA DI ACEGASAPSAMGA SERVIZI ENERGETICI, HERA SERVIZI ENERGIA E HERA LUCE REALIZZATI E PIANIFICATI AL 2022

Ambito di intervento	Interventi realizzati e pianificati (n.)	Risparmi annui da interventi realizzati e pianificati (tep)	Di cui interventi realizzati (n.)	Di cui risparmi conseguiti (tep)
Aziende, condomini e altri edifici	698	3.045	537	2.358
Illuminazione pubblica	109	9.128	59	8.537
Totale	807	12.173	596	10.895

I risparmi sono relativi ai consumi di energia elettrica e combustibili.

Gli 807 interventi pianificati (di cui 596 già realizzati al 2022 e gli altri in corso) genereranno un **risparmio atteso di 12.173 tep annui** (di cui circa 11 mila già conseguiti).

Nel complesso gli interventi di efficienza energetica del Gruppo attivati dal 2013 a oggi si sono concretizzati in **1.075 interventi** che hanno comportato un **risparmio di circa 30 mila tep all'anno**; considerando anche gli interventi individuati e non ancora realizzati, il risparmio atteso sale a 33 mila tep con 1.368 interventi, che si possono equiparare ai consumi energetici annuali di 22.900 famiglie "tipo" (quattro persone che consumano 2.700 kWh e 1.200 metri cubi di gas).

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 misurabili e certificati** (1 Tee equivale al risparmio di 1 tep di energia). Il sistema prevede un meccanismo di domanda e offerta, con **obblighi di risparmio in capo ai distributori di gas naturale 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. Questi obblighi sono crescenti nel periodo 2021-2024, seguendo una traiettoria coerente al contributo atteso dal meccanismo al conseguimento degli **obiettivi nazionali di riduzione dei consumi finali di energia** al 2030, coerentemente con le strategie a livello europeo. Il valore di mercato di 1 Tee nel tempo si è attestato ai valori limite attualmente predefiniti dal quadro normativo (250-260 €/Tee).

Per l'assolvimento dei propri obblighi, Inrete Distribuzione Energia si avvale di Hera Spa in qualità di **Energy saving company (Esco)**, la quale svolge un'attività di approvvigionamento di certificati bianchi avviata ormai da oltre quindici anni. Nel 2022 Hera Spa ha presentato al Gestore dei servizi energetici (Gse) **sei nuove pratiche relative a interventi di efficientamento energetico**, collocate prevalentemente nei territori serviti dal Gruppo. Tra quelle che riguardano il Gruppo stesso, figurano interventi di efficientamento su sistemi di teleriscaldamento e presso impianti per la gestione del ciclo idrico. Inoltre, AcegasApsAmga è attiva nella presentazione di progetti inerenti lavori di riqualificazione implementati da Hera Luce nei comuni in cui opera per il servizio di illuminazione pubblica. L'attività di promozione dell'efficienza energetica del Gruppo Hera prosegue sia verso l'interno che verso l'esterno, da un lato con l'attuazione e miglioramento del Sistema di gestione dell'energia certificato ISO 50001, dall'altro con la partecipazione a eventi e convegni di settore.

OBIETTIVI DI CERTIFICATI BIANCHI

	tep	2020	2021	2022
Distribuzione gas		163.979	56.990	86.203
Distribuzione energia elettrica		17.209	5.256	8.490
Totale		181.188	62.246	94.693

Nel 2022 il Gruppo Hera ha presentato al Gse progetti per titoli di efficienza energetica pari a 14.009 tep; nello stesso anno il Gse ha approvato progetti presentati dal Gruppo per un totale di 11.048 tep.

Nell'ambito delle **iniziative di promozione dell'efficienza energetica**, Hera Spa ha proseguito la collaborazione avviata nel 2019 con i ricercatori del **Politecnico di Milano** esperti in psicologia comportamentale e scienze statistiche 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.

Nell'ambito delle iniziative volte ad accrescere nei clienti la consapevolezza degli impatti dei propri comportamenti, nel 2020 Hera Comm ha lanciato il servizio "**Diario dei consumi**" che permette a clienti e cittadini di ricevere consigli personalizzati utili al risparmio di energia e, più recentemente, di acqua e materia (si veda il case study "**Il Diario dei consumi**" per maggiori approfondimenti). I risultati di risparmio sono stati **certificati dal Gestore dei servizi energetici**, che ha valutato un progetto dedicato presentato dal Gruppo ammissibile al meccanismo dei Certificati bianchi. Nel corso del 2022 sono stati certificati **417 tep di risparmi energetici legati ai comportamenti degli utenti** costituenti il lotto iniziale. Il

perimetro del progetto è stato **esteso a ulteriori lotti** per i quali si stimano 1.713 tep di risparmi generati in corso d'anno e attualmente in fase di certificazione da parte del Gestore dei servizi energetici.

L'efficienza energetica per le famiglie

Nel 2022 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 veda il case study "[Il Diario dei consumi](#)" per maggiori approfondimenti.

L'opzione **Hera Led** consente di acquistare fino a **due kit di dieci lampadine led** per ogni contratto con uno sconto del 30% sul loro valore di mercato, ed è abbinabile a numerose offerte a mercato libero di Hera Comm sia per chi sottoscrive un nuovo contratto sia per chi è già cliente. 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 9 W è in grado di sostituire una lampadina ad incandescenza da 60 W: considerando un utilizzo giornaliero medio di quattro 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).

Sono proseguite nel corso del 2022 le opzioni **Hera Clima**, **Hera Caldaia** e **Hera Scaldacqua**, che offrono la vendita e l'installazione "chiavi in mano" rispettivamente di climatizzatori ad alta efficienza in pompa di calore, caldaie a condensazione (con accesso a detrazioni fiscali grazie allo sconto in fattura) e scaldabagni, ampliando la gamma ad ulteriori modelli per rispondere alle diverse esigenze dei nostri clienti.

Al termine del 2022 la gamma di prodotti per l'efficienza energetica si è arricchita dell'opzione **Hera Caldaia ibrida in pompa di calore**, che permette di acquistare caldaie ibride ad alta efficienza installate 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	2020	2021	2022
Contratti energia elettrica a fine anno con almeno una soluzione per il risparmio di energia elettrica (% sul totale dei contratti famiglie a mercato libero, tutela e tutele gradualità)	26,9%	33,1%	35,9%
Contratti gas a fine anno con almeno una soluzione per il risparmio di gas (% sul totale dei contratti famiglie a mercato libero e tutela)	15,0%	19,4%	21,5%
Contratti energia elettrica e gas a fine anno con almeno una soluzione per il risparmio energetico (% sul totale dei contratti famiglie a mercato libero, tutela e tutele gradualità)	19,3%	24,5%	27,1%

I dati non comprendono le società Eco Gas, Con Energia e AresGas.

A fine 2022 i contratti con almeno un servizio di efficienza energetica sono oltre 762 mila e rappresentano il **27,1% del totale** dei contratti, **in aumento del 9,8%** rispetto al 2021 (erano circa 695 mila).

Nello specifico, i contratti con almeno una soluzione per il risparmio di energia elettrica sono il 35,9% (395 mila contratti, +13,2%), mentre quelli con almeno una soluzione per il risparmio di gas il 21,5% (367 mila contratti, +6,3%). L'indicatore considera i contratti in cui è attivo almeno un servizio tra il Diario dei consumi energia elettrica, Hera Led e Hera Clima (per l'energia elettrica) e il Diario dei consumi gas, Hera Thermo, Hera Caldaia e Hera Scaldacqua (per il gas).

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 questi segmenti, il 26,6% dei contratti energia prevede almeno una soluzione di efficienza energetica (35,9% dei contratti energia elettrica e 20,9% 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 di più recente acquisizione che ancora non le prevedono.

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 a 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 di circa l'**8%**.

HSE è anche attiva nel campo della **riqualificazione di centrali termiche con impianti ad alta efficienza** che, abbinate ai sistemi di termoregolazione, determinano importanti riduzioni nei consumi condominiali di gas. Per tali condomini è inoltre prevista la **gestione completa del calore** tramite il modello contrattuale del "Servizio energia". A fine 2022, i condomini con il servizio energia attivo sono 236 (13 con HSE e 223 con ASE, in aumento rispetto ai 214 del 2021) e i risparmi stimati con tale intervento integrato sono pari a **circa 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 35% 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 a 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 a 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 2022, suddivisi tra servizio energia e lavori di riqualificazione, confermando il trend degli anni precedenti (1.200 nel 2021 e 971 nel 2020). Di questi, circa 900 stanno effettuando efficientamenti energetici (cosiddetto ecobonus 110%), numero quasi raddoppiato rispetto al 2021.

L'efficienza energetica per le aziende

Hera offre contratti pluriennali di fornitura di energia mediante la realizzazione e la conduzione di **produzione di energia rinnovabile fotovoltaica** o **energia efficiente in assetto cogenerativo e trigenerativo** dedicati a garantire tutti i fabbisogni energetici primari dei clienti. Con la **cogenerazione** e la **trigenerazione** è infatti possibile produrre energia elettrica, calore e raffrescamento attraverso uno stesso impianto, risparmiando energia primaria rispetto a una 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 sono 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. In base ai fabbisogni energetici del cliente, HSE individua le caratteristiche dell'impianto tecnologico, cura la predisposizione di tutti i documenti autorizzativi, e conduce e gestisce l'impianto.

A fine 2022 sono attivi **21 impianti di cogenerazione gestiti da HSE**, di cui sei di trigenerazione. I **benefici ambientali** conseguiti da questi impianti nel 2022 sono quantificabili in **minori emissioni per circa 15 mila tonnellate di gas serra** e nel risparmio di energia primaria pari a **6.201 tep** (equivalente al consumo energetico medio annuale di circa 4.300 famiglie tipo).

Inoltre, Hera Spa sviluppa **accordi con associazioni di categoria** nei territori presidiati (quattro accordi attivi nel 2022), 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 gare di lavori e servizi integrati anche relative a proposte di partenariato pubblico privato. Anche per questa particolare tipologia contrattuale, le due società propongono importanti **investimenti volti alla riduzione delle emissioni di gas serra** mediante la produzione di energia elettrica rinnovabile tramite fotovoltaico, la produzione di energia termica efficiente tramite impianti solari, nuove caldaie a condensazione e pompe di calore, nonché la riduzione dell'energia necessaria a mantenere il comfort degli edifici mediante isolamento degli involucri edilizi con l'installazione di coibentazioni termiche e la sostituzione di serramenti più performanti. La realizzazione di un **edificio "a zero emissioni nette"** rappresenta la soluzione energeticamente più rilevante proposta ai clienti.

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 2022 **investimenti in efficientamento energetico per oltre 11 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. Grazie a interventi di demolizione e costruzione di edifici a zero emissioni nette è possibile raggiungere risparmi ancora superiori. I benefici ambientali conseguibili nel 2023 grazie ai principali interventi di riqualificazione energetica realizzati nel 2022 sono quantificabili in **minori emissioni per circa 406 tonnellate di gas serra**.

L'efficienza energetica nell'illuminazione pubblica

Due società del Gruppo Hera, **Hera Luce** e **Marche Multiservizi**, gestiscono oltre **608 mila punti luce** (+8,1% rispetto al 2021) garantendo l'efficienza del servizio di illuminazione pubblica in **197 comuni** in 11 regioni: Emilia-Romagna, Umbria, Lombardia, Marche, Lazio, Toscana, Piemonte, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Abruzzo e Sardegna. In alcuni territori si gestiscono anche impianti semaforici, per un totale di circa **10.700 lanterne semaforiche**.

PUNTI LUCE E LANTERNE SEMAFORICHE GESTITE

Numero	2020	2021	2022
Comuni serviti (n.)	188	184	197
Punti luce al 31/12 (n.)	571.264	562.775	608.370
<i>di cui a led (%)</i>	<i>34,9%</i>	<i>39,4%</i>	<i>40,8%</i>
<i>di cui con sistemi di gestione per l'ottimizzazione dei consumi (%)</i>	<i>54,2%</i>	<i>80,2%</i>	<i>74,5%</i>
Lanterne semaforiche (n.)	10.454	10.402	10.744
<i>di cui a led (%)</i>	<i>66,5%</i>	<i>65,6%</i>	<i>58,5%</i>

Nel **74,5%** dei punti luce gestiti dalle due società sono in funzione **sistemi di gestione per l'ottimizzazione dei consumi** (riduzione dell'intensità, spegnimento parziale, ecc.), rapporto in calo rispetto all'anno precedente in conseguenza sia dei numerosi punti luce acquisiti recentemente (su cui queste soluzioni verranno progressivamente installate) sia per via dei comuni usciti su cui invece erano attivi. Aumentano i punti luce gestiti in cui si utilizzano **lampade a led (40,8%, +1,4 punti percentuali)**. Infine, nel **96,7%** 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), valore in forte aumento rispetto all'anno precedente (erano il 51,0%).

Anche nel corso del 2022 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**. Considerando i 190 comuni gestiti da Hera Luce nel 2022:

- in 80 comuni viene utilizzata **solo energia elettrica da fonti rinnovabili**; il consumo di energia elettrica in questi comuni è pari al 46,4% del totale dei consumi;
- in 99 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 52,6% dell'energia elettrica totale. La soglia di 50 kWh/abitante equivalente è stata definita prendendo come riferimento la media europea dei consumi per illuminazione pubblica, pari a 51 kWh/abitante (Rapporto Censis 2017);
- in 44 comuni **tutti i punti luce gestiti sono a led** (12,3% dei consumi totali).

In totale, 124 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 74,4% del totale.

Inoltre, Hera Luce è 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 per l'illuminazione pubblica (Cam) **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 sette comuni.

Nel corso del 2022 Hera Luce ha completato i lavori in sette comuni e ne ha avviati in altri 24. Complessivamente, gli interventi realizzati da Hera Luce nel 2022 consentiranno un **risparmio annuale di 10.953 MWh di energia elettrica** (circa 2.047 tep). Considerando un consumo di energia elettrica medio di una famiglia "tipo" (quattro persone che consumano 2.700 kWh all'anno), si può stimare il risparmio annuale derivante dagli interventi realizzati da Hera Luce nel 2022 in oltre 4 mila famiglie e in **mancate emissioni di gas serra per circa 2.800 tonnellate**.

Hera Luce ha inoltre avviato l'affidamento e la gestione dei lavori di efficientamento degli impianti di illuminazione pubblica in 33 comuni.

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 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”](#) per approfondimenti).

2.03 Transizione energetica e rinnovabili



PERCHÉ È IMPORTANTE

La rapida ripresa dei consumi dopo la contrazione del periodo pandemico e il costante utilizzo di combustibili fossili aggravano il riscaldamento globale, con conseguenti impatti su clima, ecosistemi, salute ed economia. Nonostante la conferma alla COP27 dell'obiettivo di contenere a 1,5°C l'incremento della temperatura media globale a fine secolo, non sono stati fatti passi avanti significativi nella riduzione del consumo di combustibili fossili. Nel frattempo, il perdurare del conflitto in Ucraina con i suoi effetti geopolitici ed energetici rende ancora più urgente una rapida diffusione delle energie rinnovabili, lo sviluppo dell'autoproduzione e la riduzione delle importazioni di combustibili come leve per la sicurezza e l'indipendenza energetica.

+11%

L'aumento delle emissioni di gas serra previsto al 2030 rispetto al 2010 (obiettivo: -45%) (COP27)

2109

L'anno in cui l'Italia raggiungerebbe gli obiettivi nazionali di riduzione di gas serra al ritmo attuale (Enel & The European House - Ambrosetti)

3,351

MILIARDI DI EURO
Il divario di investimenti necessari all'Italia per raggiungere il Net-Zero tra il 2021 e il 2050 (Enel & The European House - Ambrosetti)

94%

La dipendenza dalle importazioni di gas dell'Italia nel 2021, il 40% dalla Russia (MiTE)

19%

La quota di rinnovabili sui consumi finali lordi in Italia nel 2021 (obiettivo 2030: 30%) (Eurostat)

159

MILIONI DI METRI CUBI
La produzione nazionale di biometano nel 2021 (obiettivo 2023: 600 milioni). (MiTE; Italia Domani)

IL FUTURO DELL'EUROPA NEI GAS "VERDI"

Per promuovere la decarbonizzazione e l'indipendenza dall'importazione dei combustibili, gli organi europei stanno discutendo e approvando varie strategie sui gas a minori emissioni e i relativi mercati e infrastrutture. Oltre alla **Strategia per l'idrogeno** (che propone di installare 6 GW di elettrolizzatori al 2024 e 40 GW al 2030 per raggiungere la maturità tecnologica del settore al 2050), il **RePowerEU** vuole sviluppare l'autoproduzione di idrogeno e biometano (rispettivamente 10 e 35 miliardi di metri cubi annui al 2030) per ridurre le importazioni di gas e sfruttare opportunità economico-occupazionali.

Per approfondimenti sulle politiche analizzate per costruire questa sintesi del contesto internazionale e sulle fonti dei dati: [bs.gruppohera.it](https://www.bs.gruppohera.it)

NEUTRALITÀ CLIMATICA ENTRO IL 2050: GLI OBIETTIVI

Per raggiungere l'obiettivo, L'Europa vuole tagliare le proprie emissioni di gas serra del 55% entro il 2030 rispetto al 1990 e aumentare i consumi da rinnovabili, anche per ridurre la propria dipendenza energetica. Rispetto all'attuale obiettivo del 32%, il Fit for 55 proponeva una quota del 40% e RePowerEU 45%. Al momento sono ancora in corso le negoziazioni.

Riduzione delle emissioni di gas serra: UE e Italia sulla strada verso gli obiettivi previsti per il 2030 (fonte: Eurostat)



Italia in linea con il target UE sul consumo da energia rinnovabile e sulla buona strada per quello nazionale al 2030. (fonte: Eurostat)



LE RINNOVABILI ALLA PROVA DELLA TRANSIZIONE ENERGETICA

Nel 2021 l'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili ha soddisfatto il **28% della domanda mondiale**, contro il 62% dalle fossili. In **Italia** le rinnovabili hanno soddisfatto il 36% della domanda elettrica, il 20% di calore e raffrescamento e il 10% del fabbisogno del settore dei trasporti, per una quota complessiva del **19%**, aumentata di soli due punti percentuali negli ultimi cinque anni. Con questo andamento, rimangono ancora lontani gli obiettivi al 2030.

Servono maggiori sforzi per raggiungere i target di produzione delle rinnovabili fissati dall'Italia nel Pniec (Fonte: Eurostat)



Gli impianti di produzione di energia rinnovabile e la produzione complessiva

Il Gruppo Herambiente produce energia 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, la loro potenza e l'energia da essi prodotta è considerabile **al 51% rinnovabile** (pari alla quota biodegradabile dei rifiuti trattati). Per quattro di questi termovalorizzatori, inoltre, è realizzato anche il recupero di energia termica: tre dedicati all'alimentazione di reti di **teleriscaldamento** nelle vicinanze (a Ferrara, Forlì e Granarolo dell'Emilia), e uno all'alimentazione del depuratore limitrofo (a Modena).

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 prioritaria del sistema di teleriscaldamento, alla quale si aggiunge quella fornita dal termovalorizzatore e, in ultimo, dalle caldaie tradizionali di back-up.

Il Gruppo Herambiente è proprietario anche degli **impianti di digestione anaerobica** di Sant'Agata Bolognese e Spilamberto dedicati alla produzione di biometano (14,4 MW totali) e dei **biodigestori** di Rimini, Voltana di Lugo e Rimini Ca' Baldacci, dove sono presenti **impianti di cogenerazione a biogas** per una potenza elettrica complessiva di 2,5 MW. Sono attivi alcuni impianti di sfruttamento del biogas anche presso 11 **discariche** (27,0 MW totali).

Nell'ambito del sistema idrico integrato sono installati 3,5 MW elettrici in **impianti di cogenerazione a biogas** siti presso sette **depuratori** di acque reflue gestiti dal Gruppo (Bologna, Cesena, Forlì, Modena, Padova, Savignano sul Rubicone e Trieste). L'energia elettrica prodotta è tipicamente autoconsumata all'interno degli stessi siti.

Nel ramo della distribuzione gas, Inrete Distribuzione Energia e AcegasApsAmga gestiscono sei **turboespansori** per circa 8,4 MW di potenza elettrica nominale siti a Bologna, Ferrara, Forlì, Padova e Ravenna, i quali producono energia elettrica a partire dalle riduzioni di pressione che si realizzano all'interno di alcune cabine gas idonee.

A tali potenze si aggiungono gli **impianti fotovoltaici** installati presso vari siti, aventi potenza complessiva di circa 2,1 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 **impianti di cogenerazione** di taglia inferiore (altri 61,7 MW elettrici complessivi) installati sia al servizio di alcune reti di teleriscaldamento che presso clienti industriali.

Complessivamente, sono 98 gli impianti di produzione di energia elettrica e termica e di biometano del Gruppo Hera, per 342,2 MW totali installati. Di questi, 125,6 MW sono **fonti rinnovabili** (il 36,7% del totale).

IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA DEL GRUPPO HERA PER TERRITORIO (2022)

Provincia	Biogas e biometano	Fotovoltaico	Geotermia	Termoval.	Turboespans.	Cogeneraz.
Bologna	7 impianti* (24,7 MW)	5 impianti (242 kW)	-	1 impianto (26,5 MW)	2 impianti (1,6 MW)	11 impianti (108,0 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 (20 kW)	-	1 impianto (10,9 MW)	1 impianto (1,4 MW)	10 impianti (13,4 MW)
Modena	3 impianti* (6,2 MW)	1 impianto (6 kW)	-	1 impianto (18,9 MW)	-	4 impianti (5,8 MW)
Padova	1 impianto (0,2 MW)	-	-	1 impianto (14,0 MW)	1 impianto (2,3 MW)	2 impianti (0,6 MW)
Pesaro-Urbino	-	1 impianto (5 kW)	-	-	-	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)	2 impianti (2,5 MW)
Rimini	1 impianto (1,0 MW)	2 impianti (195 kW)	-	1 impianto (10,9 MW)	-	-
Trieste	1 impianto (0,3 MW)	1 impianto (87 kW)	-	1 impianto (14,0 MW)	-	1 impianto (1,6 MW)
Altre province**	1 impianto (1,3 MW)	3 impianti (623 kW)	-	1 impianto (13,4 MW)	-	8 impianti (10,8 MW)

Provincia	Biogas e biometano	Fotovoltaico	Geotermia	Termoval.	Turboespans.	Cogeneraz.
Totale	23 impianti (47,5 MW)	20 impianti (2,1 MW)	1 impianto (14,0 MW)	9 impianti (126,6 MW)	6 impianti (8,4 MW)	39 impianti (143,7 MW)

I dati nella tabella non comprendono gli impianti di produzione di energia termica da centrali termiche gestite dalle società del Gruppo e considerano la potenza termica solo per l'impianto di geotermia.

* di cui un impianto di produzione di biometano

** Firenze, Perugia, Isernia, L'Aquila, Piacenza, Pordenone, Treviso, Udine, Vicenza

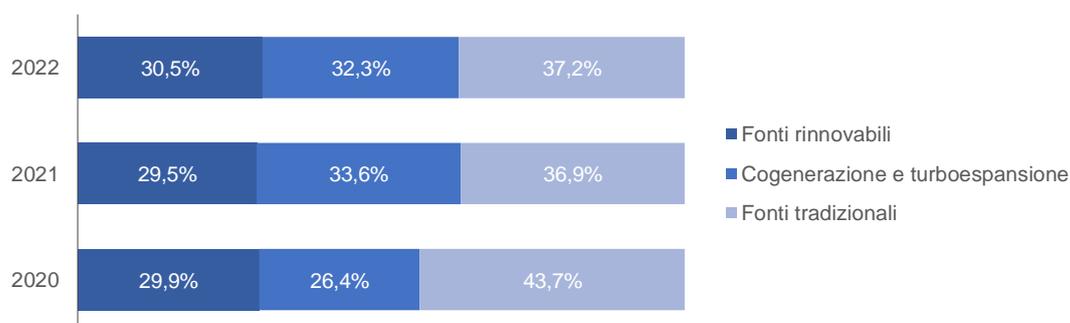
ENERGIA TOTALE PRODOTTA

GWh	2020	2021	2022
Termovalorizzazione (quota rinnovabile 51%)	505,5	453,5	474,6
Geotermia	47,7	85,7	91,2
Biometano	71,1	73,1	69,1
Combustione biogas da discarica	44,5	39,1	35,4
Combustione biogas da digestori	25,3	25,5	25,2
Combustione biogas da depuratori	14,0	16,5	15,3
Fotovoltaico	2,4	2,2	2,2
Totale fonti rinnovabili	710,5	695,5	712,9
Cogenerazione	374,1	514,1	511,5
Cogenerazione industriale presso terzi	246,2	268,2	231,9
Turboespansione	6,2	8,3	12,2
Totale cogenerazione e turboespansione	626,5	790,7	755,6
Termovalorizzazione (quota non rinnovabile 49%)	506,3	455,8	456,0
Centrali termiche	529,9	414,7	414,7
Totale fonti tradizionali	1.036,2	870,5	870,7
Totale energia elettrica e termica prodotta	2.373,2	2.356,7	2.339,2

I dati riportati in tabella fanno riferimento alle voci Energia autoprodotta non tramite consumo di altre fonti energetiche e Energia autoprodotta venduta/ceduta a terzi dell'indicatore GRI 302-1.

L'energia generata complessivamente dagli impianti del Gruppo nel 2022 (elettrica, termica e biometano) è pari a **2.339,2 GWh**, in misura stabile rispetto all'anno precedente (-0,7%). Di questi, **il 62,8% deriva da fonti rinnovabili o impianti di cogenerazione e turboespansione** (praticamente invariata rispetto al 2021: 63,1%).

ENERGIA TOTALE PRODOTTA



Nel dettaglio, l'energia generata da fonti rinnovabili nel 2022 è di 712,9 GWh, ovvero **il 30,5% del totale**. Tale importo è in aumento del 2,6% rispetto all'anno precedente grazie ad una maggiore energia derivante dalla combustione dei rifiuti nei termovalorizzatori (+4,7%) e dalla geotermia (+6,3%). Si riduce

invece la produzione di energia dalla combustione del biogas generato da discariche, digestori e depuratori (-6,4%) e di biometano (-4,8%). Rimane stabile la produzione di energia elettrica fotovoltaica.

La quota di energia prodotta da **impianti di cogenerazione e turboespansori** è del 32,3%, in riduzione del 4,4% prevalentemente per una minore produzione dai cogeneratori installati presso terzi (-13,5%). Aumenta sensibilmente la produzione dai turboespansori (+47,6%) anche grazie agli interventi di revamping effettuati. Rimane stabile l'apporto da cogenerazione.

Negli anni futuri è previsto un ulteriore miglioramento del profilo di sostenibilità della produzione di energia del Gruppo, prevalentemente per la realizzazione di **ulteriori impianti per la produzione di biometano**, nonché per lo sviluppo del **fotovoltaico**. In quest'ambito, è prevista l'installazione entro il 2026 di oltre 90 MW su siti di proprietà (discariche esaurite e impianti del ciclo idrico) e presso siti esterni (anche con impianti agrivoltaici). Per quanto riguarda i siti Hera, l'obiettivo è dotare i principali impianti del ciclo idrico di autoproduzioni fotovoltaiche che consentano di ridurre il prelievo di energia da rete; i primi impianti in corso di sviluppo sono presso il depuratore di Santa Giustina di Rimini e la centrale acquedottistica San Vitale a Bologna. In ambito discariche, invece, nel 2023 si avrà l'attivazione del primo impianto (1 MWp) realizzato sulla discarica di Galliera a Bologna. Altri impianti sono in progettazione a Ravenna, Rimini e Castelmaggiore.

La produzione di energia elettrica

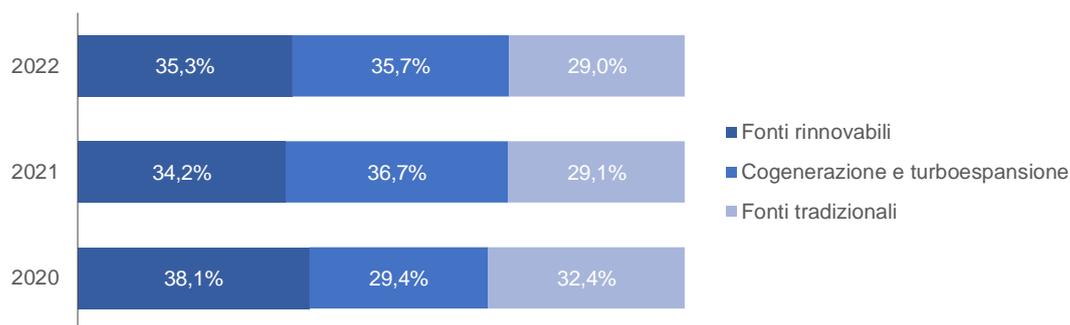
La tabella seguente indica la **produzione di energia elettrica lorda** degli impianti del Gruppo, che considera anche l'energia necessaria a soddisfare i consumi funzionali alla produzione stessa (consumi ausiliari).

ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA

GWh	2020	2021	2022	Potenza installata (2022, MW)
Termovalorizzazione (quota rinnovabile 51%)	425,9	386,3	411,2	62,0
Combustione biogas da discarica	44,5	39,1	35,4	13,4
Combustione biogas da digestori	25,3	25,5	25,2	3,0
Combustione biogas da depuratori	7,1	7,6	7,4	3,6
Fotovoltaico	2,4	2,2	2,2	2,1
Totale fonti rinnovabili	505,2	460,6	481,3	84,1
Cogenerazione	233,2	322,2	330,3	112,2
Cogenerazione industriale presso terzi	150,8	163,2	144,3	30,4
Turboespansione	6,2	8,3	12,2	8,5
Totale cogenerazione e turboespansione	390,2	493,8	486,9	151,0
Termovalorizzazione (quota non rinnovabile 49%)	429,8	391,2	395,1	64,6
Totale fonti tradizionali	429,8	391,2	395,1	64,6
Totale energia elettrica	1.325,2	1.345,6	1.363,2	299,8

L'**energia elettrica lorda** generata complessivamente dagli impianti del Gruppo nel 2022 è pari a **1.363,2 GWh**, in lieve aumento rispetto all'anno precedente (+1,3%). **Il 71,0% deriva da fonti rinnovabili e impianti di cogenerazione e turboespansione** (stabile rispetto al 2021).

ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA



In particolare, la produzione di **energia elettrica da fonti rinnovabili** nel 2022 è di 481,3 GWh, il **35,3% del totale**. Questo valore aumenta del 4,5% grazie a una maggiore produzione dai termovalorizzatori (+6,5%); diminuisce invece il contributo da combustione del biogas (-5,9%), e rimane stabile il fotovoltaico. La produzione da **cogenerazione e turboespansione** costituisce il 35,7% del totale. Infine, aumenta dell'1,0% l'energia elettrica prodotta da fonti tradizionali, che al 2022 costituisce il 29,0% del totale generato; questa si tratta comunque di produzione **ad alta efficienza** in quanto deriva dalla termovalorizzazione dei rifiuti per la quota eccedente il 51% (considerata biodegradabile) e quindi classificata come energia da processi di recupero.

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. 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 ad alto rendimento", 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 2022 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

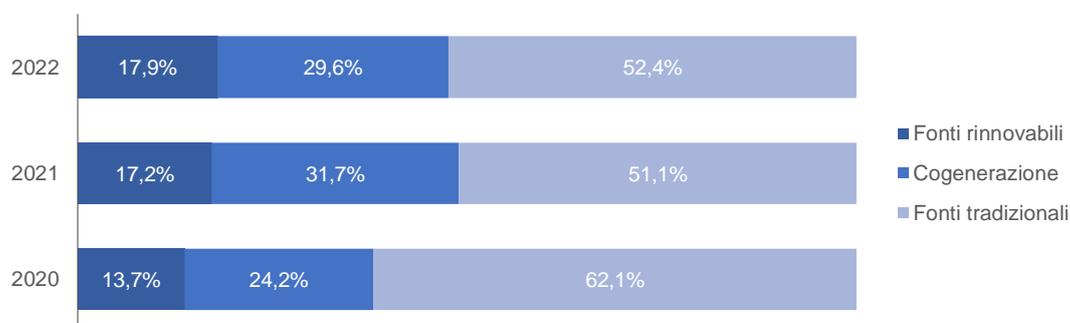
La tabella seguente indica la **produzione di energia termica** degli impianti del Gruppo.

ENERGIA TERMICA PRODOTTA

GWh	2020	2021	2022	Potenza installata (2022, MW)
Termovalorizzazione (quota rinnovabile 51%)	79,6	67,2	63,4	38,7
Geotermia	47,7	85,7	91,2	14,0
Combustione biogas da depuratori	6,9	8,9	7,9	1,8
Totale fonti rinnovabili	134,2	161,8	162,5	54,6
Cogenerazione	140,9	191,9	181,2	101,9
Cogenerazione industriale presso terzi	95,4	105,0	87,6	28,4
Totale cogenerazione	236,3	296,9	268,8	130,3
Centrali termiche	529,9	414,7	414,7	738,7
Termovalorizzazione (quota non rinnovabile 49%)	76,5	64,6	60,4	37,2
Totale fonti tradizionali	606,4	479,3	475,6	775,9
Totale energia termica	976,9	938,0	906,9	960,8

L'**energia termica** generata complessivamente dagli impianti del Gruppo nel 2022 è pari a **906,9 GWh**, in diminuzione del 3,3% rispetto all'anno precedente. **Il 47,6% deriva da fonti rinnovabili e impianti di cogenerazione** (nel 2021 tale quota era il 48,9%).

ENERGIA TERMICA PRODOTTA



In particolare, la produzione di **energia termica da fonti rinnovabili** nel 2022 è di 162,5 GWh (stabile rispetto al 2021), costituendo il **17,9% del totale** generato: aumenta anche quest'anno l'energia prodotta da geotermia (+6,3%), mentre diminuiscono gli apporti dalla combustione del biogas (-10,5%) e dai termovalorizzatori (-5,7%). La produzione termica **da cogenerazione**, che rappresenta il 29,6% del totale, diminuisce del 9,5%. Infine, rimane stabile l'energia elettrica prodotta da fonti tradizionali, che al 2022 costituisce il 52,4% del totale. Il 12,8% di questa produzione è comunque **a elevata efficienza** in quanto deriva dalla termovalorizzazione dei rifiuti per la quota eccedente il 51% (considerata biodegradabile) e quindi classificata come energia da processi di recupero.

Lo sviluppo del biometano

Si confermano ancora una volta gli eccellenti risultati di performance dell'impianto di **produzione di biometano di Sant'Agata Bolognese**, avviato a fine 2018: nel 2022 l'impianto ha infatti generato **7,6 milioni di metri cubi** di biometano a fronte di circa 123 mila tonnellate di rifiuto organico e scarti lignocellulosici trattati, confermando risultati di performance superiori alle previsioni progettuali. È stato

inoltre possibile produrre circa 19 mila tonnellate di **compost di qualità**. La minore produzione di biometano nel 2022 rispetto al 2021 è dovuta principalmente ad alcuni problemi tecnici e conseguenti periodi di manutenzione che hanno temporaneamente rallentato la produzione. I problemi riscontrati sono stati comunemente identificati e sono in via di risoluzione.

Il biometano prodotto nel 2022 è stato immesso in rete e **destinato all'autotrazione** tramite cinque distributori in Emilia-Romagna (utilizzabili dai cittadini con veicoli alimentati a metano) e due punti di rifornimento per il **trasporto pubblico** Tper di Bologna, identificabili da insegna e veste grafica specifica con il logo "Biometano Gruppo Hera".

Sulla scia di questo progetto, già nel 2021 il Gruppo aveva predisposto e autorizzato **due ulteriori progetti per la produzione di biometano**, riconvertendo i due impianti esistenti siti in Spilamberto (Mo) e Voltana di Lugo (Ra).

Nel 2022 il progetto di **Spilamberto** è stato realizzato e portato a termine tramite la società controllata Biorg. Biorg è il frutto della partnership del Gruppo Herambiente (concessionario dell'impianto di Spilamberto) con il Gruppo Inalca (proprietario e gestore dell'impianto di Nonantola) che, mettendo insieme i propri asset e competenze, hanno creato in meno di due anni un esempio industriale e concreto di economia circolare. A dicembre 2022 è avvenuta la prima immissione in rete Snam del biometano prodotto dall'impianto di Spilamberto (**circa 60 mila metri cubi**). Anche in questo caso, oltre al combustibile rinnovabile, è stato prodotto anche compost di qualità (circa 230 tonnellate) grazie alla sinergia con l'impianto di compostaggio di Nonantola sempre gestito dalla società Biorg. I due impianti hanno trattato in tutto circa 9.300 tonnellate di rifiuto organico e scarti lignocellulosici. A regime, dal progetto che coinvolge i due impianti sarà possibile produrre 3,7 milioni di metri cubi di biometano e 18 mila tonnellate di compost ogni anno a fronte di circa 120 mila tonnellate di rifiuto trattato complessivamente.

Per quanto riguarda il progetto di **Voltana**, nonostante fosse già autorizzato alla conversione parziale per produrre biometano, Herambiente ha dovuto rinunciare alla realizzazione del revamping dell'impianto in quanto il nuovo schema incentivante emanato nel 2022, che regolerà gli incentivi a partire dal 2023, non ammette più l'incentivazione di impianti riconvertiti alimentati a rifiuti organici urbani (a differenza di quanto è invece ammesso per impianti a biomassa).

Complessivamente, l'obiettivo del Gruppo al **2026** è di **produrre 12 milioni di metri cubi all'anno di biometano** da rifiuti organici. L'obiettivo al 2030 è ancora più ambizioso, e prevede una produzione annua di 30 milioni di metri cubi.

Lo sviluppo dell'idrogeno

Affinché l'idrogeno possa dare un contributo significativo alla transizione energetica, deve essere adottato in un ampio range di settori, anche quelli in cui attualmente è quasi completamente assente. Ne è un esempio la mobilità e in particolare il **trasporto pubblico locale**, ambito nel quale questo gas può dare un concreto contributo al miglioramento della qualità dell'aria negli ambiti urbani. Oppure, nell'ambito **industriale**, vi sono settori energivori e che risultano difficili da decarbonizzare (ad esempio a causa del fabbisogno termico necessario) come siderurgia, alluminio, chimica, cemento, laterizi, ceramica, vetro, carta e polimeri; per mitigare l'impatto di queste industrie si stanno valutando alternative come le biomasse, la cattura della CO₂ o, appunto, l'idrogeno.

Il Gruppo Hera sta valutando nuove opportunità di business nell'ambito dello **sviluppo dell'idrogeno** proprio nel trasporto pubblico e nei settori "hard-to-abate", anche in partnership con altri importanti operatori economici e con diverse realtà dei territori serviti.

A **Modena** è stato siglato un accordo di partenariato fra Hera, Herambiente e Snam per partecipare al bando regionale per la **riconversione delle aree industriali dismesse in nuove "hydrogen valley"**. Il progetto presentato alla Regione prevede l'installazione di una piattaforma per generare ogni anno **oltre 200 tonnellate** di idrogeno rinnovabile, di cui oltre la metà grazie ad un **impianto fotovoltaico** installato su una discarica dismessa e su un vaso presente nel sito. Per il progetto è stato richiesto alla Regione un finanziamento di 19,5 milioni di euro a parziale copertura dell'intero investimento. Entro il 2026 si prevede di terminare la realizzazione dell'impianto e avviarlo. Parte dell'idrogeno prodotto potrà essere sfruttata per alimentare i nuovi mezzi di Seta e Tper per il trasporto pubblico locale, mentre il resto potrà alimentare gli impianti fuel-cell delle aziende locali interessate a ridurre l'impronta carbonica dei propri processi produttivi.

Inoltre, sempre nel modenese proseguono le attività relative all'immissione di **idrogeno nelle reti di distribuzione gas**. In particolare, a Castelfranco Emilia è avvenuta la **prima sperimentazione nazionale** dell'idrogeno per uso civile. Il progetto, che coinvolge una trentina di abitazioni, mira a studiare le migliori soluzioni per l'utilizzo di una miscela di idrogeno e gas naturale nelle reti di distribuzione gas esistenti. Ciò può contribuire in modo concreto a ridurre l'impronta ambientale dei consumi domestici e

a ridurre la dipendenza energetica che caratterizza le fonti fossili tradizionali. Si veda il case study [“Idrogeno nella rete di distribuzione gas a Modena”](#) per approfondimenti su questo tema specifico.

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 sfruttabile per trasformare l'idrogeno in metano di sintesi grazie all'anidride carbonica. Nel corso del 2022 è stato completato il progetto definitivo ed è proseguito l'iter autorizzativo. La tecnologia power-to-gas permette di convertire energia elettrica rinnovabile in gas naturale sintetico, assimilabile al biometano. Nel dettaglio, è prevista l'installazione di un **elettrolizzatore da 1 MW** per la produzione di idrogeno verde tramite **elettrolisi dell'acqua**; all'interno di un apposito metanatore biologico, l'idrogeno viene poi convertito in metano mediante la combinazione con l'anidride carbonica naturalmente presente nel biogas prodotto nel depuratore stesso. Il sistema consente di recuperare e convertire i surplus di energia elettrica rinnovabile, di difficile gestione per la rete di distribuzione elettrica, in una fonte energetica facilmente stoccabile (biometano). Questa tecnologia, integrando la rete elettrica con la rete gas (sector-coupling), potrà essere sfruttata per garantire, in prospettiva futura, una maggiore sostenibilità e flessibilità del sistema energetico nazionale attraverso la decarbonizzazione dei settori di produzione e di uso finale dell'energia.

Lo sviluppo delle comunità energetiche

Nel corso del 2022 il Gruppo Hera ha studiato le normative e i diversi modelli di servizio relativi alle possibilità di autoconsumo diffuso da impianti a fonti rinnovabili, le cosiddette **comunità energetiche rinnovabili**. I principi che ne stanno alla base sono: **fonti rinnovabili, condivisione dell'energia** (tra condomini, aziende o pubbliche amministrazioni), e **incentivi** per lo sviluppo di tale configurazione.

A tal fine il Gruppo ha sviluppato un modello di offerta che affianchi i diversi stakeholder nella realizzazione di queste configurazioni, offrendo supporto per la loro nascita, la messa a disposizione degli impianti, e la gestione pluriennale. Partendo dal bilancio energetico della configurazione, si dimensiona l'impianto più adatto alla configurazione, lo si progetta, realizza e, una volta avviato, si gestisce l'iter per ottenere gli incentivi previsti; occorre quindi dare adeguata informazione al referente della comunità energetica rinnovabile (sia esso un amministratore di condominio o un membro della configurazione), affiancandolo nella gestione pluriennale degli ingressi e delle uscite dei partecipanti e nella ripartizione degli incentivi.

Ciò è quanto è stato fatto nel **primo progetto pilota di autoconsumo collettivo** su un condominio di **Bologna**, una delle prime esperienze in Emilia-Romagna e tra le poche a livello nazionale. Qui è stato installato un impianto da 20 kW a disposizione di 18 appartamenti che verrà messo in funzione nel corso del 2023.

Sono stati inoltre costruiti i primi strumenti a supporto delle attività di sviluppo delle configurazioni, tra cui una sezione sul sito web di Hera Comm per la **promozione** di tali soluzioni (e dei relativi vantaggi ambientali, sociali ed economici) e la raccolta di manifestazioni di interesse a partecipare in qualità di fondatori o membri delle comunità.

In attesa del completamento del quadro normativo, ci si aspetta una forte espansione di configurazione di comunità energetiche dotate di impianti di grandi dimensioni, probabilmente sviluppati su terreni messi a disposizione dalle singole comunità locali: queste configurazioni dovranno raccogliere l'adesione di un gran numero di cittadini per massimizzarne i benefici economici; quindi, potrebbero risultare più complesse da costituire e da gestire. In questo scenario diventerà ancora più forte la necessità per le comunità di farsi affiancare da un partner che possa mettere a disposizione le proprie competenze non solo nelle delicate fasi di raccolta delle adesioni e progettazione della configurazione, ma anche nella messa a disposizione di impianti di nuova realizzazione, nella loro gestione pluriennale (che sarà necessariamente più articolata e sofisticata, dovendo gestire non solo gli impianti alla massima efficienza), e nel rendicontare le entrate/uscite dei membri, la gestione delle ripartizioni degli incentivi raccolti tramite algoritmi, e la conseguente normativa fiscale.

Nei prossimi anni Hera supporterà condomini, aziende e pubbliche amministrazioni nello sviluppo di impianti e nell'avvio dei primi progetti di condivisione dell'energia, cercando di cogliere tutte le opportunità che in ambito nazionale (ad esempio tramite il Pnrr) o regionale verranno offerte per lo sviluppo di queste configurazioni.

L'energia rinnovabile per il Gruppo Hera

Nel 2022, i consumi di energia elettrica delle principali società del Gruppo sono stati **coperti per il 100% da energia proveniente da fonti rinnovabili** certificate.

CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI

GWh	2020	2021	2022
Consumi di energia elettrica da rete da fonti rinnovabili (GO)	465,8	471,2	555,4
Consumi di energia elettrica da rete totali	561,2	572,8	555,4
Consumi di energia elettrica da rete da fonti rinnovabili (%)	83,0%	82,3%	100%

Nel 2022 il 100% dei consumi di energia elettrica provengono da fonti rinnovabili, **anticipando il raggiungimento dell'obiettivo** fissato per il 2023.

L'energia rinnovabile per i nostri clienti

In qualità di partner energetico, Hera Comm ha l'obiettivo di accompagnare i propri clienti in un percorso integrato volto all'uso consapevole delle risorse, all'efficienza energetica e alla sostenibilità.

La società conferma anche quest'anno la **strategia di sostenibilità** del Gruppo, garantendo **per l'intero ventaglio delle offerte energetiche** la fornitura di energia elettrica da **fonti rinnovabili** certificate dal Gestore dei servizi energetici (Garanzia di origine), e la **compensazione delle emissioni** di CO₂ dal consumo di gas naturale da parte dei clienti mediante l'acquisto di crediti di carbonio certificati da standard internazionali (Gold standard e Verra – Verified carbon standard) che sostengono progetti di decarbonizzazione e dall'impatto positivo su ambiente e società. Nel 2022, in continuità con il 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 gas serra 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 e 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, realizzata mediante maestranze locali che hanno dato sviluppo occupazionale ed economico alla comunità locale, con una riduzione stimata di circa 30 mila tonnellate di gas serra 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"

	2020	2021	2022
Contratti energia elettrica a fine anno con fornitura di energia rinnovabile (% sul totale dei contratti energia elettrica, escluso salvaguardia)	28,0%	36,9%	58,0%
Contratti gas a fine anno con compensazione delle emissioni di CO ₂ (% sul totale dei contratti gas, escluso default e fornitura ultima istanza)	9,6%	20,1%	25,7%
Contratti energia elettrica e gas con offerte "verdi" (% sul totale dei contratti energia elettrica e gas, escluso salvaguardia, default e fornitura ultima istanza)	16,6%	26,9%	39,4%

I dati non comprendono le società Eco Gas, Con Energia e AresGas.

A fine 2022 i clienti che hanno scelto la fornitura di energia "verde" sono oltre 1,2 milioni e rappresentano il **39,4% del totale, in aumento del 42,6%** rispetto al 2021 (erano 884 mila). Il risultato è stato raggiunto anche grazie all'estensione di queste opzioni **all'intero portafoglio di offerte** nonché alle società commerciali di più recente acquisizione.

Nello specifico, i contratti con la fornitura di energia elettrica rinnovabile sono il 58,0% (788 mila, +60,6%), mentre i contratti con gas con compensazione delle emissioni di CO₂ risultano essere il 25,7% (472 mila contratti, +20,0%).

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 questi segmenti, il 37,4% dei contratti energia prevede la fornitura di energia "verde" (57,1% dei contratti energia elettrica e 23,7% dei contratti gas)

Nel corso del 2021 la gamma di offerte per l'energia rinnovabile si era arricchita con l'opzione **Hera Fotovoltaico**, che permette di acquistare pannelli fotovoltaici tramite un servizio "chiavi in mano" che parte dal sopralluogo tecnico alla gestione delle pratiche amministrative e fiscali. Nel 2022 sono stati venduti 1.297 pannelli fotovoltaici per una potenza installata totale di 6.990 kW. Il totale dall'avvio dell'offerta è di **1.549 pannelli**, per una potenza totale di **7.840 kW**.

La vendita di energia "verde"

Dal 2018 al 2021 Hera Comm ha acquistato energia elettrica da **fonte rinnovabile** in quantità tale da coprire integralmente i consumi di tutte le famiglie clienti a mercato libero, non solo di quelle che avevano attivato l'offerta dedicata. L'operazione, che comporta l'acquisto di certificati di **Garanzia di origine**, è stata possibile grazie a condizioni di disponibilità e di prezzo tali da poter coprire integralmente anche i consumi delle famiglie clienti a mercato libero che non avevano scelto l'acquisto di energia elettrica rinnovabile. Nel 2022, in considerazione dell'aumento dei prezzi dei vettori energetici e in attesa di una loro normalizzazione, non è stata data continuità all'operazione. L'obiettivo a piano industriale è comunque di aumentare la percentuale di energia elettrica rinnovabile venduta ai clienti del mercato libero, fino a raggiungere nel 2026 il 44% e superare il 50% al 2030.

Nel 2022 sono stati approvvigionati per il mercato libero **4.377,4 GWh di energia rinnovabile**, pari al **41,1% del totale** (era il 45,1% nel 2021). Di questi, 3.804,5 GWh sono stati coperti tramite certificati di Garanzia di origine (Go) mentre la parte restante è rappresentata dalla quota residua di energia elettrica rinnovabile presente nel mix energetico complementare nazionale.

ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE VENDUTA A MERCATO LIBERO

GWh	2020	2021	2022
Energia elettrica rinnovabile venduta	3.809,2	4.582,6	4.377,4
Energia elettrica venduta a mercato libero	10.353,6	10.159,5	10.658,2
Energia elettrica rinnovabile venduta (% sui volumi venduti a mercato libero)	36,8%	45,1%	41,1%

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

Considerando anche i mercati di maggior tutela, del servizio a tutele graduali e di salvaguardia, nel 2022 **sono stati venduti in totale 4.506,1 GWh di energia rinnovabile, pari al 36,9%** dell'energia elettrica complessivamente venduta (era il 40,2% nel 2021). Per loro natura questi mercati non permettono di proporre al cliente offerte allineate alla strategia commerciale del Gruppo: infatti, la normativa non prevede che il servizio offerto a questi clienti contempili la fornitura di energia da fonti rinnovabili. Per il servizio di maggior tutela, l'acquisto dell'energia elettrica che viene venduta ai clienti è di competenza dell'Acquirente unico (anche in questo caso si considera la quota di energia elettrica rinnovabile presente nel mix energetico complementare nazionale pari, in base agli ultimi dati disponibili, all'8,4%).

La vendita di **gas metano con compensazione delle emissioni di CO₂** è cresciuta ulteriormente nel 2022, dopo l'avvio della commercializzazione di tale offerta nel 2019: la quota venduta con compensazione delle emissioni a mercato libero **è passata dallo 0,8% del 2019 al 14,2% del 2022** (11,2% nel 2021).

GAS METANO VENDUTO CON COMPENSAZIONE DELLE EMISSIONI DI CO2 A MERCATO LIBERO

milioni di smc	2020	2021	2022
Gas metano venduto con compensazione delle emissioni di CO ₂	127,4	288,3	379,6
Gas metano venduto a mercato libero	2.527,7	2.578,6	2.676,6

milioni di smc	2020	2021	2022
Gas metano venduto con compensazione delle emissioni di CO₂ (% sui volumi venduti a mercato libero)	5,0%	11,2%	14,2%

I dati non comprendono AresGas.

Considerando anche i mercati a tutela e quelli relativi a servizi default e fornitura di ultima istanza, il gas metano complessivamente venduto con compensazione delle emissioni di CO₂ nel 2022 è stato pari al 10,8% (8,6% nel 2021).

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 ridurre 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, geotermia a supporto del teleriscaldamento e fotovoltaico);
- 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 di cittadini e 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 2022 Hera è stata valutata con **livello B** (su scala A-D), in **linea con la media europea e di settore** "Energy utilities network" e **superiore alla media globale** (livello C).

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

- i risultati del percorso di **allineamento alle Raccomandazioni della Task force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)** iniziato a dicembre 2019 e che ha coinvolto numerose Direzioni e tutte le Unità di business del Gruppo;
- la 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 (obiettivo quest'ultimo confermato anche dalle ultime COP di Glasgow e Sharm El-Sheikh). 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, Enterprise 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 consigliere 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, predispone 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 2022-2026.

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 perseguimento 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.

A partire dal 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.

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	↘
	Giorni di pioggia	90 gg	↘
	Giorni consecutivi senza pioggia	25 gg	↗
Temperature	Temperatura massima media	17,5 °C	↗↗
	Temperatura minima media	8,5 °C	↗↗
	Gradi giorno di riscaldamento	1950 gg	↘↘
Mare	Livello del mare	+8 cm (vs. 1990)	↗↗

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

[201-2]

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**, che consente al Gruppo di essere più preparato in vista dei possibili cambiamenti futuri.

Alcune delle modalità di gestione previste nel piano industriale 2022-26 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 meteorologici	2 medio periodo 2 lungo periodo	6 Acuto 8 Cronico
Aumento temperature	2 medio periodo 1 lungo periodo	2 Acuto 3 Cronico
Innalzamento livello mari	1 lungo periodo	2 Cronico

Orizzonte temporale di breve termine: 2022-2026; medio termine: 2027-2030; lungo termine: 2031-2050

Degli otto rischi fisici valutati, quelli contraddistinti da un livello di priorità maggiore sono sottoposti ad approfondimenti per la simulazione dei relativi **impatti**. 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. Per ulteriori dettagli circa le simulazioni delle quantificazioni degli impatti, anche finanziari, di tale rischio, si rimanda al paragrafo 1.02 "Fattori di rischio: attori, metodologia e ambiti di gestione" della relazione sulla gestione, mentre per le valutazioni relative ai potenziali effetti in termini di impairment test si rimanda al paragrafo 2.02 "Note esplicative" del bilancio consolidato.

Nell'ambito delle attività di gestione del rischio condotte all'interno del Gruppo Hera, nel 2022 sono state effettuate **valutazioni dei rischi correlati con i fenomeni meteo-climatici**, con particolare riferimento alle inondazioni e al loro effetto sugli asset del Gruppo: è stato realizzato il progetto di valutazione del rischio denominato "**Analisi del rischio idraulico in ambito climate change**". Si veda il paragrafo "**Resilienza e adattamento**" per ulteriori dettagli in merito.

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. Per mitigare, gestire o trasferire questi rischi, sono state individuate anche **13 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 2022-26 sono indicate nel successivo paragrafo “La strategia di Hera per il clima”.

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

8 Rischi di transizione		13 Modalità di gestione (n. e categorie di rischio)
CO ₂ : -54% al 2050	4 medio periodo	1 Politico-regolatorio/Reputazione 2 Politico-regolatorio 1 Mercato 1 Reputazione
Elettricità: aumento domanda e quota FER	3 medio periodo 1 lungo periodo	3 Tecnologia 3 Mercato 2 Politico-regolatorio

Orizzonte temporale di breve termine: 2022-2026; Medio termine: 2027-2030; Lungo termine: 2031-2050

I rischi di transizione considerati prioritari sono sottoposti ad approfondimenti per la simulazione dei relativi **impatti**. 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.

Sono inoltre in corso valutazioni sugli effetti del rischio transizionali da **elettrificazione dei consumi** per le reti di distribuzione di energia elettrica e gas e per il mercato dei clienti finali. Per ulteriori dettagli circa le simulazioni delle quantificazioni degli impatti, anche finanziari, di tale rischio, si rimanda al paragrafo 1.02 “Fattori di rischio: attori, metodologia e ambiti di gestione” della relazione sulla gestione, mentre per le valutazioni relative ai potenziali effetti in termini di impairment test si rimanda al paragrafo 2.02 “Note esplicative” del bilancio consolidato.

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 **37 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 2022-2026** 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		37 Iniziative (n. e categorie di opportunità)
CO ₂ : -54% al 2050	6 breve periodo 1 lungo periodo	6 Efficienza delle risorse 1 Fonti energetiche 6 Prodotti e servizi 5 Mercati
Elettricità: aumento domanda e quota FER	3 medio periodo 3 lungo periodo	8 Prodotti e servizi 3 Fonti energetiche 1 Efficienza delle risorse
Energia: aumento biocarburanti avanzati	1 breve periodo 1 medio periodo	6 Fonti energetiche 1 Prodotti e servizi

Orizzonte temporale di breve termine: 2022-2026; Medio termine: 2027-2030; Lungo termine: 2031-2050

Lo schema di riferimento del nuovo piano industriale si compone di **tre dimensioni strategiche** che rappresentano le grandi sfide del settore: la **transizione ecologica**, l'**innovazione** e la **coesione e lo sviluppo sociale**. Intorno a tali dimensioni si inseriscono le progettualità del Gruppo in tutti i business presidiati, con l'obiettivo di coniugare lo sviluppo industriale della multiutility con quello del contesto in cui opera, promuovendo benessere per tutti gli stakeholder e generando valore condiviso (Mol Csv).

L'indicatore Mol Csv misura la parte del Mol consolidato del Gruppo generato 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 2022-26.

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 aree 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 Sviluppo delle reti gas per esigenze di flessibilità nell'utilizzo di gas rinnovabili Maggiore presenza in ambito distribuzione di energia elettrica

Rischio di transizione	Orizzonte temporale	Priorità	Modalità di gestione
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 emissioni
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 (iniziative 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 Interconnessione sistemi di teleriscaldamento e potenziamento fonte geotermica
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 e di pompe di calore
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 e installazione di colonnine elettriche
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 rifiuti organici 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 impianto power-to-gas per l'accumulo di energia elettrica e iniziative di produzione idrogeno Sperimentazione immissione idrogeno nella rete gas a Castelfranco Emilia (Mo) ed estensione ad altri territori
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

Opportunità	Orizzonte temporale	Priorità	Iniziativa
Sviluppo campi fotovoltaici su suolo disponibile per Hera e non utilizzabile per altri fini	Breve termine 2022-2025	Medio-basso	■ Installazione pannelli fotovoltaici su discariche esaurite, impianti del servizio idrico e altri siti esterni

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 **metriche** appositamente definite.

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 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.

Ambito di monitoraggio	Indicatori	Di cui con target / previsioni
Emissioni	12	10
Indici di intensità emissiva	6	2
Rischi e opportunità	4	0
Investimenti e impiego di capitale	5	0
Remunerazione	2	0
Altre metriche TCFD – Energia	12	9
Altre metriche TCFD – Risorse	7	7
Totale indicatori	48	28

Le emissioni di gas serra del Gruppo Hera

Le **emissioni totali di gas serra di Gruppo** (Scopo 1 + Scopo 2 market-based + Scopo 3) nel 2022 sono pari a circa **13,2 milioni di tonnellate di CO₂e**.

In particolare, le emissioni direttamente prodotte dal Gruppo (**Scopo 1**) sono circa 937 mila tonnellate di CO₂e e rappresentano il 7,1% delle emissioni totali di Gruppo. Le emissioni indirette derivanti dall'energia elettrica consumata dal Gruppo (**Scopo 2**), calcolate con il metodo market-based, risultano nulle grazie alla totale copertura dei consumi con energia da fonti rinnovabili certificata da Garanzia di origine.

Le emissioni provocate indirettamente dalle attività del Gruppo (**Scopo 3**) sono circa 12,3 milioni di tonnellate di CO₂e, ovvero il 92,9% delle emissioni totali di Gruppo. Le emissioni di Scopo 3 possono essere suddivise nelle categorie "upstream" (attività a monte nella filiera) e "downstream" (attività a valle nella filiera). Lo Scopo 3 del Gruppo Hera comprende le seguenti categorie di emissione:

- attività upstream (4,7 milioni di 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;

- attività downstream (7,6 milioni di tonnellate di CO₂e, il 57,6% 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	2020	2021	2022	Delta 2022/2021
Trattamento rifiuti (termovalorizzatori e discariche per rifiuti urbani)	580,3	569,7	527,7	-7,4%
Teleriscaldamento	171,7	197,7	195,6	-1,0%
Servizi energetici di ASE e HSE e altri consumi di combustibili	186,4	170,5	165,8	-2,8%
Perdite rete gas	18,2	13,7	16,7	+21,6%
Flotte aziendali	29,7	30,2	30,8	+2,0%
Totale emissioni dirette (Scopo 1)	986,2	981,8	936,6	-4,6%
Emissioni indirette derivanti da consumi energetici (Scopo 2, market-based)	44,4	46,6	0,0	-100%
Totale emissioni Scopo 1+2 (market-based) *	1.030,6	1.028,4	936,6	-8,9%
Vendita di gas metano – emissioni downstream*	5.915,0	6.561,6	6.898,4	+5,1%
Vendita di energia elettrica*	4.195,8	3.170,3	3.357,1	+5,9%
Vendita di gas metano – emissioni upstream	769,0	1.122,9	1.175,2	+4,7%
Emissioni relative a produzione e consumo di energia (non comprese in Scopo 1 e 2)	309,3	359,6	283,0	-21,3%
Altre emissioni indirette relative ai servizi gestiti	423,9	509,0	537,5	+5,6%
Totale emissioni indirette (Scopo 3)	11.613,0	11.723,5	12.251,1	+4,5%
Totale emissioni Scopo 1+2 (market-based) + Scopo 3	12.643,6	12.751,9	13.187,7	+3,4%

I criteri di calcolo sono allineati alla metodologia della Science Based Targets initiative. Le specifiche di calcolo adottate sono dettagliate in appendice. I dati di Scopo 1 relativi alle perdite di rete gas non comprendono AresGas. I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di energia elettrica non comprendono Eco Gas, Con Energia e AresGas. I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di gas metano non comprendono AresGas. I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di gas metano per il 2021 sono stati allineati alla metodologia di calcolo utilizzata per i dati 2022.

*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 "Riduzione delle emissioni di gas serra: obiettivi, risultati e target" per approfondimenti.

Nel 2022 le emissioni di gas serra complessive (Scopo 1, 2 e 3) registrano un aumento del 3,4% rispetto al 2021.

In particolare, le emissioni dirette (**Scopo 1**) e indirette da consumi di energia elettrica (**Scopo 2**) **diminuiscono dell'8,9%**. Ciò è dovuto alle minori emissioni dagli impianti di trattamento rifiuti (-7,4%, per il fermo impianto del termovalorizzatore per rifiuti speciali di Ravenna a causa di lavori di revamping per tutto l'anno e per la fisiologica riduzione del biogas prodotto dal corpo discarica) e per i minori consumi di combustibili (-2,8%), tra i quali vi è anche il gas consumato nelle centrali a servizio del teleriscaldamento (-1,0%). Aumentano invece le emissioni fuggitive di metano dalle reti di distribuzione (+21,6%, comunque di lieve entità in termini assoluti) per via delle maggiori dispersioni interrimate rilevate rispetto al 2021, le quali hanno un tempo di latenza elevato e quindi una maggiore incidenza dei volumi di gas dispersi. Infine, aumentano anche i consumi di carburante nella flotta aziendale (+2,0%, prevalentemente per un maggior consumo di benzina nei mezzi). Escludendo l'impianto di Ravenna, le emissioni Scopo 1+2 si riducono del 5,2%.

Le emissioni Scopo 2 del 2022 sono **azzerate** grazie alla totale copertura dei consumi di energia elettrica con energia rinnovabile certificata. Le emissioni Scopo 2 sono calcolate con il metodo "market-based", valorizzando le specifiche scelte di approvvigionamento dell'organizzazione, ovvero l'acquisto di energia rinnovabile con certificati di Garanzia di origine e quindi ad impatto zero; alla quota di elettricità acquistata senza certificati viene applicato il fattore di emissione relativo al "residual mix" nazionale (l'ultimo disponibile è pari a 457,6 g CO₂e/kWh). Se calcolate con il metodo "location-based", applicando quindi un fattore di emissione medio nazionale (pari a 255,0 g CO₂/kWh) che non considera le specifiche scelte

di acquisto dell'azienda. Le emissioni Scopo 2 risultano invece pari a circa 142 mila tonnellate (154 mila nel 2021, -7,9%).

Le emissioni totali indirette di tipo **Scopo 3** nel 2022 ammontano a circa 12,3 milioni di tonnellate di CO₂e, **in aumento del 4,5%** rispetto all'anno precedente.

Aumentano del 5,1% le emissioni dalla vendita di gas metano, a causa del sensibile incremento dei volumi venduti nei servizi di ultima istanza (più che raddoppiati rispetto al 2021) in conseguenza del forte aumento dei prezzi dei vettori energetici; aumentano anche i volumi venduti relativi alle gare Consip (più che raddoppiati rispetto al 2021).

Relativamente alla vendita di energia elettrica, le emissioni aumentano del 5,9% per i minori volumi di rinnovabile venduta a mercato libero nel segmento famiglie (-40,7%) e agli enti pubblici serviti grazie all'aggiudicazione di gare Consip (-56,6%). Inoltre, anche in questo caso ha inciso l'aumento dei volumi venduti nel mercato di salvaguardia (+21,1%); parallelamente, aumentano i volumi venduti complessivi (+3,0%).

Diminuiscono del 21,3% le emissioni indirette relative al consumo e alla produzione di energia (prevalentemente grazie al totale acquisto di energia elettrica rinnovabile per i consumi interni, che annulla gli impatti a monte della filiera, e della minore energia prodotta dagli impianti in cui Hera detiene una partecipazione minore).

Per un'analisi più dettagliata dell'andamento delle emissioni indirette da vendita di gas metano e di energia elettrica si rimanda ad un successivo paragrafo relativo agli obiettivi di riduzione dei gas serra.

Le emissioni di gas serra in regime Eu-Ets

L'**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 ad effetto serra. Il sistema copre circa il 40% delle emissioni dei Paesi coinvolti e nel 2021 ha avuto inizio la sua quarta fase di applicazione, che terminerà nel 2030. Con frequenza annuale, gli impianti dei settori regolati devono rendicontare le emissioni di gas serra registrate, quindi annullare un numero di **permessi di emissione** ("European Union Allowances", 1 EUA = 1 tonnellata di anidride carbonica equivalente) resi disponibili sul mercato in misura calibrata e decrescente nel tempo per **incentivare una progressiva riduzione delle emissioni** in accordo agli obiettivi comunitari di lungo termine.

Il contributo al conseguimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra al 2030 (passati da -40% a **-55% su base 1990**, rispetto al momento di emanazione della Direttiva ETS vigente, in base alla "European Climate Law"), si traduce per i settori coperti dall'EU ETS in una riduzione del -62% rispetto al 2005, impegno concordato a dicembre 2022 tra Parlamento UE e Consiglio UE. Una prossima revisione della Direttiva ETS supporterà questi obiettivi anche mediante un'estensione dei settori coinvolti.

Nel Gruppo Hera, gli **impianti soggetti alla normativa EU ETS** nel 2022 sono **nove**, tutti riconducibili all'attività di produzione energetica a servizio di reti di **teleriscaldamento**. Rispetto al 2021 sono aumentati di una unità a seguito dell'acquisizione della centrale energetica a servizio del comparto fieristico di Bologna. Nonostante la nuova acquisizione, le emissioni registrate nel 2022 (149.421 t CO₂) sono risultate in linea con quelle del 2021 (150.508 t CO₂) grazie anche ad un clima più mite.

Per tenere conto del fatto che il teleriscaldamento è un **servizio di pubblica utilità** e che risponde a criteri di sostenibilità ambientale, l'onere associato alle emissioni consuntivate imposto dal Sistema è in parte mitigato mediante assegnazione gratuita di permessi di emissione o di un ammontare massimo di emissioni consentite entro il quale non sono previsti costi. Per Hera nel 2022 questa misura è stata complessivamente pari a 31.644 t CO₂; in particolare le EUA assegnate gratuitamente sono state pari a 8.391 t CO₂. Entrambi i valori risultano in aumento rispetto al 2021, ma in calo al netto dell'acquisizione avvenuta coerentemente con la **traiettoria decrescente nel tempo** che la regolazione ha previsto per favorire il conseguimento degli obiettivi di riduzione dei gas serra a lungo termine.

Nel 2022 le emissioni degli impianti in regime Eu-Ets sono pari al 16,0% del totale delle emissioni dirette del Gruppo (nel 2021 erano il 15,3%).

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

	2020	2021	2022
Totale emissioni Scopo 1 e 2 (t CO ₂ e)	1.030.620	1.028.381	936.590
Mol (milioni di euro)	1.123	1.224	1.295
Indice di intensità di carbonio (t CO ₂ e Scopo 1 e 2 / Mol milioni di euro)	918	840	723
Cittadini serviti (migliaia)	4.221	4.224	4.194
Indice di intensità di carbonio (t CO ₂ e Scopo 1 e 2 / mlg cittadini serviti)	244	244	223

I criteri di calcolo sono allineati alla metodologia della Science Based Targets initiative. I dati di Scopo 1 relativi alle perdite di rete gas non comprendono AresGas.

L'indice di intensità delle emissioni calcolato rapportando le emissioni di gas serra di tipo Scopo 1 e 2 al **marginale operativo lordo** migliora ulteriormente rispetto all'anno precedente (-13,9%) grazie all'aumento del Mol (+5,8%) ma soprattutto alla riduzione delle emissioni (-8,9%). Lo stesso indice calcolato rispetto al **valore della produzione** mostra un forte miglioramento passando da 94 tonnellate di CO₂e nel 2021 a 45 nel 2022 (-51,6%) per effetto del forte aumento dei ricavi (+88,3%). Il rapporto su base **cittadino** migliora dell'8,3% grazie alla riduzione delle emissioni Scopo 1+2 a fronte del numero di cittadini serviti sostanzialmente stabile. Infine, il rapporto su base **cliente** rimane invariato (5,2 tonnellate per cliente).

INDICE DI INTENSITÀ DI CARBONIO DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA

	2019	2020	2021	2022
Emissioni da vendita di energia elettrica (migliaia di t CO ₂ e)	4.386,7	4.195,8	3.170,3	3.357,1
Energia elettrica venduta (TWh)	12.010,2	12.258,1	11.301,3	11.641,8
Indice di intensità di carbonio della vendita di energia elettrica (t CO ₂ e / MWh) *	0,365	0,342	0,281	0,288

*Indicatore con science-based target validato: -50% al 2030 rispetto al 2019. Si veda il paragrafo dedicato "Riduzione delle emissioni di gas serra: obiettivi, risultati e target" per approfondimenti. I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di energia elettrica non comprendono le società Eco Gas, Con Energia e AresGas.

L'**indice di intensità di carbonio della vendita di energia elettrica** nel 2022 aumenta leggermente a 0,288 t CO₂e/MWh (+2,8% rispetto al 2021) posizionandosi a quota -21,0% rispetto all'anno base (2019) preso come riferimento per la definizione dei Science Based Target. Come anticipato, il motivo è per i minori volumi di energia elettrica rinnovabile venduti con Garanzia di origine sul totale rispetto all'anno precedente (-11,7%), specialmente ai segmenti Famiglie (-40,7%) e Consip (-56,6%), e per il contestuale aumento dei volumi venduti (+3,0%).

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 2022-2026** approvato a gennaio 2023. 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 2026 come da piano industriale 2022-26. Per rappresentare in modo più corretto l’andamento delle emissioni rispetto agli obiettivi di medio e lungo periodo, si presentano da questo bilancio i dati di consuntivo in una versione “adjusted” che sterilizza l’aumento delle emissioni collegate ai volumi gas venduti nei servizi di ultima istanza, che dalla fine del 2021 hanno registrato un incremento di carattere straordinario e transitorio in conseguenza del forte incremento dei prezzi dei vettori energetici.

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

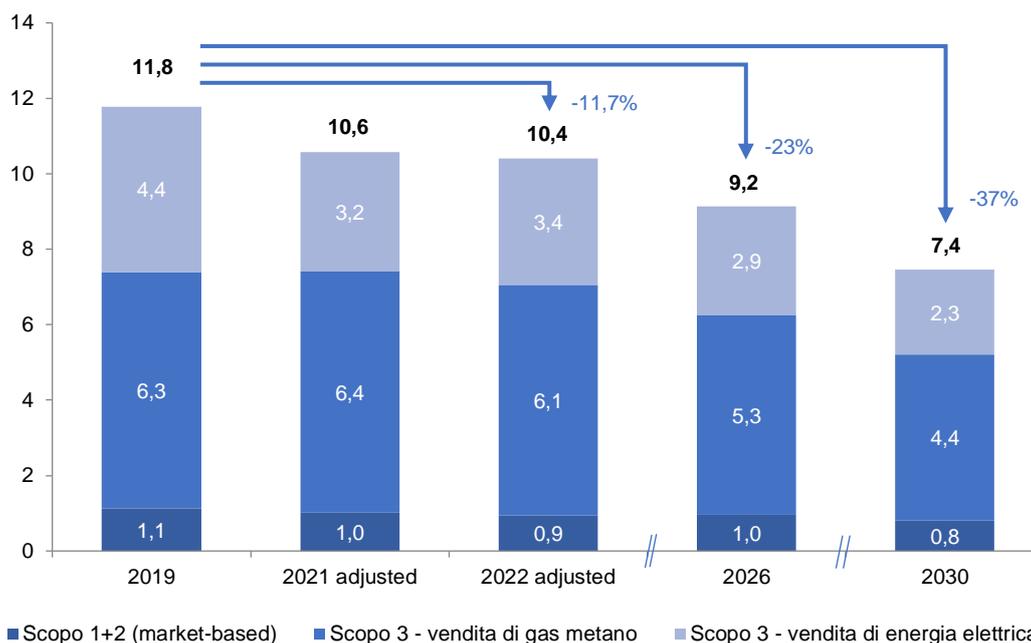
	2019 (anno base)	Delta 2021/2019 (adjusted)	Delta 2022/2019 (adjusted)	2026 (previsione)	Target 2030
Emissioni dirette e indirette Scopo 1+2 (market-based)	1.131,0 kt CO ₂ e	-9,1%	-17,2%	-16%	-28%
Emissioni indirette Scopo 2 (market-based) *	48,4 kt CO ₂ e	-3,7%	-100,0%	-100%	-100%
Emissioni indirette Scopo 3 downstream da vendita di gas metano	6.263,5 kt CO ₂ e	+1,8%	-2,4%	-15%	-30%
Intensità di carbonio della vendita di energia elettrica - Scopo 3 upstream	0,365 t CO ₂ e/MWh	-23,2%	-21,0%	-37%	-50%
Totale perimetro target SBT	11.781,2 kt CO₂e	-10,3%	-11,7%	-23%	-37%

*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, Ascopiave Energia, Blue Meta, Etra Energia confluite in Hera al 31/12/2019. I dati di Scopo 1 relativi alle perdite di rete gas non comprendono AresGas. I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di energia elettrica non comprendono Eco Gas, Con Energia e AresGas. I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di gas metano non comprendono AresGas. I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di gas metano non considerano gli aumenti transitori dei volumi venduti nei servizi di ultima istanza. I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di gas metano per il 2021 sono stati allineati alla metodologia di calcolo utilizzata per i dati 2022.

In aggiunta, si riportano nel grafico seguente le emissioni di gas serra nel periodo 2019-2022, quelle previste al 2026 sulla base del piano industriale 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, Ascopiave Energia, Blue Meta, Etra Energia confluite in Hera al 31/12/2019. I dati di Scopo 1 relativi alle perdite di rete gas non comprendono AresGas. I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di energia elettrica non comprendono Eco Gas, Con Energia e AresGas. I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di gas metano non comprendono AresGas. I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di gas metano non considerano gli aumenti transitori dei volumi venduti nei servizi di ultima istanza. I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di gas metano per il 2021 sono stati allineati alla metodologia di calcolo utilizzata per i dati 2022.

Nel periodo 2019-2021 le emissioni di **Scopo 1 e 2** hanno registrato una riduzione del 9,1%: tale risultato è stato raggiunto principalmente per la riduzione delle emissioni dagli impianti di trattamento rifiuti (anche grazie alla chiusura nel 2020 del termovalorizzatore per rifiuti urbani di Ravenna e alla progressiva riduzione dei rifiuti urbani conferiti in discarica) e, in misura minore, dal servizio teleriscaldamento, dalla cogenerazione industriale, e dalla rete gas sotto forma di perdite. Rispetto al 2021, nel 2022 le emissioni di Scopo 1 e 2 si sono ridotte dell'8,9% grazie all'azzeramento delle emissioni di Scopo 2 con l'acquisto di sola energia elettrica rinnovabile per tutto il Gruppo, al fermo impianto del termovalorizzatore per rifiuti speciali di Ravenna (durato tutto l'anno), alla fisiologica riduzione delle emissioni dalle discariche, e ai minori consumi di combustibili (derivante in parte dagli interventi di efficientamento energetico e in parte dalla climaticità) e che riguardano anche le centrali cogenerative a servizio di teleriscaldamento e di aziende terze. Escludendo il fermo impianto di Ravenna, le emissioni Scopo 1 e 2 si riducono del 5,2% rispetto all'anno precedente.

Rispetto al 2019, la rendicontazione 2022 evidenzia una riduzione del 17,2% delle emissioni di Scopo 1 e 2.

Per quanto riguarda le emissioni di **Scopo 3 collegate alla vendita di gas metano (downstream)**, le emissioni registrate nel 2021 rispetto al 2019 erano aumentate dell'1,8% per via dei maggiori volumi venduti alle gare Consip, dopo il calo registrato nel 2020 per via delle temperature più miti e del minore fabbisogno di energia termica associato all'emergenza sanitaria. Nel 2022 le emissioni si riducono invece del 4,1% rispetto al 2021 in conseguenza della contrazione dei volumi venduti per via delle temperature più miti, dei comportamenti più efficienti da parte dei clienti famiglie e condomini e della diminuzione nel comparto aziende in particolare nel secondo semestre del 2022 per effetto del forte aumento dei prezzi dei vettori energetici. Tali riduzioni sono solo in parte controbilanciate dall'aumento di più del doppio del comparto Consip.

Rispetto al 2019, la rendicontazione 2022 evidenzia una riduzione del 2,4% delle emissioni Scopo 3 da vendita di gas. Considerando anche i volumi venduti ai servizi di ultima istanza gas (passati da 96 milioni di metri cubi nel 2019 a 485 milioni nel 2022), le emissioni Scopo 3 da vendita di gas aumentano del 10,1%.

Per quanto riguarda le emissioni assolute di **Scopo 3 collegate alla vendita di energia elettrica**, la riduzione registrata nel 2021 rispetto al 2019 è stata del 27,7% per effetto soprattutto dei maggiori volumi di energia elettrica rinnovabile venduta e, in misura inferiore, dei minori quantitativi di energia elettrica

venduti. Parallelamente, l'indice di intensità di carbonio della vendita di energia elettrica si è ridotto del 23,2%. Nel 2022, le emissioni assolute aumentano invece del 5,9% rispetto al 2019 per via dei minori volumi coperti da fonti rinnovabili (-11,7%) e del parallelo aumento dei volumi venduti (+3,0%) esclusivamente per l'aumento della base clienti, anche nel servizio di salvaguardia; di conseguenza, aumenta anche l'indice di intensità, del 2,8%.

Rispetto al 2019, la rendicontazione 2022 evidenzia una riduzione del 23,5% delle emissioni assolute Scopo 3 da vendita di energia elettrica e del 21,0% dell'indice di intensità di carbonio. Questo risultato è stato raggiunto grazie ai maggiori volumi venduti a mercato libero (dal 30,2% del 2019 al 41,1% nel 2022) a fronte di un calo dei volumi venduti (-3,1%).

In sintesi, considerando il perimetro delle emissioni di gas serra per il quale è stato definito l'obiettivo di riduzione al 2030, la **terza rendicontazione annuale** dopo la validazione degli obiettivi da parte di SBTi permette di consuntivare, a parità di volumi venduti nei servizi di ultima istanza gas, una **diminuzione dell'11,7%** rispetto al 2019. Considerando anche l'aumento dei volumi venduti nei servizi di ultima istanza gas, significativamente influenzati dall'andamento del mercato energetico nell'ultimo periodo, le emissioni complessive relative al perimetro del target SBT si riducono del 5,0% rispetto all'anno base.

Le emissioni evitate o compensate

[305-5]

EMISSIONI DI GAS SERRA EVITATE O COMPENSATE

migliaia di t CO ₂ e	2020	2021	2022
Emissioni dirette evitate (Scopo 1)	458,5	487,3	474,8
Emissioni indirette da consumi energetici evitate (Scopo 2)	156,2	148,4	162,3
Altre emissioni indirette evitate (Scopo 3)	1.283,7	1.272,0	1.137,0
Emissioni compensate	257,6	582,8	765,2
Totale emissioni evitate o compensate	2.155,8	2.490,4	2.539,3

I dati 2020 e 2021 relativi alle emissioni dirette evitate grazie al teleriscaldamento sono stati allineati alla metodologia di calcolo utilizzata per i dati 2022.

Grazie alle attività gestite dal Gruppo nel 2022 sono state complessivamente evitate circa **2,5 milioni di tonnellate** di gas serra. Rapportando questo valore al numero di cittadini serviti sono stati **evitati 605 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, gpl 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 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 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 "[L'energia rinnovabile per i nostri clienti](#)" 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, risultati e target

Avevamo detto di fare	Abbiamo fatto	SDGs	Avanzamento*
<p>Transizione verso un'economia circolare</p> <p>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).</p>	67,8% di raccolta differenziata nel 2022, in crescita rispetto al 2021 (69,0% Hera, 57,2% AcegasApsAmga, 73,1% Marche Multiservizi). (vedi pag. 81)	11, 12	●
76% il tasso di riciclo degli imballaggi al 2025 e >80% al 2030 (superiore agli obiettivi UE 2030).	68% il tasso di riciclo imballaggi nel 2021. Il tasso di riciclo complessivo è pari al 57% nel 2021 (+2 punti percentuali rispetto al 2020). I dati 2022 saranno rendicontati nel report "Sulle tracce dei rifiuti". (vedi pag. 355)	11, 12	●
<p>Incremento della plastica riciclata:</p> <ul style="list-style-type: none"> +125% plastica riciclata da Aliplast entro il 2025 e +150% entro il 2030 (rispetto al 2017) + 30% entro il 2025 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. <p>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.</p>	<p>+33% plastica riciclata da Aliplast nel 2022 (rispetto al 2017), +42% di plastica raccolta nei comuni serviti.</p> <p>Avviato l'iter autorizzativo per la realizzazione dell'impianto a Modena.</p> <p>Concluso con esito positivo l'iter autorizzativo per la costruzione di un nuovo impianto per il riciclo della fibra di carbonio; avviata la fase di progettazione.</p> <p>(vedi pag. 97)</p>	11, 12, 17	●
8,5% al 2025 e 15% al 2030 acqua reflua riutilizzabile sul totale dell'acqua reflua.	7,3% al 2022 di acqua reflua riutilizzabile sul totale dell'acqua reflua di Gruppo. (vedi pag. 106)	6, 8, 12, 14	●
20% riduzione dei consumi interni di acqua al 2025 e 25% al 2030 rispetto ai consumi 2017.	20,5% riduzione dei consumi interni nel 2022 rispetto ai consumi del 2017 dovuta ad attività specifiche di risparmio idrico. (vedi pag. 109)	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).	268.597 clienti domestici con il "Diario dei consumi acqua" a fine 2022 (35% dei clienti domestici residenti; erano 27% a fine 2021). (vedi pag. 109)	6, 8, 17	●
-2% di perdite idriche lineari al 2025 e -8% al 2030 rispetto al 2019.	-1% le perdite idriche lineari al 2021 (9,5 mc/km/giorno) rispetto al 2020 (9,6 mc/km/giorno). (vedi pag. 106)	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, 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); ■ 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.	99,6% agglomerati urbani >2.000 a.e. adeguati a fine 2022 (99,6% a fine 2021). Inoltre, 194 agglomerati adeguati su 239 gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. al 2022, di cui: ■ 158 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 2026). 27 interventi rimanenti negli agglomerati con consistenza compresa tra 2.000 e 10.000 e superiore ai 10.000 a.e. (in Emilia-Romagna) in relazione alle richieste delle delibere 201/2016, 569/2019 e 2153/2021 della Regione Emilia-Romagna sull'adeguamento degli scarichi di acque reflue urbane al 2022. (vedi pag. 116)	6, 14	●
Concludere entro il 2025 tutti i 14 interventi previsti dal Piano salvaguardia della balneazione di Rimini (9 interventi conclusi al 2021).	Conclusione dell'intervento sulla dorsale sud del piano di salvaguardia della balneazione di Rimini per un totale di 10 interventi conclusi sui 14 previsti. (vedi pag. 112)	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).	61,9% utenti serviti in aree con Piano di gestione della sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan). (vedi pag. 113)	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).	604 mila metri quadrati di suolo riutilizzato nella realizzazione di infrastrutture dal 2018 al 2022 (il 77,9% del suolo totale coinvolto). (vedi pag. 134)	8	●
11% incremento della volumetria servita dal teleriscaldamento al 2025 rispetto al 2020 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 NO _x .	7,1% incremento della volumetria servita dal teleriscaldamento al 2022 rispetto al 2020 (+5,9% rispetto al 2021). A Bologna, acquisito il sistema "Fiera" coerentemente con il progetto di interconnessione dei sistemi cittadini che verrà concluso entro il 2026. (vedi pag. 128)	7, 11, 13, 14	●
4 mila punti di ricarica (pubbliche e private) installate al 2025 per la mobilità elettrica.	Circa 1.800 punti di ricarica pubblici e privati installati al 2022 per la mobilità elettrica (erano 1.058 nel 2021). (vedi pag. 134)	11, 17	●
Iniziativa ECO Alberi: 10 mila alberi piantati e mantenuti nel triennio 2022-2024, grazie all'acquisto di soluzioni sostenibili da parte dei clienti.	Donati al territorio ulteriori alberi grazie all'iniziativa, per un totale di 5.707 da inizio progetto. (vedi pag. 369)	7, 11, 12, 17	●
* ● Risultato raggiunto o in linea con la pianificazione; ● Risultato con scostamento moderato rispetto alla pianificazione; ● Risultato con scostamento rilevante rispetto alla pianificazione.			

Faremo

SDGs

Transizione verso un'economia circolare

77% raccolta differenziata al 2026 (67,8% nel 2022) anche grazie ad un forte investimento focalizzato sull'engagement di cittadini e imprese (77% Hera, 70% AcegasApsAmga, 80% Marche Multiservizi).	11, 12
73% il tasso di riciclo degli imballaggi al 2026 e >80% al 2030 (superiore agli obiettivi UE 2030).	11, 12
Incremento della plastica riciclata: +102% plastica riciclata da Aliplast entro il 2026 e +150% entro il 2030 (rispetto al 2017).	11, 12, 17
Completare entro il 2024 a Modena un impianto innovativo per la produzione di polimeri riciclati di alta qualità per il settore informatico ed elettronico. Completare entro il 2025 un nuovo impianto per il riciclo della fibra di carbonio, riutilizzabile in particolare nel settore automobilistico, anche grazie ai fondi Pnrr.	6, 8, 12, 14
13% al 2026 e 18% al 2030 acqua reflua riutilizzabile sul totale dell'acqua reflua.	6, 8
22% riduzione dei consumi interni di acqua al 2026 e 25% al 2030 rispetto ai consumi 2017. Estendere il progetto Water management a Herambiente	12, 14
380 mila clienti con "Diario dei consumi acqua" al 2026, pari al 52% del totale (260 mila clienti nel 2022, pari al 35% del totale).	6, 8
-6% di perdite idriche lineari al 2026 rispetto al 2021. 27 mila km di rete analizzata per la ricerca delle perdite 2023-2026 (erano 2,8 mila 2020-2021).	6, 8, 17
Sviluppo di impianti di selezione/preselezione di carta e plastica (Pesaro, Padova, Vicenza): 60kton/anno di carta e cartone e 40 kton/anno di plastica trattati nei nuovi impianti.	6, 8
	11, 12

Gestione sostenibile della risorsa idrica

100% agglomerati urbani >2.000 a.e. adeguati entro il 2025 grazie alla prosecuzione del piano adeguamento del comparto-fognario depurativo. Inoltre, Adeguare tutti i 239 agglomerati gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. al 2026, di cui:	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 44 da adeguare su 202 agglomerati gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. in Emilia-Romagna; ■ 1 da adeguare su 37 agglomerati gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. in Triveneto. 	6, 14
Realizzazione entro il 2030 di ulteriori 27 interventi negli agglomerati con consistenza compresa tra 2.000 e 10.000 e superiore ai 10.000 a.e. in relazione alle richieste delle delibere 201/2016, 569/2019 e 2153/2021 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 (10 interventi conclusi al 2022).	6, 14
90% utenti serviti in aree con Piano di gestione della sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan) definiti al 2026 e 100% al 2030 (61,9% al 2022).	6

Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità

887 mila metri quadrati di suolo riutilizzato al 2026 nelle realizzazioni di infrastrutture (oltre l'80% del suolo totale coinvolto nelle realizzazioni concluse dal 2018 al 2026).	8
7% incremento della volumetria servita dal teleriscaldamento al 2026 rispetto al 2021 a beneficio della qualità dell'aria nelle città servite.	
75% dell'energia da teleriscaldamento da fonti rinnovabili, cogenerazione e recupero al 2026.	
A Bologna, proseguire la realizzazione dell'interconnessione di quattro sistemi (CAAB-Pilastro, Sede Berti, Bologna Fiere e Navile) finalizzato ad ottenere una riduzione consistente delle emissioni di CO2 e NOX.	7, 11, 13, 14
Sviluppo della produzione geotermica a Ferrara ed estensione dell'interconnessione del sistema di teleriscaldamento a Forlì, anche grazie ai fondi Pnrr.	
Oltre 5 mila infrastrutture di ricarica (pubbliche e private) installate al 2026 per la mobilità elettrica (circa 1.800 al 2022).	11, 17
Iniziativa Ecoalberi: 10 mila alberi piantati e mantenuti nel triennio 2022-2024, grazie all'acquisto di soluzioni sostenibili da parte dei clienti (circa 5.700 al 2022).	7, 11, 12, 17

3.02 Transizione verso un'economia circolare



**TRANSIZIONE
VERSO UN'ECONOMIA
CIRCOLARE**
IL CONTESTO INTERNAZIONALE

6
VALORI

12
PRELIMI

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, risorse vergini consumate e quantità di rifiuti, gravando in maniera negativa sull'ambiente. Nell'ottica di limitare questi effetti negativi l'Europa promuove un modello di economia circolare basato su ecodesign, 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 sottoprodotti della depurazione, salvaguardando così una risorsa fondamentale per l'uomo e la natura.

EUROPA E ITALIA: RICICLO E SMALTIMENTO

Nel 2021, il Parlamento Europeo ha approvato il Piano d'azione per l'Economia Circolare, abbracciando un modello di crescita rigenerativo basato sulla riduzione dei rifiuti, il riciclo e l'utilizzo di materiali circolari. In Italia, nel 2022, sono stati adottati la 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 e il Piano Nazionale di Gestione Rifiuti che definisce i criteri e le linee strategiche per l'elaborazione dei Piani regionali di gestione dei rifiuti.

La situazione italiana rispetto al target europei relativi allo smaltimento in discarica, al tasso di riciclo dei rifiuti urbani e al tasso di riciclo imballaggi (Fonte: rielaborazione dati Eurostat)

Metric	EU	ITA
SMALTIMENTO IN DISCARICA RU	23,4%	22,5%
TASSO DI RICICLO RU	48,6%	51,4%
TASSO DI RICICLO IMBALLAGGI	84,3%	89,6%

28
LUGLIO 2022

Il giorno in cui abbiamo esaurito le risorse naturali che il Pianeta riesce a rigenerare autonomamente in un anno (Earth Overshoot Day)

1,6 GTON

La plastica globale prodotta nel 2060 che genererà circa 7Gt di CO₂, ovvero il 32% del carbon budget stimato per mantenere le temperature sotto 1,5°C (Zero Waste Europe)

184 GTON

La proiezione dell'estrazione di materie prime a livello mondiale al 2050 (+105% in più rispetto al 2015) (Circle Economy)

+11%

L'aumento della produzione di rifiuti urbani in Italia dal 1985 al 2019 (Eurostat)

41 MC/KM/AGG

L'acqua dispersa nelle reti nei capoluoghi di provincia/città metropolitana in Italia nel 2020 (Istat)

364
MILIARDI DI EURO

Valore della produzione della bioeconomia nel 2021 in Italia (Intesa Sanpaolo)

PROGETTAZIONE ECOCOMPATIBILE: LA BASE DI UN MODELLO ECONOMICO CIRCOLARE

Nel 2022, la Commissione europea, ha adottato un nuovo pacchetto di proposte per l'economia circolare con l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale legato alla produzione rendendo i beni più durevoli, riutilizzabili, riparabili, aggiornabili, riciclabili e in generale meno dannosi per l'ambiente. In particolare, il pacchetto include: la proposta di regolamento sulla progettazione ecocompatibile per i prodotti sostenibili e la nuova strategia dell'UE per il tessile sostenibile.

L'ECONOMIA CIRCOLARE DELL'ACQUA

L'applicazione di un modello circolare all'interno del sistema idrico integrato garantisce un utilizzo più sostenibile della risorsa e minori perdite idriche. L'applicazione di un tale modello avrebbe un impatto molto positivo nei settori più idrovori, come quello agricolo o quello industriale responsabili rispettivamente del consumo delle risorse idriche nazionali per il 50% e il 21%. Per questo motivo la Commissione europea nel 2020 ha adottato il Regolamento che definisce le prescrizioni minime per il riutilizzo di acqua.

Per approfondimenti sulle politiche analizzate per costruire questa sintesi del contesto internazionale e sulle fonti dei dati: [bs.gruppohera.it](https://www.bs.gruppohera.it)

L'economia circolare dei rifiuti urbani

La gestione dei rifiuti, pur non esaurendo 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 **188 comuni in cinque regioni per una popolazione complessiva di 3,2 milioni di abitanti**. In Emilia-Romagna Hera Spa gestisce il servizio di igiene urbana in sei province per un totale di 136 comuni. Oltre a questi comuni Hera Spa ne gestisce altri tre nella provincia di Firenze. Inoltre, tramite Marche Multiservizi, serve 44 comuni nelle province 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	2020	2021	2022
Emilia-Romagna		1.527,3	1.477,5	1.474,6
Triveneto		241,0	255,3	244,5
Marche		146,9	153,6	153,5
Totale		1.915,3	1.886,4	1.872,6
Chilogrammi per abitante		597	586	586

Nel 2022, i quantitativi di rifiuti raccolti dal Gruppo non sono perfettamente confrontabili con quelli del 2021, a seguito di un confronto interpretativo con la Regione Emilia-Romagna in merito al recepimento del D. Lgs.116/2020 per il quale è stato possibile includere i volumi relativi ai rifiuti inerti, mitigando l'effetto della normativa che l'anno scorso invece aveva determinato una riduzione dei rifiuti totali raccolti. A parità di perimetro i rifiuti raccolti subirebbero un calo del -2,3%. Considerando invece l'effetto della nuova interpretazione, i volumi relativi ai rifiuti raccolti, nel 2022, hanno fatto registrare un lieve calo di -0,7%. Nel Piano Industriale di Gruppo, al 2026, i rifiuti urbani raccolti complessivi sono previsti stabili ed in linea con i volumi del 2022 (1.861 migliaia di tonnellate, escludendo la frazione relativa all'arenile che non è stimabile).

Come anticipato, i dati relativi ai volumi raccolti nel 2022 in **Emilia-Romagna** non sono perfettamente confrontabili con quelli del 2021. A parità di perimetro, escludendo le filiere impattate dal decreto (corrispondenti a circa 29 migliaia di tonnellate di inerti), la diminuzione complessiva sarebbe del -2,2%. Mentre il volume di rifiuti raccolti tenendo conto della nuova interpretazione del D. Lgs.116/2020, rimangono praticamente stabili facendo registrare un calo del -0,2% (2,9 migliaia di tonnellate). Anche nel **Triveneto**, si è assistito ad una diminuzione dei rifiuti raccolti (-4,2%, corrispondenti a 10,8 migliaia di tonnellate), mentre nelle **Marche** i rifiuti totali raccolti sono rimasti praticamente stabili segnando un calo di -0,1% (0,2 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**; in questi territori si producono circa 591 chilogrammi per abitante (603 chilogrammi per abitante in Emilia-Romagna, 586 nelle Marche) a fronte di una media nazionale 2021 di 582 chilogrammi. Mentre nel territorio del Triveneto la produzione annua pro capite di rifiuti è di gran lunga inferiore rispetto alla media nazionale: 502 chilogrammi per abitante raccolti nel 2021 (Fonte: Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani 2022).

Il sistema di gestione dei rifiuti del Gruppo si caratterizza attraverso cinque 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 (a volte anche interrato); 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	2020	2021	2022	
			2022	(% sul numero di cittadini)
Raccolta stradale	79	74	57	38%
Raccolta stradale con meccanismi di controllo del conferimento	37	38	37	21%
Sistema misto (rifiuti indifferenziati domiciliare e rifiuti differenziati stradale)	41	44	59	19%
Porta a porta integrale	30	33	35	23%
Totale	187	189	188	100%

Nel 2022 i comuni con semplice sistema di **raccolta stradale** a contenitore calano da 74 a 57 e aumentano da 44 a 59 i comuni che prevedono un **sistema "misto"** (combinazione di raccolta stradale e porta a porta per almeno due frazioni), principalmente a seguito dell'allineamento dei sistemi di raccolta rifiuti a Ravenna e Cesena con quanto previsto dalle nuove concessioni. Calano di una unità i comuni che prevedono **sistemi di controllo dei conferimenti** che permettono l'identificazione dell'utenza al conferimento per l'introduzione o la predisposizione all'avvio della tariffazione puntuale, passando dai 38 del 2021 a 37, mentre quelli con sistema **porta a porta integrale** aumentano di due unità (da 33 a 35). 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, attraverso anche l'installazione dei cassonetti smart di nuova generazione.

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. 16/2015 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 e ripreso dal Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti e Bonifica, il quale ha fissato ad 80% la quota di raccolta differenziata in Emilia-Romagna entro il 2027. La tariffa puntuale prevede che il pagamento del servizio di igiene ambientale

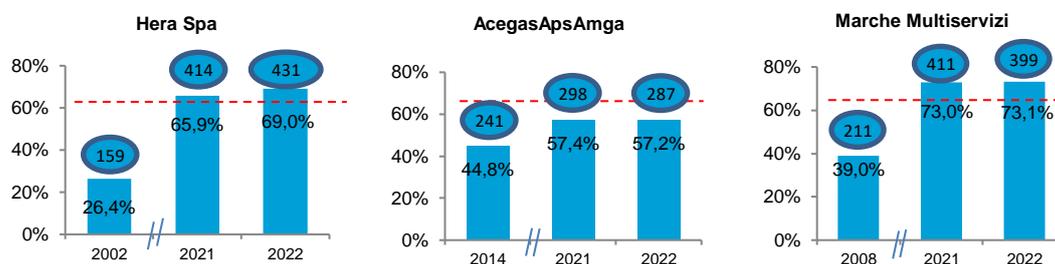
non sia più solo legato alla superficie abitativa e al numero di inquilini dell'abitazione, ma anche alla quantità di rifiuti indifferenziati prodotti.

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**:

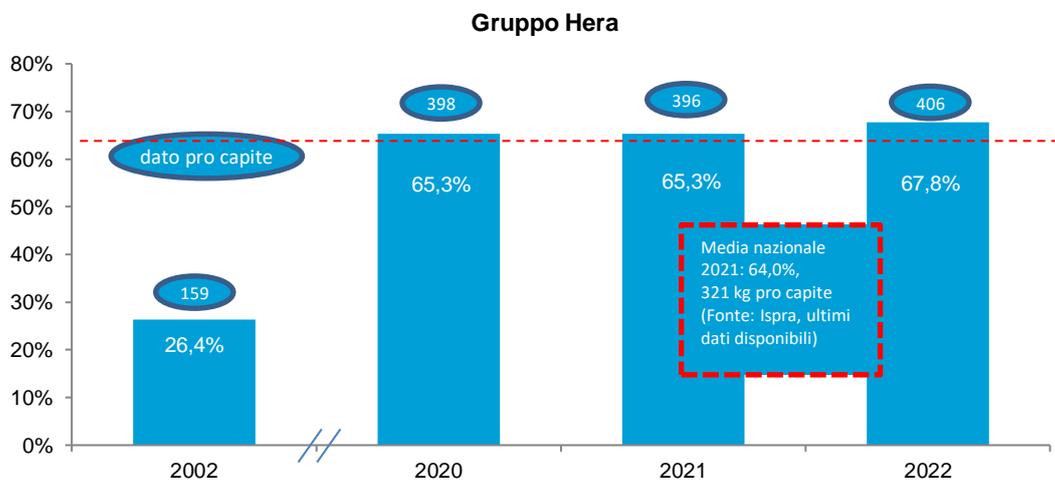
- contenitori stradali con sistema di controllo e riconoscimento dell'utente (calotta);
- raccolte domiciliari con contenitori dotati di tag-transponder;
- centri di raccolta con sistemi di pesatura e registrazione utente.

Anche negli altri territori, dove il Gruppo fornisce il servizio di igiene urbana, sono stati definiti degli obiettivi di raccolta differenziata attraverso i piani regionali. La **Regione Veneto** ha definito come quota di raccolta differenziata da raggiungere al 2030 l'84%, mentre la **Regione Friuli-Venezia Giulia** il 74% al 2027. Nel **territorio marchigiano** invece la Regione non ha aggiornato il piano d'ambito né approvato quello provinciale; nel vecchio piano l'obiettivo di raccolta differenziata era fissato al 70% al 2020.

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, cimiteriali 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 esclusi dal monte degli urbani, con l'unica eccezione degli inerti da abbandoni (un rifiuto che giace su suolo pubblico è urbano per definizione). In particolare, nella rendicontazione dei dati 2022 gli inerti raccolti all'interno del servizio di igiene urbana sono stati considerati "frazione neutra", applicando le linee guida che la Regione Emilia Romagna ha fornito in occasione dell'adempimento normativo annuale dell'Osservatorio Rifiuti Sovraregionale 2021.

Nel 2022 i volumi di **raccolta differenziata** hanno registrato un incremento rispetto all'anno precedente attestandosi a **1.298 migliaia di tonnellate** (21 mila tonnellate in più rispetto al 2021). Su questo

incremento incidono le ottime performance dei territori di Ravenna e Forlì-Cesena, i quali nel 2022, hanno adeguato il servizio di raccolta differenziata allineandosi a quanto previsto dalla nuova concessione migliorando notevolmente le loro performance (+13,9% rispetto al 2021).

L'aumento dei volumi di raccolta differenziata insieme alla simultanea riduzione della componente indifferenziata di circa 61 migliaia di tonnellate (-9% rispetto al 2021), ha comportato una crescita della raccolta differenziata, data dal rapporto tra la quantità di rifiuti urbani raccolti in forma differenziata e quelli totali (rifiuti urbani differenziati e indifferenziati gestiti e non gestiti), raggiungendo, nel 2022, il 67,8% (+4% rispetto al 2021), mantenendosi ben al di sopra della media nazionale pari a 64,0% rilevata dall'Ispra nel 2021 (Fonte: Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani 2022).

Negli **otto capoluoghi gestiti dal Gruppo Hera** la raccolta differenziata si attesta nel 2022 al 67,4% a fronte di un valore pari a 53,1% nei capoluoghi nazionali (media ponderata, Fonte: elaborazioni su dati Legambiente, Ecosistema Urbano 2022).

In **Emilia-Romagna**, per effetto di quanto descritto sopra, la percentuale di raccolta differenziata è passata dal 65,9% al 69,0%. Nel **Triveneto** la percentuale di raccolta differenziata cala dello 0,4% attestandosi a 57,2%, mentre nelle **Marche** rimane pressoché invariata rispetto all'anno precedente attestandosi a 73,1%.

Prendendo in considerazione tutto il territorio servito dal Gruppo e analizzandolo con un livello di dettaglio territoriale maggiore, la percentuale di raccolta differenziata supera:

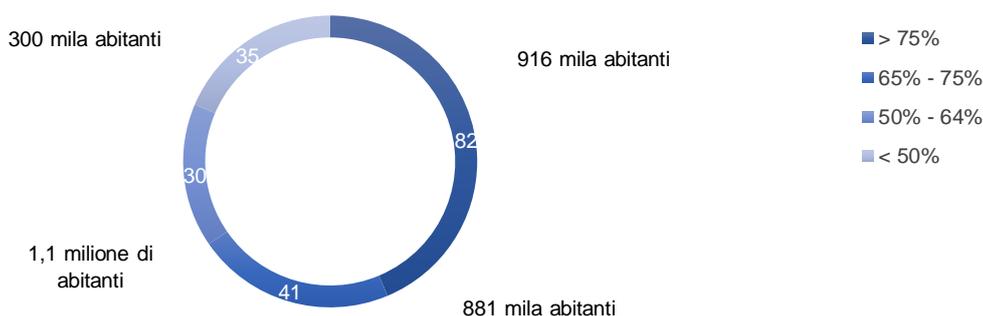
- l'85% nel comune di Ferrara in regime di tariffa puntuale dal 2018;
- il 70% nelle provincie di Ravenna e Forlì-Cesena, e nelle Marche;
- il 65% nelle provincie di Bologna, Modena e Rimini;
- il 60% nella provincia di Padova.

Per quanto riguarda la provincia di Trieste il tasso di raccolta differenziata aumenta di 0,3 punti percentuali rispetto al 2021 ma rimane al di sotto della media Gruppo (44,7%).

A livello comunale l'anno 2022 si chiude con **82 comuni (19 in più rispetto all'anno precedente) su 188 gestiti con percentuale di raccolta differenziata superiore al 75%**; in questi comuni risiede il 29% della popolazione complessiva servita.

In Emilia-Romagna sono 47 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 2026 è di raggiungere il 78,0% come media dei comuni serviti in regione. Nel Triveneto 3 comuni su otto superano il 75% e l'obiettivo per il 2026 è di portare il valore di raccolta differenziata a una media del 68,1%. Nelle Marche sono invece 32 i comuni sopra il 75% di raccolta differenziata (6 in più rispetto al 2021); il target di raccolta differenziata al 2026 è pari al 80,9%. **Il target 2026 di raccolta differenziata del Gruppo è pari al 76,9%**, come previsto nell'ultimo piano industriale approvato dal Consiglio di Amministrazione di Hera Spa nel febbraio 2022.

NUMERO DI COMUNI PER FASCIA DI PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA (2022)



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 DGR. 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.

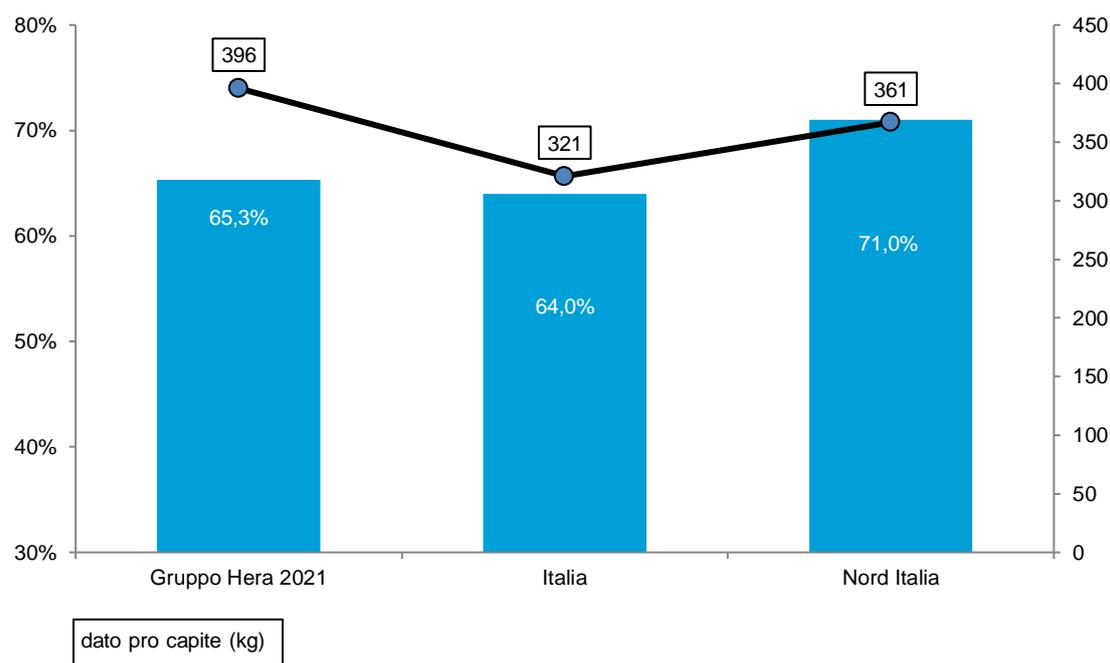
Un indicatore utile a valutare l'**efficacia della raccolta differenziata** è il valore pro capite espresso in chilogrammi/abitante/anno, che consente importanti analisi sulle quantità di rifiuti avviate a recupero, sia complessive sia per singola filiera; la **raccolta differenziata pro capite**, grazie all'incremento dei volumi di raccolta differenziata registrati da Hera, è passata da 396 chilogrammi per abitante a livello di Gruppo

nel 2021 a 406 chilogrammi per abitante nel 2022, valore in crescita del 2,4% rispetto all'anno precedente.

A livello **pro capite** la raccolta differenziata in **Emilia-Romagna** si attesta sui 431 kg/abitante registrando un aumento del 3,9% rispetto al 2021 raggiungendo un quantitativo totale di oltre 1.053 migliaia di tonnellate. A livello di singoli territori la raccolta differenziata pro capite registra un incremento a **Ravenna** (+19,9%), **Ferrara** (+5,2%), **Forlì-Cesena** (+4,9%) e **Bologna** (+2,4%), mentre nelle altre provincie del territorio si registra un calo rispettivamente del 2,5% a **Modena** e del 2,4% a **Rimini**. Nel **Triveneto**, si è assistito a un lieve aumento della raccolta differenziata pro capite nella provincia di **Trieste** (+0,2%) e a un calo nella provincia di **Padova** (-5,2%). Mentre nelle **Marche**, dopo una crescita del 9,0% nel 2021, nel 2022 si rileva una riduzione del -3,0%.

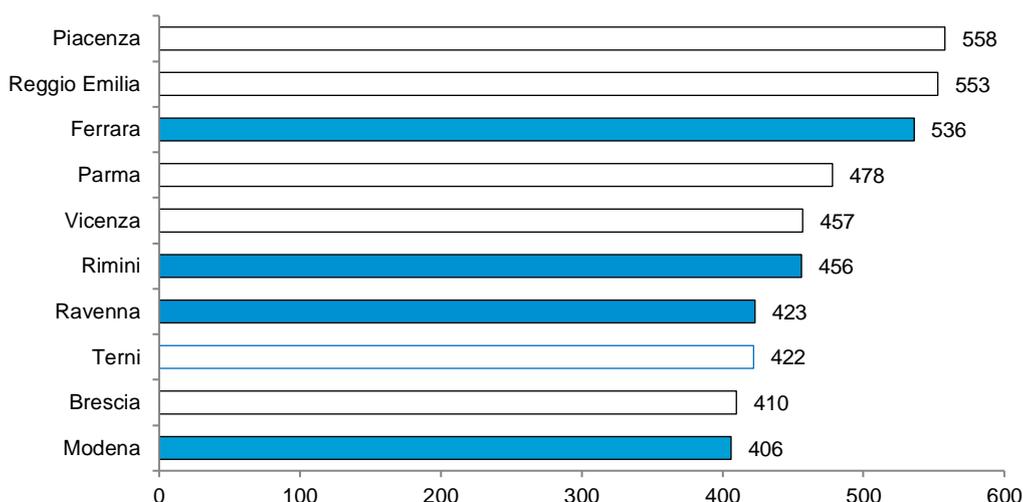
Considerando i dati relativi al 2021 pubblicati da Ispra, il Gruppo Hera registra, una raccolta differenziata pro capite del 23% superiore alla media italiana e del 10% superiore alla media riferita al Nord Italia.

RACCOLTA DIFFERENZIATA PERCENTUALE E PRO CAPITE (2021)



Considerando i capoluoghi di provincia con una popolazione superiore a 100.000 abitanti, nel 2021 **quattro delle prime dieci città con le migliori performance in Italia** per raccolta differenziata pro capite **erano gestite dal Gruppo Hera**. Di queste, Ferrara è anche tra le prime dieci città italiane per performance di raccolta differenziata percentuale (Ferrara con un tasso di raccolta differenziata di 87,3% si trova al secondo posto della classifica di tutti i capoluoghi di provincia). 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.

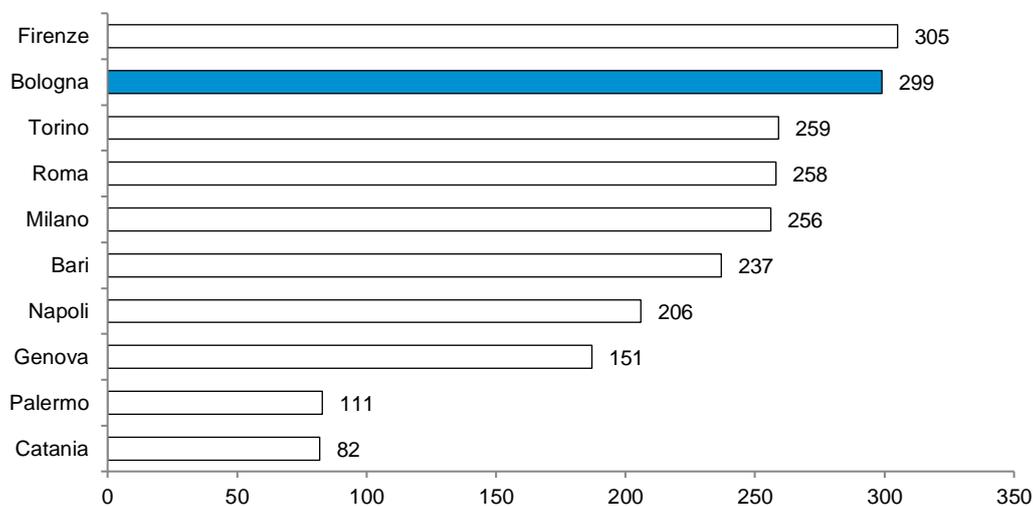
RACCOLTA DIFFERENZIATA PRO CAPITE, CHILOGRAMMI, COMUNI CON PIÙ DI 100.000 ABITANTI (2021)



Fonte: elaborazione su dati Legambiente, Ecosistema Urbano 2022

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 2022). Anche nella classifica per raccolta differenziata percentuale Bologna si attesta al primo posto. Questo risultato è stato possibile grazie all'estensione nel 2022 del sistema di raccolta stradale informatizzato della frazione indifferenziata con i nuovi cassonetti smarty apribili con Carta Smeraldo nei quartieri residenziali Navile e Borgo-Reno, a completamento del progetto Carta Smeraldo e cassonetti smarty in tutto il Comune.

RACCOLTA DIFFERENZIATA PRO CAPITE, CHILOGRAMMI, COMUNI CON PIÙ DI 300.000 ABITANTI (2021)



Fonte: elaborazione su dati Legambiente, Ecosistema Urbano 2022

Per quanto riguarda la raccolta differenziata per **tipologia di materiale raccolto**, si evidenzia che nel 2022 carta, vetro, organico e plastica hanno visto un'importante crescita, mentre le altre frazioni hanno fatto registrare un calo. Il dettaglio con le variazioni più significative è riportato di seguito:

- le raccolte di **plastica** (+10,4%), **organico** (+4,9%), **vetro** (+4,8%) e **carta** (+4,8%) crescono in maniera importante per effetto dell'adeguamento del servizio di raccolta differenziata nelle provincie di Ravenna e Cesena a quanto previsto dalla nuova concessione;
- la raccolta **multimateriale** diminuisce del 13,1%;
- le raccolte di **legno** e **ingombranti** calano rispettivamente del 2,0% e 2,1%;

- anche le raccolte di **ferro** e **RAEE** subiscono una diminuzione rispettivamente del 16,0% e 10,6%;
- le raccolte relative alle frazioni impattate dal D.Lgs. 116/2020 (**scarti verdi e inerti**) calano rispettivamente di -0,2% e -39,8%;
- infine, diminuisce la voce **altro** (-1,2%).

RACCOLTA DIFFERENZIATA PER TIPOLOGIA DI RIFIUTO

migliaia di t	2020	2021	2022
Carta e cartone	236,1	243,7	255,5
Scarti verdi	230,2	218,0	217,6
Vetro	121,3	126,7	132,9
Rifiuti organici	228,8	237,9	249,6
Contenitori in plastica	112,6	119,2	131,6
Rifiuto da raccolta multimateriale	49,0	50,3	43,7
Legno	86,9	99,9	97,9
Ingombranti	52,7	58,3	57,0
Inerti	63,0	11,4	6,8
Ferro	12,3	12,6	10,6
RAEE	19,5	19,7	17,6
Altro	65,9	68,7	67,9
Totale	1.278,3	1.266,3	1.288,7

RACCOLTA DIFFERENZIATA PRO CAPITE (2021)

kg/abitante	Carta	Vetro	Plastica	Legno	Metalli	Organico e verde
Gruppo Hera	76	39	37	31	4	142
Nord Italia	66	45	32	27	8	135
Italia	61	38	28	17	6	125
Regione migliore	89*	54**	55**	52**	15**	179*
Gruppo Hera (2022)	80	42	41	31	3	146

*Emilia-Romagna, **Valle d'Aosta. Fonte: Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani 2022

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 168 i centri di raccolta differenziata, o stazioni ecologiche attrezzate, per il conferimento diretto da parte dei cittadini. Di questi, 138 sono collocati in Emilia-Romagna e sono tre in meno rispetto all'anno precedente (nel 2022 nella provincia di Modena due centri sono stati chiusi mentre un altro non è più in gestione), 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 2022 i rifiuti conferiti nei centri di raccolta differenziata sono diminuiti, passando da 259.568 tonnellate nel 2021 a 245.659 tonnellate (-5%). Questa tendenza è principalmente causata dal calo registrato per il territorio dell'Emilia-Romagna, che sempre per effetto del D.Lgs. 116/2020, il

quale limita gli accessi per il conferimento alle utenze non domestiche, ha visto decrescere la quantità di rifiuti differenziati provenienti dai Centri dell'8%. Nel Triveneto il volume di rifiuti conferiti nei centri di raccolta è rimasto praticamente stabile rispetto al 2021 (-0,4%), mentre nelle Marche è cresciuto del 5,6%.

Nonostante il calo evidente dei rifiuti conferiti, nel 2022 il **numero degli accessi** ai centri di raccolta è rimasto stabile facendo registrare solo un lieve calo dello 0,5%.

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 elettriche 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, 20 "RAEE Point EVO" e 20 "RAEE Shop EVO" per la raccolta di piccoli RAEE.

Il numero di conferimenti effettuati dai cittadini nei RAEE Point e nei RAEE Shop presenti nel territorio servito, ha visto un'importante crescita nel 2022 passando da circa 40 mila conferimenti del 2021 a oltre 50 mila.

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 2022 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 160 tonnellate di cartucce esauste effettivamente avviate al mercato del riutilizzo (cartucce toner rigenerate per stampanti). I quantitativi sono in leggero calo rispetto all'anno precedente in quanto le cartucce esauste stanno prendendo canali di recupero alternativi, quali, ad esempio, il ritiro da parte delle stesse ditte fornitrici, nell'ambito dei contratti in essere.

La raccolta dei tessili

Fra le iniziative con contenuti solidaristici occorre infine annotare che nel corso del 2022 sia Hera che AcegasApsAmga hanno 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 aggiudicatrici, operatori privati e Coop sociali, svolgano il servizio di raccolta svuotando i contenitori di proprietà del Gruppo, 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 il Gruppo e il risultato economico ottenuto, al netto della copertura dei costi del servizio, viene destinato dai singoli Comuni all'abbattimento dei costi del servizio di igiene urbana per il cittadino.

Nel territorio Marchigiano è attivo il servizio di raccolta degli abiti usati e accessori di abbigliamento che avviene attraverso gli appositi contenitori di colore giallo posizionati in ogni comune servito. Nel 2022 sono state raccolte oltre 840 tonnellate di indumenti usati che sono così sottratti allo smaltimento in discarica e valorizzati al meglio, destinandoli a riutilizzo e/o recupero.

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 ed 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, Cesena e Rimini è anche 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. Dal 2022 è possibile anche prenotare il ritiro direttamente da **app Il Rifiutologo**.

Nel 2022 queste tipologie di rifiuto, comprensive dei grandi elettrodomestici, hanno rappresentato il 4% del totale dei rifiuti raccolti gestiti e il 5,9% della raccolta differenziata, valori che, benché in lieve flessione in termini di quantitativi assoluti, registrano un lieve incremento a livello percentuale rispetto all'anno precedente, in considerazione del fatto che il monte rifiuti è risultato in leggero calo rispetto al 2021 (-2,4%).

Nel territorio servito da Hera Spa sono state registrate 168.754 richieste di ritiro di rifiuti ingombranti, in leggero calo rispetto all'anno precedente (-2,5%). Di queste, se ne registrano in particolare circa 9.500 svolte da app Il Rifiutologo, nuovo canale attivato nel corso dell'anno in aggiunta a quello tradizionale della chiamata al numero verde. I quantitativi di rifiuti ingombranti raccolti, contando anche quelli conferiti presso i centri di raccolta differenziata e quelli abbandonati senza segnalazione, sono stati circa 59.000 tonnellate, registrando un lieve decremento rispetto al 2021 pari a -4%.

Le richieste di ritiro ingombranti, benché in lieve flessione, coerente tra l'altro con il calo delle quantità di ingombranti e del monte rifiuto complessivo, si mantengono comunque su numeri elevati, confermando il grande utilizzo dei servizi di raccolta dedicati, la buona fruibilità dei canali di contatto Hera e ad un'alta sensibilità al decoro urbano.

Nei Comuni serviti del Triveneto è garantito un servizio gratuito di raccolta ingombranti su prenotazione tramite numero verde. Nel 2022 sono state effettuate complessivamente oltre 47.000 prenotazioni ingombranti su tutti i territori serviti. Le utenze domestiche e non domestiche possono conferire i rifiuti ingombranti anche presso i centri di raccolta presenti nei dei territori serviti. Oltre al servizio su prenotazione e ai centri di raccolta, è sempre possibile conferire i rifiuti ingombranti nei cosiddetti Sabati ecologici attivi nei Comuni di Padova (Pd), Albignasego (Pd), Casalserugo (Pd), Ponte San Nicolò (Pd) e a Trieste (Ts).

Nel territorio Marchigiano servito, nel 2022, attraverso il progetto di "Cambia il finale" sono stati effettuati 1.443 ritiri, riuscendo a recuperare circa 125 tonnellate di rifiuti ingombranti. Nel caso in cui il bene ingombrante non fosse riutilizzabile, è possibile conferirlo presso uno dei 15 Centri di Raccolta Differenziata attivi sul territorio servito, oppure prenotare un appuntamento per il ritiro a domicilio. Nell'anno 2022 sono stati effettuati oltre 12.000 ritiri a domicilio e gestiti complessivamente un totale di quasi 3.300 ton di ingombranti.

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 direttrici strategiche per lo sviluppo futuro. Per questo motivo, il ruolo della prevenzione è al centro di molte azioni e progetti che Hera ha introdotto 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 si riportano alcune tra le iniziative più significative messe in campo da Hera nel 2022 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 (si vedano i case study in appendice).

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 in appendice) 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 2022 è stata inaugurata l’area del riuso a Rimini che si aggiunge a quelle di San Pietro in Vincoli (Ra), Ravenna nord, Cesena, Ferrara e Modena attivate tra il 2018 e il 2020.

Complessivamente nel 2022 sono stati donati 4.604 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 11 tonnellate.

Trashware

Il progetto, che ha visto la sua realizzazione a partire dall’anno 2011 grazie all’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 viene promosso soprattutto attraverso i canali social e 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).

Nel 2022 i contatti da parte di interlocutori interessati all’attività di donazione delle apparecchiature sono stati 149 (superando il numero di 3.300 dall’inizio del progetto) e i pc ricondizionati che sono stati consegnati ammontano a 352 (quasi 2.000 dalla partenza del progetto) di cui ben 342 a scuole e associazioni.

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

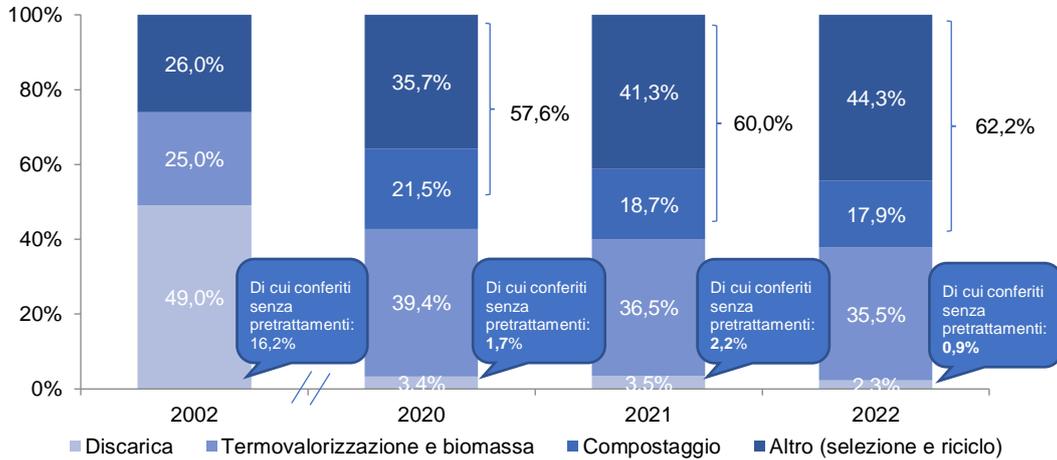
La normativa comunitaria e nazionale definisce principi e priorità nella gestione dei rifiuti che, partendo dalla minimizzazione del rifiuto all’origine, prevedono il recupero di materia, il recupero di energia e, solo quale sistema finale e residuale, lo smaltimento in discarica.

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 migliorare le già ottime performance raggiunte nel 2021. 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 2022 la quota di rifiuti urbani smaltiti in discarica a valle dei pretrattamenti è pari al 2,3% contro una media italiana riferita al 2020 del 23% (Fonte: Eurostat) 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 0,9% nel 2022, rispetto alla media dell’Emilia-Romagna dell’8% nel 2021, (Fonte: Ispra, Rapporto rifiuti urbani 2022). Mentre nei territori serviti delle Marche si registra nel

2022 un'importante riduzione rispetto all'anno 2021 (da 29,0% del 2021 al 23,5% del 2022), principalmente dovuta ad un graduale ritorno alla situazione antecedente all'emergenza sanitaria in cui si è potuti tornare a pretrattare i rifiuti, attraverso impianti di trattamento meccanico biologici, prima del conferimento in discarica; inoltre si è assistito ad un calo generale della produzione di rifiuti differenziati e indifferenziati che ha inciso sui volumi conferiti in discarica. Nel territorio del Triveneto, si conferma anche nel 2022 l'assenza di discarica per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

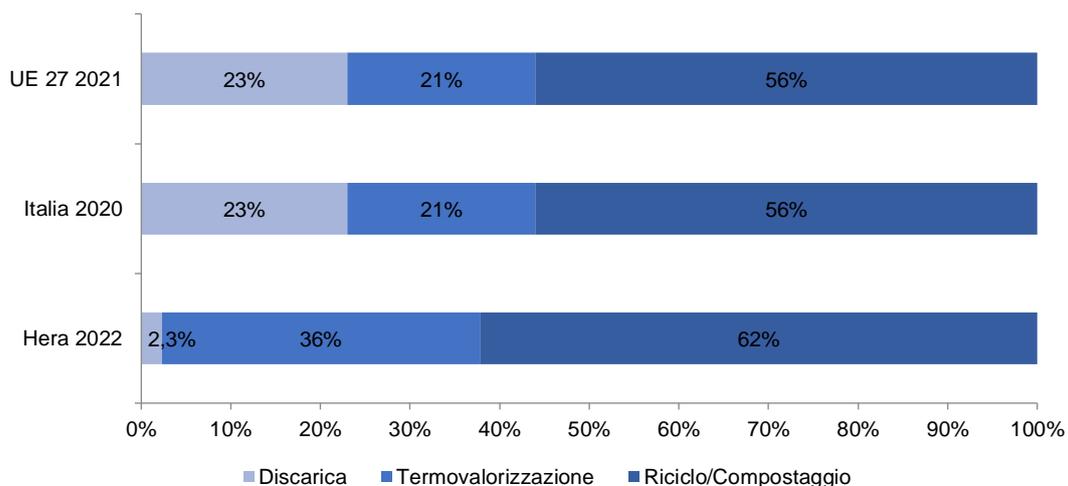
RIFIUTI URBANI RACCOLTI DA HERA PER DESTINAZIONE



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 2021 è pari al 23% (fonte: Eurostat). In Italia il 23% dei rifiuti urbani smaltiti nel 2020 è stato conferito in discarica a fronte di un 21% avviato alla termovalorizzazione; sia l'utilizzo della discarica che la termovalorizzazione rimangono stabili.

La discarica continua a essere la principale modalità di trattamento in 11 paesi europei, con picchi che arrivano al 83% a Malta o superiori dell'75% in Grecia, Romania e Cipro. Contrariamente, in Danimarca, Belgio, Germania, Finlandia, Svezia e Olanda il ricorso alla discarica si attesta tra lo 0% e l'1%; in questi paesi virtuosi la termovalorizzazione oscilla dal 29% al 67%; mentre la parte restante viene avviata al riciclo. Hera si allinea a questi paesi in termini di riciclo con ulteriori miglioramenti previsti per i prossimi anni.

LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI IN EUROPA E IN ITALIA E IL POSIZIONAMENTO DI HERA (2021)

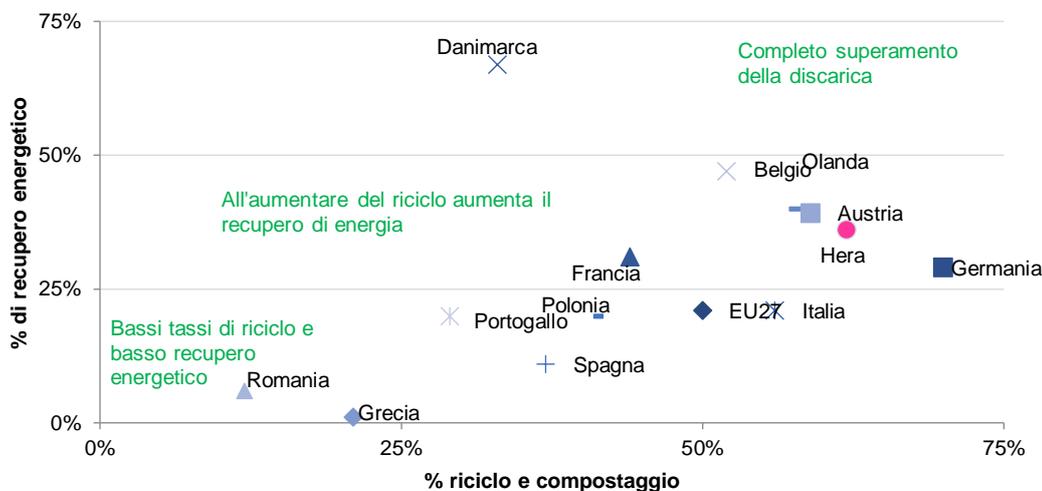


RIFIUTI URBANI: EUROPA A TRE VELOCITÀ E IL TERRITORIO HERA È TRA I PIÙ VIRTUOSI (2021)

Paese	Discarica	Termovalorizzazione	Riciclo / Compostaggio
Paesi con conferimento in discarica minore o uguale alla media Europea			
Germania	0%	29%	70%
Belgio	0%	47%	52%
Finlandia	0%	62%	37%
Danimarca	0%	67%	33%
Olanda	1%	40%	58%
Svezia	1%	60%	40%
Gruppo Hera	2%	36%	62%
Austria**	2%	39%	59%
Lussemburgo	4%	41%	55%
Slovenia	8%	14%	78%
Lituania	16%	37%	47%
Italia*	23%	21%	56%
Unione Europea (27 paesi)	23%	21%	56%
Estonia	20%	49%	31%
Paesi con conferimento in discarica minore o uguale al 55% ma maggiore della media Europea			
Irlanda*	24%	34%	43%
Francia	25%	31%	44%
Polonia	39%	20%	41%
Slovacchia	42%	8%	50%
Repubblica Ceca	45%	12%	43%
Portogallo*	51%	20%	29%
Spagna	52%	11%	37%
Ungheria	52%	13%	36%
Paesi con conferimento in discarica maggiore al 55%			
Lettonia*	56%	3%	42%
Bulgaria***	60%	4%	37%
Croazia	65%	0%	35%
Grecia**	78%	1%	21%
Cipro	78%	3%	19%
Romania	81%	6%	12%
Malta	83%	4%	13%

*Dato 2020, **Dato 2019, ***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 (2021)



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 patate), 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 sovralli e non destinabili a recupero materia, sono destinati a recupero energetico o smaltimento.

Nel 2022 gli impianti di selezione e recupero di Herambiente hanno trattato **433.479 tonnellate di rifiuti**, in aumento dell'1,6% rispetto al 2021. L'incremento è dovuto principalmente all'aumento dei rifiuti provenienti dalla raccolta differenziata del territorio. Il quantitativo **avviato a recupero di materia** rappresenta il 73,2%, mentre la quota avviata a **recupero energetico** rappresenta il 7,4% portando a un **recupero complessivo dell'80,6%** in lieve flessione rispetto all'anno 2021; Al recupero energetico viene destinata una quota del sovrallo prodotto, pari a circa il 27,8% nel 2022 in incremento rispetto all'anno precedente di circa il 38%. La quantità di plastica selezionata e avviata a riciclo nel 2022 è aumentata a **54.790 tonnellate** (+23% 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 triturazione finalizzata alla riduzione volumetrica del sovrallo di grossa pezzatura, derivante dalla selezione meccanizzata della raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti, già presente nell'impianto di Ferrara, Bologna, Coriano e Modena è stata avviata e messa a regime anche sull'impianto di Voltana, che nel 2022 ha avviato la nuova linea automatica per la valorizzazione del vetro proveniente dalla raccolta.

DESTINAZIONE RIFIUTI TOTALI TRATTATI - IMPIANTI DI SELEZIONE DI HERAMBIENTE

Tonnellate	2020	2021	2022
Rifiuti avviati a recupero di materia	311.599	323.628	317.161

Tonnellate	2020	2021	2022
Sovvalli in uscita	93.379	102.798	116.251
<i>di cui a recupero energetico</i>	<i>18.004</i>	<i>20.732</i>	<i>32.283</i>
Altri rifiuti a smaltimento	56	105	68
Totale rifiuti trattati negli impianti di selezione	405.034	426.532	433.479
<i>di cui avviati a recupero di materia (%)</i>	<i>76,9%</i>	<i>75,9%</i>	<i>73,2%</i>
<i>di cui avviati a recupero di energia (%)</i>	<i>4,4%</i>	<i>4,9%</i>	<i>7,4%</i>
di cui avviati a recupero di materia ed energia (%)	81,4%	80,8%	80,6%

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 2022 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:

- realizzazione del revamping dell'impianto di digestione anaerobica sito a **Spilamberto** (Mo) finalizzato al suo ammodernamento e riconversione alla produzione di biometano. Il progetto, che è stato sviluppato dalla società Biorg controllata da Herambiente, è stato completato nei tempi previsti e ha consentito di centrare lo sfidante obiettivo di eseguire la prima immissione in rete Snam di biometano entro il 31/12/2022, termine stabilito per l'ottenimento dell'incentivo CIC di cui al D.M. 2018. Con questo secondo intervento la capacità produttiva di biometano nel 2023 potrà raggiungere i 12 milioni di metri cubi all'anno. Nel 2022, tuttavia, Herambiente ha dovuto rinunciare alla realizzazione del revamping dell'impianto di **Voltana**, già autorizzato alla conversione parziale per produrre biometano, in quanto il nuovo schema incentivante, emanato nel 2022, che regolerà gli incentivi a partire dal 2023 non ammette più l'incentivazione di impianti riconvertiti alimentati a Forsu (a differenza di quanto, invece, ammesso per impianti a biomassa).
- 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 Alipplast 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 (prevalentemente pericolosi). Il progetto è stato sviluppato nel 2020 ed è stato sottoposto a procedimento autorizzativo unico a ottobre 2021; l'iter autorizzativo si è protratto per tutto il 2022 e vedrà la sua conclusione nei primi mesi del 2023. Inoltre, sempre in questo ambito, nel 2022 Hasi ha completato alcuni importanti interventi per ampliare la propria capacità produttiva nella sfera dei servizi alle imprese e per il recupero dei rifiuti speciali nelle aree del triveneto con la realizzazione del nuovo impianto di Marano Vicentino (che ha anche ottenuto un finanziamento PNRR), e con l'ampliamento degli stabilimenti di Torrebelticino e Maniago, che si completeranno nel 2023, a cura, rispettivamente, delle società Vallortigara e Recycla (acquisite nel 2021).

Nel 2022 sono entrati nella fase di completamento i cantieri relativi all'impianto "F3" in Ravenna e della linea 2 del **termovalorizzatore di Trieste**; quest'ultima è entrata in esercizio, secondo i programmi, a settembre 2022 ed ora è in fase di collaudo, mentre il cantiere relativo al revamping dell'impianto F3 ha

scontato una serie di difficoltà di approvvigionamento e di disponibilità di manodopera da parte degli appaltatori che ha determinato lo slittamento della partenza al primo trimestre del 2023.

Nel 2022 si è concluso con esito positivo l'iter autorizzativo per la realizzazione e l'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** e vanta una **dotazione impiantistica** unica in Italia composta da 24 impianti di diversa tipologia, dislocati in diverse aree del territorio nazionale, come Toscana, Emilia-Romagna, Veneto, Friuli-Venezia Giulia e Molise. Nella dotazione sono ricomprese:

- 9 impianti di stoccaggio;
- 6 impianti di trattamento rifiuti (rifiuti pericolosi, speciali, fanghi);
- 3 impianti di trattamento chimico-fisico-biologico;
- 2 impianti di inertizzazione;
- 3 impianti di riduzione volumetrica;
- 1 impianto di soil washing.

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 2022 Hasi ha acquisito da Marche Multiservizi la quota di partecipazione di Team (piattaforma per il trattamento rifiuti liquidi industriali di Pesaro) e nel mese di novembre ha sottoscritto un accordo vincolante per una partnership di lungo termine che prevede l'acquisizione del 60% della società **A.C.R. di Reggiani Albertino**, una delle maggiori realtà italiane nel settore delle bonifiche, nel trattamento di rifiuti industriali, nel decommissioning di impianti industriali e nei lavori civili legati all'oil&gas, con sede principale a Mirandola (Mo). Un'operazione senza precedenti che a tendere darà vita al **primo operatore nazionale nelle attività di bonifica e global service**, con una presenza capillare in tutta la penisola italiana.

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 sottoprodotti.

Alcuni esempi di soluzioni orientate al recupero applicate al portafoglio clienti sono:

- 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 poliaccoppiati (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.

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.

Nel 2022, il volume di rifiuti gestiti da Hasi e dalle controllate, attraverso il servizio di intermediazione e nei propri impianti, ammonta a circa **1.219 migliaia di tonnellate (+7,5% rispetto al 2021)** di cui il 48,6% (circa 592,3 mila tonnellate) avviate a recupero di materia o di energia o recuperati direttamente come materia prima seconda, mentre la restante parte, il 51,4% (circa 626,8 mila tonnellate), avviata a smaltimento.

DESTINAZIONE RIFIUTI TOTALI GESTITI - HERAMBIENTE SERVIZI INDUSTRIALI (HASI) E CONTROLLATE

migliaia di t	2020	2021	2022
Rifiuti avviati a recupero di materia ed energia	264,5	488,4	592,3
Rifiuti avviati a smaltimento	650,7	645,8	626,8
Totale rifiuti gestiti	915,2	1.134,3	1.219,1
Rifiuti avviati a recupero di materia o energia (% su totale rifiuti trattati)	28,9%	43,1%	48,6%

I dati 2022 includono i rifiuti gestiti da Recycla e Vallortigara e includono i rifiuti liquidi trattati nei depuratori.

Non considerando i volumi di rifiuti gestiti da Recycla e Vallortigara, per le quali nel 2021 non era stata finalizzata l'acquisizione, i rifiuti gestiti da Hasi nel 2022 ammonterebbero a **1.046 migliaia di tonnellate**, circa 90 mila tonnellate in meno (-7,8%) rispetto all'anno precedente di cui il 47,6% è avviato a recupero, mentre il 52,4% a smaltimento. La riduzione dei volumi di rifiuti gestiti è causata principalmente da un'importante riduzione dei flussi inviati a termovalorizzazione a causa della ridotta disponibilità concessa ad Hasi e dalla riduzione dei rifiuti inviati a smaltimento presso la discarica di Loria.

DESTINAZIONE RIFIUTI TOTALI TRATTATI NEI PROPRI IMPIANTI - HERAMBIENTE SERVIZI INDUSTRIALI (HASI) E CONTROLLATE

migliaia di t	2022
Rifiuti avviati a recupero e recuperati	325,1
<i>Materia prima seconda prodotta</i>	27,0
<i>Avvio a recupero di materia</i>	48,4
<i>Acqua depurata recuperata</i>	205,4
<i>Avvio a recupero energetico</i>	44,4
Rifiuti avviati a smaltimento	278,1
<i>Di cui scarico in fognatura industriale</i>	19,0
Totale rifiuti trattati in ambito operations	603,2
Rifiuti avviati a recupero e recuperati (% su totale rifiuti trattati)	53,9%

Nel 2022, all'interno dei propri impianti, Hasi e le controllate hanno trattato 603,2 migliaia di tonnellate di rifiuti, di questi più della metà, il 53,9% (corrispondenti a 325,1 migliaia di tonnellate), è stato avviato a processi di recupero o recuperato generando materia prima seconda. Analizzando le performance di Hasi con un livello di dettaglio maggiore, si evidenzia che il **recupero delle acque reflue** negli impianti di Malpasso e Ragghianti attraverso l'innovativo processo di osmotizzazione, il quale garantisce il recupero dell'acqua portandola ad un livello di qualità elevato, superiore ad esempio, a quella emunta

dai pozzi artesiani, corrisponde a circa il 63,2% del recupero totale; mentre i volumi di rifiuti avviati a **recupero di materia e di energia** si attestano rispettivamente a 14,9% e 13,6%. Inoltre, a conferma della propensione di Hasi verso un modello di business sempre più circolare, si segnala la **produzione di materia prima** seconda all'interno dell'impianto di soil washing corrispondente all'8,3% del recupero complessivo.

Mentre attraverso il **servizio di intermediazione**, Hasi e le controllate, nel 2022, hanno gestito presso i suoi clienti circa 615,8 migliaia di tonnellate di cui il 43,4% (267,2 migliaia di tonnellate) sono state avviate a recupero di materia (82,1%, corrispondente a 219,3 mila tonnellate) ed energia (17,9%, corrispondenti a 47,9 mila tonnellate).

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 riciclata.

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.

Inoltre, Aliplast prosegue nella costante implementazione di sinergie volte al recupero dei polimeri a base, tramite l'accordo siglato con Nextchem per la progettazione e realizzazione di un impianto che è in grado di rigenerare polimeri che costituiscono oggetti "rigidi" e tridimensionali.

RIFIUTI TRATTATI DA ALIPLAST

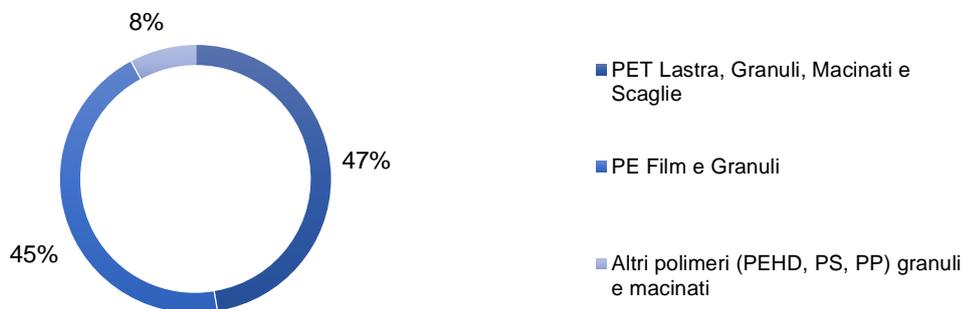
	tonnellate	2020	2021	2022
Rifiuti in ingresso (A)		84.987	97.411	99.248
Totale rifiuti in ingresso avviati a riciclo (B)		74.947	88.284	86.247
Materia prima seconda ricavata dai rifiuti in ingresso (New plastics economy Global Commitment) (C)		68.848	80.877	79.172
Rifiuti in ingresso venduti (avvio a riciclo presso terzi) (D)		6.098	7.406	7.075
Percentuale di materia prima seconda e rifiuti avviati a riciclo sul totale dei rifiuti in ingresso ((B/A)		88,2%	90,6%	86,9%

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 85%, tuttavia nell'ultimo anno si è registrata una riduzione dovuta ad un incremento delle quantità di prodotti semilavorati stoccate nei magazzini le cui vendite sono diminuite nel corso del 2022.

La materia prima seconda ricavata dai rifiuti in ingresso viene venduta o utilizzata per produrre prodotti in plastica riciclata. I prodotti venduti da Aliplast nel 2022 contengono circa il 79% di materia prima seconda derivante dai rifiuti plastici. Sempre nello stesso anno Aliplast ha venduto circa 100 migliaia di tonnellate di prodotti in plastica riciclata (erano circa 102 nel 2021) registrando una decrescita di circa il 2% rispetto al 2021. Tale calo è principalmente dovuto all'aumento dei costi energetici, all'aumento del costo delle bottiglie in PET riciclato e al conseguente spostamento della domanda di alcune grandi aziende verso l'utilizzo di plastica vergine. La suddetta flessione delle vendite ha comportato una riduzione dei rifiuti in ingresso avviati a riciclo del 2,3%, e similmente i **volumi di materia prima seconda ricavata** sono passati da 80.877 tonnellate del 2021 a 79.172 tonnellate (-2,1%). L'unione della crescita del magazzino dovuto all'accumulo di prodotti semilavorati non venduti e della contrazione generale delle vendite hanno comportato una flessione anche del rapporto tra rifiuti in ingresso e materia prima seconda ricavata, che nel 2022 si è attestato all'80%, diminuendo di circa tre punti percentuali

rispetto all'anno precedente. 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 (2022)



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 Alipplast, 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 Alipplast 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.

Lo sviluppo della dotazione impiantistica

I principali interventi

Nel 2022 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 **127,8 milioni di euro**.

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 2022	Tipologia di intervento	Benefici ambientali previsti /ottenuti
Impianto Spilamberto (Mo)	Terminato	Realizzazione sezione produzione Biometano	Produzione biometano stimata di 3,6 MSmc e trattamento 40 kton/anno FORSU (avviato a metà dicembre 2022 prodotti circa 60.000 Smc)
Impianto di recupero della fibra di carbonio (Bo)	Intervento autorizzato (in fase di procurement)	Nuovo impianto (realizzazione di 2 linee per il riciclo della fibra di carbonio da materiali compositi)	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 Alipplast (Mo)	In progettazione (iter autorizzativo in corso)	Nuovo impianto	Aumento gamma rifiuti plastici recuperabili
Impianto recupero rifiuti speciali a Marano Vicentino (Vi) di Vallortigara	In realizzazione	Nuovo impianto	Recupero rifiuti speciali (carta/cartone, legno, metalli, etc.)
Sito Malpasso (Pi) di Hasi	Linea osmosi terminata; Linea evaporazione in realizzazione	Nuova linea di osmosi/evaporazione per reflui/rifiuti liquidi	Recupero di acqua ad uso industriale

Impianto	Stato di avanzamento al 31 dicembre 2022	Tipologia di intervento	Benefici ambientali previsti /ottenuti
Impianto di Torrebelvicino (Vi) di Vallortigara	In realizzazione	Ampliamento impianto	Aumento capacità di trattamento rifiuti speciali
Impianto di Maniago (Pn) di Recycla	In realizzazione	Costruzione nuovo reparto	Aumento capacità di trattamento rifiuti speciali
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 di Castiglione delle Stiviere (Mn)	Terminato (in avviamento collaudo)	Inserimento di 2 torri di abbattimento su sistema trattamento aria	Riduzione emissioni odorigene
Sito Raghianti (Pi) di Hasi	Terminato	Raddoppio parco serbatoi per rifiuti infiammabili	Aumento capacità
Piattaforma Ponticelle (Ra) di Hasi	In progettazione (iter autorizzativo in corso)	Nuova piattaforma per stoccaggio e pretrattamento rifiuti industriali	Aumento capacità
Impianto di selezione Voltana (Ra)	Terminato	Nuova linea di trattamento rifiuti di vetro da raccolta differenziata	Miglioramento sistema recupero vetro da raccolta differenziata
Impianto selezione carta/cartone, plastica (Pu)	In progettazione (iter autorizzativo concluso)	Nuovo impianto	Impianto per il trattamento delle frazioni RD di carta/cartone e plastica
Depuratore di Pozzilli (Is)	In fase di autorizzazione	Ampliamento depuratore	Aumento capacità di trattamento
Scolmatore di Pozzilli (Is)	In realizzazione	Inserimento scolmatore e vasca accumulo prima pioggia su tubazione arrivo reflui via tubo	Regolazione afflusso/carico a depuratore e gestione scolmatore
Termovalorizzatore di Trieste	Terminato (impianto in marcia)	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 4° stralcio Ravenna	Terminato	Capping e ripristino ambientale	Riduzione produzione del percolato e ripristino ambientale
Discarica 5° stralcio di Ravenna	In fase di autorizzazione	Realizzazione 5° settore discarica rifiuti NP e P inertizzati	Aumento capacità
Discarica 9° settore Ravenna	In realizzazione	Capping e ripristino ambientale	Riduzione produzione del percolato e ripristino ambientale
Discarica sito km 3,8 Ravenna	Intervento autorizzato	Ripristino e rinaturazione dell'area	Rinaturazione ed inserimento paesaggistico
Discarica di Loria (Tv)	Lotto 6 realizzato ed in fase di collaudo; Lotto 5 in realizzazione	Realizzazione lotti 5 e 6	Aumento capacità
Discarica di Civitella (Te)	Terminato	Ripristino e rinaturazione dell'area	Ripristino e rinaturazione dell'area
Discarica Serravalle (Pt)	Terminato	Realizzazione lotto 14	Aumento capacità
Discarica Serravalle (Pt)	Terminato	Capping e ripristino ambientale terzo stralcio	Riduzione produzione del percolato e ripristino ambientale
Impianto trattamento percolato di discarica Cà Asprete (Pu)	In realizzazione	Nuovo impianto	Impianto per il trattamento del percolato di discarica mediante tecnologia ad osmosi inversa

**Valutazioni di
impatto
ambientale
[2-23]**

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 fotoinserimenti. 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 ridurre la significatività e, dove non possibile, vengono predisposti appositi interventi compensativi (realizzazione impianti 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. 152/2006, art. 29 bis comma 3, che, per le discariche, sono definite dal D.Lgs. 36/2003.

Nel corso del 2022 sono state attivate, nell'ambito dell'art. 27-bis del D.Lgs. 152/2006 "Provvedimento autorizzatorio unico regionale" le seguenti Procedure di Valutazione di Impatto Ambientale (ancora in corso):

- Discarica di Cordenons (PN) - Progetto di ampliamento in sopraelevazione della discarica di Cordenons esistente denominata "area ex poligono" per rifiuti non pericolosi, ubicata in località Vinchiaruzzo nel Comune di Cordenons (PN), per cui è previsto un aggiornamento del piano di ripristino ambientale finalizzato ad un miglioramento di valenza paesaggistico-ambientale;
- Discarica di Loria (TV) - Progetto di riprofilatura morfologica della discarica esistente con adeguamento dei volumi, relativo alla discarica per rifiuti non pericolosi e non putrescibili ex cava ai Ronchi, ubicata in Via Colombara nel Comune di Loria (TV)".

Nel corso del 2022 è stato inoltre attivato il procedimento di verifica di assoggettabilità a VIA (c.d. Screening) del progetto di ottimizzazione morfologica del 5° lotto per la discarica per rifiuti non pericolosi "Il Pago", ubicata presso il Comune di Firenzuola, SP n. 117 San Zanobi (FI), che si è altresì recentemente concluso con l'esclusione del progetto dalla procedura VIA.

Sempre nel corso del 2022 sono state attivate Istanze di **Riesame di Autorizzazioni Integrate Ambientali** per adeguamento alle BAT (Best Available Techniques), con valenza di rinnovo, in seguito alla 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 2022, sono:

- Impianto di termovalorizzazione di rifiuti urbani e speciali non pericolosi sito in Via Errera n. 11, Comune di Trieste (TS) (in corso);
- Impianto di termovalorizzazione per rifiuti non pericolosi, sito in Via Raibano n. 32, Comune di Coriano (RN) (in corso).

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

Di seguito si riporta la descrizione dell'intervento impiantistico di rilievo riguardante il termovalorizzatore di Padova.

Il progetto di ammodernamento impiantistico del **termovalorizzatore di Padova** comporta la sostituzione delle esistenti linee 1 e 2 (in esercizio rispettivamente dagli anni '60 e '70) 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, in modo da migliorare le prestazioni ambientali ed energetiche dell'impianto nel suo complesso attraverso un aggiornamento tecnologico.

Il termovalorizzatore di Padova 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 nell'ambito di un continuo processo di miglioramento, essenzialmente finalizzato all'incremento delle prestazioni ambientali (sistema depurazione fumi), anche in concomitanza all'avvio della linea 3 nel 2010; tuttavia, tali interventi hanno potuto interessare 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 di cui sopra, pur non consentendo, nel tempo ulteriori miglioramenti in termini di miglioramento dell'impatto ambientale.

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 anche durante tutta la fase di costruzione della linea 4.

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.

Nel 2020 è stato avviato l'iter autorizzativo presentando alla Regione Veneto la necessaria documentazione richiesta per un Provvedimento autorizzativo unico ambientale 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 dalla normativa vigente.

In data 18/3/2022 è stato pubblicato sul BUR della Regione Veneto n.38 il Decreto n.11 dd.3/3/2022 con cui si rilascia il Provvedimento Autorizzativo Unico Regionale (PAUR) che comprende, tra i vari atti, anche l'Autorizzazione Integrata Ambientale (Decreto n.27 del 2/2/2022).

Nell'ambito dell'iter autorizzativo del PAUR era stata presentata anche la documentazione per il riesame dell'AIA vigente ai sensi di quanto previsto dalla normativa comunitaria che ha approvato le conclusioni sulle migliori tecniche disponibili (BAT Conclusions) per l'incenerimento dei rifiuti. Pertanto, nel corso del procedimento di PAUR è stato eseguito anche il riesame dell'AIA allora vigente (Decreto Regione Veneto n°78 del 6/9/2017) i cui contenuti sono poi stati inseriti nell'attuale Decreto AIA n.27/2022.

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

Si fa presente che l'impianto è registrato EMAS, e in data 28/4/2022 è stato riemesso il Certificato di Registrazione EMAS IT-000089 che scadrà il 3/3/2025.

Il Decreto Sblocca Italia e la nuova normativa di smaltimento rifiuti

L'articolo 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.

Tale norma prevedeva per gli impianti di recupero che rispettano i limiti ambientali, presenti nelle valutazioni di impatto ambientali (VIA) dei singoli impianti, la possibilità di adeguare la capacità di trattamento alla saturazione del carico termico dell'impianto e la possibilità di trattare rifiuti urbani provenienti da fuori bacino previo soddisfacimento del fabbisogno del bacino di riferimento.

A seguito di tale normativa, nel 2015 è stato firmato un accordo tra la Regione Emilia-Romagna e i due gestori di termovalorizzatori per rifiuti urbani (Hera e Iren). Tale accordo limitava il trattamento di rifiuti urbani provenienti da fuori regione solo in caso di richiesta di soccorso nell'offrire solidarietà per motivate e condivisibili esigenze poste per periodi limitati e con l'assenso dei territori interessati.

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 (secondo quanto disposto nell'autorizzazione integrata di ciascun impianto).

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.

Gli impianti di Bologna, Padova e Trieste erano già stati autorizzati con una capacità a saturazione del carico termico. Le autorizzazioni dei due impianti di Padova e Trieste, di fatto, non consentono il trattamento di rifiuti urbani provenienti da fuori bacino, dovendo essere garantita la priorità di accesso ai rifiuti di bacino e regionali, sia urbani sia dal trattamento degli urbani, saturando la capacità di trattamento.

L'accordo sul termovalorizzatore di Forlì prevede che a questo impianto vengano destinati esclusivamente rifiuti urbani ed i rifiuti speciali derivanti dal trattamento dei rifiuti urbani (es. scarti dal trattamento dei rifiuti raccolti in modo differenziato) provenienti dal solo bacino regionale nel rispetto della pianificazione vigente e della nuova AIA rilasciata a dicembre 2022. 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 2022 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 all'interno del Gruppo Hera

I rifiuti prodotti dall'Azienda [306-1]

L'analisi svolta per la definizione della destinazione dei rifiuti prodotti da parte del Gruppo, nel 2022, ha comportato un affinamento nei criteri di calcolo che si è tradotto nell'esclusione dal computo totale dei rifiuti prodotti di tutti i reflui o acque di scarico in uscita dagli impianti, in accordo con quanto stabilito nella parte quarta del D.Lgs. 152/2006 ("Norme in materia di gestione rifiuti e bonifica dei siti inquinati"). Il secondo comma dell'articolo 185 del decreto stesso esclude le acque di scarico dall'ambito di applicazione, in quanto regolate da altre disposizioni normative comunitarie. Per questo motivo, tutte le acque di scarico facenti riferimento, ad esempio, ad acque derivanti dal trattamento chimico fisico biologico, ai reflui da depuratore e ad una parte del percolato da discarica e compostaggi, che fino al 2021 erano incluse, sono state escluse.

A parità di metodo di calcolo nel 2022, i rifiuti prodotti dal Gruppo sono stati pari a **1.640 migliaia di tonnellate, -6% in meno** rispetto al 2021. Il 42% dei rifiuti prodotti è stato avviato a riciclo, compostaggio o altre operazioni di recupero quali il riutilizzo di certe tipologie di materiali, mentre il restante 58% è stato destinato a smaltimento o a termovalorizzazione (assimilata allo smaltimento come definito dallo standard GRI). Includendo nel calcolo anche gli scarichi idrici classificati come rifiuti, i rifiuti prodotti nel 2022 ammonterebbero a 2.081.083, in riduzione rispetto al 2021 del -9%.

[306-3]

PRINCIPALI RIFIUTI PRODOTTI DALL'AZIENDA PER DESTINAZIONE

Tonnellate	2021	2022
Non smaltimento	747.215	681.216
Smaltimento	1.005.278	959.417
Totale	1.752.493	1.640.632

Non sono stati considerati gli scarichi idrici non classificati come rifiuti ai sensi del D.Lgs. 152/2006. I dati 2021 sono stati ricalcolati per allinearli alla metodologia utilizzata nel 2022.

PRINCIPALI RIFIUTI PRODOTTI DALL'AZIENDA PER DESTINAZIONE (2022)

Tonnellate	Non smaltimento	Smaltimento	Totale
Biostabilizzato	87.462	1.949	89.412
Colaticcio da compostaggio	-	23.291	23.291
Fanghi da depurazione	113.898	45.086	158.984
Fanghi da trattamento chimico-fisico-biologico	2.229	46.631	48.861
Percolato da depurazione	-	4.672	4.672
Percolato da discariche e compostaggi	-	173.300	173.300
Polverino da elettrofiltri termovalorizzatori	43.432	7.059	50.491
Produzione combustibile da rifiuti	35.685	44.367	80.052
Rifiuti liquidi da depurazione	2.713	20.866	23.579
Rifiuti liquidi da inertizzazione	-	27.694	27.694
Rifiuti solidi da trattamento chimico-fisico	22.040	34.909	56.949
Rifiuti solidi da inertizzazione	22.327	39.831	62.158
Sabbie da depurazione	2	27.976	27.978
Scorie da termovalorizzazione	197.523	46.836	244.359
Sovvalli da impianti di selezione	20.976	191.418	212.395
Altri rifiuti da stoccaggi e impianti Herambiente	132.926	223.532	356.458
Totale	681.216	959.417	1.640.632

Non sono stati considerati gli scarichi idrici non classificati come rifiuti ai sensi del D.Lgs. 152/2006

Nel 2022, i rifiuti prodotti dal Gruppo, avviati ad operazioni di recupero sono stati pari a 681.216 tonnellate (di cui 89% rifiuti non pericolosi e 11% pericolosi). Del totale dei rifiuti avviati a recupero il 28% è stato destinato a **impianti del Gruppo** e il restante 72% 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 197.523 tonnellate (29%), **fanghi da depurazione** circa 113 mila tonnellate (17%) **biostabilizzato** per 87 mila tonnellate (13%).

[306-4]

PRINCIPALI RIFIUTI NON DESTINATI A SMALTIMENTO PER OPERAZIONE (2022)

Classificazione	Operazione	Impianti del Gruppo	Impianti di terzi	Totale
Pericolosi	Riciclo	346	23.210	23.557
	Altre operazioni di recupero	16.414	37.790	54.204
<i>Totale pericolosi</i>		<i>16.760</i>	<i>61.001</i>	<i>77.761</i>

Classificazione	Operazione	Impianti del Gruppo	Impianti di terzi	Totale
Non pericolosi	Riciclo	42.625	157.693	200.318
	Compostaggio	114.202	22.145	136.347
	Altre operazioni di recupero	14.369	252.421	266.790
<i>Totale non pericolosi</i>		<i>171.196</i>	<i>432.259</i>	<i>603.455</i>
Totale		187.956	493.260	681.216

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 elettrofiltri e la triturazione dei sovvalli utilizzati per la produzione di CSS.

I rifiuti prodotti dal Gruppo, avviati successivamente a operazioni di smaltimento sono stati pari a 959.417 tonnellate (di cui 87% rifiuti non pericolosi e 13% pericolosi), di questi **l'70% è stato destinato a impianti del Gruppo e il restante 30% a impianti di terzi.**

[306-5]

RIFIUTI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO PER OPERAZIONE (2022)

Classificazione	Operazione	Impianti del Gruppo	Impianti di terzi	Totale
Pericolosi	Conferimento in discarica	22.882	12.461	35.344
	Incenerimento	-	34.149	34.149
	Termovalorizzazione	-	2.812	2.812
	Altre operazioni di smaltimento	24.033	28.065	52.098
<i>Totale pericolosi</i>		<i>46.916</i>	<i>77.487</i>	<i>124.403</i>
Non pericolosi	Conferimento in discarica	147.294	98.913	246.207
	Termovalorizzazione	79.267	55.094	134.361
	Incenerimento	29.705	43	29.748
	Altre operazioni di smaltimento	368.647	56.051	424.698
<i>Totale non pericolosi</i>		<i>624.913</i>	<i>210.101</i>	<i>835.014</i>
Totale		671.829	287.588	959.417

Nella voce "Altre operazioni di smaltimento" sono ricomprese il trattamento chimico fisico del colaticcio da compostaggio, del percolato, dei rifiuti liquidi e dei fanghi.

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 2022 gli otto termovalorizzatori gestiti da Herambiente destinati ai rifiuti urbani (escludendo quindi l'impianto di Ravenna) hanno prodotto 244.359 tonnellate di scorie, pari al 20,8% dei rifiuti trattati in questi impianti. **L'81% 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 (tale percentuale era pari al 97% nel 2021 e al 95% nel 2020).

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 2022 sono state recuperate 4.535 tonnellate di metalli, dato allineato al 2021 (erano 4.204).

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 elettrofiltri vengono inviati in Germania dove ne consentono il riutilizzo per ripristinare le cavità di miniere dismesse.

Nel 2022 sono state prodotte complessivamente 50.491 tonnellate di polveri, di cui 43.432 inviate a recupero e 7.056 inviate a smaltimento.

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 geotecnica, 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 2022 gli impianti gestiti dal Gruppo hanno prodotto 35,0 chilogrammi di fanghi per abitante equivalente servito, 0,4 chilogrammi in più rispetto all'anno precedente. A livello di Gruppo una parte dei fanghi prodotti (45.085 tonnellate, circa il 28%) è stata smaltita attraverso **incenerimento dedicato** (29.705 tonnellate, il 18,7% del totale), **conferimento in discarica** (9.145 tonnellate, il 5,8% del totale contro il 10,4% del 2021) e una parte residua con altri trattamenti (6.236, il 3,9%). La restante parte è stata recuperata (113.898 tonnellate, circa il 72%) attraverso **reimpiego agronomico indiretto previo compostaggio** (104.325 tonnellate, il 65,6%), **recupero diretto in agricoltura** (9.573 tonnellate, il 6,0%). 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%.

Con l'obiettivo di migliorare la sostenibilità nella gestione dei fanghi prodotti dal processo di depurazione e minimizzarne i quantitativi, nel 2022, nel territorio dell'Emilia-Romagna è stata completata la progettazione ed avviata l'installazione delle centrifughe negli impianti di Ferrara e Imola. Inoltre, è proseguita la sperimentazione relativa all'utilizzo di un additivo di nuova generazione sulla linea fanghi dell'impianto di Cesena, con l'obiettivo di incrementare la produzione di biogas, e sulle linee dei depuratori di San Carlo (Fe) e Argenta (Fe) e Castelfranco Emilia (Mo) con l'obiettivo di ridurre la produzione di fango.

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 investimenti volti all'installazione di ulteriori 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 essiccamento centralizzato. Infine, è in corso di svolgimento la progettazione preliminare per un impianto di essiccamento da 20.000 t presso l'impianto di depurazione di San Giorgio di Nogaro (UD). Sia i progetti del Padovano che del Triestino sono finanziati dal PNRR; perciò, il collaudo finale di questi impianti dovrà avvenire entro il 2026.

Nel territorio Marchigiano è prevista la realizzazione nel 2023 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 2022, Inrete ha prodotto circa **90 tonnellate di rifiuti** tra metalli misti, plastica, cavi in rame, cavi in alluminio ed altro. L'88% è stato avviato a recupero di materia o energia, ed il 48% è stato avviato a recupero o smaltimento presso impianti del Gruppo. Nella realizzazione delle nuove infrastrutture interrato per gli sviluppi e rinnovi della rete di distribuzione sono stati effettuati scavi con ripristini in materiale riciclato per oltre il 90% dei casi.

Nel 2022, AcegasApsAmga ha prodotto circa **235 tonnellate** di rifiuti (di cui 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 2022 si sono conclusi i lavori per consentire la circolarità dei materiali derivanti dalla sostituzione massiva dei contatori elettrici nel territorio di Inrete e AcegasApsAmga. La sostituzione massiva, che ha avuto inizio nel 2022 nei territori di Modena, Imola, Gorizia e Trieste, vedrà quindi il reimpiego dei materiali derivanti dai misuratori oggetto di disinstallazione mentre i nuovi contatori sono realizzati con plastiche riciclate. Si sono inoltre introdotti in via sperimentale i primi contatori gas NexMeter in plastica riciclata per verificarne il comportamento nelle condizioni di installazione. Obiettivo finale del progetto è quello 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.

La circolarità dell'acqua

Le perdite idriche

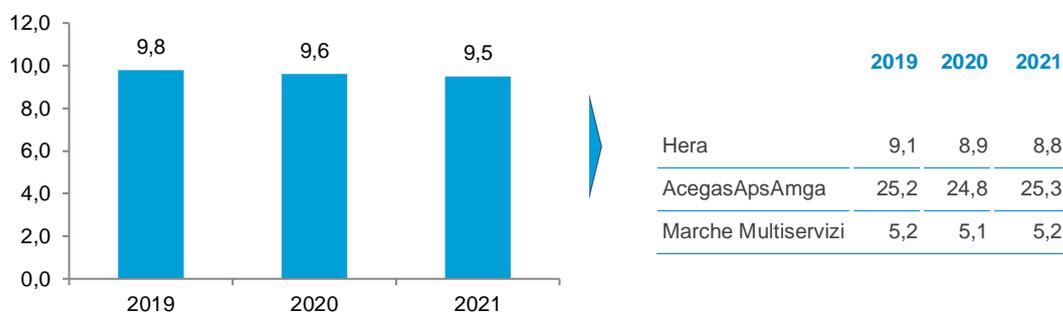
La percentuale di perdite idriche rispetto all'acqua immessa in rete è dovuta a perdite fisiche o reali (dovute a rotture di condotte od organi idraulici, ecc.) e a perdite amministrative o apparenti (errori di misurazione dei contatori, errori nella stima del consumo presunto al 31 dicembre, autoconsumi 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 delle perdite idriche viene utilizzato il metodo definito da Arera nella regolamentazione della qualità tecnica (delibera 917/2017 e modifiche delibera 639/2021 Articolo 10); 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, includendo anche la lunghezza degli allacci. 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 tale motivo nel grafico seguente non viene riportato il dato relativo all'anno 2022. In base alle informazioni disponibili alla data di approvazione del presente bilancio non esistono elementi per affermare che il dato consuntivo delle perdite idriche riferito all'anno 2022 si discosti in modo significativo da quello relativo all'anno 2021.

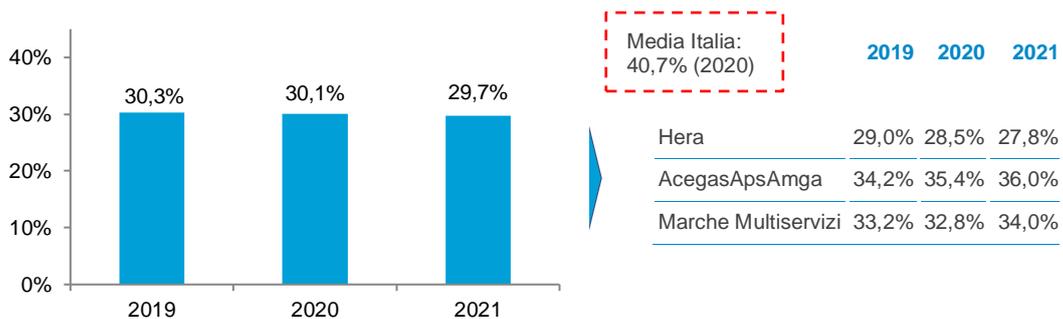
A livello di Gruppo il dato relativo alle **perdite di rete** relativo al 2021 è **pari al 29,7%**, riducendosi lievemente rispetto al 2020 (entrambi i dati calcolati secondo la delibera Arera). Il Gruppo continua a essere posizionato a un livello **sensibilmente inferiore rispetto alla media nazionale** pari a 40,7% nel 2020, **inferiore inoltre alla media del territorio del Nord-Ovest**, che rappresenta la performance migliore a livello nazionale, pari a 32,2% nel 2020 (Fonte: Arera, Relazione annuale 2022), così come al 36% nel 2021 di **media dei capoluoghi di provincia** (Fonte: Legambiente Ecosistema Urbano 2022).

Il corrispondente indice di **perdita lineare** (dato 2021) è pari a **9,5 mc/km/gg**, in riduzione rispetto al 2020. Si ritiene che il dato delle perdite idriche 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 8,8 mc/km/gg nel 2021, 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 17 mc/km/gg di **media nazionale** riportata da Arera per il 2020 (Fonte: Arera, Relazione annuale 2022). Il dato è inferiore anche alla **media del territorio del Nord-Est**, che mostra le performance migliori a livello nazionale, pari a 11,4 mc/km/gg nel 2019 (Fonte: Arera, Relazione annuale 2022).

PERDITE IDRICHE PER CHILOMETRO DI RETE GESTITA (MC/KM/GIORNO) (PERDITE FISICHE E AMMINISTRATIVE DELL'ACQUEDOTTO CIVILE CALCOLATE CON METODO ARERA)



PERDITE IDRICHE (PERDITE FISICHE E AMMINISTRATIVE DELL'ACQUEDOTTO CIVILE CALCOLATE CON METODO ARERA)



I dati 2019, 2020 e 2021 sono calcolati secondo il metodo definito da Arera nella regolamentazione della qualità tecnica (delibera 917/2017 e modifiche delibera 639/2021 Articolo 10).

Il recupero delle acque di depurazione a beneficio del territorio

La gestione dell'acqua va sempre più concepita in una visione olistica, in cui il punto di restituzione all'ambiente delle acque depurate non è più la chiusura di un sistema, bensì passaggio ad un'altra fase del ciclo dell'acqua. In questa visione è richiesto un impegno trasversale per valorizzare e non rischiare di sprecare la risorsa. Per questo Hera Spa, dal 2018, si impegna a sottoscrivere accordi di programma con i consorzi di bonifica con il fine di incrementare il riuso delle acque reflue di depurazione. Questo impegno, anche se in modalità differenti, negli anni è stato seguito anche da AcegasApsAmga e Marche Multiservizi.

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 di valenza triennale è stato rinnovato nel 2021, in continuità rispetto al precedente, e ufficializzato nel 2022 con la Delibera della Giunta Regionale dell'11 aprile 2022, n. 534. 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'impianto di depurazione di Bologna, 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 2022, nel periodo giugno-novembre sono stati deviati più di 2,2 milioni 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 2022 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, e nel mese di agosto 2022 è stato siglato tra Hera SpA ed il Consorzio di Bonifica della Romagna** un accordo con finalità sperimentali, volto a valutare gli effetti dell'utilizzo delle acque reflue depurate provenienti dall'**impianto di depurazione di Cesena** sulle principali colture arboree presenti nell'areale irriguo servito dallo stesso Consorzio. Tale accordo, che ha visto la partecipazione di Regione Emilia-Romagna, Arpae ed Atersir, ha formalizzato il riutilizzo di **6 milioni di metri cubi** di acqua reflua depurata per le finalità appena descritte. Tale contributo ha consentito di portare a **23,2 milioni i volumi di acqua reflua depurata** messi a disposizione del territorio per finalità ecologiche e ambientali di riuso.

Sempre nel 2022 sono state attivate, in area Romagnola, interlocuzioni con il Consorzio di Bonifica della Romagna per la finalizzazione di un accordo di riuso che vada a regolamentare il riutilizzo delle acque reflue depurate scaricate dagli impianti di **Ravenna, Russi e Alfonsine** per i quali il recapito in canali consortili delle acque reflue depurate è prassi già regolamentata nelle autorizzazioni, come uso promiscuo e compensazione idraulica degli scoli consortili.

Proseguiranno anche per il 2023 i tavoli tecnici di confronto con i Consorzi di bonifica per condividere metodi di monitoraggio quantitativo e qualitativo delle acque depurate ad uso irriguo e possibili prospettive.

In Emilia-Romagna sono attivi anche due contratti per il **riutilizzo tecnico esterno** dell'acqua reflua depurata dei depuratori di Ecoeridania (Fc) e Tecnogym (Fc). Inoltre, l'attività di misura e monitoraggio avviata nel 2022 consentirà nel 2023 di iniziare a monitorare e valorizzare anche il contributo al riutilizzo dato dal riuso tecnico presso gli impianti di depurazione.

Nell'area del Triveneto, 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, come definito da autorizzazione delle province di Padova e Venezia. Inoltre, nell'area di Trieste all'interno dell'impianto di depurazione di Servola viene recuperata acqua di processo che viene reimpiegata principalmente per il controllavaggio dei filtri biologici, per il raffreddamento di utilizzatori e per lo scambio termico per la unità per il trattamento dell'aria della palazzina uffici. I volumi di acqua complessivamente recuperati da AcegasApsAmga nel 2022 sono stati circa **7,2 milioni di mc**.

Anche nelle Marche si registrano quantità esigue di acqua riutilizzata all'interno di impianti di depurazione di piccole dimensioni.

ACQUA REFLUA DEPURATA RIUTILIZZABILE E RIUTILIZZATA (% SU TOTALE ACQUA REFLUA DEPURATA)

	2020	2021	2022
Acqua reflua depurata riutilizzabile e riutilizzata (milioni di mc)	14,2	20,7	30,5
Acqua reflua depurata totale (milioni di mc)	271,2	347,1	420,7
Acqua reflua depurata riutilizzabile e riutilizzata (% su totale acqua reflua depurata)	5,2%	6,0%	7,3%

Dal 2022 il dato è riferito a Hera Spa, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi e, per queste ultime due include anche il riuso industriale all'interno degli impianti di depurazione.

Il valore relativo all'acqua reflua depurata riutilizzabile e riutilizzata, che nel 2022 corrisponde a 30,5 milioni di metri cubi (+47% rispetto al 2021), si ottiene rapportando l'acqua reflua depurata riutilizzabile destinata in modo indiretto all'agricoltura (intesa come acqua reflua depurata potenzialmente riutilizzabile in uscita dagli impianti dell'Emilia-Romagna per i quali sono stati firmati con gli Enti accordi per il riutilizzo e l'acqua depurata scaricata nei canali a scopo irriguo nel Triveneto) e l'acqua reflua depurata recuperata e riutilizzata direttamente negli impianti di depurazione con l'acqua complessivamente depurata negli impianti gestiti da Hera Spa e AcegasApsAmga, e Marche Multiservizi. L'obiettivo di Gruppo è di continuare ad incrementare tale quota e raggiungere il 13% al 2026 e il 18% al 2030.

L'impegno per la riduzione dei consumi di acqua interni e dei clienti

I consumi interni di acqua

L'acqua è una risorsa limitata che deve essere protetta e utilizzata in maniera sostenibile, in termini sia di qualità che di quantità. Tuttavia, il suo utilizzo in un'ampia gamma di settori industriali genera pressioni sulla disponibilità di tale risorsa. Il Gruppo, in linea con la visione europea di lungo termine volta a garantire un approvvigionamento idrico adeguato sul piano qualitativo e quantitativo, da anni si impegna in iniziative di riduzione ed efficientamento dei consumi.

I consumi idrici del Gruppo riflettono la natura multi-business di Hera e sono concentrati principalmente negli impianti di trattamento rifiuti (70%) e negli impianti di depurazione (16%). Il 64,8% dei consumi totali proviene da acquedotto; si sottolinea l'utilizzo di circa 8 mila metri cubi di acqua piovana.

Nel 2022, i consumi idrici complessivi di Gruppo, corrispondenti al totale dei volumi fatturati, ammontano a circa 4,5 milioni di metri cubi di acqua.

CONSUMI IDRICI COMPLESSIVI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA DI FONTE

	Migliaia di mc	2022	%
Acquedotto		2.980,6	64,8%
Superficiale		605,1	13,6%
Falda		960,3	21,6%
Piovana		8,1	0,2%
Totale		4.546,0	100%

I dati si riferiscono ai consumi di acqua da acquedotto civile e industriale, di falda e piovana delle unità di business del Gruppo maggiormente "idroesigenti" servite da Hera Spa in Emilia-Romagna, agli impianti di trattamento rifiuti di Herambiente (sono stati esclusi gli impianti in cui la risorsa idrica non rappresenta un consumo di processo), ai consumi di AcegasApsAmga (ad esclusione di Hera Luce, Ase, AresGas, e delle sedi di Gorizia e Udine) e ai consumi del servizio depurazione di Marche Multiservizi.

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,
- la centrale di cogenerazione di Imola,
- le sedi aziendali,
- gli impianti di trattamento rifiuti di Herambiente in Emilia-Romagna.

A partire dal 2020 il perimetro originale del progetto è stato esteso ricomprendendo 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.

Inoltre, a partire dal 2021, anche i consumi di AcegasApsAmga relativi ai servizi di fognatura e depurazione, gestione dei mezzi e ai consumi delle sedi, sono stati inclusi nel perimetro di analisi del progetto. Considerando le consistenti variazioni al perimetro di analisi, riconducibili con operazioni di M&A (cessione reti gas di Padova) e avvio di nuovi impianti (impianto di depurazione di Trieste) avvenute tra il 2017 e il 2018, si è deciso di considerare come baseline i consumi 2019, e non 2017 come nel caso del progetto originale; per questo motivo nei dati rappresentati di seguito non sono inclusi i consumi di AcegasApsAmga in quanto rendicontati a parte.

L'obiettivo delineato nell'ultimo piano industriale prevede una **riduzione dei volumi idrici utilizzati**, per le attività delle sedi e degli impianti in Emilia-Romagna, del 22% rispetto al 2017 nel 2026 e una riduzione del 25% nel 2030.

Rispetto a questo obiettivo, gli interventi di riduzione dei realizzati permettono un risparmio di circa 315 mila mc di acqua corrispondenti al fabbisogno annuo di circa 7.300 persone e pari al 20,5% dei consumi registrati nel 2017. Questo risultato è 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.

Nello specifico, i principali interventi che nel 2022 hanno permesso di raggiungere questo risultato sono stati:

- per il servizio depurazione: la realizzazione di sezioni di filtrazione e ultrafiltrazione per il riutilizzo dell'acqua reflua depurata presso gli impianti di Imola Santerno e Idar di Bologna, il riutilizzo delle acque reflue depurate grazie alla nuova linea a membrane per le sezioni di ispessimento e disidratazione fanghi presso l'impianto di Rimini e gli adeguamenti di processo al depuratore volti alla riduzione delle schiume prodotte e conseguente minor utilizzo di acqua per l'abbattimento presso gli impianti di Imola e Cesenatico.
- per il servizio di raccolta rifiuti: la rimodulazione e ottimizzazione dei consumi per le attività di spazzamento e abbattimento polveri;
- per le sedi aziendali: l'estensione delle vasche di captazione delle acque piovane nelle sedi di Berti Pichat e Cristina Campo;
- sulle reti del teleriscaldamento: l'attività di bonifica, ricerca e riparazione delle perdite;
- per la centrale di cogenerazione di Imola: il recupero di acqua per le torri di raffreddamento derivante dallo spurgo delle caldaie, la modifica della frequenza di irrigazione delle aree verdi del sito e la modifica del circuito di trasferimento dell'acqua di seconda pioggia per il reintegro nelle torri di raffreddamento.
- per gli impianti di trattamento rifiuti: l'efficientamento gestionale di alcuni comparti ed il riutilizzo di acqua di processo per l'irrigazione di aree verdi o di discariche esaurite.

PROGETTO WATER MANAGEMENT

Migliaia di mc	Riduzioni correlate	
	2017	a interventi specifici
Servizio fognatura e depurazione e acquedotto	571,7	-208,9
Servizio raccolta rifiuti	64,1	-20,0
Teleriscaldamento	208,5	-42,6
Centrale di cogenerazione di Imola	272,5	-5,5
Sedi aziendali	127,2	-2,1
Impianti di trattamento rifiuti	277,1	-43,3
Gestione mezzi	13,7	+7,4
Totale	1.534,8	315,1 Pari al 20,5% 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. I dati non includono Marche Multiservizi e AcegasApsAmga.

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 (terovalorizzatori, 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 realizzati generando una riduzione reale del 24% nei consumi 2022 (pari a circa 1.167 mila metri cubi) rispetto a quelli del 2017.

Nel 2022, AcegasApsAmga ha registrato una riduzione di circa 12,5% rispetto al 2021 (pari a 49 migliaia di metri cubi), dovuta principalmente dall'ottenimento di efficienze gestionali nell'ambito del servizio di fognatura e depurazione e presso le sedi di Trieste. Nel 2023, saranno implementate le prime iniziative specifiche finalizzate alla riduzione dei consumi.

L'impegno per la
riduzione dei
consumi dei clienti
domestici e
business
[303-1]

Contestualmente all'avvio, nel 2018, del progetto "water management" all'interno del Gruppo Hera è emersa in maniera evidente l'importanza di allargare tale progetto ai **clienti esterni domestici e business**, nella consapevolezza che le abitudini, le scelte, la cultura nell'uso della risorsa idrica si evolvono solamente se l'azienda coinvolge nel suo sviluppo sostenibile il territorio e le persone.

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 2022 il servizio è stato esteso a ulteriori 60 mila clienti circa e coinvolge ad oggi 268.597 clienti domestici (circa il 35% 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. 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. Anche nel 2022, in continuità con l'anno precedente, il portale ha visto coinvolte circa 70 aziende del territorio servito ovvero più di 9.000 punti di fornitura acqua potabile gestiti.

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 con impatti sulla 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.

605 MILA

I residenti nei comuni capoluogo di regione e provincia autonoma non collegati al servizio pubblico di depurazione nel 2020 (Istat)

43%

La quota dei fiumi in buono stato ecologico in Italia (Ispra)

54%

La quota di popolazione in Europa che sarebbe affetta da scarsità d'acqua in uno scenario di +2C° (WWF)

96%

Il tasso di conformità dei campioni idrici prelevati rispetto ai parametri Arera nel 2020 (Arera)

215

LITRI/PRO-CAPITE
I volumi di acqua consumati in Italia rispetto ad una media europea di 125 (Utilitalia)

600

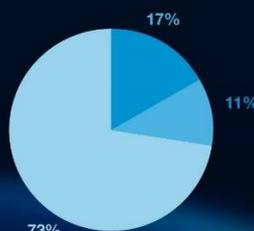
MILIONI DI EURO
Il risparmio annuo delle famiglie europee stimato se diminuisse l'utilizzo di bottiglie di plastica (Commissione Europea)

ITALIA: LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

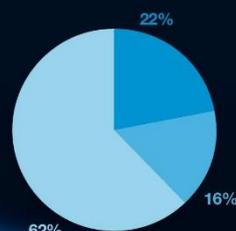
Il **96,3%** dei comuni italiani è provvisto di sistemi di depurazione delle acque reflue urbane. Tuttavia, sono ancora **296 i comuni** privi di servizio pubblico di depurazione, per un equivalente di circa **1,3 milioni di cittadini**. Inoltre, il Paese è in ritardo nell'adeguamento al **D.Jgs. 152/2006**, che prevede sistemi di reti fognarie e trattamento per gli agglomerati con più di 2.000 abitanti. Il **73%** dei 939 (su 3.144 totali) agglomerati oggetto di infrazione si trovano al **Sud e nelle Isole** (circa 30 milioni di abitanti equivalenti su un totale di 77 milioni). Nel 2022, per dare un nuovo impulso alla depurazione delle acque, la Commissione europea ha proposto la revisione della **Direttiva relativa al trattamento delle acque reflue urbane** introducendo nuovi obblighi di recupero nutrienti, di eliminazione microinquinanti e monitoraggio microplastiche.

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: Utilitatis ed elaborazione su dati MaTTM, 2020)

DISTRIBUZIONE NUMERO AGGLOMERATI OGGETTO DI INFRAZIONE



DISTRIBUZIONE CARICO GENERATO DAGLI AGGLOMERATI OGGETTO DI INFRAZIONE



● Nord
● Centro
● Sud e Isole

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 2021 l'Italia è il secondo Paese in Europa per consumo di acqua potabile a livello domestico con **236 litri per abitante all'anno**, quasi il doppio della media europea ed è al secondo posto al mondo per consumi di **acqua in bottiglia**. Inoltre, si trova in fondo alla classifica con riferimento agli **investimenti nel settore idrico**, pari a **46 €/ab nel 2019** contro una **media europea di circa 82 €/ab**.

Per approfondimenti sulle politiche analizzate per costruire questa sintesi del contesto internazionale e sulle fonti dei dati: [bs.gruppohera.it](https://www.bs.gruppohera.it)

La qualità dell'acqua potabile

Le fonti di approvvigionamento idrico [303-1]

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.

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.

Le fonti di approvvigionamento appena menzionate fanno riferimento a zone indeterminate come zone a stress idrico moderato secondo il database WWF Water Risk Filter (valori compresi tra 2.6 e 3.4, WWF Water Risk Filter, Overall Risk Layer); il database Acqueduct, invece, identifica il territorio servito da Hera a stress idrico moderato a eccezione del territorio bolognese, romagnolo e pesarese. Per approfondire come il Gruppo affronta e mitiga questi potenziali rischi legati alla siccità del territorio si veda il paragrafo "[La gestione resiliente dell'acquedotto e delle fonti idriche](#)".

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 IMMESA IN RETE PER FONTE DI APPROVVIGIONAMENTO

migliaia di mc	2020		2021		2022	
Falda	206.894	50,5%	207.907	50,2%	210.150	51,4%
Acque superficiali	170.593	41,7%	172.947	41,8%	165.672	40,6%
Sorgenti e fonti minori	32.060	7,8%	33.186	8,0%	32.499	8,0%
Totale	409.547	100%	414.041	100%	408.321	100%

Tutte le fonti indicate in tabella sono di acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali).

I dati esposti mostrano un volume totale dell'acqua immessa in rete in lieve calo rispetto al 2021 (-1,4%). Nel 2022 i prelievi relativi alle acque superficiali e sorgenti hanno registrato un lieve calo complessivo rispetto all'anno precedente dell'1,2%; mentre i prelievi da falda, se pur in maniera contenuta, sono cresciuti (+1,2%). 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 (15,6%), prevale nel Triveneto (88,2%), mentre è del 45,7% nel territorio Emiliano-Romagnolo dove la fonte più utilizzata è quella derivante da acque superficiali (48,6%).

ACQUA PRELEVATA E IMMESA IN RETE PER FONTE DI APPROVVIGIONAMENTO IN ZONE CLASSIFICATE A STRESS IDRICO ELEVATO

migliaia di mc	2020		2021		2022	
Falda	83.044	33,0%	85.173	33,0%	87.377	34,8%
Acque superficiali	150.440	59,8%	153.238	59,4%	144.755	57,6%
Sorgenti e fonti minori	18.231	7,2%	19.541	7,6%	19.199	7,6%
Totale	251.715	100,0%	257.953	100,0%	251.331	100,0%

Incidenza % su totale acqua immessa in rete

61,5%

62,3%

61,6%

Tutte le fonti indicate in tabella sono di acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali). I prelievi fanno riferimento alle province di Bologna, Forlì-Cesena, Ravenna, Rimini e Pesaro, classificate a stress idrico elevato secondo il database Acqueduct.

La rete di distribuzione del Gruppo Hera si sviluppa per 35.136 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

%	2020	2021	2022
Materiale plastico	54,5%	54,7%	54,9%
Cemento-amianto	20,2%	20,0%	19,9%
Acciaio	15,9%	15,8%	15,8%
Ghisa	8,7%	8,7%	8,8%
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 19,9% nel 2022 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 96,2 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 2022 per garantire il controllo sulla qualità dell'acqua erogata i laboratori del Gruppo in Emilia-Romagna, Triveneto e Marche hanno eseguito **421.223 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 61% 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. Il 6 marzo 2023 è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale il Decreto legislativo n.18 del 23 febbraio 2023 di recepimento in Italia della direttiva EU 2020/2184. Pertanto, nonostante l'Italia sia alla vigilia del suo recepimento, i controlli sulla qualità delle acque destinate alla potabilizzazione e quelle destinate al consumo umano rimangono ancora 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 trihalometani, sostanze conseguenti rispettivamente all'utilizzo del biossido di cloro e dell'ipoclorito di sodio come agenti disinfettanti. La **concentrazione del clorito** e dei trihalometani 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, 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. Anche per il 2022 si conferma che i dati medi dell'acqua sono confrontabili con quelli delle acque minerali in commercio e che non sono state concesse deroghe al rispetto dei limiti

previsti dal D.Lgs. 31/2001. 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.

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.

[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.

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.

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 hanno 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	2020	2021	2022
Utenti finali serviti (compresi utenti indiretti) con piano di gestione della sicurezza dell'acqua (chiuso tecnicamente)	273.907	504.898	1.383.360
Utenze finali servite dal gestore per il servizio acquedotto	2.145.266	2.238.343	2.235.110
Utenti serviti in aree con Piano di gestione della sicurezza dell'acqua (% sul totale degli utenti serviti da acquedotto)	12,8%	22,6%	61,9%

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 trasmesso al Ministero della Salute e all'Istituto superiore di sanità.

A fine 2022, sono 106 le zone di fornitura servite per le 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 61,9% del totale delle utenze servite in aree in cui il Gruppo Hera gestisce il servizio acquedotto.

In Emilia-Romagna nel 2022 sono stati sviluppati, ultimati e condivisi con gli Enti di riferimento i PSA riguardanti due zone di fornitura dell'area emiliana (Primario di Bologna e Gallo Poggio-Renatico) e un ulteriore sistema dell'area romagnola (Forlì-Forlimpopoli- Bertinoro). Attraverso l'implementazione e la chiusura di questi PSA Hera Spa ha raggiunto la copertura di circa 57% degli utenti finali totali, raggiungendo quindi oltre la metà di tutto il territorio servito. La programmazione lavori in Emilia-Romagna prevede lo sviluppo di 220 PSA entro il 2028.

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 sono stati chiusi tecnicamente i PSA delle zone di fornitura di Trieste, del Piovese e Padova (per questi ultimi territori, l'invio al Ministero avverrà nel 2023, in modo coordinato con gli altri gestori del servizio idrico della Regione Veneto).

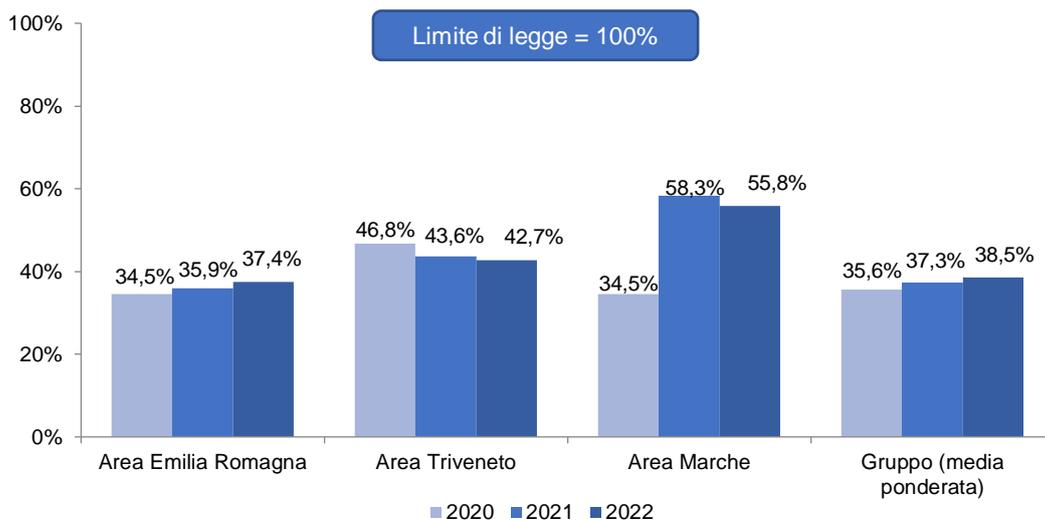
Nel territorio Marchigiano, nel corso del 2022, è stato portato in stato di "chiusura tecnica" il primo PSA pilota per la zona di fornitura relativa all'acquedotto di Mercatello sul Metauro.

La qualità della depurazione

Nel 2022 il Gruppo Hera ha gestito il servizio di fognatura e depurazione in 227 comuni, di cui 46 attraverso Marche Multiservizi e 16 tramite AcegasApsAmga.

Nel 2022 il Gruppo Hera ha trattato complessivamente **337,4 milioni di metri cubi di acque reflue**, in calo rispetto ai dati 2021 (circa 364 milioni di metri cubi). Occorre tenere presente che tale dato è influenzato dall'entità delle precipitazioni, che nel 2022 sono state molto limitate a causa del lungo periodo di siccità, in quanto la rete fognaria (pari a 19.031 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 e dalle autorizzazioni vigenti per i singoli impianti.

L'efficacia di rimozione delle sostanze inquinanti rispetto ai limiti di legge, sintetizzata dall'indicatore esposto nel grafico, è collegata alla capacità depurativa dell'impianto e alle tecnologie adottate. Valori bassi dell'indicatore indicano una migliore qualità dell'acqua depurata. A livello di Gruppo questo indicatore è mediamente pari al 38,5% dei limiti di legge se si considerano Bod5, Cod, Sst, azoto ammoniacale, fosforo e azoto totale e al 26,4% se si escludono fosforo e azoto totale. Pur mantenendo livelli di performance ottimali rispetto ai limiti di legge, l'andamento dell'indicatore che sintetizza l'efficacia di rimozione delle principali sostanze inquinanti è in lieve aumento rispetto al 2021.

Per quanto riguarda l'area relativa all'Emilia-Romagna si evidenzia un lieve peggioramento dell'indicatore dovuto principalmente alle scarse piogge del 2022 che in sistemi di recupero e trattamento acque reflue miste, hanno determinato un carico inquinante maggiore nell'acqua reflua in ingresso agli impianti di depurazione. Tuttavia, il processo di depurazione ne ha comunque garantito l'abbattimento mantenendo l'indicatore al di sotto dei limiti.

Per quanto riguarda il territorio del Triveneto, l'indicatore fa registrare un miglioramento in linea con il percorso migliorativo avviato ormai tre anni fa con l'entrata in funzione della nuova sezione biologica di Servola (Ts).

Il dato relativo al territorio marchigiano, il quale registra un miglioramento significativo (2,5 punti percentuali), non è perfettamente comparabile con il dato relativo all'anno precedente in quanto, l'impianto di Montecchio, nel 2021, non faceva parte dei grandi impianti. A parità di perimetro l'indicatore si attesterebbe a 57,0%, comunque in lieve miglioramento rispetto al 2021.

[303-2]

Le acque in uscita dagli impianti di depurazione devono essere conformi alla normativa vigente, D.Lgs. 152/2006 e alle prescrizioni autorizzative. Per gli scarichi di acque reflue urbane in agglomerati maggiori di 2.000 abitanti equivalenti, tenuti al rispetto delle tabelle all'allegato 5 del D.Lgs. 152/2006, viene stipulato un Protocollo per il corretto svolgimento dell'attività di controllo tra Gestore Arpa/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 2022)	Tipo di intervento	Situazione post-intervento
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
Savignano sul Rubicone (Fc)	139.000	In corso	Depuratore di Savignano - adeguamento Azoto Totale e scarichi	Rispetto del limite per azoto
Ferrara (Fe)	120.000	In corso	Revamping digestore anaerobico depuratore Gramicia	Migliore gestione dei fanghi di depurazione attraverso la bonifica digestori anaerobici
Massa Lombarda (Ra)	80.000	In corso	Adeguamento depuratore di Massa Lombarda ai limiti azoto	Rispetto del limite per azoto
Impianto di Lido di Classe nel comune di Ravenna (Ra)	30.000	In corso	Adeguamento depuratore di Lido di classe - 1° 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
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
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
Sasso Marconi (Bo)	12.000	Terminato	Revamping depuratore di Sasso Marconi	Maggiore efficienza dell'impianto con possibilità di ricevere nuovi collettamenti da urbanizzazioni
Calcinelli (Pu)	9.000	In corso	Potenziamento del depuratore di Calcinelli	L'intervento prevede l'adozione del processo biologico a membrane
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
Tavullia (Pu)	3.000	In corso	Potenziamento impianto di depurazione di Tavullia	L'intervento prevederà la rivisitazione di tutto il processo depurativo con la costruzione di interi comparti. Tale intervento permetterà così di soddisfare i nuovi limiti allo scarico, maggiormente restrittivi rispetto agli attuali
Vergato (Bo)	2.000	In corso	Ampliamento depuratore località Tolè	Maggiore efficienza dell'impianto
Cento (Fe)	2.000	Terminato	Realizzazione nuovo depuratore di Buonacompria e collettamento scarichi non adeguati	L'intervento rientra tra gli adeguamenti normativi della DGR 201/2016 e permetterà il risanamento dell'agglomerati di Pilastrello, Alberone di Cento e Buonacompria
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 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
Grizzana (Bo)	1.100	In corso	Realizzazione nuovo depuratore e collettamento scarichi non adeguati	Risanamento dell'agglomerato di Grizzana

Impianto	Abitanti equivalenti (n.)	Stato di avanzamento (fine 2022)	Tipo di intervento	Situazione post-intervento
Guiglia (Mo)	1.100	In corso	Adeguamento e potenziamento del depuratore di Guiglia Lama	L'intervento rientra tra gli adeguamenti normativi della DGR 201/2016 e all'interno di esso si procederà con l'adeguamento e il potenziamento del depuratore di Guiglia Lama
Pavullo nel Frignano (Mo)	650	In corso	Realizzazione di collettori e sistema di trattamento appropriato	L'intervento rientra tra gli adeguamenti normativi della DGR 201/2016 e all'interno di esso si procederà con l'adeguamento dell'agglomerato di Verica
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
Peglio (Pu)	466	Terminato	Bonifica del terreno a causa di movimento franoso	L'intervento ha permesso di ripristinare l'area di sedime e mettere in sicurezza l'impianto

PERCENTUALE DI ANALISI SULL'ACQUA IN USCITA DAGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE CONFORMI ALLA LEGGE

%	2020	2021	2022
Impianti con più di 10.000 abitanti equivalenti	99,5%	99,3%	99,6%
Impianti con meno di 10.000 abitanti equivalenti	99,7%	99,3%	99,6%
Media ponderata	99,6%	99,3%	99,6%

Considerando le 10.937 analisi effettuate nel 2022 nei 227 impianti di depurazione gestiti, nel 99,6% dei casi i risultati sono risultati conformi ai limiti di legge. I valori consuntivati nel 2022 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

	2020	2021	2022	2026
Agglomerati adeguati alla normativa >2.000 Ae (n.)	130	132	133	136
Agglomerati adeguati alla depurazione >2.000 Ae (% abitanti equivalenti)	97,6%	99,6%	99,6%	100%
Agglomerati adeguati alla depurazione <2.000 Ae (n.)	174	180	194	239
Agglomerati adeguati alla depurazione <2.000 Ae (% abitanti equivalenti)	74,5%	81,1%	85,0%	100%

	2020	2021	2022	2026
Agglomerati adeguati alla depurazione totali (n.)	304	312	327	375
Agglomerati adeguati alla depurazione totali (% abitanti equivalenti)	97,6%	99,0%	99,1%	100%

I numeri riportati in tabella fanno riferimento agli agglomerati compresi nel range di consistenza tra 200 e 2.000 a.e. e >2.000 a.e. nei territori in cui il Gruppo effettua il servizio di fognatura e depurazione, ovvero, Emilia-Romagna, Triveneto e Marche. Si segnala che non vi sono agglomerati <2.000 a.e. nei territori serviti nella provincia di Padova; mentre non sono conteggiati agglomerati <2.000 a.e. relativi alla regione Marche in quanto quest'ultima non ha ancora rilasciato disposizioni in merito..

A livello di Gruppo al 2022 gli **agglomerati con più di 2.000 abitanti equivalenti (a.e.)** adeguati al D. Lgs. 152/2006 sono 133 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.

Nelle Marche, nel 2020, sono stati aggiornati i perimetri, i carichi generati, e le conformità degli agglomerati con almeno 2000 a.e. attraverso decreto regionale (Decreto 173 30 dicembre 2020); questo aggiornamento normativo ha comportato una lieve modifica al numero di abitanti equivalenti presenti negli agglomerati gestiti da Marche Multiservizi, mentre il numero complessivo di agglomerati è rimasto invariato. Nel 2022, nel territorio marchigiano gestito dal Gruppo sono tre 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 2022 sono stati completati gli interventi per il raggiungimento della conformità dell'agglomerato di Orciano di Pesaro >2.000 a.e., che risolvono l'infrazione 2014/2059 mentre sono già programmati gli interventi che renderanno entro il 2025, anche gli altri tre 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 2025, 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 consistenza compresa tra 2.000 a.e. e 10.000 a.e. e maggiore 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 le più recenti delibere 2153/2021 e la successiva 2338/2022 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) per un totale di 12 interventi di adeguamento azoto in 11 agglomerati. A questi si aggiunge un intervento previsto nel 2025, e 23 entro il 2030. È opportuno tenere presente che in totale gli agglomerati interessati dai 36 interventi di miglioramento sono 22 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 e la successiva 2338/2022 ha individuato e definito nuove tempistiche di adeguamento. Al 2022 risultano adeguati 158 agglomerati su 202, per un totale di 114 mila abitanti equivalenti. È previsto l'adeguamento entro il 2026 di 44 agglomerati in Emilia-Romagna per un totale di circa 22.120 abitanti equivalenti, completando di fatto l'adeguamento di tutti gli agglomerati di consistenza inferiore a 2.000 a.e. 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 2026.

Riepilogando, considerando l'Emilia-Romagna e il Triveneto sussistono 239 agglomerati di consistenza inferiore ai 2.000 a.e. di cui 194 risultavano adeguati a fine 2022 pari al 85,0% degli abitanti equivalenti. Al 2026 gli agglomerati inferiori a 2.000 a.e. 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 327 su 375 e corrispondono al 99,1% 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, che avviene già spontaneamente in natura, 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.

Esistono varie tipologie di fitodepurazione che utilizzano sia essenze vegetali diverse, esempio alghe o piante galleggianti come le ninfee, sia piante radicate come la tifa, o la cannuccia di palude, inoltre in funzione del flusso idraulico vengono distinte in FWS (Free Water Surface), cioè impianti a pelo libero di acqua o in SFS (Sub-Surface Flow System) cioè sistemi a flusso sub-superficiale.

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.

Allo stato dell'arte la fitodepurazione è un trattamento maturo, ma in Italia poco utilizzato per via delle superfici richieste (2-4 mq/a.e.), anche se trova comunque spazio come trattamento nei piccoli agglomerati (<200 a.e.).

Hera Spa gestisce diciassette impianti di fitodepurazione di potenzialità piccola o medio-piccola dislocati nelle province di Bologna, Firenze, Forlì-Cesena, Rimini e Ravenna. Questi svolgono principalmente trattamenti biologici secondari, posti a valle di una sedimentazione 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

Tra i rischi più probabili del prossimo decennio nel Global Risk Report 2023 del World Economic Forum figurano la perdita di biodiversità, il collasso degli ecosistemi e la crisi di risorse naturali. Tra le cause vi è anche il sempre crescente consumo di suolo, che mette a rischio gli ecosistemi e la loro capacità di mitigare le conseguenze del riscaldamento globale. Anche l'inquinamento atmosferico provoca alterazioni ambientali, causando ogni anno milioni di morti premature. L'UE ha recentemente introdotto la Tassonomia sugli investimenti sostenibili che richiederà alle aziende di rendicontare le proprie attività che contribuiscono anche alla protezione della biodiversità.

330

MILIARDI DI EURO

Il costo economico annuale dell'inquinamento atmosferico in Europa (CE)

300 MILA

le morti premature causate ogni anno dal particolato atmosferico in Europa, il 17% in Italia (CE)

1 MILIONE

le specie vegetali e animali a rischio di estinzione per l'inquinamento (CE)

7%

il suolo consumato in Italia al 2021. Media UE: 4,2% (Ispra)

8

MILIARDI DI EURO il danno economico annuale non contabilizzato da consumo di suolo in Italia - ultimi 15 anni (Ispra)

81%

gli habitat europei in stato scarso di conservazione (CE)

TROPPO INQUINAMENTO E SCARSA QUALITÀ DELL'ARIA

L'inquinamento dell'aria è tra le principali minacce per la salute umana, causa di 7 milioni di morti premature nel mondo. Le **Linee Guida sulla qualità dell'aria** dell'OMS fissano limiti di legge ai principali inquinanti. A livello europeo è stata recentemente proposta una **Direttiva sulla qualità dell'aria** con l'obiettivo di evitare, prevenire o ridurre gli effetti nocivi dell'inquinamento atmosferico su salute umana e ambiente, in linea con l'ambizione di inquinamento zero del **Green Deal** europeo e con le raccomandazioni OMS.

CONSUMO E RIGENERAZIONE DEL SUOLO

In Italia il consumo di suolo continua a procedere a una velocità di **oltre 2m² al secondo**: al ritmo attuale si stima che **1.836 km²** verranno consumati **tra il 2021 e il 2050**. Questo fenomeno comporta anche un danno economico potenziale, a causa della perdita dei servizi ecosistemici del suolo che ad esempio in Italia supera gli **8 miliardi di euro l'anno**. A livello comunitario l'obiettivo è di **azzerare il consumo di suolo netto** entro il 2050.

Percentuale di suolo consumato in Italia al 2021
Fonte: Ispra



REGIONI

Piemonte	6,7%	Umbria	5,3%	Sardegna	3,3%
Valle d'Aosta	2,2%	Marche	6,9%	Sicilia	6,5%
Lombardia	12,1%	Toscana	6,2%	Italia	7,1%
Liguria	7,3%	Lazio			
Friuli-Venezia Giulia	8,0%	Basilicata	3,2%		
Trentino-Alto Adige	3,1%	Molise	3,9%		
Emilia-Romagna	8,9%	Abruzzo	5,0%		
Veneto	11,9%	Calabria	5,1%		
		Puglia	8,2%		
		Campania	10,5%		

LA PROTEZIONE DELLA BIODIVERSITÀ IN EUROPA E NEL MONDO

Per mitigare gli impatti delle attività antropiche sugli ecosistemi, nel 2021 l'UE ha rinnovato il programma LIFE stanziando oltre 5 miliardi per permettere la realizzazione degli obiettivi al 2030 definiti dalla **Strategia sulla biodiversità**. La recente COP15, la Conferenza ONU sulla biodiversità, ha portato a termine **negoziati per un quadro globale di tutela e ripristino della biodiversità mondiale**: i Paesi partecipanti hanno concordato un percorso per proteggere il 30% della biodiversità del Pianeta entro il 2030 e sostenere con 30 miliardi di dollari in aiuti annuali la conservazione nei Paesi in via di sviluppo.

Per approfondimenti sulle politiche analizzate per costruire questa sintesi del contesto internazionale e sulle fonti dei dati: [bs.gruppohera.it](https://www.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 di **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 Padova, Trieste e Pozzilli 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 di tali concentrazioni è regolato il quantitativo di reattivi necessari all'ottenimento di performance di depurazione che garantiscano 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.

Inoltre, in termini di **controllo delle emissioni e degli impatti ambientali** si eseguono 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 accertare 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. Nel 2022 si è concluso il revamping della Linea 2 del termovalorizzatore di Trieste, che migliorerà la produzione energetica e la continuità operativa. È ancora in corso il revamping del forno F3 del termovalorizzatore di Ravenna, mentre è in fase di gara di appalto la realizzazione della linea 4 nel termovalorizzatore di Padova che sostituirà le attuali linee 1 e 2 e sarà dotata di doppio sistema di monitoraggio fumi.

Si riportano in questo paragrafo i dati relativi ai nove termovalorizzatori gestiti (Bologna, Ferrara, Forlì, Modena, Padova, Pozzilli, Ravenna, Rimini, Trieste) e 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	2020	2021	2022
Polveri		4,8	5,3	5,9
Acido cloridrico		20,3	20,7	20,7

tonnellate	2020	2021	2022
Ossidi di azoto	718,6	663,8	667,3
Ossidi di zolfo	19,9	19,1	19,5
Monossido di carbonio	81,1	75,1	82,2
Acido fluoridrico	0,6	0,6	0,7
Carbonio organico totale	9,8	7,8	9,5
Rifiuti trattati negli impianti (migliaia di t)	1.371	1.304	1.263
Energia elettrica lorda prodotta (MWh)	894.813	852.379	880.884
Energia termica prodotta (MWh)	259.995	244.182	226.872

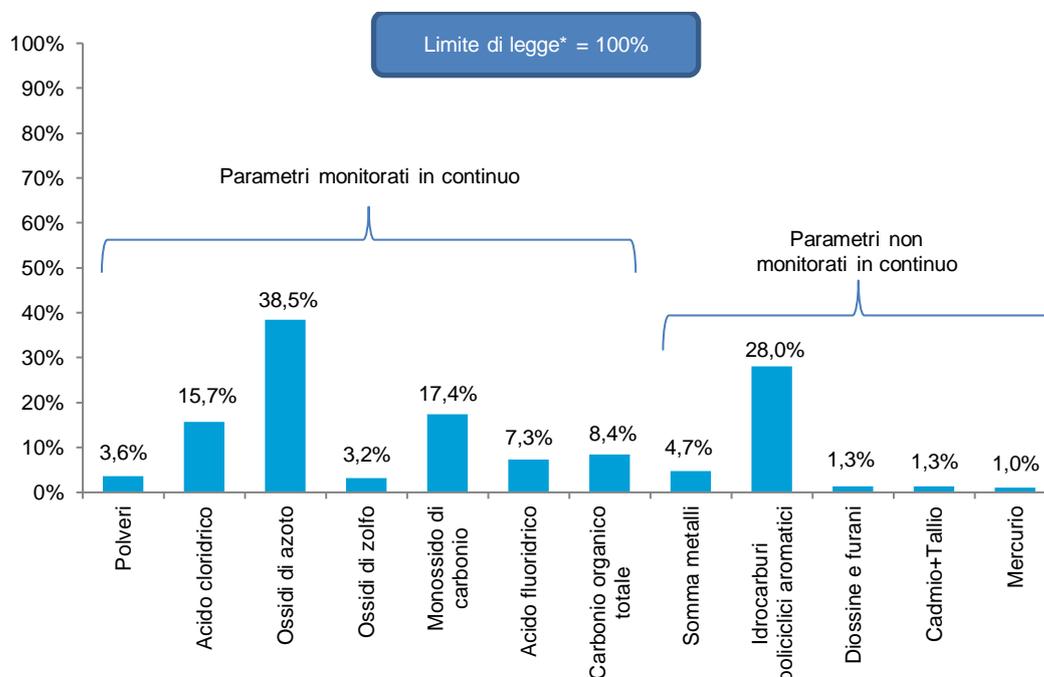
I dati sono calcolati utilizzando i sistemi di misurazione in continuo approvati dagli organi di controllo al momento dell'autorizzazione al funzionamento dell'impianto. I sistemi dei singoli impianti utilizzano procedure di raccolta e calcolo delle sostanze emesse parzialmente non uniformi.

L'analisi dei flussi di massa dell'ultimo biennio evidenzia un peggioramento in riferimento alla quasi totalità delle emissioni dai termovalorizzatori (ad eccezione di acido cloridrico che rimane stabile) nonostante i minori volumi di rifiuti trattati (-3,1%) e la completa inattività dell'impianto di trattamento di rifiuti speciali di Ravenna. Si tratta comunque di scostamenti contenuti che dipendono dalla composizione dei rifiuti trattati.

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 2022 sono stati emessi 183 kg di metalli (165 kg nel 2021), 0,5 kg di idrocarburi policiclici aromatici (0,6 nel 2021) e 10,9 mg di diossine (8,6 nel 2021).

I risultati delle misure effettuate alle emissioni dei termovalorizzatori del Gruppo Hera confermano anche nel 2022 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**.

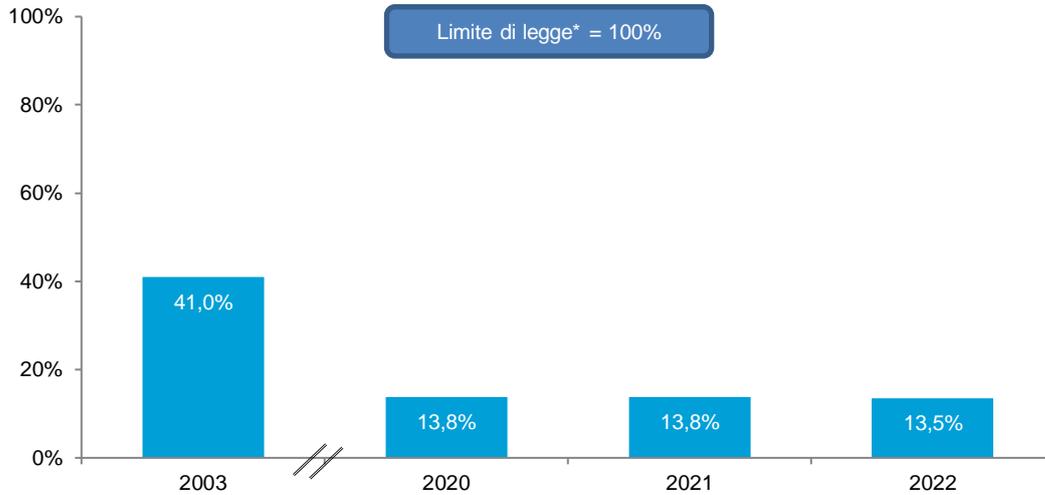
EMISSIONI IN ATMOSFERA DEI TERMOVALORIZZATORI RISPETTO AI LIMITI DI LEGGE (VALORI OTTIMALI: < 100%) (2022)



Incluso il termovalorizzatore di Enomondo. *I limiti di legge fanno riferimento al D.Lgs. 152/2006.

Per tutti gli inquinanti **monitorati in continuo** le concentrazioni medie al camino sono state **inferiori ai limiti almeno del 61,5%** (dato relativo agli ossidi di azoto) **fino al 96,8%** (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 99,0%** (mercurio), **fino al 72,0%** (idrocarburi policiclici aromatici).

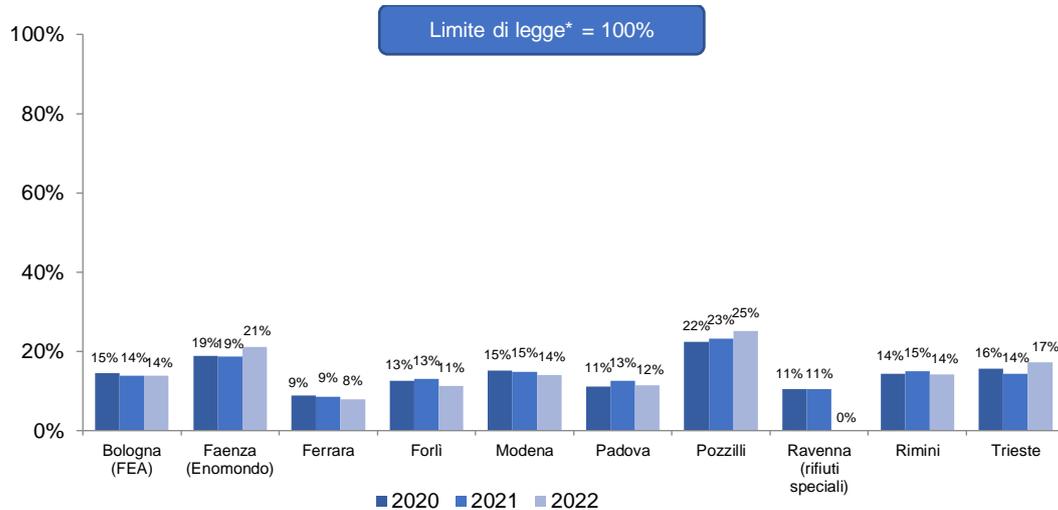
EMISSIONI IN ATMOSFERA DEI TERMOVALORIZZATORI RISPETTO AI LIMITI DI LEGGE - PARAMETRI MONITORATI IN CONTINUO (VALORI OTTIMALI: < 100%), MEDIA PONDERATA SUI VOLUMI DI RIFIUTI TRATTATI DEGLI IMPIANTI GESTITI



Incluso il termovalorizzatore di Enomondo. *I limiti di legge fanno riferimento al D.Lgs. 152/2006.

Considerando tutti gli inquinanti monitorati in continuo, nel 2022 le **concentrazioni delle emissioni in atmosfera** dei termovalorizzatori sono state mediamente **inferiori dell'86,5% rispetto al limite consentito** (13,5% dei limiti di legge), quando nel 2003 questa percentuale si collocava al 59%.

EMISSIONI IN ATMOSFERA DEI TERMOVALORIZZATORI RISPETTO AI LIMITI DI LEGGE - PARAMETRI MONITORATI IN CONTINUO (VALORI OTTIMALI: < 100%), DETTAGLIO PER IMPIANTO



*I limiti di legge fanno riferimento al D.Lgs. 152/2006.

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 2022 (per i sette parametri monitorati in continuo, i limiti stabiliti nelle autorizzazioni corrispondono in media al 70% 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%)

%	2020	2021	2022
Termovalorizzatore di Bologna (Fea)	24,9%	21,9%	21,1%

	%	2020	2021	2022
Termovalorizzatore di Ferrara		9,4%	8,9%	11,4%
Termovalorizzatore di Forlì		49,3%	49,5%	43,6%
Termovalorizzatore di Modena		18,6%	17,5%	17,7%
Termovalorizzatore di Ravenna (rifiuti speciali)		12,4%	10,8%	-
Termovalorizzatore di Faenza (Enomondo)		23,3%	21,4%	24,2%
Media rispetto ai limiti delle autorizzazioni		23,0%	21,5%	19,7%

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'80,3% 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. Si segnala inoltre che nel 2022 è entrata operativa la nuova Autorizzazione per l'impianto di Ferrara, e che l'impianto di Ravenna rifiuti speciali è stato inattivo per tutto l'anno.

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 24 ore su 24 su tutti gli impianti, 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 giornaliera;
- 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.

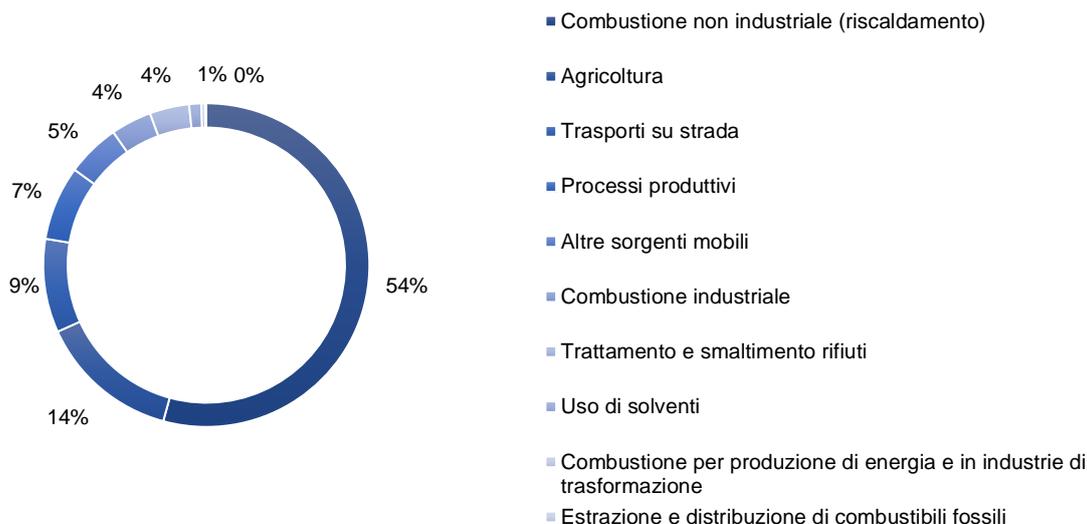
Gli studi sugli impatti ambientali dei termovalorizzatori

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 2020, 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 costituisca 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 alla combustione non industriale (riscaldamento). Le principali fonti di PM10 a livello nazionale sono infatti rappresentate dal settore residenziale, dall'agricoltura, dal traffico veicolare e dai processi produttivi, come dimostra il grafico sottostante.

EMISSIONI PM10 PER SETTORE



Fonte: Ispra, Italian emission inventory 2022, PM10 emission trend from 1990 to 2020

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 gli impianti esercitano verso l'ambiente circostante. Si riporta di seguito una descrizione degli studi in corso nel 2022 e si rimanda ai bilanci di sostenibilità precedenti per quelli già completati relativi agli impianti di Bologna, Ferrara, Modena, Padova, Pozzilli e Rimini.

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 2022**, 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, e deposizioni totali. Dal 2013 la rete di monitoraggio è gestita da Arpae territoriale alla quale sono quindi affidate tutte le indagini previste dalle prescrizioni dell'Aia del termovalorizzatore.

Anche sul termovalorizzatore di **Ferrara** vengono condotti protocolli di sorveglianza ambientale e sanitaria, coordinati da Cnr e università. Gli studi hanno confermato in più occasioni (bienni 2010-2012 e 2013-2015) che il contributo dell'impianto, in termini di qualità dell'aria e di accumuli sui suoli, **non è discriminabile dal fondo ambientale**. Dal 2015 è attiva la collaborazione con CNR-IIA e 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). Inoltre, nel 2016 è stata sottoscritta con Arpae la convenzione per la prosecuzione del **monitoraggio triennale** dei suoli. Analogamente ai precedenti studi non sono state evidenziate correlazioni con la presenza dell'impianto. Lo studio è stato svolto nel 2019, e i risultati hanno confermato che l'impianto ha un'influenza molto ridotta sul quadro ambientale dell'area indagata ed è difficilmente distinguibile dal fondo ambientale. Lo studio è stato replicato anche a fine 2022 e i risultati saranno disponibili nel corso del 2023.

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 Noventa 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. Inoltre, nel 2022 è stato pubblicato sul Bollettino ufficiale n.38 della Regione Veneto il Decreto n.11 03/03/2022 del Direttore dell'area Tutela e sicurezza del territorio, con cui si rilascia il Provvedimento autorizzativo unico regionale (Paur) che comprende, tra i vari atti, l'Autorizzazione integrata ambientale e una serie di condizioni

ambientali da ottemperare alle quali si sta attualmente dando seguito. In particolare, sono previsti piani di monitoraggio ambientale ante-operam, in corso-operam e post-operam relativo alla Linea 4, e l'esecuzione di un'indagine epidemiologica da eseguire in convenzione con l'Ulss 6 Euganea con il supporto dell'Università di Padova e tenendo conto delle indicazioni del Comune di Padova.

Il territorio circostante il sito impiantistico dell'impianto di termovalorizzazione rifiuti di **Granarolo dell'Emilia** (Bo) è oggetto di un monitoraggio della qualità dell'aria attraverso due centraline fisse di monitoraggio che effettuano la determinazione di particolato (PM10 e PM2,5), Ipa e metalli.

Il teleriscaldamento: una risposta a tutela della qualità dell'aria

Hera gestisce **systemi di teleriscaldamento** nei territori di Bologna, Cesena, Ferrara, Forlì, Imola e Modena.

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 il cliente è avere **maggiore 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 più numerose caldaie domestiche distribuite nelle città (a volte anche alimentate a gasolio) e di utilizzare per la generazione del calore forme di produzione centralizzate ad alta efficienza, energie rinnovabili o energia di recupero da altri processi.

Nel corso del 2022 si sono concretizzate nuove iniziative, tra le principali:

- Ferrara: interventi di efficientamento e ottimizzazione della **gestione dei pozzi geotermici** che hanno permesso di ottenere un incremento della produzione;
- Ferrara: prosegue la campagna di allacci lungo la direttrice asse via Bologna a seguito del **collegamento alla rete principale** del sistema Corti di Medoro (avvenuto a fine 2021);
- Bologna: messa a regime dell'esercizio di quattro **pompe di calore a recupero termico** sul ciclo di cogenerazione presso la centrale di Sede Berti;
- Bologna: presa in carico della gestione del sistema di teleriscaldamento "Fiera". L'acquisizione rientra nel più ampio progetto di interconnessione dei quattro sistemi cittadini Frullo-CAAB-Pilastro, Sede Berti, Fiera e Navile;
- Casalecchio: revamping generale della centrale di cogenerazione Ecocity;
- Realizzata l'implementazione di 160 sottocentrali in ottica smart e l'estensione della sperimentazione sull'abbassamento delle curve climatiche su tutto il territorio di Bologna, che ha permesso un risparmio di energia elettrica presso le centrali di pompaggio in rete di circa 317 MWh.

In arco piano 2023-2026, sono state identificate diverse iniziative di efficientamento tecnico-economico e di innovazione tecnologica atte alla riduzione delle emissioni in atmosfera in termini di gas serra e inquinanti. Le principali iniziative sono relative a:

- interconnessione dei sistemi cittadini di Bologna Frullo-CAAB-Pilastro, Sede Berti, Fiera e Navile;
- interconnessione dei sistemi cittadini di Forlì termovalorizzatore e Centro-Campus;
- raddoppio della potenza termica dell'impianto geotermico di Ferrara;
- interventi di revamping dei motori cogenerativi e installazione di pompe di calore atti a evolvere gli attuali sistemi in sistemi di teleriscaldamento efficiente.

ENERGIA VENDUTA E VOLUMETRIA SERVITA CON TELERISCALDAMENTO

	2020	2021	2022
Energia termica venduta (MWh)	453.318	510.040	442.137
Volumetria servita (migliaia di mc)	21.700	21.938	23.238
Unità abitative equivalenti servite (n.)	90.415	91.410	96.825

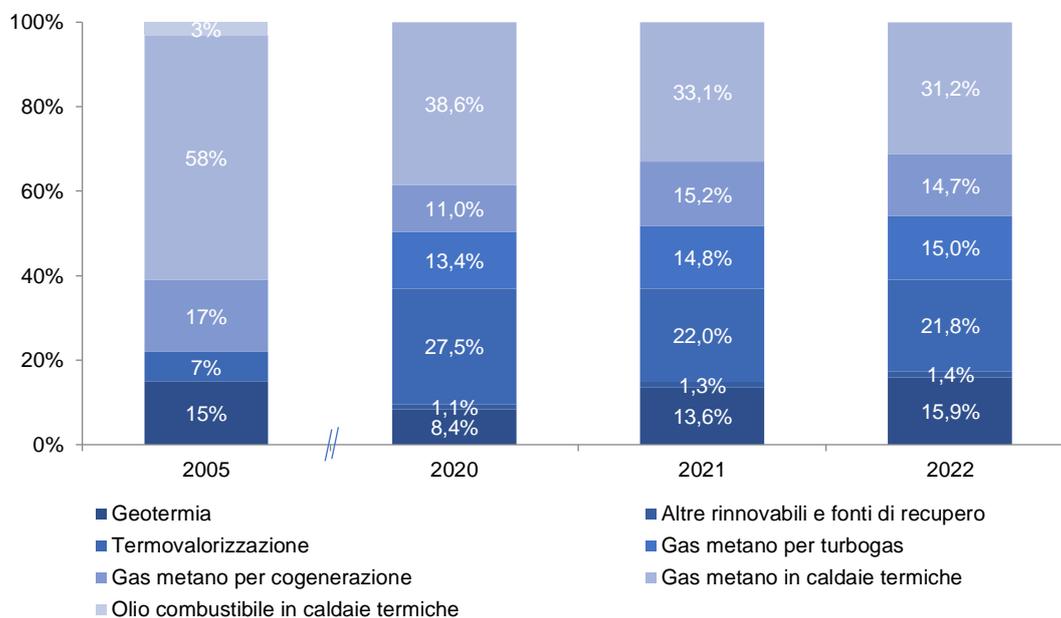
Le unità abitative equivalenti sono state calcolate considerando un appartamento con volumetria media pari a 240 mc.

L'energia termica venduta nel 2022 è stata pari a **442.137 MWh**, in diminuzione del 13,3% rispetto al 2021 per una minore termia durante l'anno, l'aumento della tariffazione dei servizi energetici e gli interventi di efficientamento edilizio degli ultimi anni. La volumetria e le unità abitative equivalenti servite invece aumentano entrambe, del 5,9% (prevalentemente a Bologna a seguito dell'acquisizione del sistema "Fiera").

I sistemi che nel 2022 rispondono alla definizione di **teleriscaldamento efficiente** (sistemi che impiegano, in alternativa, almeno: il 50% di energia rinnovabile, il 50% di calore di scarto, il 75% di calore cogenerato, o il 50% di una combinazione delle precedenti) sono Bologna Frullo-CAAB-Pilastro, Casalecchio San Biagio, Ferrara, Forlì termovalorizzatore, e Imola Casalegno. Nel complesso da questi sistemi sono stati venduti 272.899 MWh (**il 61,7% del totale**) e servite 55.828 unità equivalenti (**il 57,7% del totale**).

I **territori più coperti dal servizio teleriscaldamento** sono le aree di Bologna (35,4% delle volumetrie servite), Ferrara (28,2%) e Imola-Faenza (20,1%).

FONTI UTILIZZATE PER IL TELERISCALDAMENTO



Per quanto riguarda le **fonti utilizzate per il teleriscaldamento**, si evidenzia come la percentuale di energia termica prodotta **da fonti rinnovabili, recupero o ad alta efficienza** sia in costante aumento nell'ultimo triennio: **68,8% nel 2022** rispetto al 66,9% del 2021 e al 61,4% del 2020. In particolare, è sempre maggiore l'apporto di **calore da geotermia** (+6,3% rispetto al 2021) dovuto alla maggior efficienza dell'impianto di Ferrara, con una conseguente riduzione del prelievo dal termovalorizzatore di Ferrara (-11,3%).

[302-5]

VANTAGGI AMBIENTALI DEL TELERISCALDAMENTO

	2020	2021	2022
Energia primaria risparmiata (tep)	34.518	43.435	41.296
Gas serra evitati (t)	54.988	68.866	63.270
Ossidi di azoto evitati (t)	108	122	126

Calcolati come differenza tra un sistema tradizionale (parco elettrico con emissioni medie nazionali e parco caldaie domestiche costituito per il 90% da caldaie a metano, 6% da caldaie a gpl e 4% da caldaie a gasolio con rendimento rispettivamente pari a 90%, 85% e 85%) e i sistemi di teleriscaldamento di Hera per le stesse quantità di energia (termica ed elettrica).

Grazie ai sistemi di teleriscaldamento, rispetto a un sistema tradizionale nel 2022 sono state **risparmiate oltre 41 mila tonnellate equivalenti di petrolio, 63 mila tonnellate di gas serra, e 126 tonnellate di ossidi di azoto.**

Inoltre, nel 2020 l'impianto di teleriscaldamento di Ferrara ha ottenuto la **certificazione sulla carbon footprint**, 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 ha portato a stimare un **risparmio annuo di oltre 22 mila tonnellate di CO₂ equivalente** da parte del teleriscaldamento di Ferrara.

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, 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 a esse vengono 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 12 centrali di cogenerazione, di cui quattro di trigenerazione, per una potenza nominale elettrica complessiva di oltre 113 MW che nel 2022 hanno prodotto **circa 170 mila MWh di energia termica** per il teleriscaldamento in tutti i territori serviti, di cui la metà (85.872 MWh) provenienti dalla centrale di cogenerazione di Imola.

Le emissioni in atmosfera del teleriscaldamento

Nel 2022 gli impianti a servizio del teleriscaldamento hanno prodotto complessivamente 899.091 MWh di energia elettrica e termica, quota in aumento del 5,6% rispetto al 2021. A fronte di questa produzione, sono state generate complessivamente 133,3 tonnellate di ossidi di azoto, valore in miglioramento rispetto all'anno precedente come conseguenza di un minor ricorso alle caldaie termiche. Tali emissioni, rapportate all'energia prodotta, risultano nel 2022 in circa **148,3 grammi per megawattora**, rapporto in riduzione del 3,1%.

[305-7]

EMISSIONI IN ATMOSFERA DA TELERISCALDAMENTO

	2020	2021	2022
Ossidi di azoto (t)	104,0	145,6	133,3
Energia elettrica e termica prodotta (GWh)	792,9	952,2	899,1
Emissioni specifiche (g NOx / MWh)	130,2	152,9	148,3

I dati degli ossidi di azoto sono stati calcolati con le seguenti fonti: dati da costruttori per i cogeneratori, metodo di calcolo Eu-Ets per il Turbogas di Imola, inventario Emep/Eea per le caldaie.

Le emissioni della centrale di cogenerazione di Imola

La centrale di cogenerazione di **Imola**, a servizio del **teleriscaldamento 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 2022 la centrale ha generato circa **229.706 MWh di energia elettrica lorde** (222.508 quella immessa in rete) e **85.872 MWh di energia termica** grazie ad una potenza installata di 82 MW elettrici e 65 MW termici. La produzione rispetto all'anno precedente è risultata rispettivamente del +7,4% e del -9,5%, con la Linea 2 dell'impianto ferma da aprile a ottobre per manutenzione della turbina a gas.

Sono stati consumati 187 mila mc di acqua industriale, di cui 113 mila per reintegri alla torre di raffreddamento, nel rispetto dei 210.000 mc autorizzati dall'AIA.

Anche nel 2022, 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	2020	2021	2022
Ossidi di azoto (NO _x)	60	14,5	8,8	8,6	8,4
Monossido di carbonio (CO)	50	9,5	2,1	0,6	0,7
Slip di ammoniaca (NH ₃)	non previsto	2,0	0,25	0,0	0,1
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, NO_x, NH₃ e PTS corrispondono ai valori medi annui rilevati in continuo dal sistema di monitoraggio in continuo. I valori di PM10 sono derivati dalla media dei valori rilevati durante gli autocontrolli (a frequenza trimestrale). Tutti i valori limite autorizzati corrispondono alla media giornaliera.

Il parco veicoli aziendali e la mobilità sostenibile

Mezzi aziendali

Anche nel 2022 si conferma la strategia di razionalizzazione e ottimizzazione dell'utilizzo dei mezzi, anche, quando possibile, attraverso l'acquisto di mezzi tecnologicamente avanzati e alimentati con **carburanti a minor impatto ambientale** in sostituzione dei mezzi obsoleti.

NUMERO AUTOMEZZI

Numero	2020	2021	2022
Gasolio	2.899	2.940	2.998
Benzina	257	287	285
Metano	435	420	368
Gpl	400	389	388
Elettrico	15	16	23
Totale	4.006	4.052	4.062

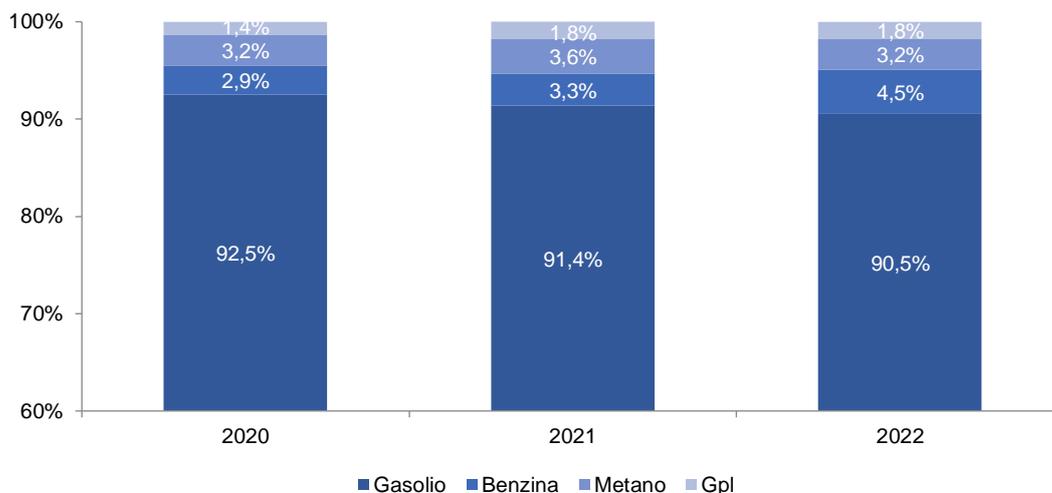
Sono esclusi dal calcolo i mezzi non circolanti previsti in dismissione.

Nel 2022 nel Gruppo sono presenti 4.062 mezzi (10 in più rispetto all'anno precedente). Sono stati inoltre complessivamente venduti e/o rottamati 284 mezzi e immatricolati 119 (94 a gasolio, 15 a benzina, cinque a metano, quattro a gpl e uno elettrico).

COMBUSTIBILE CONSUMATO DAI MEZZI

tep	2020	2021	2022
Gasolio	9.293	9.313	9.263
Benzina	295	335	463
Metano	322	362	326
Gpl	136	185	181
Totale	10.046	10.194	10.234

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 10.234 tep e rimangono sostanzialmente stabili rispetto al 2020. Aumentano i consumi di benzina (+38,3%), mentre diminuiscono i consumi di metano (-9,9%) e di gpl (-1,7%). Rimangono stabili i consumi di diesel.

COMPOSIZIONE DEI MEZZI PER DIRETTIVA ANTI-INQUINAMENTO (2022)



I **mezzi di più recente direttiva anti-inquinamento** (Euro 5 e 6, compreso mezzi elettrici) sono il **79,8% del totale**, in aumento rispetto all'anno precedente (+5,2 punti percentuali); in particolare, aumenta del 15,4% il numero di mezzi Euro 6.

L'**età media del parco mezzi di Gruppo** nel 2022 è di **7,9 anni**. Per il perimetro Uniflotte, escludendo quindi i veicoli di Marche Multiservizi, l'età media scende a 7,6 anni, stabile rispetto ai 7,5 anni del 2021 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 Hera. Nel 2022, tale parco auto è costituito da 223 auto, di cui 159 assegnate a dirigenti e 64 utilizzate dai commerciali.

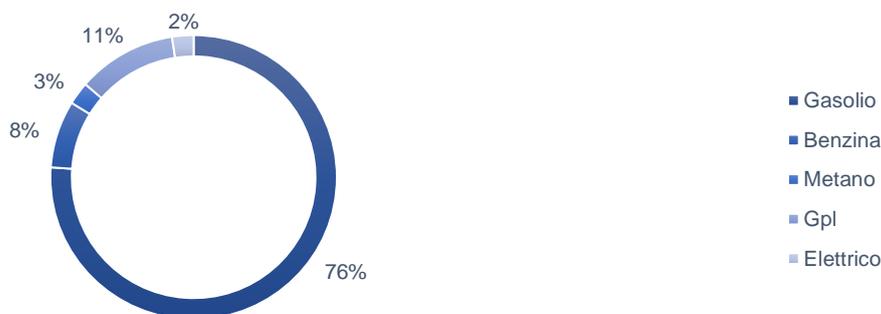
Le auto assegnate ai dirigenti sono 103 a gasolio, 14 a benzina e 42 ad alimentazione ibrida (erano 32 nel 2021), tutte immatricolate dopo il 2011 e di tipo **Euro 6**. Le altre auto in leasing sono invece **tutte ad alimentazione ibrida**, immatricolate dopo il 2011 e di tipo **Euro 6**. In totale, i mezzi in leasing ad alimentazione ibrida sono il **66,7%**.

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. Ad esempio, nell'ambito delle concessioni Atersir delle province di Bologna e Modena, è previsto che i mezzi vengano gradualmente sostituito con veicoli di minore portata e dal minore impatto ambientale.

Nel 2022 la flotta mezzi dei terzisti di Hera Spa, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi consiste in 2.889 mezzi; i **mezzi leggeri** rappresentano il **58,9% del totale** (53,6% nel 2021).

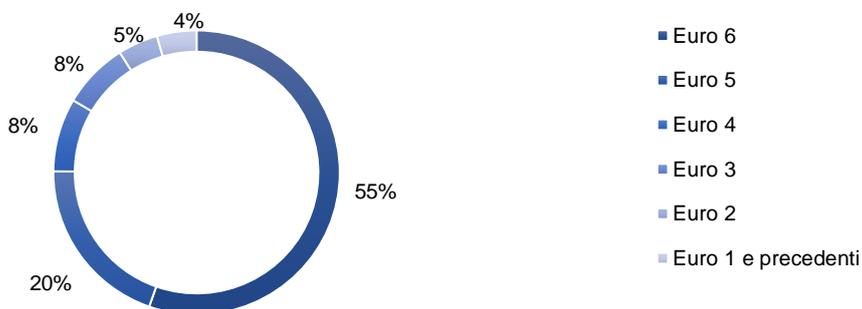
MEZZI DEI FORNITORI PER ALIMENTAZIONE (%)



I dati comprendono i mezzi relativi ai raggruppamenti temporanei di impresa per la gestione dei servizi ambientali nei quali Hera Spa è mandataria.

Dal punto di vista delle fonti di alimentazione, nel 2022 i mezzi ad alimentazione a metano, gpl o elettrica sono il **16,2% del totale** (13,6% nel 2021).

MEZZI DEI FORNITORI PER DIRETTIVA ANTI-INQUINAMENTO (%)



I dati comprendono i mezzi relativi ai raggruppamenti temporanei di impresa per la gestione dei servizi ambientali nei quali Hera Spa è mandataria.

Dal punto di vista delle direttive antinquinamento, invece, i mezzi di più recente immatricolazione (**Euro 5 e 6**) costituiscono il **75,1% del totale**, proseguendo quindi anche nel 2022 il processo di svecchiamento del parco mezzi dei terzisti (tale dato era il 71,3% nel 2021).

Il mobility management

Anche nel 2022 sono proseguite le azioni mirate a sensibilizzare i dipendenti nella riduzione dell'impatto ambientale degli **spostamenti casa-lavoro**, tenendo conto anche delle evoluzioni normative.

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.

Inoltre, sono state attivate campagne di sensibilizzazione per la sostituzione dei mezzi di trasporto individuali per gli spostamenti casa-lavoro verso scelte più sostenibili di **trasporto pubblico**. Ad esempio, la **quota aggiuntiva per la mobilità sostenibile** inserita nel piano welfare per coprire parte del costo dell'abbonamento ai mezzi pubblici a disposizione di tutti i dipendenti è stata utilizzata e apprezzata anche nel 2022: 189 dipendenti ne hanno infatti usufruito.

Anche quest'anno a settembre è stata organizzata la **settimana della mobilità sostenibile**, per coinvolgere tutti i dipendenti nell'utilizzo di mezzi non inquinanti. Quest'anno, per essere più capillari su tutti i territori, sono stati coinvolti circa 80 ambassador che hanno supportato i colleghi nella partecipazione alle varie sfide organizzate.

In virtù dell'evoluzione normativa legata al Decreto Interministeriale n.179 del 12 maggio 2021 sono stati inviati a tutti i principali comuni in cui il Gruppo Hera opera i Piani di spostamento casa-lavoro, contenenti informazioni su sedi, abitudini di spostamento dei dipendenti, principali iniziative e sfide future.

Hera per la mobilità elettrica

Il Gruppo Hera, attraverso la società Hera Comm, è attivo nello sviluppo della **rete infrastrutturale di ricarica elettrica**.

Nel 2022 sono stati installati oltre 100 nuovi punti di ricarica pubblici, di cui 10 di potenza 50 kW per la ricarica veloce in corrente continua. Risultano quindi **attualmente installati 500 punti di ricarica pubblici** (circa 250 colonnine), di cui 14 di potenza 50 kW (sette colonnine); in totale nel 2022 hanno erogato circa 1 GWh.

Attraverso l'aggiudicazione di nuovi bandi e la sottoscrizione di ulteriori Protocolli d'intesa, verranno sostenuti investimenti che contribuiranno a raggiungere l'**obiettivo di 750 punti di ricarica pubblici installati entro il 2026**. In particolare, nel 2023 si prevede di installare oltre 20 punti di potenza elevata (50-100 kW).

Le attività di Hera nell'ambito della mobilità elettrica non si limitano alla ricarica pubblica, ma interessano anche la **ricarica privata**: queste soluzioni risultano particolarmente apprezzate dalla clientela, come dimostrato dagli oltre 400 punti di ricarica privati venduti nel corso dell'anno, per un totale di **1.300 al 2022** (di cui circa 500 presso clienti business e top business).

Nel corso dell'anno, al fine di migliorare la user experience per la **clientela business**, è stato lanciato uno strumento attraverso cui le aziende che acquistano punti di ricarica possono accedere, tramite la piattaforma di controllo gestita da Hera Comm, a una dashboard per il **monitoraggio dei punti di proprietà** e visualizzarne i report. È stata inoltre creata Hera Mobility Partner, una nuova forma contrattuale che consente ai clienti business e top business che acquistano infrastrutture private di **renderle ad utilizzo pubblico**, per favorirne l'accesso a un maggior numero di utenti.

Considerando le installazioni nel complesso, al 2022 risultano **attivi circa 1.800 punti di ricarica** tra pubblici e privati. L'obiettivo al 2026 è di **superare quota 5.100**.

Tra le soluzioni rivolte ai privati si segnalano infine quelle relative a **e-bikes e monopattini elettrici**: lanciata nel 2020, tale iniziativa ha riscontrato successo anche nel 2022 con **circa 900 vendite** tra bici elettriche e monopattini.

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 negli anni precedenti, le realizzazioni di infrastrutture (reti e impianti) concluse nel 2022 hanno comportato un **utilizzo di suolo** per circa 27 mila metri quadri, di cui il **72,9% ha riguardato suolo già occupato** da infrastrutture esistenti (circa 19,5 mila mq). Considerando il periodo dal **2018 al 2022**, il **77,9%** (pari a circa 604 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 2022, i **risultati migliori in termini di riutilizzo suolo** sono stati ottenuti nei seguenti interventi: revamping del processo di digestione anaerobica del depuratore Gramiccia a Ferrara (100% del suolo riutilizzato, 6.500 mq), adeguamento del depuratore di Lido di Classe a Ravenna

(90%, 4.000 mq), adeguamento del depuratore di Savignano a Forlì-Cesena (91%, 3.000 mq) e risanamento degli scarichi in località Rio Eremo a Forlì-Cesena (100%, 1.650 mq).

Nel periodo 2023-2026 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 246 mila metri quadrati di suolo portando a quota 80,8% (pari a circa 888 mila metri quadrati) il suolo riutilizzato nelle realizzazioni concluse dal 2018 al 2026 con progettazione a cura di HeraTech.

In particolare, nel territorio di Rimini saranno eseguiti interventi sulla rete idrica e fognaria per un complessivo di oltre 8,7 mila mq. In provincia di Bologna, l'intervento di adeguamento e ampliamento dell'impianto di depurazione "Ex Zuccherificio" comporterà riuso di suolo per circa 10 mila mq, ed è inoltre prevista l'interconnessione dei sistemi di teleriscaldamento Frullo / Berti che vedrà riutilizzati circa 4 mila mq di superficie. In provincia di Ravenna, l'adeguamento di alcuni depuratori (Ravenna e Cervia) e l'intervento di revamping dell'impianto di termovalorizzazione F3 saranno affrontati riutilizzando le aree già occupate dalle infrastrutture esistenti, consentendo un riutilizzo rispettivamente di oltre 13 mila e 9 mila mq di superficie. Nel forlivese verranno realizzati interventi di adeguamento scarichi con collettamenti di agglomerati minori a impianti di depurazione esistenti, per un riuso di oltre 30 mila mq. A Ferrara sono previsti interventi di adeguamento fognario mediante collegamento a impianti di depurazione esistenti che comporteranno un riuso di suolo per circa 12 mila mq. Infine, la provincia di Modena sarà interessata da interventi di potenziamento del sistema acquedottistico per un riuso di circa 8 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 2009/147/CE (cosiddetta "**Direttiva Uccelli**"), entrata in vigore nel febbraio 2010 e relativa alla conservazione degli uccelli selvatici, e la Direttiva 43/92 del Consiglio (detta "**Direttiva Habitat**"), adottata nel maggio 1992 e relativa alla conservazione degli habitat naturali, della fauna e della flora selvatica. 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** per proseguire ulteriormente le attività di studio dell'ambiente circostante alcuni propri impianti 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 veda il case study "[Capiamo: biomonitoraggio ambientale con le api](#)" per i dettagli.

L'attività di bonifica a tutela del territorio e della biodiversità

Sin dal 2009 il Gruppo Hera si occupa di **bonifiche ambientali**. A partire da gennaio 2022 il ramo d'azienda relativo agli "interventi di bonifica ambientale" è stato conferito ad Hasi, la società commerciale di Herambiente specializzata nella gestione dei rifiuti industriali e nei servizi ambientali collegati, che ha visto così estendere la propria offerta commerciale anche ai **servizi di bonifica e risanamento** finalizzati alla messa in sicurezza e al recupero di aree urbane e siti industriali contaminati.

Il servizio viene proposto a una tipologia variegata di clientela pubblica e privata tra cui compagnie petrolifere, industrie chimiche e farmaceutiche, acciaierie, studi di consulenza immobiliare e assicurazioni, consorzi di bonifica, e autorità portuali.

Viene offerto **un servizio a 360°** che comprende tutte le attività ambientali legate alla gestione tecnico-amministrativa che accompagnano il recupero di un'area dismessa urbana e/o industriale: dalla progettazione dell'indagine conoscitiva, allo studio di fattibilità economica legate alle passività ambientali, alla consulenza in materia ambientale per quanto concerne la compravendita, fino all'esecuzione di interventi di bonifica e recupero ambientali di aree degradate per la rigenerazione.

Il primo e più importante passo nel processo di bonifica di un'area è la **caratterizzazione**, ovvero lo studio approfondito che permette di ricostruire la storia delle contaminazioni del luogo, fornisce tutti gli elementi per costruire la fase di progettazione dell'intervento in maniera consapevole e stimare i costi dell'intervento. I tecnici utilizzano tecnologie e attrezzature di investigazione all'avanguardia per l'esecuzione di indagini dirette e indirette, e assistono i propri clienti in tutte le fasi dell'iter autorizzativo

richiesto dalla normativa vigente. Le fasi di bonifica e messa in sicurezza sono le più delicate in termini di trattamento dei materiali lavorati e di impatto che l'attività può avere nella vita produttiva di un'azienda o di un'organizzazione pubblica. Negli anni, particolare attenzione è stata rivolta ad **approcci sempre più sostenibili e a basso impatto ambientale**, come quelli che sfruttano il potenziale di attenuazione naturale del sito contaminato per distruggere le sostanze inquinanti e/o ridurre la relativa pericolosità. Tra i principali requisiti di sostenibilità c'è il basso consumo energetico, la minimizzazione nell'impiego di ammendanti chimici e infine l'applicabilità direttamente in situ, ovvero senza la preventiva rimozione della matrice ambientale contaminata (suolo o acqua di falda). Tali processi sono stati già efficacemente applicati al trattamento di acque di falde, suoli e sedimenti contaminati. In parallelo al trattamento in situ, sono state anche sviluppate tecnologie on-site e off-site che prevedono rispettivamente:

- lo scavo del suolo contaminato e il suo successivo trattamento in cantiere (soil washing, biopile) per il recupero della matrice e il suo riutilizzo;
- lo scavo del suolo contaminato e il suo successivo trattamento al di fuori del cantiere al fine di avviare la matrice contaminata agli impianti di trattamento autorizzati o in discarica.

Le attività industriali pregresse o in corso sono infatti spesso causa di importanti alterazioni delle caratteristiche qualitative delle matrici ambientali suolo, sottosuolo e acque sotterranee, tali da rappresentare un potenziale rischio per la salute umana e gli ecosistemi naturali e richiedere pertanto interventi di bonifica e/o messa in sicurezza. In Italia, la bonifica dei siti contaminati è un problema di straordinaria rilevanza sul piano non solo sanitario ma anche sociale ed economico: basti pensare che i soli siti di interesse nazionale ricoprono una estensione che raggiunge il 0,6% dell'intero territorio nazionale. In linea di principio, la riqualificazione dei siti contaminati consente di preservare il capitale naturale e ridurre gli impatti sulla biodiversità, rappresentando di fatto una importante risorsa per lo sviluppo economico del Paese.

L'attività di bonifica viene svolta a livello nazionale con attestati di qualificazione. Inoltre, le attività nei cantieri vengono eseguite **in conformità alle norme internazionali** ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, come comprovato anche dalle certificazioni possedute rilasciate dagli enti accreditati.

INTERVENTI DI BONIFICA AMBIENTALE CONCLUSI E IN CORSO

Migliaia di metri quadrati	2012-2019	2021	2022	Totale 2012-2022
Trattamento in situ	120,0			120,0
Trattamento in cantiere	60,0	20,0		80,0
Trattamento al di fuori del cantiere	142,4	15,0	16,5	173,9
Totale	322,4	35,0	16,5	373,9

4. TERRITORIO (E IMPRESA) - ABILITARE LA RESILIENZA E INNOVARE

4.01 Obiettivi, risultati e target

Avevamo detto di fare	Abbiamo fatto	SDGs	Avanzamento*
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".	Formalizzate le linee guida di riferimento per le unità di business e i partner tecnologici e proseguita la formazione interna. (vedi pag. 144)	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.	Realizzate diverse iniziative nel 2022: attivato il monitoraggio di tutti i dispositivi mobili; attivata e integrata una soluzione per il monitoraggio delle interazioni degli utenti con i servizi in cloud e il blocco di attività malevoli; installate sonde di monitoraggio della rete gestionale e degli ambienti industriali; eseguiti vari test e scansioni dei sistemi per individuare eventuali vulnerabilità nella sicurezza; evolute due policy aziendali; eseguite campagne di ethical phishing. (vedi pag. 158)	-	●
41% clienti con bolletta elettronica e 41% di clienti iscritti ai servizi on-line al 2025 (incluso EstEnergy e controllate) (rispettivamente 30,9% e 27,1% al 2021).	34,5% i clienti con bolletta elettronica e 29,4% i clienti iscritti ai servizi on-line al 2022 a livello di Gruppo (rispettivamente il 30,9% e il 27,1% nel 2021). (vedi pag. 155)	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.	Rivisto il modello dell'innovazione del Gruppo anche con l'individuazione di nuove figure all'interno delle unità di business ("innovation promoter"). 20 principali iniziative di innovazione negli ambiti della transizione ecologica e della trasformazione digitale. Attivato un corso di formazione sul framework della Corporate digital responsibility. (vedi pag. 141)	8, 9, 11, 12	●
Sviluppo economico e inclusione sociale			
Selezione fornitori: nei servizi ambientali continuare a promuovere l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.	Oltre 81 milioni di euro (+13% rispetto al 2021) il valore degli affidamenti e delle partnership tra Hera e le cooperative sociali: corrispondono al 30% del valore totale per questi servizi. (vedi pag. 166)	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.	272.462 le rateizzazioni erogate nel 2022 (+36% rispetto al 2021), per un valore di 353,8 milioni di euro (quasi triplicato rispetto al 2021). 126 i comuni con protocolli d'intesa attivi (erano 100 nel 2021). (vedi pag. 166)	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 (casi di internalizzazione esclusi).	23 le gare, tra le più rilevanti, nelle quali è stata inserita la clausola a garanzia dell'occupazione. (vedi pag. 173)	8	●

Avevamo detto di fare	Abbiamo fatto	SDGs	Avanzamento*
<p>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).</p> <p>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.</p>	<p>Indirizzati 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).</p> <p>I lavoratori con digital proficiency sono pari al 54,1% della popolazione totale. (vedi pag. 182)</p>	4, 8	
<p>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.</p>	<p>Proseguita l'attività di valorizzazione delle diversità e dell'inclusione attraverso l'avvio di un progetto pilota sul linguaggio inclusivo e attraverso la progettazione e la distribuzione, presso gli sportelli dotati di monitor, di un video per promuovere il superamento degli stereotipi di genere.</p> <p>Consolidato il posizionamento del Gruppo Hera nei principali indici azionari di Diversity: ingresso nella top 10 del Diversity & Inclusion Index 2022 di Refinitiv e Bloomberg Gender-Equality Index 2022. (vedi pag. 178)</p>	5	
Resilienza e adattamento			
<p>Tra gli ambiti di intervento per la resilienza e l'adattamento al cambiamento climatico:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resilienza del servizio energia elettrica: 36,8 km di rete adeguati al 2022, pari al 54,5% del Piano complessivo di resilienza energia elettrica. Resilienza del servizio acquedotto: sviluppo di algoritmi predittivi per intercettare il rischio siccità e adozione di nuove tecnologie per supportare la ricerca perdite. 	<p>Tra gli ambiti di intervento per la resilienza e l'adattamento al cambiamento climatico:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resilienza del servizio energia elettrica: 38,3 km di rete adeguati, pari al 56,7% del Piano complessivo di resilienza elettrica. Resilienza del servizio acquedotto: consolidato ulteriormente il progetto di monitoraggio delle fonti idriche e integrato nei sistemi aziendali. Consolidata la ricerca perdite con algoritmi predittivi. (vedi pag. 189) 	9, 13	
<p>*  Risultato raggiunto o in linea con la pianificazione;  Risultato con scostamento moderato rispetto alla pianificazione;  Risultato con scostamento rilevante rispetto alla pianificazione.</p>			
Faremo		SDGs	
Innovazione e digitalizzazione			
<p>Sicurezza informatica: incrementare il livello di cyber security del Gruppo attraverso l'evoluzione di processi, strumenti e policy aziendali, l'incremento delle attività di monitoraggio e il miglioramento di strumenti tecnologici e procedure.</p>			-
<p>43% clienti con bolletta elettronica e 41% di clienti iscritti ai servizi on-line al 2026 a livello di Gruppo (rispettivamente 34,5% e 29,4% al 2022).</p>			11, 12, 17
<p>Proseguire nello sviluppo di iniziative nei due ambiti principali dell'innovazione: transizione ecologica e trasformazione digitale, attraverso nuove figure interne (innovation promoter).</p> <p>Definire, sviluppare e rendicontare le iniziative utilizzando il framework della Corporate digital responsibility grazie alla prosecuzione della formazione dedicata.</p>			8, 9, 11, 12
Sviluppo economico e inclusione sociale			
<p>Selezione fornitori: nei servizi ambientali continuare a promuovere l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.</p>			8

Faremo

SDGs

Continuare a garantire le rateizzazioni e le altre agevolazioni volontarie dedicate ai clienti in difficoltà economica. Proporre ad altri comuni la sottoscrizione di un protocollo per prevenire le sospensioni delle forniture.	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 (casi di internalizzazione esclusi).	8
--	---

Indirizzare gli interventi formativi sullo sviluppo di ruoli e competenze emergenti che riguardano la trasformazione digitale (Corporate digital responsibility, business intelligence e incremento utilizzo strumenti Digital Workplace) e la transizione energetica e ambientale. 65% della popolazione che raggiungerà la digital proficiency (intesa come pieno possesso delle "digital soft skills") entro il 2026, 90% entro il 2030 (54,1% al 2022).	4, 8
--	------

>50% popolazione che raggiungerà la circular economy ed energy transition proficiency (competenze sulla transizione ambientale ed energetica) (21% per green transition e 28% per energy transition al 2022).	
---	--

Proseguire nell'attività di sensibilizzazione sulla valorizzazione delle diversità e sull'inclusione con eventi e iniziative (focus su linguaggio inclusivo e tematiche legate all'integrazione vita privata-vita lavorativa). Consolidare il posizionamento del Gruppo Hera nei principali indici azionari di diversity.	5
--	---

Resilienza e adattamento

Resilienza e adattamento al cambiamento climatico:

- | | |
|--|-------|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Resilienza del servizio energia elettrica: 54,8 km di rete adeguati al 2023, pari all'81% del Piano complessivo di resilienza energia elettrica (57% al 2022). ■ Resilienza del servizio acquedotto: circa 30 milioni di euro per numerosi interventi previsti al 2026 nel Triveneto e in Emilia-Romagna per mitigare il rischio siccità (interconnessioni acquedottistiche, potenziamento captazioni e adduttrici, nuovi pozzi e serbatoi). 70% di rete distrettualizzata al 2026 e algoritmi predittivi per ridurre le dispersioni. | 9, 13 |
|--|-------|

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 di un Paese. L'UE si sta impegnando per favorire la cosiddetta "twin transition" (transizione verde e digitale) per un futuro digitalizzato, incentrato su persone e imprese, e che consideri l'inclusività sociale e la sostenibilità ambientale. In questa direzione, la Dichiarazione europea su diritti e principi digitali guiderà i responsabili politici e gli operatori del settore entro il 2030. Inoltre, dal momento che la dipendenza da sistemi digitali comporta maggiori rischi di cyber minacce, l'UE si è dotata nel 2022 di un Cyber Resilience Act volto a intensificare la sicurezza dei prodotti connessi a Internet lungo tutto il ciclo di vita. L'Italia registra ancora ritardi in termini di sviluppo delle competenze digitali, e per colmarlo dovrà sfruttare al meglio le opportunità offerte dal Pnr.

18° POSTO

La posizione dell'Italia tra i 27 Paesi UE in materia di innovazione e digitalizzazione nel 2021 (Commissione Europea)

CIRCA 300 MILIARDI DI EURO

La crescita del commercio digitale entro il 2024 rispetto al 2020 (13,1% incremento annuo) (World Economic Forum)

+21%

La crescita stimata dei ricavi mondiali per il mercato dell'intelligenza artificiale (International Data Corporation)

44%

La penetrazione delle reti ad altissima capacità in Italia. Media UE: 70% (Uncem)

+38%

L'aumento dei cyberattacchi in Italia tra il 2021 e il 2022 (circa 1.168 attacchi alla settimana) (Check Point Research)

5,5

TRILIONI DI EURO La stima dei costi globali derivanti da attacchi informatici nel 2021 (Commissione Europea)

LA DIGITALIZZAZIONE IN EUROPA E IN ITALIA

Con la **Strategia Bussola Digitale 2030** approvata nel 2021 l'UE ha rafforzato il suo impegno per sostenere la **transizione verso un modello economico verde e digitale**. In linea con quanto stabilito dalla strategia UE, l'Italia, nel 2021 ha approvato la **Strategia per l'Italia Digitale 2026**, stabilendo obiettivi ambiziosi in merito a connettività a banda ultra-larga, digitalizzazione e diffusione di servizi digitali e piattaforme pubbliche, cybersicurezza del Paese e competenze digitali dei cittadini. Tuttavia, con l'approvazione del Bilancio per il 2023, l'Italia pare indietro sul **Piano Transizione 4.0** non confermando le percentuali agevolative previste per il 2022, né rinnovando le agevolazioni per i beni strumentali 4.0. Nonostante l'Italia si posizioni subito sotto la media europea nell'indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI), nel 2022 ha registrato un +8,4 punti percentuali rispetto all'anno precedente, uno tra i maggiori incrementi dell'UE.

Il ritardo dell'Italia nel raggiungere le performance europee in termini di Digital Economy (Fonte: CE - The Digital Economy and Society Index 2022)



Target europei ed italiani per raggiungere una piena digitalizzazione (Fonte: CE)

INDICATORI	DIGITAL COMPASS 2030	ITALIA DIGITALE 2026
IDENTITÀ DIGITALE, % popolazione	80%	70%
COMPETENZE DIGITALI, % popolazione	80%	70%
ADOZIONE CLOUD, %	75% delle imprese	75% delle Pubbliche Amministrazioni
SERVIZI PUBBLICI ON-LINE, % servizi pubblici fondamentali	100%	80%
CONNESSIONI A BANDA ULTRA LARGA, % famiglie	100%	100%

L'INNOVAZIONE DIGITALE COME DRIVER PER LE IMPRESE

La digitalizzazione è ormai elemento imprescindibile per la **competitività delle imprese** che sempre di più, per sfruttare appieno le potenzialità offerte dall'innovazione tecnologica e digitale, si trovano a fare affidamento sui dati generati da esseri umani o da macchine. In tale contesto, la Commissione ha presentato nel 2022 una proposta di Regolamento con l'intento di creare un vero e proprio **mercato dei dati** garantendo un'equa ripartizione degli stessi tra gli operatori dell'economia e promuovere l'accesso e il relativo utilizzo.

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 due principali **ambiti di innovazione** nel Gruppo Hera, declinati in coerenza con il piano industriale e la rinnovata relazione tra transizione ecologica e trasformazione digitale, possono essere sintetizzati in:

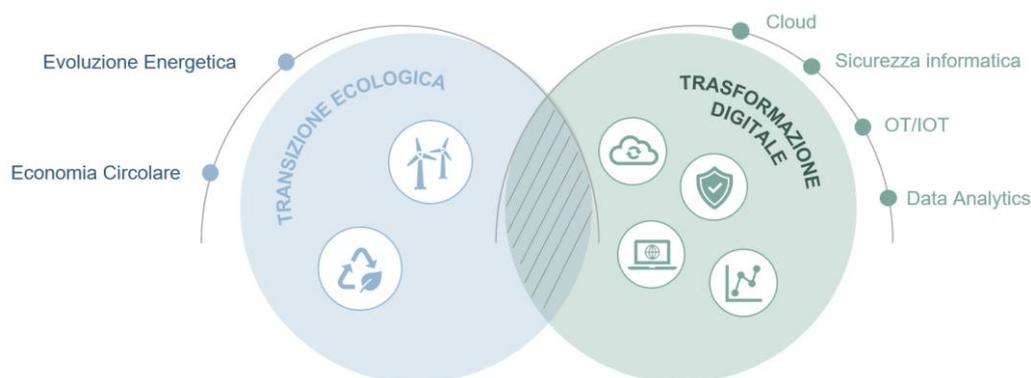


transizione ecologica volta alle attività di passaggio verso l'utilizzo di fonti energetiche più efficienti e rinnovabili, alla valorizzazione delle materie e alla massimizzazione del recupero di rifiuti o scarti;



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, **transizione ecologica** e **trasformazione digitale** sono due ambiti che presentano elementi d'intersezione, ma non sono in totale sovrapposizione.



Gli ultimi anni hanno 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.

Per questo motivo già dal 2022 si è deciso di riorganizzare l'innovazione legandola maggiormente alla **sostenibilità**, ridefinendo gli obiettivi della funzione Sviluppo della **Direzione Centrale Innovazione**, che 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.

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.

Sono state individuate **nuove figure all'interno delle unità di business** ("innovation promoter") con il compito di costituire un punto di riferimento per le attività e i progetti di innovazione incrementale, per lo sviluppo della cultura dell'innovazione e per il supporto alla definizione delle strategie di innovazione delle business unit stesse. È previsto un apposito momento annuale di confronto tra gli innovation promoter e la funzione Transizione Ecologica per la condivisione e presentazione di obiettivi e progetti, così da allinearsi alla strategia di innovazione del Gruppo e mirare al raggiungimento dei macro-obiettivi di sostenibilità.

Con l'obiettivo di favorire e dare impulso all'innovazione nei business gestiti, il Gruppo ha inoltre attivato **iniziative di social innovation** coinvolgendo gli stakeholder interni ma anche esterni, ad esempio attraverso HeraLAB (si veda paragrafo

Dialogo con i nostri stakeholder nel capitolo “Governance e creazione di valore”).

Investimenti in innovazione [203-1]

Nel 2022 il Gruppo Hera ha investito **102,8 milioni di euro** in innovazione e digitalizzazione (+24,8% rispetto al 2021), cifra che rientra tra gli investimenti complessivi **finalizzati alla creazione di valore condiviso** (si veda il paragrafo sul [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.

Come definito da Michael Wade nel suo articolo “Corporate responsibility in the digital era” del 2020 sul MIT Sloan review, 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  Relazione dell’azienda con persone e società	Ambientale  Legame tra tecnologie digitali e ambiente fisico	Economica  Gestione responsabile degli impatti economici delle tecnologie digitali	Tecnologica  Creazione responsabile di tecnologie
Come si declina	<ul style="list-style-type: none"> Assicurare la privacy dei dati di clienti, cittadini, lavoratori e fornitori Promuovere l'inclusione digitale e superare il digital divide per lavoratori, cittadini e clienti Garantire la salute e la sicurezza per lavoratori, cittadini e clienti grazie alle tecnologie digitali 	<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 supportare la transizione ecologica dell’Azienda e di cittadini e clienti 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 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> Garantire la sicurezza informatica e un uso responsabile delle tecnologie

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.

Finora l’introduzione del framework all’interno del Gruppo ha avuto 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, grazie anche allo **sviluppo di un nuovo corso di formazione** specifico su questi temi, 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.

Nel 2022 è stato progettato e avviato un percorso di formazione che ha coinvolto **tutta la popolazione aziendale** con un decision game per trasmettere consapevolezza sugli impatti della trasformazione digitale. Inoltre, è stato avviato un corso di formazione specifico per approfondire le **possibilità di applicazione dei principi** della Corporate digital responsibility nelle fasi di ideazione e valutazione dei progetti e delle attività di trasformazione digitale. Sono state individuate 86 persone, per 10 ore complessive di formazione pro capite (860 in totale).

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			
Contatori di nuova generazione per le offerte commerciali						
Dashboard per il monitoraggio ambientale e la fornitura di servizi smart						
Diario dei consumi: analytics avanzati per migliorare la customer experience (si veda il case study dedicato)						
Green loyalty: incentivi ai comportamenti sostenibili						
Illuminazione pubblica 4.0 con l'intelligenza artificiale						
NexMeter: contatore 4.0 con funzioni avanzate di sicurezza						
Potenziamento connettività e infrastrutture (si veda il paragrafo dedicato " Il ruolo di Acantho ")						
Resilient dashboard: reti di distribuzione idrica più resilienti ai cambiamenti climatici (si veda il paragrafo dedicato " La gestione resiliente dell'acquedotto e delle fonti idriche ")						
Bioenergia da steam explosion						
Energy park						
Lo sviluppo dell'agrivoltaico						
Lo sviluppo della filiera idrogeno (si veda il paragrafo dedicato " Lo sviluppo dell'idrogeno " e il case study " Idrogeno nella rete di distribuzione gas a Modena ")						
Data community: sviluppo di iniziative di engagement (si veda il paragrafo dedicato " Lo sviluppo delle nuove competenze nel Gruppo Hera " ¹⁸²)						
La data strategy di Gruppo						
Digital bar						
Identità digitale per tutti (si veda il case study dedicato)						
Polo tecnologico di telecontrollo di Forlì						
Robotic & Intelligent Process Automation e piattaforme di intelligenza artificiale per il riconoscimento testi						

Principali iniziative

Ambiti dell'Innovazione

Dimensioni CDR

Salesforce: nuovo CRM e inbound multicanale			
Sicurezza informatica (si veda il paragrafo dedicato " La cyber security " 158)			

Contatori di nuova generazione per le offerte commerciali

Nel corso del 2022 è stata lanciata l'app **Hera 2G** che consente ai clienti dotati di **contatori di nuova generazione** di monitorare l'andamento dei propri consumi di gas e di energia elettrica con maggiore granularità (a livello mensile, settimanale, giornaliero e orario). Il monitoraggio continuo consente ai clienti di comprendere le proprie abitudini di consumo e intercettare ogni possibilità di risparmio, anche ricevendo ogni giorno informazioni sulle ore a minor prezzo del giorno successivo.

La disponibilità di dati di misura con **granularità oraria o giornaliera** e il parallelo sviluppo di nuove tecnologie, supportate da architetture cloud-based in grado di elaborare quantità elevate di dati, favoriscono un cambio di paradigma nella gestione del metering e consentono di proporre ai clienti **offerte e servizi basati sui dati dei loro consumi effettivi**, abilitando una nuova frontiera nel rapporto tra clienti e fornitura: l'interazione quotidiana tra cliente e consumi, e tra cliente e offerta di energia.

Corporate digital responsibility

Sociale		Attraverso i servizi dell'app Hera 2G, i clienti possono comprendere efficacemente gli effetti ambientali ed economici delle proprie abitudini di consumo e agire in ottica di riduzione degli sprechi.
Ambientale		Il monitoraggio dei consumi con un livello di granularità orario supporta i clienti nella riduzione dei propri consumi energetici.
Economica		L'app Hera 2G supporta i clienti a modulare i propri consumi nelle fasce orarie a minor costo con conseguente riduzione della spesa.
Tecnologica		Le tecnologie cloud supportano l'elaborazione di grosse moli di dati, tra cui quelli dei consumi su base oraria che possono essere resi disponibili ai clienti per il monitoraggio puntuale delle proprie abitudini di consumo

Dashboard per il monitoraggio ambientale e la fornitura di servizi smart

La dashboard PUNTONet è un **cruscotto di analisi e monitoraggio di indicatori e servizi**, ideato e realizzato per amministrazioni comunali, enti, università e aziende che mirano al raggiungimento degli **obiettivi di sostenibilità** dell'Agenda ONU 2030.

La piattaforma è **modulabile a seconda delle esigenze** attraverso l'attivazione di differenti servizi, tra cui: il **Passaporto della sostenibilità**, dedicato al monitoraggio di indicatori ambientali, sociali ed economici; la **Social sentiment analysis**, che permette un rapporto real-time delle interazioni pubbliche che avvengono sul web (testate giornalistiche, social network, blog, forum, ecc.); **sensoristica Internet of Things** per il monitoraggio dell'inquinamento ambientale, il passaggio veicolare o altri servizi smart; **segnalazioni** derivanti da app disponibili per il cittadino o dalla Polizia municipale.

Nel corso del 2022 sono stati **rilasciati sei cruscotti**, ognuno per organizzazioni differenti:

- **Città Metropolitana di Bologna:** attraverso la società Acantho sono stati forniti quattro cruscotti PUNTONet Board, di cui tre dedicati ai Comuni di Bologna, Imola e Granarolo, e uno destinato all'Ente principale per il monitoraggio dei tre territori comunali. All'interno dei cruscotti è stato attivato il Passaporto di sostenibilità, con KPI scelti in collaborazione con ASviS (Alleanza italiana per lo Sviluppo Sostenibile) e Urban@it (Centro nazionale di studi per le politiche urbane), la Social sentiment analysis e il servizio di monitoraggio ambientale eseguito da dieci centraline Internet of Things.
- **Università di Bologna:** sono stati forniti due cruscotti, uno realizzato per il Campus di Cesena e uno per il Campus di Bologna, entrambi dediti al monitoraggio di indicatori di sostenibilità attraverso il servizio del Passaporto della sostenibilità. Inoltre, i cruscotti comprendono il servizio di Social sentiment analysis e il **monitoraggio della qualità dell'aria** interna ed esterna tramite centraline Internet of Things sviluppate dall'Università stessa.
- **Comune di Ferrara:** nell'ambito del progetto **Air Break**, attivato grazie al bando europeo Urban Innovative Actions), tra le varie progettualità nel campo ambientale e in capo ad Hera è stato rilasciato il cruscotto denominato **Airbreakboard**. Esso permette all'Amministrazione comunale di Ferrara il monitoraggio real-time dell'ambiente attraverso differenti servizi, quali:

- Modelli previsionali: uno strumento che ogni giorno consente di avere previsioni sui maggiori inquinanti atmosferici nei tre giorni successivi, sia su scala regionale (1 km) che urbana (200 m);
- Social sentiment analysis: in questo caso con un focus dedicato alle tematiche pubbliche di inquinamento atmosferico e al bando Urban Innovative Actions;
- PM10 da satellite: un servizio sperimentale che, grazie all'elaborazione di immagini satellitari Open Source e con un algoritmo specificatamente calibrato sui dati derivanti da centraline Internet of Things poste sul territorio, permette di graficare su mappa la concentrazione di PM10 con una risoluzione a 10 metri. Le immagini elaborate si hanno ogni qual volta il satellite passa sul territorio di riferimento a patto che la nuvolosità occupi meno del 10% dell'immagine;
- Smart hubs: sezione dedicata alle nuove pensiline che saranno installate nel comune di Ferrara nel corso del 2023, per incentivare la mobilità sostenibile e rappresentare l'utilizzo delle ricariche elettriche per biciclette e monopattini elettrici e la relativa energia consumata.

Oltre a questi sei rilasci, Hera ha mantenuto la dashboard PUNTOnet Board per il **Comune di Cesena**, integrandola con le seguenti iniziative:

- **Next Generation Valle del Savio**: è stato creato un cruscotto di monitoraggio delle risorse (proprie o derivanti da Pnrr e bandi pubblici) per nuove progettualità su tutto il territorio dell'Unione Valle del Savio. Il report è disponibile on-line a tutti i cittadini.
- **PUNTOnet H₂O**: visualizzazione dei dati di consumo idrico e di qualità ambientale derivanti da cinque totem ideati e progettati da Hera. La loro installazione è iniziata a dicembre 2022 e si completerà nei primi mesi del 2023. Essi consentono l'erogazione di acqua pubblica e ultrafiltrata (sia naturale che gasata), la ricarica di dispositivi elettronici nonché di carrozzine elettriche, il monitoraggio ambientale attraverso centraline Internet of Things, e uno schermo led predisposto per la condivisione di contenuti informativi da parte dell'Amministrazione.

Grazie a questi sviluppi Hera ha potuto consolidare le proprie competenze in ambito smart city e di sostenibilità, che potranno essere certamente sfruttate per future iniziative e progettualità specifiche e per implementare strumenti di raccolta dati, visualizzazione e analisi delle informazioni.

Corporate digital responsibility

Ambientale		Monitoraggio in tempo reale 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 per la raccolta ed elaborazione dei dati e sensoristica Internet of Things.

Green loyalty: incentivi ai comportamenti sostenibili

L'iniziativa **Green loyalty** sfrutta la tecnologia digitale per conciliarne la diffusione con gli obiettivi di sostenibilità dell'Agenda ONU 2030. Il progetto vuole essere un sistema autoconsistente e aperto dove valorizzare la fruizione del servizio attraverso **azioni di coinvolgimento**, incentivando i clienti alla **partecipazione attiva** per obiettivi comuni.

L'iniziativa si pone obiettivi differenti che si traducono in azioni specifiche:

- incentivare i comportamenti e le azioni digitali e sostenibili degli utenti;
- contribuire ad abbassare l'impatto ambientale dei consumatori, ad esempio stimolando il risparmio e il controllo dei consumi;
- creare coinvolgimento attraverso una piattaforma digitale che prevede l'incentivazione al conseguimento dei risultati individuali e collettivi con meccanismi di giochi e intrattenimento;
- creare nuove partnership e valorizzare quelle esistenti per riversare i benefici sui territori.

La fruizione è libera per clienti e cittadini e, in funzione dei contratti attivi e dell'appartenenza territoriale, verranno sviluppate attività, azioni e missioni dedicate.

In questo contesto, 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. La piattaforma è stata sviluppata utilizzando la tecnologia **blockchain** per garantire i migliori requisiti di sicurezza, tracciabilità e immutabilità delle operazioni gestite.

In particolare, nel 2022 si è completata l'iniziativa denominata **"Smart Sustainable Community"** sviluppata all'interno del Competence Center di Bologna BI-REX attraverso l'emissione del primo bando per la selezione di progetti di innovazione tecnologica. Il progetto ha consentito di condurre una sperimentazione di due mesi che non fosse unicamente dimostrativa, ma con l'obiettivo di arrivare alla definizione di un **sistema tecnologico completo e qualificato**. Il progetto ha permesso di realizzazione di una vera e propria *smart community* con un cluster di utenti reali, unendo in particolare due distinti circuiti loyalty sostenibili, quelli di Hera Comm e di Camst. I **comportamenti sostenibili incentivati** dai partner di progetto sono stati: l'invio dell'autolettura del gas, il passaggio alla bolletta digitale, il risparmio di gas ed energia elettrica rispetto all'anno precedente, la consultazione dei propri consumi attraverso il Diario dei consumi, e infine l'acquisto di piatti opportunamente preparati con materie prime a basse emissioni di gas serra.

Un secondo utilizzo della piattaforma blockchain terminato nel 2022 è stato applicato presso il Comune di Cesena con l'iniziativa **"IoSonoCesena – Cashback"** che ha permesso la realizzazione di un circuito per la promozione del commercio locale. Ogni acquisto presso gli esercenti convenzionati al circuito attribuiva un incentivo sotto forma di **gettone digitale (token)**, la cui somma era convertibile in coupon sconto da utilizzare per acquisti successivi.

In definitiva, con le esperienze maturate da tali implementazioni, valutando lo stato dell'arte delle soluzioni tecnologiche e i principali trend di mercato inerenti alla sostenibilità, nel corso del 2023 si svilupperà un nuovo modello denominato **"Green Wallet"** ovvero una piattaforma che le amministrazioni comunali potranno adottare nell'ambito della neutralità carbonica.

Il primo comportamento sostenibile che verrà preso in esame sarà relativo all'acquisto di energia rinnovabile o in alternativa all'acquisto di quote di pannelli fotovoltaici dell'Energy Park, un parco di produzione di energie rinnovabili della propria città. Così facendo, un cittadino potrà garantirsi quote di energie rinnovabili a prezzo definito e abbattere i costi della bolletta elettrica. Sarà inoltre possibile monitorare le emissioni di gas serra evitate e compensare quelle eventualmente residue attraverso l'acquisto di crediti di carbonio in un mercato dedicato fornito da società leader del settore.

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.

Illuminazione pubblica 4.0 con l'intelligenza artificiale

Hera Luce porta avanti diversi progetti di trasformazione digitale del servizio di illuminazione pubblica.

Nel 2022 ha consolidato il progetto di **manutenzione predittiva** dello stato di degradamento e corrosione dei sostegni della pubblica illuminazione, e ha avviato il progetto pilota per la valutazione dello stato dei quadri in bassa tensione.

Sono stati infatti installati dispositivi intelligenti in grado di fornire sempre più informazioni circa la posizione, la condizione e la disponibilità degli asset, come apparecchi e quadri di accensione e comando. 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.

A inizio 2023, risultano inseriti a sistema 141 comuni per la manutenzione predittiva dello stato di degradamento e corrosione dei sostegni.

Un'altra attività riguarda la cosiddetta **illuminazione adattiva**: si tratta di un progetto pilota per l'implementazione di sensori intelligenti sul territorio in grado di monitorare costantemente il flusso di traffico e quindi **modulare l'intensità dell'illuminazione** sulla base delle condizioni reali, con evidenti **benefici sui consumi energetici** e al contempo mantenendo invariato il grado di sicurezza.

Un primo test è stato effettuato sul territorio di Cesena, con l'installazione su quattro impianti campione di 178 punti luce telecontrollati punto-punto. I punti luce sono regolati tramite **algoritmi e sensori di traffico e luminanza** (con tecnologie radar o con telecamere con intelligenza artificiale integrata). Sono stati inoltre installati sensori di passaggio su percorsi ciclopedonali: il livello di illuminazione si innalza al passaggio di pedoni o biciclette, rimanendo a livelli inferiori nei periodi in cui non si rilevano movimenti.

La tecnologia installata ha mostrato di essere matura, garantendo un **buon livello di affidabilità nonostante la maggiore complessità** rispetto agli impianti tradizionali. L'analisi energetica ha rilevato come con profili standard di riduzione si possano ottenere risparmi tra il 15 e il 30%, mentre **con l'illuminazione adattiva i risparmi si attestano tra il 40 e il 50%**, garantendo allo stesso tempo un ambiente sicuro e sostenibile per la comunità.

Corporate digital responsibility

Ambientale		Garantire il riciclo e la gestione responsabile dei prodotti tecnologici a fine vita. Ottimizzazione dei consumi energetici, modulabili in base alle effettive condizioni di contorno, con benefici anche in termini di inquinamento luminoso.
Economica		Condividere con gli stakeholder i benefici ottenuti grazie ai processi di efficientamento dati dall'innovazione digitale.

NexMeter: il contatore 4.0 con funzioni avanzate di sicurezza

NexMeter è il **contatore gas 4.0** ideato dal Gruppo Hera. Garantisce alle utenze la massima sicurezza e permette la **rilevazione in tempo reale dei consumi**, migliorando le prestazioni ambientali ed economiche dei tradizionali contatori.

È stato presentato a Parigi nella prestigiosa vetrina dell'European Utility Week, la più importante fiera del settore, ed è in fase di installazione presso gli utenti serviti da Inrete Distribuzione Energia (in Emilia-Romagna) e AcegasApsAmga (nel Triveneto). I primi ad adottare il nuovo dispositivo sono stati i cittadini di Ferrara, seguiti da quelli di Modena e Udine.

NexMeter è molto più di un contatore gas: è un **dispositivo intelligente** con caratteristiche di assoluta precisione grazie ad algoritmi, sensori e ultrasuoni, in grado quindi di offrire funzioni avanzate di sicurezza: gli appositi strumenti di monitoraggio e allerta di cui è dotato consentono infatti di prevenire incidenti in numerose condizioni, fornendo maggiori tutele a edifici e cittadini, in modo simile al funzionamento dei dispositivi "salvavita" elettrici.

È in grado di monitorare in tempo reale le condizioni di pressione e portata dell'impianto di forniture e di rete, **segnalando immediatamente eventuali anomalie e irregolarità** (piccole perdite latenti, grandi fughe immediate e di grande portata) e interrompendo la fornitura, mettendo 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 già predisposto per il **biometano** e i cosiddetti **blended gas**, ovvero miscele di metano e idrogeno e, sempre in ottica di **circolarità**, verrà presto prodotto in **plastica riciclata**.

I benefici dall'utilizzo di tale dispositivo innovativo sono riconducibili ai seguenti ambiti:

- maggiore **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.

Al 2022 sono state effettuate **180 mila installazioni** nei territori di Ferrara, Modena e Udine; si prevede di proseguire verso 270 mila installazioni nel 2023 e raggiungere un **obiettivo totale di 300 mila installazioni** entro il 2026 grazie alle quali si potrà raggiungere un risparmio stimato di **3.500 tonnellate annue** di gas serra.

Corporate digital responsibility

Sociale		Incremento del livello di sicurezza per i cittadini del servizio gas, grazie alle funzioni avanzate del contatore in grado di individuare anomalie in maniera immediata e attuare la messa in sicurezza del sistema.
---------	---	--

Corporate digital responsibility

<p>Ambientale</p> 	<p>Riduzione delle emissioni di gas serra grazie alla tecnologia di monitoraggio in tempo reale 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.</p>
<p>Tecnologica</p> 	<p>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.</p>

Bioenergia da steam explosion

Il progetto **Life Steam** ha come obiettivo lo sviluppo di un prototipo innovativo per il **pretrattamento di sfalci e potature** al fine di trasformarli in un prodotto idoneo alla produzione di biometano.

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.

Nel corso del 2022 è stata ultimata la progettazione definitiva e l'iter autorizzativo finalizzato alla realizzazione delle sperimentazioni presso l'impianto di compostaggio di Herambiente ad Ozzano dell'Emilia (Bo). La sua costruzione verrà completata entro il primo semestre del 2023 per poi essere testato nella seconda metà dell'anno per una durata di circa sei mesi. Una volta a regime, potrà trattare fino a 1,7 tonnellate di materiale lignocellulosico ogni ora. Il materiale trattato verrà poi trasportato all'impianto di digestione anaerobica di Herambiente a Voltana (Ra) per valutare la sua capacità di **produrre biogas**.

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, contribuendo a ridurre la dipendenza dal gas naturale di origine fossile proveniente dall'estero.

Energy park

L'**Energy park** è un'infrastruttura verde composta da diverse unità funzionali con l'obiettivo primario di ridurre gli impatti delle città. I pilastri su cui si fondano gli energy park sono cinque: produzione di energia rinnovabile di prossimità; tutela della biodiversità; ottimizzazione delle produzioni agricole; Green community; parco urbano per i cittadini. Il **modello, brevettato dal Gruppo Hera**, prevede tecnologie all'avanguardia, come l'**agrivoltaico** (pannelli fotovoltaici rialzati da terra in modo da non sottrarre terreno alle coltivazioni) e l'**agricoltura di precisione** (utilizzo di tecniche e strumenti digitali per monitorare e ottimizzare i processi di produzione agricola). I cittadini possono assumere un ruolo attivo nell'iniziativa aderendo alla **Green community**, una piattaforma che permette di investire direttamente nella realizzazione dell'impianto.

Hera ha individuato una vasta area in prossimità del centro urbano di **Faenza** per la realizzazione di questo tipo di soluzioni integrate. Qui i sistemi tecnologici dell'Energy park saranno **integrati nel territorio** grazie a spazi verdi costituiti da boschi e parchi urbani aperti ai cittadini. All'interno dell'area è presente un centro dove già oggi hanno luogo diversi tipi di attività rivolte alle persone e che saranno ulteriormente potenziate nell'ambito dell'iniziativa. L'Energy park potrà prevedere inoltre la realizzazione di un sistema per la **raccolta delle acque piovane** per l'irrigazione dei terreni ed eventualmente la ricarica delle falde, aiutando la città a difendersi da fenomeni siccitosi.

Parallelamente all'iniziativa di Faenza, a **Cesena** Hera sta realizzando insieme a Orogel un **impianto agrivoltaico**: scopo del progetto sarà quello di fornire energia rinnovabile allo stabilimento industriale per supportare la decarbonizzazione dei consumi dell'azienda, testando contemporaneamente l'integrazione della tecnologia agrivoltaica con diverse tipologie di colture.

L'avvio delle fasi autorizzative è previsto per il 2023 ed entro il 2024 sarà avviata la realizzazione.

Lo sviluppo dell'agrivoltaico

Nell'ambito della strategia per la decarbonizzazione, Hera ha individuato nella **tecnologia agrivoltaica** una soluzione efficace per la produzione di energia elettrica rinnovabile che garantisca al contempo il **mantenimento dell'utilizzo agricolo** del suolo. Infatti, l'agrivoltaico consiste nel realizzare una struttura dotata di pannelli fotovoltaici posta ad un'altezza dal suolo di almeno quattro metri, consentendo in questo modo ai mezzi agricoli di poter svolgere le proprie attività. L'ingombro a terra dei sostegni e dei tiranti metallici rimane inferiore al 10% di tutta l'area oggetto d'intervento.

Questo ambito rappresenta un filone di sviluppo nazionale e le relative iniziative potranno eventualmente rientrare all'interno del perimetro degli interventi finanziabili dal Piano nazionale di ripresa e resilienza

(Pnrr), che prevede risorse finanziarie pari a 1,1 miliardi di euro per installare 1,04 GW di impianti agrivoltaici.

Il modello descritto può essere adottato in diversi contesti. Si possono citare:

- amministrazioni comunali, per la realizzazione di grandi parchi di energia rinnovabile, infrastrutture verdi a supporto della tutela ambientale e servizi alla persona;
- aziende, anche in partnership con proprietari di terreni adiacenti al sito produttivo, per autoprodurre quote di energia rinnovabile in sostituzione alle fonti fossili tradizionali;
- privati, come gli agricoltori, che vogliono tutelare la propria attività, far fronte al cambiamento climatico (con particolare riferimento alla carenza idrica e all'elevato irraggiamento solare) e sperimentare le rese di colture al di sotto dell'impianto stesso.

La prima applicazione agrivoltaica che sarà realizzata dal Gruppo Hera avverrà in collaborazione con Orogel, primaria azienda leader in Italia nel mercato dei surgelati. Tale partnership consentirà all'azienda di autoconsumare l'energia rinnovabile prodotta dall'impianto e di preservare la principale attività agricola, e ad Hera di sviluppare un nuovo know-how nel settore energetico.

La data strategy di Gruppo

La continua opera di digitalizzazione e la relativa crescita di informazioni spingono il Gruppo Hera a dotarsi di una strategia di valorizzazione delle stesse. L'obiettivo della **data strategy** è creare valore da tutte queste informazioni, sostenendo la transizione del gruppo verso una vera data-driven company.

La strategia intrapresa si fonda sui principi di data mesh, un paradigma che prende in considerazione sia la parte organizzativa sia quella più tecnologica (piattaforma e strumenti): una visione innovativa dei dati, assimilati a prodotti in un marketplace allargato. In questo contesto si sono **formalizzate le linee guida** di riferimento per ogni unità di business e per i partner tecnologici che supportano lo sviluppo dei progetti "data and analytics". Tali linee guida sono la base su cui si poggeranno le iniziative, e permettono di mettere in circolo le informazioni affinché queste diventino prodotti di qualità riutilizzabili da parte di tutto il Gruppo. Si tratta quindi di un progetto che abilita lo sviluppo dei progetti di data analytics e che produce benefici pratici sempre in ottica 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.

Digital 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, da maggio 2021 è stato istituito il **Digital bar**. L'obiettivo del Digital 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 Digital bar.

Il Digital 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.

In seguito alle attività di promozione del Digital Bar, svolte in collaborazione con la Direzione Centrale Personale e Organizzazione, grazie anche alla comprovata capacità da parte della nuova struttura del Competence Center Process Automation di realizzare soluzioni digitali in tempi rapidi e con costi certi, il percorso di adozione all'interno del Gruppo Hera ha subito un notevole incremento. Nel corso del 2022 sono state infatti recepite, valutate e indirizzate 59 potenziali iniziative, che hanno dato vita a **42 progettualità** che sono state avviate o ultimate.

L'obiettivo per il 2023 è quello di **incrementare ulteriormente il numero di progettualità** che saranno gestite mediante il Digital bar, proseguendo nell'opera di evoluzione delle competenze digitali di Gruppo e introducendo ulteriori strumenti in grado di efficientare i processi aziendali. Nel corso dell'anno si prevede inoltre di completare il modello di funzionamento del Digital bar stesso introducendo strumenti di monitoraggio e gestione delle applicazioni attraverso Microsoft Toolkit.

Corporate digital responsibility

Sociale		Promozione dell'inclusione digitale e superamento del divario digitale 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.

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 mq, un sistema 3D per rappresentare gli impianti principali, 160 monitor, 60 stazioni, una squadra di 80 operatori, doppie linee di comunicazione in fibra ottica, un sistema antiincendio autonomo e un insieme di presidi che rendono estremamente resiliente e affidabile tutto il contesto garantendone la gestione in business continuity in qualsiasi condizione.

Il Centro si divide in due aree funzionali che cooperano sinergicamente:

- Telecontrollo: telecomandi, monitoraggio, automazione e presidio continuo, in tempo reale, delle reti di **acquedotto, fognatura, distribuzione gas e teleriscaldamento** del Gruppo Hera, che si estende **in tutti i territori gestiti** dell'Emilia-Romagna, di tre comuni toscani, nelle Marche e nel Triveneto.
- Call center tecnico: gestione di tutte le chiamate di pronto intervento sul territorio (oltre 530 mila all'anno) con altissime performance assicurate da **330 linee in ingresso** complessive (fra primarie e di backup) segmentate per servizio così da evitare congestioni su servizi fondamentali. Vengono generati mediamente 147 mila ordini di lavoro all'anno, georeferenziati e monitorati nel loro avanzamento. Oltre ai servizi dei settori idrico, gas e teleriscaldamento, nel centro vengono gestite le chiamate per il servizio di illuminazione pubblica e semaforica, i servizi ambientali e il servizio di mobilità elettrica.

IMPIANTI CONNESSI AL POLO DI TELECONTROLLO DI FORLÌ

Numero	2020	2021	2022
Totale impianti connessi	7.146	7.932	8.949

Il polo è sempre in continua crescita sia in termini qualitativi sia in termini dimensionali: al 2022 è stato raggiunto un totale complessivo di **8.949 impianti connessi** (+1.017 rispetto al 2021), con **28 milioni di informazioni al giorno acquisite** tali da alimentare un corredo di strumenti di **supporto alle decisioni** per le attività delle strutture operative. L'obiettivo al 2026 è di raggiungere 12,3 mila impianti connessi al telecontrollo. In questa crescita continua, il Centro assiste le diverse strutture del Gruppo fornendo loro strumenti per aiutarle nelle decisioni da prendere. Ad esempio: per Hera Trading, ad esempio, il polo effettua il servizio di gestione del bilanciamento energetico, integrato con il sito di Terna per il mercato servizio di dispacciamento energetico; per Hera Comm cura la gestione del servizio di mobilità elettrica per la ricarica dei clienti; per Uniflotte lo sviluppo del telecontrollo dei contenitori della raccolta dei rifiuti.

Tra i principali progetti innovativi di sviluppo e di evoluzione realizzati nel 2022 si evidenziano, in ambito telecontrollo:

- **Integrazione del telecontrollo di Marche Multiservizi:** nel 2022 sono state sviluppate tutte le attività per realizzare l'integrazione di tutti gli impianti di Marche Multiservizi nello SCADA di Forlì, creando una architettura tecnologica e di connettività specificatamente dedicata. Sono state pertanto realizzate le attività di infrastrutturazione dedicata, installazione di PVSS server emergenza e Middleware presso la sede di Pesaro, e i cablaggi, connessioni, integrazioni, test e collaudi necessari per garantire il go-live secondo la nuova configurazione. Nel 2022 sono

stati terminati tutti gli impianti gas, che sono anche stati presi in gestione in sala, e realizzati i primi impianti del servizio idrico integrato. Il progetto proseguirà nel 2023.

- **Cybersecurity operation technology:** nel 2022 è stato sviluppato internamente il progetto complessivo che comprende tutte le azioni di presidio, monitoraggio e strutturali dove il centro rappresenterà un riferimento per le business unit e società del contesto operation technology. Il progetto consiste nello sviluppo di una architettura di **soluzione centralizzata corporate** per la remotizzazione, programmazione, gestione dei dispositivi di campo, repository centralizzata SW PLC (intelligenza dispositivi di campo) e accessi in sicurezza cyber dell'ambito O.T. Il progetto, oltre ad aver soddisfatto l'obiettivo primario di cybersecurity con un approccio basato sulla sicurezza intrinseca, ha creato le basi per abilitare nuovi network "uomo-macchina" ridisegnando i processi e le organizzazioni del lavoro. Sempre nel corso del 2022 è stato implementato un sistema anti-ransomware telecontrollo fluidi di emergenza con funzionalità indispensabili al processo, perennemente scollegato dalla rete aziendale e con attivazione in caso di attacco informatico.
- **Control room contenitori:** il progetto dedicato a Uniflotte è proseguito anche nel 2022 con l'evoluzione e riscrittura del firmware con il completo set di competenze interne capace di recepire il miglioramento e la crescita dell'elettronica. Il 2022 ha anche visto la realizzazione di nuove piattaforme per il monitoraggio delle manutenzioni (allarmi e segnalazioni) nonché il telecontrollo di nuovi dispositivi di raccolta dei rifiuti.
- **Monitoraggio sollevamenti fognari e manutenzione pompe:** è stato creato uno strumento specifico che rappresenta un decision support systems a uso dei tecnici operatori e utilizzatori del sistema di telecontrollo PVSS del Gruppo Hera che gestiscono gli impianti di trattamento delle acque reflue. Nello specifico, l'obiettivo è quello di individuare anomalie relative alle stazioni di sollevamento fognarie attraverso l'utilizzo di algoritmi statistici che vanno a confrontare automaticamente, per ogni impianto, lo stato di funzionamento (livello e pompe) di una giornata di riferimento in base al funzionamento medio che l'impianto ha avuto nelle settimane precedenti. La scelta degli algoritmi utilizzati è stata conseguenza di analisi effettuate in collaborazione con la gestione operativa e che hanno portato a intercettare comportamenti anomali che, nel passato, hanno creato problematiche reali agli impianti e all'ambiente circostante. Il tool è efficace nel verificare situazioni anomale in condizioni di funzionamento standard.
- **Teleriscaldamento smart:** trattasi di un progetto data-driven che mette a disposizione della struttura teleriscaldamento piattaforme strutturate e funzionali che consentono di perseguire l'ottimizzazione dei processi del sistema rete/impianti del teleriscaldamento. A supporto delle decisioni sono stati realizzati dei sinottici con algoritmi di processo e Kpi con la visualizzazione dei parametri di funzionamento delle sottostazioni e rete con elementi predittivi per manutenzione scambiatori. Completa lo strumento l'aggiunta di uno strumento di reportistica di dati storici, commerciali e di esercizio per aumentare i livelli di analisi.

Mentre in ambito call center tecnico:

- **Progetto segnalazioni interruzioni energia elettrica:** realizzato in collaborazione con la struttura Energy management, permette di monitorare tutte le interruzioni di energia elettrica relativamente a tutti gli impianti gestiti nel perimetro del Polo, telecontrollati e non (ad esempio, anche le stazioni ecologiche attrezzate). La soluzione tecnica ha la finalità di sostituire le azioni operative con un processo completamente automatizzato.
- **Gestione del servizio centralino illuminazione pubblica di Marche Multiservizi:** a conclusione di un percorso che aveva visto l'internalizzazione in Sala del servizio centralino di Hera Luce, evolutosi con la nuova commessa Consip, è stata integrata anche la gestione di tutto il servizio di illuminazione pubblica e semaforica del bacino di Marche Multiservizi.
- **Progetto «Technical Wiki System»:** l'obiettivo è stato quello di realizzare, nel corso del 2022, uno strumento informatico innovativo capace di "ingegnerizzare" le competenze. Lo strumento infatti assicura i processi di apprendimento continuo e sedimentazione della conoscenza attraverso il trasferimento di competenze e professionalità nella continuità del mantenimento degli standard qualitativi, con massimizzazione di regole, documenti disponibili e procedure di supporto on-line al personale. È stato sviluppato un software gestionale per la operatività quotidiana, utilizzato come repository delle conoscenze di centralino finalizzate alla pronta e corretta risposta alla clientela, quelle di telecontrollo volte alla conduzione impianti, e quelle operative legate alla conduzione di reti e alla interlocuzione con i colleghi operativi. Come strumento operativo il Wiki si presenta come il combinato di più strumenti:
 - portale CCT News che raccoglie tutte le informazioni, documentazioni e procedure ("biblioteca virtuale"), suddivise per ambito con campi di ricerca per facilitarne la fruibilità, atte allo svolgimento delle attività di sala, siano esse di telefonista o di telecontrollo agli impianti. Ci sono notizie importanti sempre in prima linea e la fruizione delle informazioni sarà rapida e intuitiva.
 - una sezione a moduli che fornirà ai nuovi arrivati un percorso delineato e uniforme di formazione, per i nuovi inserimenti nel call center tecnico e nel telecontrollo e anche

per le riprese formative con maggior focalizzazioni e approfondimenti per un supporto e consolidamento delle conoscenze.

- o una sezione di test a risposta in cui è possibile mettere alla prova le proprie conoscenze e capire su quali temi sono necessari approfondimenti.
- o una sezione in cui poter dare suggerimenti e richiedere di inserire documenti che abbiano un nesso con il lavoro del polo telecontrollo e call center tecnico e che secondo ciascun operatore in funzione della sua sensibilità ritiene possano essere utili per tutti.

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. Lo strumento "Technical Wiki System" permette di aiutare il lavoratore nel garantire continuamente una risposta agevole e affidabile al cliente o cittadino a garanzia della qualità erogata, fornendo loro un servizio di massima qualità sempre meno soggettivo e più strutturato.
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. Lo strumento "Monitoraggio sollevamenti fognari e manutenzione pompe" consente di minimizzare i disservizi e i tempi di intervento con manifesti riverberi sulla qualità ambientale degli scarichi. Lo strumento "Teleriscaldamento smart" consente di massimizzare i risparmi energetici e ottimizzare il funzionamento gestionale della rete di teleriscaldamento. La spinta verso la completa automazione dei processi (in particolare nel servizio idrico integrato) porta a enfatizzare sempre di più l'efficienza dei processi stessi. L'ulteriore evoluzione delle automazioni con algoritmi di Intelligenza artificiale porta a benefici ulteriori in termini di efficienza energetica ma anche di durata della vita utile degli asset.
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. Il continuo incremento di impianti telecontrollati consente di sfruttare tutte le condizioni abilitanti della tecnologia: utilizzo dei dati, sviluppo di nuove forme di interazione uomo-macchina, disponibilità di soluzioni di analytics e di business intelligence, e soluzioni in grado di ridurre la distanza tra mondo fisico e mondo digitale a livello di processo produttivo.

Robotic & Intelligent Process Automation e piattaforme di intelligenza artificiale per il riconoscimento testi

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 Durc 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 dispositive 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. Nel corso del 2022, il **funzionamento della piattaforma di Inbound ha visto triplicare i volumi di pratiche gestite** e indirizzate attraverso la soluzione di Intelligent Automation, generando margini di efficientamento sempre maggiori. Il 2023 è l'anno in cui si auspica l'estensione di tali servizi ad altri business del gruppo che potrebbero ottenere notevoli benefici da tali servizi.

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.

Salesforce: nuovo CRM e inbound multicanale

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.

L'omnicanalità alla base di questo 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. La nuova piattaforma attiva **comunicazioni personalizzate** e un tracking evoluto che accompagna il cliente in tutte le fasi del suo "ciclo di vita" in Hera. Favorisce inoltre il potenziamento del front-end attraverso un sistema di knowledge management contestuale a supporto della risoluzione delle richieste dei clienti in un unico momento di contatto.

L'iniziativa viene inoltre affiancata da un **modello di intelligenza artificiale** a supporto della **classificazione automatica** delle richieste dei clienti ricevute via mail da Hera Comm con l'obiettivo di arrivare progressivamente ad una **gestione completamente automatizzata** delle pratiche più semplici. 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**.

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.

Il piano di rilascio della nuova piattaforma Crm è pluriennale: al momento sono state rilasciate le funzionalità a supporto delle attività di gestione delle campagne di marketing e di comunicazione verso i clienti, anche tramite i canali social, della vendita retail a mercato libero e la gestione end-to-end per un sottoinsieme di clienti.

Corporate digital responsibility

Economica		La nuova piattaforma di omnicanalità permette di ridurre i 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.

La digitalizzazione per i nostri clienti e il territorio

Il ruolo di Acantho

Acantho, operatore di telecomunicazioni, è la **digital company** del Gruppo Hera. Da oltre 20 anni sviluppa una rete a banda ultra-larga in fibra ottica e, grazie anche all'integrazione con i principali operatori del settore, assicura la completa copertura del territorio nazionale.

Puntando sui suoi asset principali (due data center e oltre **238 mila km di fibra ottica proprietaria**) e sull'innovazione, Acantho offre servizi e strumenti all'avanguardia per la **competitività di piccole e grandi aziende**.

Al costante **upgrade tecnologico** Acantho affianca cinque valori storici e imprescindibili, centrali nelle strategie di medio-lungo periodo e nell'operato quotidiano: **territorialità, flessibilità, trasparenza, sostenibilità e innovazione**.

Acantho fornisce servizi informativi e di comunicazione (ICT) per **privati e aziende**, sviluppando la propria offerta in quattro ambiti principali:

- **Data & voice communication:** servizi voce avanzati e soluzioni per traffico dati, con elevati standard di sicurezza e performance;
- **Hybrid multicloud:** servizi in cloud affidabili, sicuri, facili da gestire e flessibili grazie ai due data center di Imola e Milano;
- **Cyber & physical security:** servizi di protezione dagli attacchi informatici e di sicurezza fisica tesi a preservare la business continuity;
- **Smart city:** servizi per città più sane e sostenibili, con soluzioni innovative integrate al contesto urbano.

Acantho coordina i fabbisogni delle società e delle business unit del Gruppo Hera. Ad esempio, nel corso del 2022 è proseguito il **rinnovo tecnologico e il potenziamento della rete del Gruppo Hera**, che attualmente raggiunge oltre 250 sedi. Al fine di garantire un accesso ai sistemi informativi di Gruppo uniforme e performante, i servizi di connettività in quattro sedi della società Hera Servizi Energia e in una trentina di sportelli clienti in ambito EstEnergy sono stati completamente **armonizzati** agli standard aziendali. Con riferimento alle prescrizioni dell'Autorità (delibera Arera 540/2021), nel 2022 Acantho ha concordato e realizzato connettività FTTH (fiber to the home) per una ventina di cabine elettriche di Inrete Distribuzione Energia e connettività 4G per una trentina di cabine elettriche di Inrete Distribuzione Energia e AcegasApsAmga.

A supporto della **migrazione verso i servizi cloud** del Gruppo è stata realizzata una interconnessione dedicata e ridondata a 10 Gbps tra il cloud Azure Microsoft e gli ambienti on-premise a disposizione della Direzione Sistemi Informativi di Hera Spa presso i data center Acantho. Tale interconnessione affianca un servizio simile già disponibile per il cloud Amazon Web Services.

Il 2022 ha visto inoltre la creazione di un nuovo servizio denominato **sonde OT** (operational technology), dedicato alla sicurezza logica delle reti di telecontrollo (fluidi, energia, ambiente) e dispiegato in sette punti significativi delle reti che sovrintendono il funzionamento di servizi essenziali per il territorio (acqua, gas, elettricità, igiene urbana e smaltimento rifiuti). Le sonde OT completano le analoghe sonde IT già dispiegate nel 2021.

Nel corso del 2022 è stato avviato e completato un piano di riorganizzazione e aggiornamento tecnologico dei **sistemi di telepresenza**, consistente nel passaggio dal servizio basato su tecnologia Lifesize (89 sale riunioni) al servizio basato su tecnologia Microsoft Teams Room (dispiegato in 65 sale riunioni dislocate in 37 sedi del Gruppo). Questo passaggio ha comportato indubbi vantaggi dal punto di vista della completa integrazione tra le sale attrezzate e l'applicazione Teams già largamente utilizzata dai dispositivi aziendali. Nel corso del 2022 sono state inoltre armonizzate quattro sale Teams già presenti in altrettante sedi in ambito EstEnergy.

Altri progetti interni supportati da Acantho sono:

- **Mercato:** proseguita l'**evoluzione tecnologica degli sportelli clienti**, in particolare nei territori in ambito EstEnergy (Treviso, Vicenza, Rovigo, Venezia, Varese e Savona);
- **Servizi corporate:** rafforzamento della **sicurezza fisica di sedi e impianti** produttivi;
- **Edicola digitale:** servizio che consente di fruire **quotidiani e riviste in formato digitale**, con funzionalità aggiuntive di ricerca e condivisione dei contenuti; nel 2022 tale servizio è stato fruito da 48 utenti di 13 unità distinte appartenenti a quattro società del Gruppo.

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. Nel 2022 è stata posta particolare attenzione all'estensione dell'offerta di connettività in fibra ottica su nuove aree e in particolare sulle **"aree bianche"** (ovvero territori in cui non è presente una connessione a banda ultra-larga di nessun operatore privato);

ciò sia come offerta “bundle” (a scaffale per clienti retail e-business) che con soluzioni progettuali costruite ad-hoc su specifiche esigenze dei clienti business. L’obiettivo posto per il futuro è quello di aumentare la clientela su tutto il territorio nazionale integrando le opportunità infrastrutturali a banda larga offerte da altri operatori per permettere l’offerta del portafoglio servizi a clienti dove non è presente la connettività Acantho.

L’ottimizzazione dei costi ha permesso una **revisione degli attuali canoni** mensili per internet e voce, nell’ottica di una sempre maggiore competitività sul mercato.

Con la propria fibra ottica Acantho riesce a portare la **connettività in banda ultra-larga** (con velocità di connessione fino a 10 gigabit al secondo) a **oltre 20.400 aziende** del segmento business e istituzionale sulle circa 39 mila censite nel territorio in cui Acantho è presente con la propria fibra ottica, garantendo quindi una **copertura pari al 52%** delle aziende censite (59% nel 2021).

L’evoluzione dei servizi 2022 ha permesso di sviluppare nel portafoglio Acantho le soluzioni Amazon Web Services, tra i cloud provider che più si contraddistingue anche per l’alta efficienza energetica (3-4 volte migliore) rispetto alla media dei data center statunitensi.

Il fabbisogno di energia elettrica del data center di Imola è soddisfatto da autoproduzione per circa il 66%; la quota restante è acquistata da fonti rinnovabili certificate (Go); il data center di Siziano (Pv) funziona invece con il 100% di energia rinnovabile da certificati di origine.

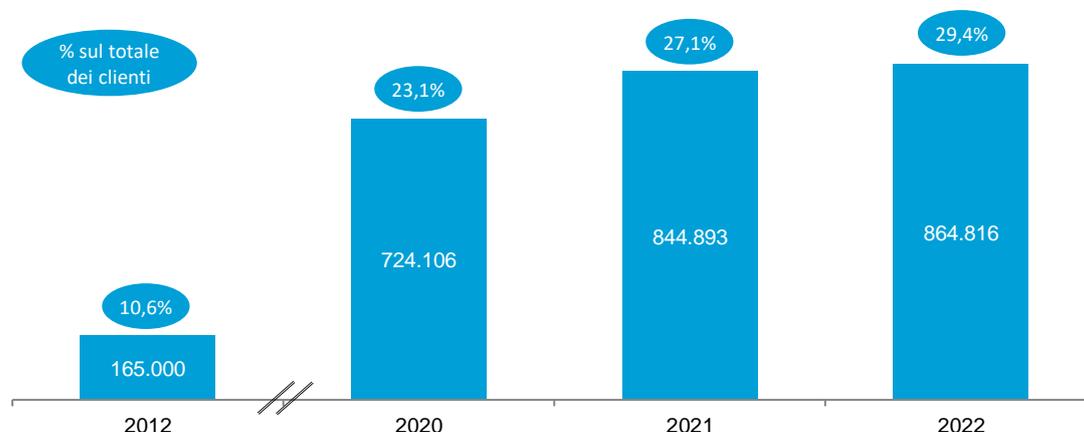
Come contribuisce l’iniziativa alla trasformazione digitale responsabile? I benefici ottenuti nelle dimensioni Corporate digital responsibility

Sociale		<p>Garantire la qualità dei servizi in cloud per i clienti e la gestione responsabile e sicura dei dati.</p> <p>Supporto alle iniziative per la sicurezza fisica di sedi e impianti nonché per la sicurezza logica delle reti relative ai servizi essenziali per il territorio.</p> <p>Potenziamento della connettività al fine di ridurre il divario digitale per lavoratori e aziende.</p>
Ambientale		<p>Risparmi energetici grazie all’implementazione di soluzioni di efficientamento e acquisto di energia verde per la parte eccedente l’autoproduzione.</p> <p>Mancato consumo di carta grazie ai servizi di edicola digitale e di bollettazione elettronica.</p>
Economica		<p>Offerta di servizi e strumenti all’avanguardia per una maggiore competitività delle aziende clienti.</p> <p>L’ottimizzazione dei costi raggiunta grazie all’efficientamento delle attività e dei servizi ha di condividere con i clienti il risparmio economico sui canoni.</p>
Tecnologica		<p>Creazione di opere e servizi a favore di una maggiore connettività del territorio (aziende e cittadini), in grado di promuovere servizi di smart city all’interno di un processo di digitalizzazione inclusiva.</p> <p>Attività per garantire e potenziare la sicurezza delle reti IT.</p>

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

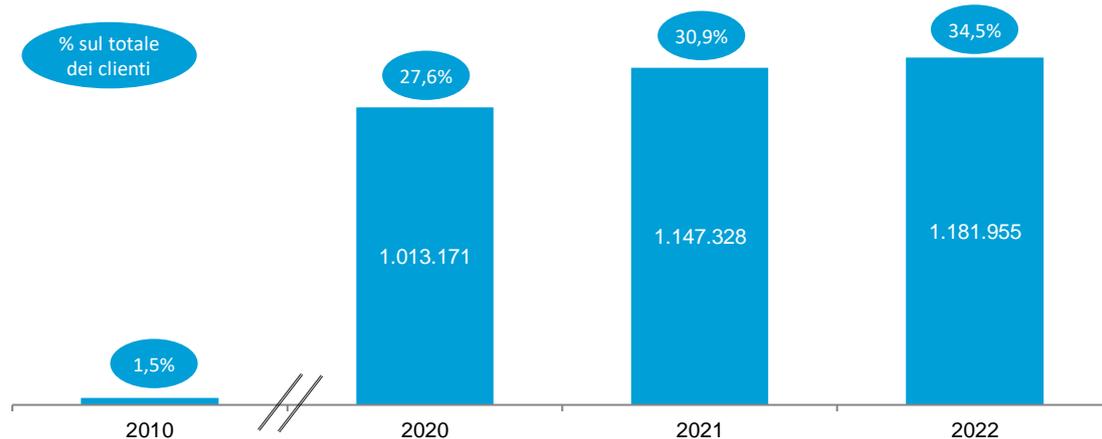


I dati non comprendono le società Eco Gas, Con Energia e AresGas.

Nel 2022, i clienti iscritti ai servizi on-line a livello di Gruppo sono il **29,4%**, registrando un incremento di due punti percentuali rispetto all'anno precedente (27,1%).

Nel dettaglio, gli utenti iscritti ai servizi on-line di Hera Comm Spa sono rimasti sostanzialmente stabili al 34,5% del totale e quelli di EstEnergy al 28,7%, mentre quelli di Hera Comm Marche salgono al 29,3%. Etra Energia registra una percentuale del 21,3%. Continua il trend di crescita verso la digitalizzazione anche per AcegasApsAmga con l'11,8% di clienti iscritti ai servizi on-line (+31,5% degli iscritti rispetto all'anno precedente), complice l'aver introdotto questo canale di contatto in bolletta, e per Marche Multiservizi con il 10,8% (+20,7%), grazie all'aver effettuato azioni mirate volte ad incentivare il ricorso a tali strumenti digitali.

CLIENTI CON INVIO ELETTRONICO DELLA BOLLETTA



I dati non comprendono le società Eco Gas, Con Energia e AresGas.

Al 2022, il **34,5% dei clienti del Gruppo ha scelto di ricevere la bolletta in formato elettronico** via mail, con un incremento di 3,6 punti percentuali rispetto al 2021 (30,9%).

Nel dettaglio, al 2022 i clienti che hanno scelto il formato elettronico per la bolletta sono il 40,4% dei clienti Hera Comm, il 27,5% di EstEnergy, il 26,6% di Hera Comm Marche, il 28,7% di Etra Energia, il 25,3% di AcegasApsAmga e infine il 12,6% 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**.

Anche nel 2022 sono proseguite le azioni per **promuovere i comportamenti digitali dei clienti** del Gruppo.

Dall'anno scolastico 2021/2022 il **progetto Digi e Lode** è stato esteso anche alle scuole di Lombardia, Veneto, Friuli-Venezia Giulia e Puglia (si veda il case study "[Digi e Lode, per servizi e scuole più digitali](#)" in appendice per approfondimenti). 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 2022 l'adesione al servizio di invio della bolletta in formato digitale dei clienti di Acantho ha permesso di evitare la stampa di circa 146 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 (29,8% rispetto al cartaceo). Globalmente, la digitalizzazione di questi tre processi ha prodotto un risparmio pari a circa 495 di gas serra 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 **15 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.

È 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.

Nel corso del 2022, si è introdotto, attraverso i servizi on-line e app MyHera del Gruppo, il pagamento con il metodo **pagopa** delle bollette per i servizi di luce, gas, acqua, teleriscaldamento e rifiuti erogati dal Gruppo. Tale novità permette il Gruppo Hera di adeguarsi alla normativa italiana vigente.

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

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.
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

Le previsioni di crescita degli attacchi informatici nel 2022 sono state superate dai fatti connessi al conflitto tra Russia e Ucraina, anche per i relativi risvolti di cyberwar. L'instabilità geopolitica generata dalla guerra ha infatti creato una polarizzazione degli attori malevoli attivi nell'ambito della cyber security che si sono schierati a favore o contro il conflitto, supportando gli stati che a vario titolo sono stati coinvolti nell'evento con azioni di attacchi cyber. In particolare, in Italia l'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale ha dichiarato nel 2022 lo stato allerta cyber in relazione al conflitto, con particolare attenzione al **settore energetico** e delle **infrastrutture critiche nazionali**. In questo contesto così dinamico, risulta quindi sempre più importante continuare a impiegare tutte le risorse disponibili per aumentare da una parte il **livello di protezione** e dall'altra l'**attenzione verso i rischi di cyber security**, al fine di bilanciare la protezione dei sistemi e la garanzia della fornitura dei servizi dell'azienda.

A fronte di questi eventi, e in considerazione dei business che il Gruppo Hera gestisce, nel 2022 sono stati **intensificati i livelli di allerta** dei monitoraggi degli eventi anomali del SOC (Security Operation Center) e sono **aumentate le verifiche** conseguenti ai bollettini che l'Agenzia per Cybersicurezza Nazionale condivide costantemente.

[418-1]

ATTACCHI INFORMATICI

	2020	2021	2022
Attacchi informatici e violazioni ai sistemi informativi subiti	3	1	0

	2020	2021	2022
<i>di cui: violazioni che hanno coinvolto dati personali dei clienti</i>	0	0	0
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

La tendenza legata alla numerosità degli attacchi informatici negli ultimi tre anni evidenzia una diminuzione degli stessi fino ad annullarsi nel 2022, **non registrando alcun incidente** e quindi **nessuna violazione** o compromissione di dati personali.

Le iniziative di cyber security del Gruppo Hera possono essere raccolte in **tre principali macrogruppi** che riguardano le **tecnologie**, i **processi** e le **persone**. Tale suddivisione risponde alla scelta di tenere sotto controllo il **bilanciamento degli interventi** tra le diverse aree della sicurezza informatica.

MACROAMBITI INTERVENTI CYBER SECURITY 2022

Cyber security infrastrutture e sistemi (tecnologie)	Security by design e monitoraggio cyber security (processi)	Cultura della cyber security (persone)
<p>Interventi tecnologici che introducono o migliorano gli strumenti dedicati alla protezione dei sistemi e delle reti informatiche, in ambito gestionale e industriale.</p> <p>Ricadono in questo ambito interventi come l'introduzione dei controlli di sicurezza ai servizi cloud tramite una piattaforma dedicata CASB gestita e monitorata centralmente, e l'introduzione di un sistema per la protezione degli smartphone e dei tablet, anch'esso monitorato centralmente.</p>	<p>Il contesto dei processi ha visto la revisione e formalizzazione del processo di security by design, oltre all'estensione dei servizi di monitoraggio del Security Operation Center (SOC).</p> <p>L'estensione dei monitoraggi integrati ha interessato sia l'ambito on-premise, attraverso l'assoggettamento di nuovi ambiti gestionali, sia l'ambito cloud, attraverso l'integrazione con ulteriori console per il monitoraggio dei sistemi.</p> <p>Inoltre, prosegue la convergenza del monitoraggio degli ambienti IT e OT attraverso l'assoggettamento di nuove sonde OT.</p>	<p>Interventi che agiscono sul cosiddetto fattore umano.</p> <p>Sono continuati i corsi on-line mensili proposti a tutti i dipendenti, e sono state effettuate ulteriori esercitazioni periodiche di ethical phishing a difficoltà crescente.</p> <p>Contestualmente alla pubblicazione della nuova procedura di security by design, sono stati pubblicati e resi obbligatori corsi di formazione dedicati e sessioni specifiche per l'area tecnica.</p> <p>Inoltre, sono stati realizzati quattro workshop e sette incontri dedicati con la realizzazione di un documento tecnico sui controlli di cyber security in ambito OT.</p>

Nell'ambito della **protezione dei sistemi e delle identità**, nel corso del 2022 è stata estesa la protezione dei dispositivi mobili (smartphone e tablet) attraverso l'assoggettamento a un sistema di controllo e monitoraggio centralizzato delle anomalie: con questo sistema, il SOC è in grado di monitorare i dispositivi per i quali è stata raggiunta una copertura dell'80%.

Nel corso dell'anno è continuato il percorso di convergenza del monitoraggio della cyber security in ambito IT e OT attraverso l'installazione e l'assoggettamento di **nuove sonde** sia nel contesto gestionale (sette sonde) sia negli impianti industriali (cinque) avviando la copertura delle aree ambiente, idrico ed elettrico. Questo percorso è fondamentale sia per **aumentare la visibilità** dei sistemi e degli eventi sia per **centralizzare in un unico punto** (il SOC di Gruppo) **il monitoraggio** delle anomalie che possono essere la prima fase di attacchi cyber anche di ampia portata. In termini di procedure, nel 2022 è stata formalizzata la procedura di **gestione della security by design nei progetti informatici**, fondamentale per garantire le misure di sicurezza adeguate nei progetti e supportare il percorso di digitalizzazione favorendo una sempre maggiore protezione dei dati e dei sistemi che il gruppo gestisce.

Inoltre, anche nel 2022 sono continuate le attività di aumento di **consapevolezza e cultura della cyber security**, tramite contenuti mensili pubblicati su una piattaforma di formazione on-line dedicata accessibile a tutta la popolazione aziendale. Sono state inoltre eseguite dieci **campagne di Ethical phishing** con un coinvolgimento di circa settemila dipendenti per ogni campagna (oltre 70 mila mail nel corso dell'anno). Un'ulteriore attività di formazione dedicata all'ambito dei sistemi industriali (ambito OT) è stata la realizzazione di un percorso costituito da quattro workshop e sette incontri dedicati che hanno visto il coinvolgimento di 13 Società o Dipartimenti aziendali del Gruppo e la realizzazione del **documento tecnico sui controlli di cyber security in ambito operation technologies**.

Principali iniziative 2022

Proseguire l'attuazione e l'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 ambiti industriali di operation technology.

Migliorare la Cyber Security dei dispositivi mobili aziendali 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 del percorso di sensibilizzazione della popolazione utenti tramite le campagne di security awareness ed ethical phishing.

Formalizzazione della procedura per la *security by design* nei progetti con lo scopo di garantire adeguate misure di sicurezza nei progetti.

Eseguite attività di vulnerability assessment e penetration testing per individuare preventivamente vulnerabilità eventualmente presenti su sistemi esposti a internet o presenti sulla intranet aziendale.

Principali iniziative 2023

Proseguire l'attuazione e l'estensione del servizio di monitoraggio del security operation center (SOC) assoggettando nuove fonti ed estendendo la copertura servizio.

Individuazione e attivazione di nuovi sistemi per il monitoraggio centralizzato e specifico delle piattaforme cloud aziendali.

Revisione delle procedure per la sicurezza dei sistemi e delle reti con l'obiettivo di estendere la copertura all'ambito cloud.

Analisi dei sistemi Shadow-IT individuati negli anni precedenti e individuazione delle relative misure a protezione dei sistemi centrali di Gruppo.

Prosecuzione del percorso formativo specifico per il contesto della cyber security in ambito OT dedicato al personale impattato dal tema.

Prosecuzione delle attività di sensibilizzazione della popolazione utenti tramite le campagne di security awareness ed ethical phishing.

Come contribuisce l'iniziativa alla trasformazione digitale responsabile? I benefici ottenuti nelle dimensioni 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 <i>security by design</i> , 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 personali dei dipendenti.

4.03 Sviluppo economico e inclusione sociale



TUTELA DELL'ARIA, DEL SUOLO E DELLA BIODIVERSITÀ IL CONTESTO INTERNAZIONALE



PERCHÉ È IMPORTANTE

Tra i rischi più probabili del prossimo decennio nel Global Risk Report 2023 del World Economic Forum figurano la perdita di biodiversità, il collasso degli ecosistemi e la crisi di risorse naturali. Tra le cause vi è anche il sempre crescente consumo di suolo, che mette a rischio gli ecosistemi e la loro capacità di mitigare le conseguenze del riscaldamento globale. Anche l'inquinamento atmosferico provoca alterazioni ambientali, causando ogni anno milioni di morti premature. L'UE ha recentemente introdotto la Tassonomia sugli investimenti sostenibili che richiederà alle aziende di rendicontare le proprie attività che contribuiscono anche alla protezione della biodiversità.

330

MILIARDI DI EURO

Il costo economico annuale dell'inquinamento atmosferico in Europa (CE)

300 MILA

le morti premature causate ogni anno dal particolato atmosferico in Europa, il 17% in Italia (CE)

1 MILIONE

le specie vegetali e animali a rischio di estinzione per l'inquinamento (CE)

7%

il suolo consumato in Italia al 2021. Media UE: 4,2% (Ispra)

8

MILIARDI DI EURO il danno economico annuale non contabilizzato da consumo di suolo in Italia - ultimi 15 anni (Ispra)

81%

gli habitat europei in stato scarso di conservazione (CE)

TROPPO INQUINAMENTO E SCARSA QUALITÀ DELL'ARIA

L'inquinamento dell'aria è tra le principali minacce per la salute umana, causa di 7 milioni di morti premature ogni anno. Le **Linee Guida sulla qualità dell'aria** dell'OMS fissano limiti di legge ai principali inquinanti. A livello europeo è stata recentemente proposta una **Direttiva sulla qualità dell'aria** con l'obiettivo di evitare, prevenire o ridurre gli effetti nocivi dell'inquinamento atmosferico su salute umana e ambiente, in linea con l'ambizione di inquinamento zero del **Green Deal** europeo e con le raccomandazioni OMS.

CONSUMO E RIGENERAZIONE DEL SUOLO

In Italia il consumo di suolo continua a procedere a una velocità di **oltre 2m² al secondo**: al ritmo attuale si stima che **1.836 km²** verranno consumati **tra il 2021 e il 2050**. Questo fenomeno comporta anche un danno economico potenziale, a causa della perdita dei servizi ecosistemici del suolo che ad esempio in Italia supera gli **8 miliardi di euro l'anno**. A livello comunitario l'obiettivo è di **azzerare il consumo di suolo netto** entro il 2050.

Percentuale di suolo consumato in Italia al 2021
Fonte: Ispra

% SUOLO CONSUMATO 2021

- < 3
- 3-5
- 5-7
- 7-9
- 9-12
- > 12



REGIONI

Piemonte	6,7%	Umbria	5,3%	Sardegna	3,3%
Valle d'Aosta	2,2%	Marche	6,9%	Sicilia	6,5%
Lombardia	12,1%	Toscana	6,2%		
Liguria	7,3%	Lazio	8,1%	Italia	7,1%
Friuli-Venezia Giulia	8,0%	Basilicata	3,2%		
Trentino-Alto Adige	3,1%	Molise	3,9%		
Emilia-Romagna	8,9%	Abruzzo	5,0%		
Veneto	11,9%	Calabria	5,1%		
		Puglia	8,2%		
		Campania	10,5%		

LA PROTEZIONE DELLA BIODIVERSITÀ IN EUROPA E NEL MONDO

Per mitigare gli impatti delle attività antropiche sugli ecosistemi, nel 2021 l'UE ha rinnovato il programma LIFE stanziando oltre 5 miliardi per permettere la realizzazione degli obiettivi al 2030 definiti dalla **Strategia sulla biodiversità**. La recente COP15, la Conferenza ONU sulla biodiversità, ha portato a termine **negoziati per un quadro globale di tutela e ripristino della biodiversità mondiale**: i Paesi partecipanti hanno concordato un percorso per proteggere il 30% della biodiversità del Pianeta entro il 2030 e sostenere con 30 miliardi di dollari in aiuti annuali la conservazione nei Paesi in via di sviluppo.

Per approfondimenti sulle politiche analizzate per costruire questa sintesi del contesto internazionale e sulle fonti dei dati: [bs.gruppohera.it](https://www.bs.gruppohera.it)

Il contributo di Hera allo sviluppo economico del territorio

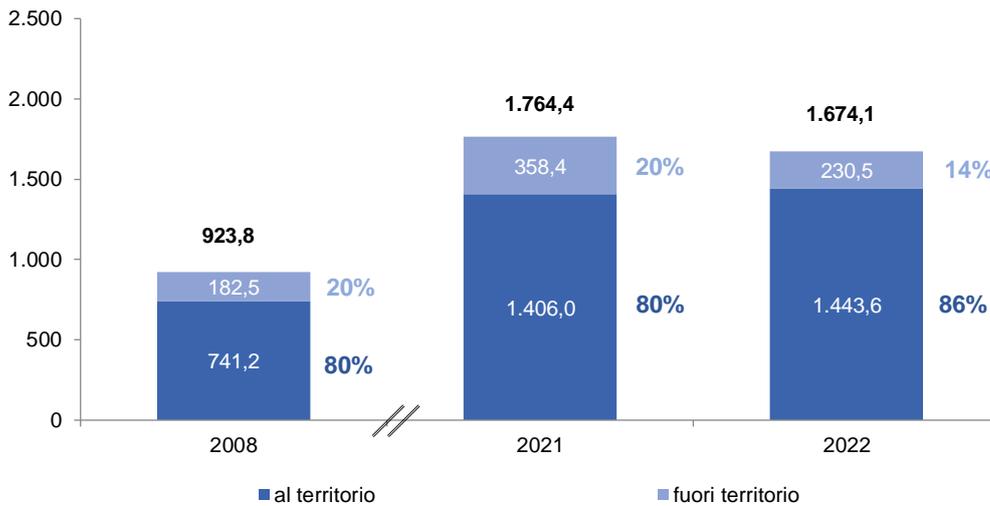
Il valore economico distribuito agli stakeholder

Nel 2022 il **valore aggiunto distribuito agli stakeholder del territorio** è stato pari a 1.443,6 milioni di euro (+2,7% rispetto al 2021).

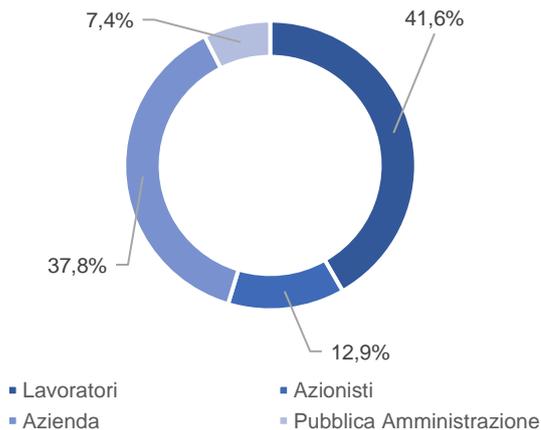
È composto da:

- risorse reinvestite nell'azienda (37,8% del totale);
- stipendi ai lavoratori (41,6% del totale);
- imposte, tasse e canoni agli Enti del territorio (7,4% del totale);
- dividendi agli azionisti di Hera Spa del territorio (12,9% del totale);
- liberalità e sponsorizzazioni (0,3% del totale).

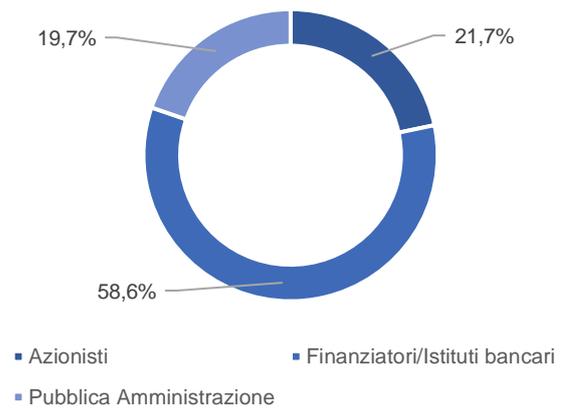
IL VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO (MILIONI DI EURO)



LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO AGLI STAKEHOLDER DEL TERRITORIO (2022)



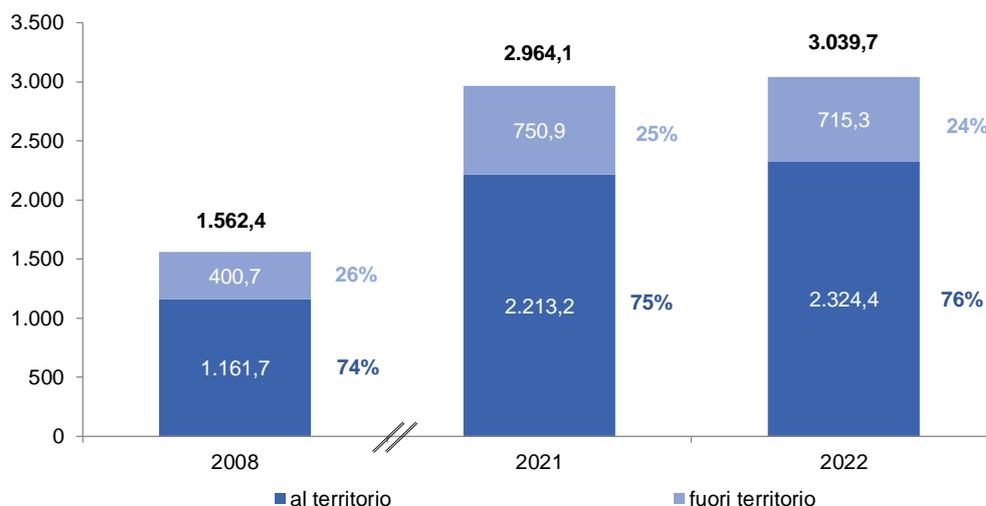
LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO AGLI STAKEHOLDER FUORI TERRITORIO (2022)



Se si aggiunge al valore aggiunto distribuito al territorio l'ammontare delle forniture da fornitori del territorio (che costituiscono a livello consolidato il 64,5% del totale delle forniture del Gruppo e che possono essere valutate in 881 milioni di euro), il **valore economico** che nel 2022 è stato complessivamente **distribuito al territorio** può essere quindi stimato in 2.324,4 milioni di euro (+5% rispetto al 2021), pari al 76% del totale della ricchezza prodotta che è stata pari a 3.039,7 milioni di euro.

[201-1]

IL VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (MILIONI DI EURO)



Il valore economico è distribuito agli stakeholder del territorio in queste proporzioni:

- Fornitori 37,8% (36,5% nel 2021)
- Lavoratori 25,9% (26,8% nel 2021)
- Azienda 23,5% (28,0% nel 2021)
- Azionisti 8,0% (4,1% nel 2021)
- Pubblica Amministrazione 4,6% (4,5% nel 2021)
- Comunità locale 0,2% (0,1% nel 2021)

Se consideriamo la quota di valore economico agli stakeholder fuori territorio: il 67,7% è distribuito ai fornitori; il 18,9% ai finanziatori; il 7,0% agli azionisti e il 6,4% 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 2021.

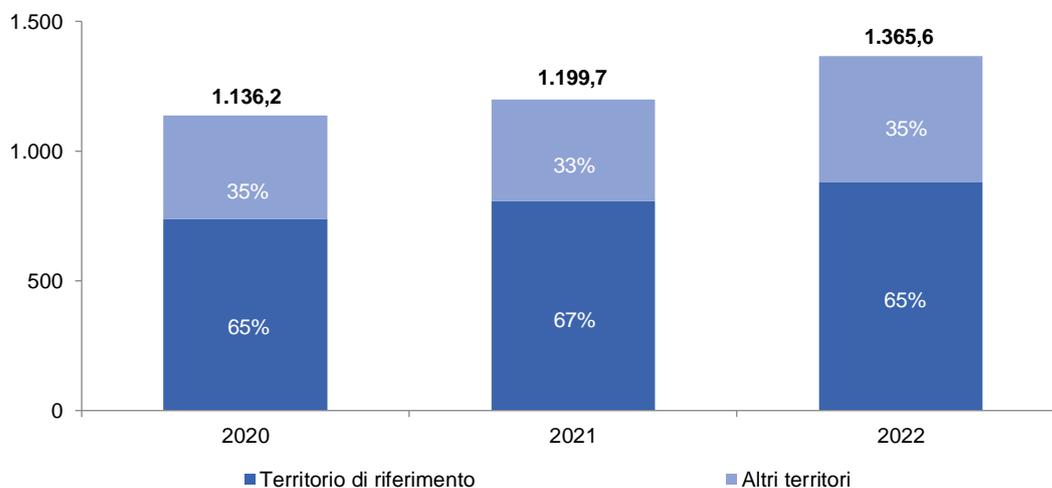
Il valore economico distribuito ai fornitori
[203-2]

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**, invece, Hera ha commissionato acquisti per **881 milioni di euro** (+9,1% rispetto al 2021) ad aziende che hanno la sede commerciale **nel territorio di riferimento** (pari al **65% del totale**, percentuale lievemente inferiore a quella registrata nel 2021).

[204-1]

VALORE DELLE FORNITURE PER AREA GEOGRAFICA (MILIONI DI EURO)

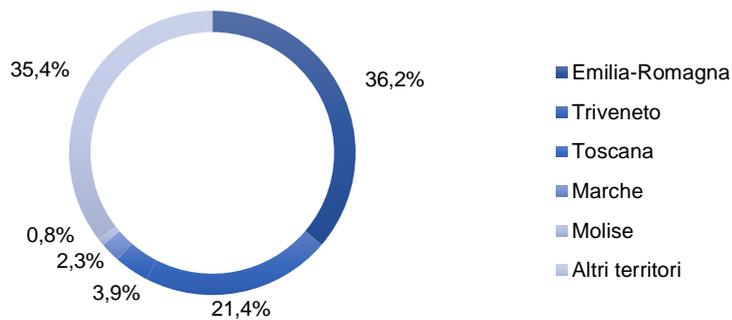


I dati non comprendono le società Acantho, Hera Trading, Aresgas, Aliplast, ASA, Biorg, Feronia, Recycla,

Vallortigara, Amgas Blu, Eco Gas, Con Energia, Macero Maceratese, Hera Comm Marche, Wolmann, Marche Multiservizi Falconara, Green Factory; sono esclusi gli acquisti intercompany.

In termini di valore economico, nel 2022 il Gruppo Hera ha commissionato acquisti per oltre 1,3 miliardi di euro (il 60% da fornitori aventi sede in Emilia-Romagna, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Marche), di cui oltre 28 milioni per acquisti da altri stati europei e 2,9 da altri stati non europei (Svizzera, Gran Bretagna, San Marino, Stati Uniti, Canada).

VALORE DELLE FORNITURE PER AREA GEOGRAFICA (2022)



I dati non comprendono le società Acantho, Hera Trading, Aresgas, Aliplast, ASA, Biorg, Feronia, Recycla, Vallortigara, Amgas Blu, Eco Gas, Con Energia, Macero Maceratese, Hera Comm Marche, Wolmann, Marche Multiservizi Falconara, Green Factory; sono esclusi gli acquisti intercompany.

Focus sul valore economico distribuito con liberalità e sponsorizzazioni

Nell'anno della definitiva riapertura dopo mesi di limitazioni legate alla pandemia, si è intensificata l'attività degli eventi in partnership con la multiutility. Nel 2022 il Gruppo Hera ha **affiancato e sostenuto iniziative** per un valore complessivo di 2,6 milioni di euro (1,3 milioni Hera spa) a favore di settori quali mostre, teatri, musica, cinema e sport.

SPONSORIZZAZIONI

migliaia di euro	2020	2021	2022
Attività ricreative	342	378	179
Cultura	1.031	816	1.087
Sport	489	420	654
Sociali	114	73	104
Ambientali	74	155	309
Altro	158	191	277
Totale	2.208	2.033	2.610
<i>di cui nel territorio</i>	<i>2.167</i>	<i>1.965</i>	<i>2.463</i>
<i>di cui fuori territorio</i>	<i>41</i>	<i>68</i>	<i>147</i>

Mostre. Il marchio Gruppo Hera è stato abbinato ad alcune delle più importanti esposizioni organizzate sul territorio. Tra le principali sponsorizzazioni: **Musei San Domenico** di Forlì con la mostra **“Maddalena il mistero e l’immagine”**, focalizzata sulla figura di donna che ha affascinato artisti di ogni epoca e raccontata per l’occasione con 210 opere. A Bologna in due mostre che hanno registrato grande interesse di pubblico: **“Anche se il tempo passa”**, omaggio al cantautore Lucio Dalla, raccontato attraverso una grande quantità di materiale iconografico e **“Fattori, l’umanità tradotta in pittura”** ospitata a **Palazzo Fava**. All’interno delle sale del **Castello Estense** di Ferrara la multiutility è stata il principale sponsor della mostra dedicata all’artista trevigiano **“Carlo Guarienti: la realtà del sogno”**. Confermata anche la partnership con il **“Si Fest”** di Savignano nell’anno del cambio alla direzione artistica con Alex Maioli; il famoso fotografo si è posto l’obiettivo di educare alle immagini le nuove generazioni, intercettando lo sguardo di ragazzi e studenti.

Musica, teatri e festival. Tra le principali sponsorizzazioni: sostegno alla cooperativa “Crinali”, che ha portato performance teatrali e musicali nell’arena dell’area archeologica del Parco Kuna a Marzabotto; partnership con la **Fondazione Musica Insieme**, che organizza rassegne di musica classica a Bologna dal forte carattere innovativo; rassegna **A Cielo aperto** nel cesenate, che propone artisti della musica indipendente italiana e internazionale; **Ravenna Festival**, con cui Hera ha promosso un’operazione di valorizzazione ambientale e ha permesso ai cittadini più virtuosi dei territori serviti dalla multiutility di aggiudicarsi biglietti per il concerto del maestro Ludovico Einaudi; sostegno al **Ferrara Busker Festival**, la rassegna internazionale del musicista di strada tornata in pieno centro storico; La partnership con quest’ultimo ha permesso di organizzare un festival sempre più green dove sono state promosse diverse attività sul fronte della sostenibilità ambientale: una capillare raccolta differenziata e laboratori per adulti e bambini. Nel triveneto tra le principali sponsorizzazioni troviamo la manifestazione “**I Giardini d’Estate: di sera con Hera**”, cartellone di musica, spettacoli e lettura messi in scena a Modena; “**Pordenonelegge - Festa del libro con gli autori**” a Pordenone, uno dei festival letterari più importanti del NordEst; “**éStoria-Festival internazionale della storia**” a Gorizia, festival internazionale della storia e luogo d’incontro per studiosi, esperti e appassionati.

Cinema. Tra le principali collaborazioni: sostegno alla Cineteca di Bologna per le rassegne “**Il cinema ritrovato**” e “**Sotto le stelle del Cinema**”; rinnovata anche la partnership di successo con **Biografilm Festival**. L’interesse per la sala e la pellicola viene confermato anche attraverso il sostegno a iniziative presenti in altri territori, tra cui “**Rassegne itineranti**” che coinvolge dieci comuni del comprensorio imolese; il Cinema Estivo a Sassuolo, la Rassegna “**La settimana arte**” a Rimini, il Porretta Film Festival e il Ferrara Film Festival.

Ambiente, sport e mobilità elettrica. Confermata la partnership di Hera Comm con “**Flowershow**” (due edizioni, Firenze e Perugia), l’evento florovivaistico durante il quale è stato distribuito come gadget il compost prodotto negli impianti di HerAmbiente; 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 il claim “**Navighiamo insieme verso la transizione energetica**” per la comunicazione visibile dell’energia solare e la mobilità elettrica. Ambiente e sostenibilità sono temi affrontati anche nella partnership con **GoSmartGoGreen**, evento svoltosi all’**Autodromo di Imola** su mobilità sostenibile e il mondo dell’automotive elettrico caratterizzato attività che vanno dall’educazione stradale all’istruzione sulla guida di mezzi elettrici, a stage di guida sicura.

LIBERALITÀ E DONAZIONI

migliaia di euro	2020	2021	2022
Attività ricreative	1	4	4
Cultura	140	56	247
Sport	5	9	9
Sociali	765	201	600
Ambientali	26	40	47
Altro	169	124	288
Totale	1.106	434	1.195
<i>di cui nel territorio</i>	<i>655</i>	<i>303</i>	<i>882</i>
<i>di cui fuori territorio</i>	<i>451</i>	<i>121</i>	<i>313</i>

Nel 2022 il Gruppo ha erogato **circa 1,2 milioni di euro in liberalità**, di cui il 74% al territorio di riferimento.

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.

Gli anni di pandemia e in ultimo la guerra in Ucraina hanno accentuato le richieste di aiuto da parte di tanti cittadini in difficoltà. Per questo l’azienda ha deciso di sostenere due realtà importanti sul territorio come **Banco Alimentare** e **Empori Solidali Emilia-Romagna**, che garantiscono ad alcune fasce sensibili di popolazione non solo materiale per il fabbisogno alimentare ma anche sostegno per migliorare le proprie condizioni socioculturali (corsi di lingua, alfabetizzazione digitale). Solidarietà è stata espressa anche a favore delle popolazioni colpite dal conflitto in Ucraina, grazie alla

donazione a sostegno della raccolta fondi attivata da Regione Emilia-Romagna e Protezione Civile per l'accoglienza dei profughi in fuga dalla guerra.

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 o devoluzione di parte della propria quota welfare. 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. Nel 2022 è stata promossa un'edizione straordinaria del progetto finalizzata alla raccolta di donazioni per il popolo ucraino colpito dal conflitto. Per maggiori dettagli su questa iniziativa si veda il case study "Grazie alla quarta edizione di HeraSolidale sono stati raccolti 535 mila euro" (capitolo "[Persone](#)").

Solidarietà, inclusione e vicinanza sono temi ampiamente centrati anche 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 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, soprattutto tra i giovani, ha permesso di dare supporto ad oltre 129 utenti solo negli ultimi mesi; un progetto innovativo importante e una risposta concreta ai bisogni di tanti cittadini, emersi soprattutto dopo lunghi mesi di pandemia e restrizioni.

Nel 2022 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.

CONTRIBUTI FILANTROPICI

Tipo di contribuzione (migliaia di euro)	2021	2022
Contributi in denaro	2.823	4.206
Tempo	805	767
Donazioni in natura	756	941
Totale	4.384	5.914

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 di messa a dimora di alberi e alle iniziative CiboAmico e FarmacoAmico.

Considerando oltre a sponsorizzazioni e liberalità, anche le erogazioni relative al progetto HeraSolidale da parte dei lavoratori e dei clienti del Gruppo Hera, le donazioni in natura dai progetti di messa a dimora di alberi e dalle iniziative CiboAmico e FarmacoAmico e valorizzando in termini economici le ore che i dipendenti hanno dedicato alla formazione interna in qualità di formatori, si può affermare che l'insieme delle attività filantropiche del Gruppo Hera nel 2022 si attesta a oltre 5,9 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 oppure i titolari di reddito o pensione di cittadinanza. Dal 2023 la soglia Isee entro cui è previsto l'accesso al bonus sarà pari a **9.530 euro**. Dal 2021 (attraverso Delibera Arera 63/2021) l'**erogazione del bonus** non è più collegata a una richiesta da parte del cliente che ne ha diritto ma avviene **in modo automatico** attraverso il Sistema Informativo Integrato gestito dalla società Acquirente Unico. Per il cliente, infatti, è sufficiente presentare all'INPS la DSU (Dichiarazione Sostitutiva Unica) ai fini dell'ottenimento dell'ISEE. La DSU può essere presentata presso l'ente che eroga la prestazione agevolata, il Comune, un Centro di Assistenza Fiscale o online all'INPS attraverso il servizio dedicato. Questa innovazione ha inciso sull'aumento del numero e del valore dei bonus erogati.

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 128 euro a un massimo di 177 euro, nel caso di famiglie in condizioni di disagio fisico consente un risparmio da un minimo di 189 euro a un massimo di 676 euro. Con la delibera Arera 396/2021, da ottobre a dicembre del 2021 è entrato in vigore il bonus integrativo che per quanto riguarda il disagio economico varia da un minimo di 46 euro ad un massimo di 64,4 euro e per quanto riguarda il disagio fisico varia da un minimo di 18,4 euro a un massimo di 36,8 euro.

Il **bonus gas** invece, è determinato diversamente in base alle zone climatiche e consente un risparmio annuo da un minimo di 30 euro a un massimo di 245 euro; con la delibera Arera 396/2021, da ottobre 2021 a dicembre 2021 è entrato in vigore un bonus integrativo che va da un minimo di 18,4 euro a un massimo di 147,2 euro.

BONUS GAS ED ENERGIA ELETTRICA EROGATI

	2020	2021	2022
Numero bonus erogati	113.164	109.506	228.674
Valore bonus erogati (migliaia di euro)	12.692	10.781	31.845

I dati si riferiscono ai bonus comunicati ad Arera nell'anno di riferimento.

Nel 2022 i **bonus gas ed energia elettrica** erogati ai clienti del Gruppo Hera sono stati 228.674 per un totale di 31,8 milioni di euro (importo quasi triplicato rispetto a 2021. L'automatismo introdotto per i bonus sociali ha inciso notevolmente sul valore e il numero dei bonus erogati. Il bonus integrativo introdotto da ottobre 2021 ha prodotto un aumento del valore medio del bonus.

La percentuale dei contratti energia elettrica e gas che hanno ricevuto almeno un bonus è pari al 7,4% (era il 3,9% nel 2021). La percentuale è un po' più elevata per i contratti gas (7,5%) rispetto ai contratti energia elettrica (7,4%).

Per quanto riguarda il **servizio idrico**, con la delibera Arera 897/2017 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 è stato aggiornato il Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico 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 2020 anche ai metri cubi di fognatura e depurazione, ove tale servizio viene erogato.

L'automatismo introdotto dalla Delibera 63/2021 in ottica di semplificazione dei meccanismi di erogazione del bonus ha prodotto un significativo incremento del numero dei beneficiari. Tale modalità, la cui decorrenza prevista era individuata a partire dall'anno 2021, si è perfezionata solo nel corso del 2022. Infatti, da giugno 2022 è iniziato il flusso di comunicazioni da parte di Acquirente Unico al gestore degli aventi diritto al bonus per il 2021 e per il 2022. Pertanto, nel 2022 sono stati erogati bonus riferiti all'anno 2021 (una tantum) e si è iniziato ad erogare con il flusso a regime le quote di bonus 2022 agli aventi diritto comunicati mensilmente dall'Acquirente Unico. Si conferma, anche per l'anno 2022, il mantenimento nei territori in gestione Hera Spa di un bonus integrativo istituito da Atersir come misura di tutela ulteriore (Delibera Camb 45/2018).

Nel 2022 i **bonus idrici erogati** ai clienti del Gruppo Hera sono stati 161.748 per un totale di **19,4 milioni di euro**. Tali valori sono in forte crescita rispetto al 2021 per le ragioni sopra evidenziate.

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 socioassistenziale. 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%.

Hera ha introdotto **su base volontaria**, a partire dal 2010, un **bonus** a compensazione della spesa per il servizio di **teleriscaldamento**, da attribuire ai clienti che abbiano i requisiti di reddito previsti anche per i bonus gas ed energia elettrica. Il bonus ordinario relativo al 2022 ha un valore pari a 106 euro all'anno per i nuclei familiari fino a 4 componenti, e pari a 146 euro all'anno per i nuclei familiari con un numero di componenti superiore. Nel corso del 2022 Hera ha introdotto, come misura volta a fronteggiare il caro energia per i propri clienti in stato di disagio economico, una integrazione straordinaria rispetto al bonus ordinario che ha ridefinito il contributo complessivo annuo rispettivamente in 511 euro per i nuclei familiari fino a 4 componenti, ed in 712 euro per i nuclei familiari con un numero di componenti superiore. Alla data di approvazione del presente bilancio si stimano, per l'anno 2022, 1.530 domande circa (erano state 927 nell'anno precedente) per un valore economico complessivo di circa 840,7 mila euro, più che

quadruplicato rispetto al valore corrisposto nel 2021 (180,2 mila euro). La compensazione aggiuntiva riconosciuta da Hera e l'incremento di domande registrate per effetto della crisi energetica (il 65% in più), hanno determinato un incremento significativo del valore del bonus 2022 inizialmente previsto, determinando gli importi complessivi sopra indicati.

La tariffa pro capite premia il risparmio idrico e agevola le famiglie numerose

Con la deliberazione Arera 665/2017 è stata introdotta la **tariffa pro capite per tutti gli utenti domestici residenti**, da applicarsi in tutti i comuni.

Al 2022 **Hera Spa** applica un'articolazione tariffaria di tipo pro capite alle utenze domestiche residenti basandosi sull'effettiva numerosità dei componenti per 100 comuni, pari al 78% degli utenti domestici serviti. Per gli altri 63 comuni a tariffa pro capite Hera applica l'articolazione tariffaria sulla base del numero componenti standard (pari a tre).

Al 2022 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

La delibera Arera 636 del 2021, rimasta in vigore fino al 30 giugno del 2022, poneva l'obbligo in capo alle società di concedere rateizzazioni fino a 10 mesi senza interessi, previo pagamento di una rata anticipata (pari al 50% dell'importo). Una volta decaduto l'obbligo normativo Hera ha continuato a consentire il **pagamento rateizzato delle bollette**, a fronte di una difficoltà economica del cliente. Alle **famiglie in difficoltà economica**, infatti, è concessa una rateizzazione **senza interessi di mora** e, a condizione che vengano rispettate le scadenze delle rate pattuite, si concedono fino a due piani rate contemporanei. Hera valuta richieste di rateizzazione **fino a tre mesi**, con un importo della prima rata pari anche solo a un terzo della bolletta. Per alcune tipologie di clienti in difficoltà (es: clienti in cassa integrazione, in mobilità, beneficiari del fondo di sostegno al reddito dell'Ente Bilaterale Emilia-Romagna, 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. Per situazioni straordinarie, inoltre, Hera valuta piani di rientro fino a dieci rate e rende altresì disponibile la rimodulazione di piani di rientro già concessi.

Anche per il segmento delle **aziende** la rateizzazione può essere richiesta ad Hera, che la concede, previa verifica delle condizioni di solvibilità.

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 stabilisce che il gestore è tenuto a concedere, su richiesta del cliente, che deve avvenire entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dello stesso sollecito, 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 2022 sono state **272.462 le rateizzazioni effettuate** (+36% rispetto al 2021), di cui 263.173 a clienti mass market e 9.289 a clienti business. Il valore complessivamente rateizzato è stato pari a 353,8 milioni di euro (quasi triplicato rispetto 2021). A **livello territoriale** sono state rateizzate 163.767 bollette nei territori serviti in Emilia-Romagna, 22.865 in Triveneto, 16.794 nelle Marche e 69.036 in altri territori non serviti, per un valore di circa 220,2 milioni di euro nei territori serviti in Emilia-Romagna, 22,3 milioni di euro in Triveneto, 17,5 milioni di euro nelle Marche e 93,8 in altri territori non serviti.

I clienti che hanno richiesto nell'anno la **rateizzazione di almeno una bolletta** sono stati pari al 6,5% dei clienti totali in aumento rispetto al 2021 (4,7%). In particolare, ha chiesto almeno una rateizzazione

il 6,6% dei clienti residenziali, a fronte di un 4,7% del 2021, e il 4,6% dei clienti business, a fronte di un 5,6% del 2021.

Il **notevole aumento sia del numero sia del valore delle rateizzazioni** conferma l'impegno del Gruppo in termini di concessione di rateizzazioni, che negli anni è stato sempre a livelli significativi. La maggior richiesta di piani di rientro da parte dei clienti è collegata certamente al **forte incremento del costo dei servizi energetici** e, in seconda battuta, alla **delibera Arera 636/2021** che **ha agevolato la concessione di rateizzazioni ai clienti finali inadempienti** prima di procedere con le eventuali azioni di tutela del credito.

NUMERO E VALORE DI BOLLETTE RATEIZZATE

	2020	2021	2022
Bollette rateizzate (n.)	214.604	200.014	272.462
<i>di cui mass market (n.)</i>	<i>208.729</i>	<i>190.246</i>	<i>263.173</i>
<i>di cui business (n.)</i>	<i>5.875</i>	<i>9.768</i>	<i>9.289</i>
Bollette rateizzate (migliaia di euro)	129.266	133.983	353.839
<i>di cui mass market (migliaia di euro)</i>	<i>85.686</i>	<i>76.154</i>	<i>186.956</i>
<i>di cui business (migliaia di euro)</i>	<i>43.580</i>	<i>57.829</i>	<i>166.883</i>

I dati non comprendono le società Aresgas ed 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 anche nel 2022 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. Hera, infatti, ha istituito da oltre 6 anni 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 degli Enti stessi. Sono 135 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. Nel 2022 sono stati attivati 5 nuovi protocolli che hanno coinvolto 26 comuni.

Grazie a questi protocolli Hera preavvisa l'Ente prima di attivare la sospensione dei servizi dei clienti aggiungendo una ulteriore moratoria di almeno 21 giorni che permette ai servizi o al cliente stesso di poter gestire la situazione debitoria in tempi utili a evitare la chiusura delle forniture. Le richieste gestite nel 2022, a seguito di segnalazioni degli assistenti sociali, sono state oltre 19 mila (il 22% in meno rispetto al 2021); l'estensione del perimetro dei clienti aventi diritto ai bonus energetici, l'incremento del numero dei protocolli e le azioni preventive dedicate alla gestione del debito dei clienti in difficoltà economica hanno portato a una minore richiesta di interventi economici. **La percentuale delle sospensioni evitate è risultata pari al 58%**. Anche nei comuni di Trieste e Padova i protocolli sono stati aggiornati.

Per il 2023, si prevede di proporre a nuovi Comuni (area alto e basso ferrarese, delta del Po e area metropolitana bolognese) la sottoscrizione di protocolli di intesa.

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 tramite 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 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 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.

Nel 2022 è stato potenziato il sistema di servizi e opportunità che già da anni è a disposizione dei clienti, in modo da offrire supporto concreto a coloro che si trovano in uno stato, anche temporaneo, di difficoltà economica attraverso la guida sempre aggiornata **SOStegno Hera**, [consultabile on-line](#). Nel sito internet sono presenti tutte le possibilità di supporto economico previste per le forniture domestiche, dai bonus sociali alle rateizzazioni finendo con le indicazioni di buone pratiche e consigli per il risparmio idrico.

Infine, per aiutare ulteriormente i clienti più in difficoltà nel far fronte alla crisi energetica dovuta all'instabilità dei prezzi sui mercati internazionali, ad autunno 2022 è stata implementata una guida aggiuntiva, focalizzata soprattutto sulle forniture di luce e gas. **SOStegno Energia**, anch'essa [consultabile on-line](#), oltre a numerosi consigli per il risparmio energetico, descrive gli strumenti e le possibilità a disposizione dei clienti Hera per monitorare i propri consumi e adottare i giusti comportamenti al fine di ridurre gli sprechi e contenere i consumi e la spesa. All'interno della guida si parla anche del nuovo progetto del "Tutor energetico" che prevede la formazione di figure appartenenti alle associazioni a contatto con i soggetti più vulnerabili in materia di consumi e analisi del fabbisogno energetico.

L'inserimento lavorativo attraverso le cooperative sociali
[203-2]

Nel 2022 il **valore delle forniture** per tipologie di lavori o servizi richiesti dal Gruppo Hera a cooperative sociali è stato di oltre **82 milioni di euro** (+14% rispetto al 2021). L'incremento è collegato all'avvio delle concessioni Atersir per i servizi ambientali nelle province di Bologna e Modena nell'ambito delle quali il consorzio delle cooperative sociali che opera in partnership con Hera svolge un volume di servizi maggiore rispetto alla situazione precedente alla concessione.

Oltre 81 milioni di euro sono relativi all'esecuzione di **servizi ambientali e si tratta sia di affidamenti a cooperative sociali sia di partnership tra Hera e le cooperative sociali**. Tale importo corrisponde al 30% del totale degli affidamenti effettuati dal Gruppo per questi servizi. Le forniture e le partnership hanno coinvolto 44 cooperative e consorzi di cooperative sociali complessivamente (-28% rispetto al 2021), con l'inserimento lavorativo di 899 persone svantaggiate (ex art. 4, legge 381/91. A livello territoriale le persone inserite sono state 745 nell'area Emilia-Romagna, 104 nel Triveneto e 50 nelle Marche.

FORNITURE DA COOPERATIVE SOCIALI

	2020	2021	2022
Cooperative sociali o consorzi (n.)	50	61	44
Valore forniture (migliaia di euro)	67.143	72.253	82.302
Soggetti svantaggiati inseriti (n.)	864	882	899

Tra i soggetti svantaggiati inseriti sono stati conteggiati anche lavoratori impiegati per periodi inferiori all'anno. I dati comprendono gli inserimenti lavorativi relativi alle partnership tra Hera e le cooperative sociali, ovvero ai raggruppamenti temporanei di impresa per la gestione dei servizi ambientali nei quali Hera Spa è mandataria.

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 2022 può essere così stimato in oltre 3,8 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 39,21 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 2022 lavorano nelle società del Gruppo **324 persone appartenenti alle categorie tutelate dalla legge 68/1999** di cui 275 (193 in Hera, 54 in AcegasApsAmga, 28 in Marche Multiservizi) presenti ai sensi dell'art. 3 della legge (disabili).

PERSONE APPARTENENTI ALLE CATEGORIE PREVISTE DALLA LEGGE 68/1999

Numero	2020	2021	2022
Persone appartenenti alle categorie previste dalla legge 68/1999	369	357	324

I dati non comprendono le società Vallortigara, Recycla, Eco Gas, Etra Energia, Wolmann, Con Energia, Macero Maceratese, Biorg. In queste società lavora il 3% 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 dei Paesi. Tuttavia, l'Europa non è riuscita a raggiungere i target occupazionali che si era posta per il 2020 e lo sviluppo delle professionalità europee è ostacolato dall'inadeguatezza delle competenze. A tal proposito le istituzioni europee e nazionali stanno promuovendo strumenti di incentivo alla formazione in ambiti di transizione ecologica e digitale: competenze fondamentali in un mondo del lavoro in grande cambiamento, caratterizzato anche da uno sbilanciamento tra domanda e offerta dovuto al riposizionamento delle priorità di vita delle persone, all'evoluzione sociodemografica e allo sviluppo di nuovi modelli di apprendimento.

23,1%

Il tasso dei NEET (Not Employed, in Education or in Training) tra i 15 e i 29 anni in Italia nel 2021 (Eurostat)

62,7%

Il tasso di occupazione in Italia nel 2021. La media europea è il 73% (Eurostat)

33%

Le imprese italiane che dichiarano di avere difficoltà di reclutamento a causa del divario di competenze (Boston Consulting Group)

13%

Il divario retributivo tra una lavoratrice europea donna e un collega maschio nel 2020 (Eurostat)

8%

Le donne in Europa che ricoprono il ruolo di CEO nelle più grandi aziende quotate nel 2022. In Italia lo 0%. (European Institute for Gender Equality)

7,5%

La percentuale della spesa pubblica italiana dedicata all'istruzione nel 2020 (Eurostat)

La situazione rispetto ai target europei al 2030 per istruzione e occupazione (Fonte: Eurostat)



DONNE E LAVORO IN ITALIA RISPETTO ALL'EUROPA: MENO OCCUPAZIONE MA SALARI PIU ALTI

L'UE si è posta l'obiettivo di eliminare il **gender employment gap** (differenza tra il tasso di occupazione degli uomini e quello delle donne), che nel 2020 è ancora di **11 punti percentuali a sfavore delle donne**, e ha previsto che le società quotate garantiscano il **40% dei posti di amministratore** senza incarichi esecutivi o il **33% dei posti di amministratore** (con e senza incarichi esecutivi) al sesso sottorappresentato.

In Italia i dati mostrano uno scenario rassicurante rispetto agli obiettivi europei dal punto di vista del **gender pay gap** (4% a sfavore delle donne) e della presenza di donne nei CdA, mentre resta preoccupante il **gender employment gap**: solo il 53% delle donne italiane lavora nel 2021 rispetto al 72% degli uomini.

Il **gender employment gap** in Italia è superiore alla media europea, mentre il **gender pay gap** inferiore (Fonte: Eurostat)

L'OCCUPAZIONE IN ITALIA ANCORA SOTTO LA MEDIA EUROPEA

La strategia **Europa 2030** delineata nel Piano d'azione del **Pilastro Europeo sui diritti sociali** pone obiettivi ambiziosi: un tasso di occupazione europeo al 78%, un tasso di giovani Neet sotto la soglia del 9% e che almeno il 60% degli adulti frequenti un percorso di formazione ogni anno. In Italia il tasso di occupazione si ferma ben al di sotto della media europea ed anche i NEET sono più numerosi nel nostro paese (23%) rispetto ad una media europea del 13%.



Per approfondimenti sulle politiche analizzate per costruire questa sintesi del contesto internazionale e sulle fonti dei dati: [bs.gruppohera.it](https://www.bs.gruppohera.it)

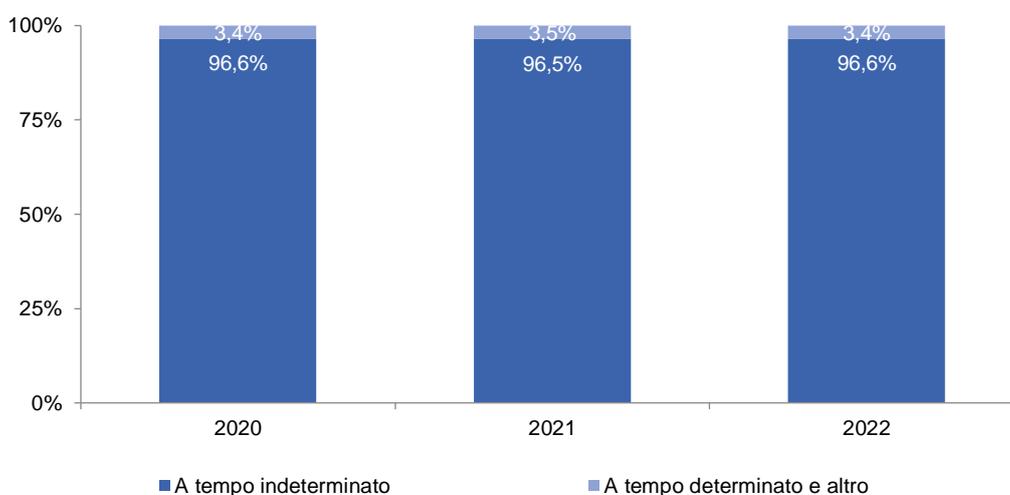
Il contributo di Hera allo sviluppo dell'occupazione

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 oltre 18 mila unità**.

L'occupazione stabile e il turnover [401-1]

Il 96,6% 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 2021, 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 9.413, di cui 9.091 dipendenti a **tempo indeterminato**, 252 a **tempo determinato** (pari al 2,7%) e 70 **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	2020	2021	2022
Dirigenti	0	1	1
Quadri	7	15	6
Impiegati	286	321	334
Operai	291	324	306
Lavoratori assunti a tempo indeterminato	584	661	647
Lavoratori a tempo determinato	393	301	342
Contratti di somministrazione lavoro (interinali)	89	109	93
Stagionali e apprendisti	1	0	0
Lavoratori assunti a tempo non indeterminato	483	410	435

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 2022 le **entrate di lavoratori a tempo indeterminato** sono state 647, di cui 15 sono ingressi a seguito di variazioni di perimetro (ingresso delle società Biorg e Con Energia nel perimetro di consolidamento). Inoltre, sono stati 230 i consolidamenti di lavoratori a tempo determinato.

Nell'ultimo triennio sono state complessivamente **1.893 le assunzioni a tempo indeterminato**, di cui 716 dopo una permanenza nel Gruppo con contratto a tempo determinato.

DONNE ASSUNTE CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO NELL'ANNO PER QUALIFICA

Numero	2020	2021	2022
Dirigenti	0	0	0
Quadri	0	3	2
Impiegati	121	144	153
Operai	3	2	5
Totale	124	149	160

Nel 2022 le **lavoratrici assunte a tempo indeterminato** sono state 160 (11 in più rispetto al 2021). Per le qualifiche di dirigente, quadro e impiegato la percentuale di neoassunte a tempo indeterminato è stata del 45% sul totale delle 341 assunzioni a tempo indeterminato.

ASSUNTI NELL'ANNO PER CLASSI DI ETÀ E GENERE

Numero	2020			2021			2022		
	F	M	Tot	F	M	Tot	F	M	Tot
Meno di 30 anni	128	310	438	117	257	374	138	291	429
Tra 30 e 50 anni	118	449	567	129	488	617	135	457	592
Oltre 50 anni	7	42	49	10	70	80	5	56	61
Totale	253	801	1.054	256	815	1.071	278	804	1.082

Dati riferiti al totale dei dipendenti a tempo indeterminato e non a tempo indeterminato.

Si segnalano anche 209 nuovi ingressi a tempo indeterminato riguardanti personale con **età inferiore ai 30 anni** (30 in più rispetto al 2021), 393 tra i 30 e i 50 anni (29 in meno rispetto al 2021) e 46 oltre i 50 anni (14 in meno rispetto al 2021).

USCITE NELL'ANNO DI LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO PER MOTIVO

Numero	2020	2021	2022
Dimissioni volontarie	96	182	223
Pensionamenti	415	326	335
Decessi	11	12	15
Licenziamenti	22	17	26
Inabilità alla funzione	7	10	9
Trasferimento ad altre società/deconsolidamenti	4	1	5
Totale	555	548	613

Nel 2022 si registrano 613 cessazioni, in aumento del 12% rispetto allo scorso anno, il 55% delle quali è dovuto a **pensionamenti**. Il dato è in leggero aumento rispetto al 2021, mentre si conferma il trend in aumento delle **dimissioni volontarie**.

USCITE NELL'ANNO PER CLASSI DI ETÀ E GENERE

Numero	2020	2021	2022
Meno di 30 anni	15	22	45
Tra 30 e 50 anni	85	123	154
Oltre 50 anni	463	403	414
Totale	563	548	613

Nel 2022 il numero di uscite di dipendenti under 50 aumenta del 6% sul totale rispetto al dato del 2021. Nel 2022 la classe di età più soggetta cessazioni dal lavoro è quella degli over 50.

TASSO DI TURN OVER DEI LAVORATORI PER QUALIFICA

%	2020	2021	2022
Dirigenti	5,2%	5,9%	5,3%
Quadri	5,4%	4,3%	3,4%
Impiegati	4,8%	5,4%	5,8%
Operai	8,5%	7,3%	8,7%
Media	6,2%	6,0%	6,7%

TASSO DI TURN OVER DEI LAVORATORI PER GENERE

%	2020	2021	2022
Uomini	7,2%	6,8%	7,7%
Donne	3,4%	3,8%	4,0%
Media	6,2%	6,0%	6,7%

TASSO DI TURN OVER DEI LAVORATORI PER ETÀ

%	2020	2021	2022
Meno di 30 anni	3,2%	3,7%	7,1%
Tra 31 e 50 anni	1,6%	2,7%	3,3%
Oltre 50 anni	11,3%	9,5%	10,1%
Media	6,2%	6,0%	6,7%

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 2022 risulta pari al **6,7%**, **in aumento** rispetto ai due anni precedenti.

Il cluster maggiormente soggetto a turn over è la popolazione maschile con età superiore ai 50 anni, fenomeno in linea con il trend degli ultimi anni dovuto ai pensionamenti. In sostanziale aumento la percentuale del **tasso di turn over di under 30** che quasi **raddoppia**.

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 2022, tale indice è pari al **7,1%** (7,3% per gli uomini, 6,3% per le donne, 33,1% per i lavoratori con meno di 30 anni, 65,8% per quelli tra 31 e 50 anni e 1,1% per quelli con oltre 50 anni).

L'indotto occupazionale dei fornitori [2-8]

Per valutare in modo globale le ricadute sociali del Gruppo Hera sul Paese è utile considerare anche l'**indotto occupazionale dei fornitori** che procurano beni, servizi, prestazioni professionali e lavori, che può essere stimato nella parte della forza lavoro dei fornitori che svolge attività per conto del Gruppo Hera.

Nel 2022, l'indotto stimato risulta pari a **oltre 9.000 posti di lavoro** di cui 4.800 in Emilia-Romagna, 1.410 nel Triveneto, 175 nelle Marche e 2.975 in altri territori non gestiti. Circa il 70% dell'indotto è stato, quindi, generato nei territori di riferimento di Gruppo.

Questo dato è stato ottenuto analizzando i bilanci dei principali fornitori del Gruppo e dei raggruppamenti temporanei di impresa nei quali Hera Spa è partner, che coprono circa l'80% del volume acquistato nel 2022. 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 2022 in coerenza con i principi del **Codice etico** di Gruppo e con attenzione alle condizioni di lavoro nella catena di fornitura.

Anche il 2022 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 organizzazioni sindacali, 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 organizzazioni sindacali territorialmente competenti, finalizzato a valutare ogni soluzione possibile diretta a **salvaguardare l'occupazione (progetto di assorbimento)**.

Si segnala inoltre, nel corso del 2022, 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 23 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 Aperta	Servizio integrato e coordinato di manutenzione e	Hera Spa	101	5	CCNL vigilanza,	Passaggio di tutto il

Tipologia	Descrizione	Legal entity	Importo (mln/ euro)	Durata (anni)	Ccnl	Clausola
	gestione del patrimonio immobiliare, impiantistico e di tutte le attività connesse e gestione degli spazi nell'ambito dei territori di competenza di Hera Spa e di AcegasApsAmga (global service)				CCNL pulizia e multiservizi, CCNL specifici di filiera	personale sulla base della clausola prevista nel CCNL (ove presente), richiesta di progetto di assorbimento per gli altri CCNL
Procedura aperta	Lavori di manutenzione reti e attività di supporto al pronto intervento del settore merceologico elettricità, nel territorio gestito da Inrete Distribuzione Energia	Inrete Distribuzione Energia	35	3	Metalmeccanici + Edili e affini	Applicazione volontaria*
Procedura competitiva di subappalto	Servizi di raccolta e trasporto rifiuti urbani e assimilati e servizi di spazzamento nel bacino territoriale di Ravenna e Cesena	Hera Spa	33	4	Servizi Ambientali FISE	Passaggio di tutto il personale sulla base della clausola sociale prevista nel CCNL
Procedura competitiva di subappalto	Servizi di trasporto rifiuti urbani eseguiti con automezzi scarrabili e automezzi caricatori nel bacino territoriale di Bologna e provincia e nei comuni di Firenzuola, Marradi e Palazzuolo sul Senio servito da Hera Spa	Hera Spa	24	4	Logistica, Trasporto merci e Spedizioni	Progetto di assorbimento
Procedura Aperta	Spazzamento manuale e meccanizzato comprese prestazioni accessorie e di altri servizi ambientali	AcegasApsAmga	20	4	Servizi Ambientali Utilitalia/FISE	Sociale (tutto il personale)
Procedura aperta	Servizi di "Customer Service - Back Office", per la gestione di reclami, attività specialistiche, richieste informative e dispositive dei clienti finali del Gruppo Hera	Hera Spa	17	2	Terziario, distribuzione e servizi	Applicazione volontaria*
Procedura competitiva di subappalto	Servizi di raccolta rifiuti urbani nel bacino territoriale di Bologna e provincia e nei comuni di Firenzuola, Marradi e Palazzuolo sul Senio servito da Hera Spa	Hera Spa	17	4	Servizi Ambientali FISE	Passaggio di tutto il personale sulla base della clausola sociale prevista nel CCNL
Procedura competitiva di subappalto	Servizi di trasporto rifiuti urbani eseguiti con automezzi scarrabili, automezzi caricatori, nei comuni del bacino territoriale di Modena e Provincia serviti da Hera Spa	Hera Spa	16	4	Logistica, Trasporto merci e Spedizioni	Progetto di assorbimento
Procedura Aperta	Servizio di sostituzione di contatori meccanici con elettronici e di contatori	Hera Spa	14	2	Gas-Acqua Utilitalia	Applicazione volontaria*

Tipologia	Descrizione	Legal entity	Importo (mln/ euro)	Durata (anni)	Ccnl	Clausola
	elettronici con altri di nuova generazione, sui gruppi di misura gas, distribuiti nei territori gestiti da società del Gruppo Hera					
Procedura Aperta	Lavori necessari per la realizzazione "a misura" di lavori di pronto intervento e manutenzione ordinaria e straordinaria su reti acqua e fognatura	AcegasApsAmga	14	2	Edili e affini	Applicazione volontaria*

* 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 i lavori di manutenzione specialistica di tipo edile da svolgersi su impianti del ciclo idrico, gas e teleriscaldamento gestiti da Hera Spa e da Inrete Distribuzione Energia, suddivisa in sette lotti (tutta l'area dell'Emilia-Romagna);
- gara per i lavori di manutenzione specialistica di tipo meccanica da svolgersi su impianti del ciclo idrico, gas e teleriscaldamento gestiti da Hera Spa e da Inrete Distribuzione Energia, suddivisa in sette lotti (tutta l'area dell'Emilia-Romagna);
- gara per i lavori di manutenzione specialistica di tipo elettrica da svolgersi su impianti del ciclo idrico, gas e teleriscaldamento gestiti da Hera Spa e da Inrete Distribuzione Energia, suddivisa in sette lotti (tutta l'area dell'Emilia-Romagna);
- gara per il servizio di manutenzione ordinaria programmata e straordinaria correttiva ad evento sui gruppi elettrogeni di cogenerazione marca Guascor gestiti da Hera Spa;
- gara per i lavori di manutenzione reti e attività di supporto al pronto intervento del settore merceologico elettricità, nel territorio gestito da Inrete Distribuzione Energia, suddivisa in tre lotti (Area della provincia di Modena, Bologna e Ravenna);
- gara per il servizio di sostituzione di contatori meccanici con elettronici e di contatori elettronici con altri di nuova generazione, sui gruppi di misura gas, distribuiti nei territori gestiti da società del Gruppo Hera, suddivisa in tre lotti (Inrete, AcegasApsAmga, Marche Multiservizi).

Nel 2022 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 l'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 2023 Hera si è confermata per la quarta volta all'interno del **Bloomberg Gender-Equality Index**, indice globale che, prendendo in esame più di 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 80/100, 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 2022" di Refinitiv** (ex Thomson Reuters), nel quale Hera, su oltre 12.000 aziende esaminate, ottiene un punteggio che colloca Hera nella TOP10 della classifica internazionale, prima assoluta tra le multiutility e prima tra le aziende italiane.

Nel corso del 2022 è proseguita la **collaborazione con Auticon**, attraverso la quale una persona con sindrome di Asperger ha svolto attività per il Gruppo, contribuendo in questo modo anche alla sensibilizzazione e alla creazione di una cultura inclusiva rispetto alle differenze cognitive.

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 proseguita la produzione di **video destinati ai clienti** che sono diffusi negli sportelli per **sensibilizzare le persone all'inclusione delle diversità e al superamento degli stereotipi**, dopo il primo rivolto alla sensibilizzazione verso le persone non udenti, il secondo video è stato dedicato alle colleghe STEM che svolgono in Hera attività che gli stereotipi ancora classificano come principalmente maschili.

Sono stati organizzati due seminari a Bologna e Padova dal titolo "Le città inclusive", nei quali Hera ha potuto coinvolgere i propri stakeholder territoriali e non solo in una riflessione sul valore dell'inclusività dei cittadini

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 per sensibilizzare alle differenze e similitudini generazionali **"Impronte generazionali"**.

Nel 2023 continuerà l'impegno del Gruppo sulle tematiche del linguaggio inclusivo.

Proseguirà nel 2023 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

	%	2020	2021	2022
Dirigenti		21,7%	22,1%	21,6%
Quadri		32,2%	32,8%	33,6%
Totale dirigenti e quadri		29,9%	30,5%	31,1%
Impiegati direttivi		34,0%	35,7%	36,2%
Totale dirigenti e quadri e impiegati direttivi		32,6%	34,0%	34,5%
Impiegati non direttivi		45,4%	45,9%	46,4%
Totale impiegati		42,2%	43,0%	43,6%
Operai		2,6%	2,5%	2,4%
Totale personale femminile		26,7%	27,3%	27,6%

Dati riferiti al 31 dicembre e al totale dei dipendenti a tempo indeterminato e non a tempo indeterminato.

Tra i quadri e dirigenti, l'incidenza sul totale si attesta al **31,1%**, dato in aumento rispetto al 2021. L'aumento interessa anche tutte le qualifiche contrattuali che prevedono un **ruolo direttivo** (dirigenti, quadri e impiegati direttivi): la percentuale femminile è del **34,5%** nel 2022. Completa il quadro sui ruoli di responsabilità il 43,9% di donne, nel 2022, negli avanzamenti di carriera di quadri e dirigenti, e il 42,9% 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 e dalla Direttiva europea del 17 ottobre 2022: la quota riservata alle donne è **2/5 del Consiglio di Amministrazione in carica**.

Dei 854 avanzamenti di carriera avvenuti nel 2022, 235 hanno riguardato le lavoratrici; escludendo gli operai dove la popolazione femminile è pari al 2,4% circa del totale, gli avanzamenti di carriera che hanno riguardato lavoratrici sono stati il 42,9% del totale. Il 43,9% dei nuovi quadri e dirigenti sono donne.

Il Rapporto di Sostenibilità 2022 predisposto dalla Fondazione Utilitatis per conto di **Utilitalia**, la Federazione delle imprese di acqua, ambiente ed energia, presenta le performance di sostenibilità di 87 aziende utilities. Considerando la percentuale di donne dirigenti nel 2021, il valore di Hera (22,1%) è superiore di oltre cinque punti percentuali rispetto alla media delle aziende analizzate (17%). Considerando la percentuale di donne quadro nel 2021, il valore di Hera (32,8%) è superiore di quasi cinque punti percentuali rispetto alla media delle aziende analizzate (28%). Considerando la percentuale totale di donne nel 2021, il valore di Hera (27,3%) è superiore di oltre quattro punti percentuali rispetto alla media delle aziende analizzate (23%).

PERSONALE PER QUALIFICA E GENERE

%	2020	2021	2022
Dirigenti – Donne	21,7%	22,1%	21,6%
Quadri – Donne	32,2%	32,8%	33,6%
Impiegati – Donne	42,2%	43,0%	43,6%
Operai – Donne	2,6%	2,5%	2,4%
Totale – Donne	26,7%	27,3%	27,6%
Dirigenti – Uomini	78,3%	77,9%	78,4%
Quadri – Uomini	67,8%	67,2%	66,4%
Impiegati – Uomini	57,8%	57,0%	56,4%
Operai – Uomini	97,4%	97,5%	97,6%
Totale – Uomini	73,3%	72,7%	72,4%

Dati riferiti al 31 dicembre e al totale dei dipendenti a tempo indeterminato e non a tempo indeterminato.

PERSONALE PER CLASSI DI ETÀ

%	2020	2021	2022
Meno di 30 anni	5,8%	6,4%	6,7%
Tra 30 e 50 anni	49,0%	48,2%	49,4%
Oltre 50 anni	45,2%	45,4%	43,9%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

Dati riferiti al 31 dicembre e al totale dei dipendenti a tempo indeterminato e non a tempo indeterminato.

Sono 4.131 i lavoratori con oltre 50 anni di età, che rappresentano il 44% del totale dei dipendenti. Aumenta a 7% la quota del personale under 30.

CONTRATTI PART TIME

Numero	2020	2021	2022
Uomini	45	52	43
Donne	349	349	347
Totale	394	401	390

Dati riferiti al 31 dicembre e al totale dei dipendenti a tempo indeterminato e non a tempo indeterminato.

LAVORATORI PER GENERE E TIPO DI CONTRATTO (2022)

Numero	Uomini	Donne	Totale
Full time	6.769	2.256	9.025
Part time	43	347	390
Totale	6.812	2.603	9.415

Dati riferiti al 31 dicembre e al totale dei dipendenti a tempo indeterminato e non a tempo indeterminato.

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 2022 sono state 105 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	2022
Dirigenti	86,6%	85,2%
Quadri	97,1%	96,5%
Impiegati	92,5%	92,5%
Operai	101,1%	100,4%

I dati non comprendono le società Vallortigara, Recycla, Eco Gas, Etra Energia, Wolmann, Con Energia, Macero Maceratese, Biorg. In queste società lavora il 3% dei dipendenti del Gruppo.

Significativo il **differenziale salariale tra donne e uomini** all'interno dei dirigenti (85,2%): incide però su questo dato il numero di direttrici (5 su 43). 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 96,5%, 92,5% e 100,4%. Il differenziale è ovviamente influenzato dal livello di anzianità aziendale oltre che, per le qualifiche operai e impiegati, dal livello di inquadramento.

Il differenziale salariale totale tra donne e uomini è pari al 102,2% in virtù della maggiore presenza di uomini nella qualifica di operaio; il dato è migliore della media Europa (85,6%) e Italia (94,5%) (Fonte: Eurostat 2021). La media settore Energia, Utilities e Servizi Ambientali è pari a 110% (Fonte: Job pricing 2022).

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	2020	2021	2022
Donne che hanno fruito dei congedi di maternità	148	185	83
Uomini che hanno fruito dei congedi parentali	-	-	126
Donne che hanno fruito dei congedi parentali	-	-	239
Totale congedi parentali fruiti	556	355	365

I dati non comprendono le società Vallortigara, Recycla, Eco Gas, Etra Energia, Wolmann, Con Energia, Macero Maceratese, Biorg. In queste società lavora il 3% dei dipendenti del Gruppo.

Il numero di congedi di maternità obbligatori fruiti nel Gruppo nel corso del 2022 è stato pari a 83 (durata media 121 giorni); le paternità obbligatorie sono state invece 149 (durata media 8 giorni). Dal 2021 i giorni di congedo di paternità obbligatorio sono 10, ma i padri pur avendone diritto possono decidere di astenersi dall'usufruirne. Il numero di dipendenti che hanno fruito di congedi parentali è stato pari a 365 (di cui 126 uomini e 239 donne), e la durata media pro capite è stata pari a 23 giornate annue (11 giornate annue per gli uomini e 29 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

In continuità con gli anni precedenti, anche nel 2022 il Gruppo Hera ha sviluppato diverse progettualità e 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 e 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 pianificazione delle attività, alla gestione delle riunioni on-line e alla condivisione di comportamenti e strumenti efficaci per integrare al meglio vita privata e dimensione professionale all'interno di un contesto organizzativo ibrido;
- prosecuzione delle **iniziative formative in ambito HER@futura**, il progetto di trasformazione digitale di Gruppo, in coerenza con il "Digital DNA Hera" aggiornato al 2020 e fondato su tre ambiti di competenze rilevanti ("soft, hard e job related skills", integrati poi da viste specifiche su agilità organizzativa e data analytics). Nel 2022 la popolazione aziendale con digital proficiency è risultata pari al 54% del totale; l'obiettivo è di arrivare a un livello di 65% entro il 2026 e di 90% entro il 2030;
- avvio del programma formativo in ambito "**Corporate Digital Responsibility**" rivolto a tutta la popolazione aziendale per creare consapevolezza sull'integrazione tra innovazione e sostenibilità;
- prosecuzione del **piano di change management** in ambito **Digital Workplace**, con continuità di erogazione di contenuti formativi focalizzati sull'utilizzo degli strumenti digitali Microsoft 365 e workshop applicativi finalizzati alla digitalizzazione dei micro-processi operativi;
- prosecuzione del **programma Cyber Guru** finalizzato alla sensibilizzazione ed alla formazione diffusa per tutta la popolazione aziendale in ambito sicurezza informatica;
- iniziative formative specifiche sulle competenze in ambito **industry trends, 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 con forte propensione all'innovazione digitale (2 progetti con 12 risorse coinvolte);
- iniziative per la condivisione delle prime esperienze di Gruppo con focus ambiente ed energia connesse al **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (Pnrr)**;
- progettazione e avvio dell'**assessment ecoHERA** rivolto a tutta la popolazione aziendale per mappare le conoscenze e competenze delle filiere di business e delle transizioni energetica ed ambientale. L'assessment è stato inviato a 8.763 persone con un tasso di completamento pari al 50% (4.352 profili) e ha permesso di consuntivare un livello di green transition proficiency

pari al 21% e di energy transition proficiency pari al 28%; l'obiettivo è di superare entro il 2026 il livello del 50% per entrambi gli indicatori;

- estensione del perimetro della Community "**Manager Economia Circolare**", realizzazione di due iniziative volte a diffondere i principi e gli strumenti dell'economia circolare («Circular Data: i dati al servizio dell'economia circolare» e «L'applicazione del SDG 17: la gestione delle partnership») e avvio del tavolo operativo 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, sistemi HR, inHERA).

Tra il 2018 e il 2022 sono nate 20 esperienze di **Virtual factory**, per un totale di 115 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.

Per il **2023** sono previste ulteriori iniziative, come ad esempio:

- iniziative formative collegate allo **sviluppo delle competenze** connesse alla conoscenza delle filiere di business e alle transizioni energetica ed ambientale (piano di change management ecoHERA);
- consolidamento delle **iniziative in ambito trasformazione digitale** del programma HER@futura, con avvio di un nuovo assessment per mappare l'evoluzione delle competenze digitali nel Gruppo;
- prosecuzione del programma di **change management** legato al programma Digital Workplace – Office 365;
- programmi dedicati allo sviluppo di comportamenti **new ways of working**, con particolare riferimento al consolidamento della capacità di pianificazione delle attività e della gestione delle riunioni, nonché alla diffusione di comportamenti e strumenti efficaci per integrare al meglio vita privata e dimensione professionale all'interno di un contesto organizzativo ibrido;
- programmi di change management relativi allo sviluppo di competenze legate alla figura di **“operatore 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 il **programma HER@futura**, orientato allo sviluppo delle dimensioni di cultura, processi, competenze, strumenti digitali 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 e 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 colleghi Tutor di tutto il Gruppo presenti nelle diverse Unità di Business, le cui esperienze e conoscenze maturate sono raccolte in un ambiente di condivisione denominato Knowledge Platform. La **Rete di Supporto** dei Tutor del **Digital Workplace** evolve attraverso molteplici canali, ambienti e strumenti digitali e, soprattutto, grazie al potenziamento garantito dalla costituzione del Digital Bar, un gruppo di esperti in ambito sistemi informativi in grado di garantire supporto avanzato e sviluppo di automazioni.

Dal 2018 ad oggi **oltre 8.000 risorse** sono state coinvolte in **almeno un'iniziativa formativa**.

È stato inoltre avviato il programma formativo in ambito **Corporate Digital Responsibility** volto a creare consapevolezza sull'integrazione tra innovazione e sostenibilità, rafforzare le competenze specifiche delle figure coinvolte nei progetti di innovazione digitale, rafforzare le competenze in materia di rendicontazione, analisi e descrizione dei progetti di innovazione digitale.

Parallelamente al percorso di change management, proseguono gli eventi (otto nel 2022) con ospiti interni ed esterni dedicati all'envisioning dei membri della community data analytics su temi quali digital mindset ed etica dell'Intelligenza artificiali. Inoltre, sono proseguiti gli incontri interni coordinati dall'Amministratore Delegato, con l'obiettivo di aggiornare il vertice aziendale sull'avanzamento delle iniziative in corso nelle diverse Business unit in ambito digitalizzazione e data strategy. Gli incontri hanno coinvolto alcune decine di persone interne al Gruppo Hera. Nel corso dell'anno il team di lavoro si è riunito tre volte e, anche in virtù della maturità ormai conseguita, si sono monitorate non solo le singole

iniziative progettuali, ma anche lo stato di avanzamento dei percorsi di più iniziative integrate avviati dalle Unità di Business, sia in ambito operation che in ambito mercato. Le principali iniziative presentate sono:

- Percorso di Data Strategy in AcegasApsAmga - panoramica dei progetti di data management, governance, data science e business intelligence, con focus su chatbot per interazione cliente distribuzione energia elettrica e gas e data analytics su mezzi aziendali;
- Applicazione dell'intelligenza artificiale al riconoscimento di immagini in funzione di qualità rifiuto, centratura cassonetti e riconoscimento della volumetria in ambito servizi ambientali - progetti "Qualità", "Abbandoni" e "Uno scatto per l'ambiente";
- Data strategy acqua - evoluzione dell'operation technology con sviluppo di dashboard, allarmistica e logiche funzionali;
- Avvio percorso data strategy Herambiente - Dashboard a supporto delle vendite in HASI;
- Data strategy Heratech - Quality monitoring, quality assurance e ottimizzazione del processo di comunicazione consumi anomali acqua e soluzione integrale per la realizzazione di reportistica nei laboratori;
- Percorso data strategy Hera Comm - Analisi predittive, big data, advanced analytics e ottimizzazione dell'onere di sbilanciamento associato al consumo;
- Data journey Credit management - caratterizzazione di ogni singolo cliente e customizzazione dei processi di recupero credito;
- Applicazione della data strategy allo sviluppo di data product di dominio in ambito pronto intervento;
- Reporting 4.0 - sviluppo di report di business intelligence di natura tecnico/economica nell'ambito del controllo di gestione dei servizi ambientali;
- Data strategy Inrete - progetti di data governance e sviluppo di data product.

Al monitoraggio delle iniziative prioritarie in ambito digitalizzazione e data analytics, si affiancano le attività e gli eventi della **data community** che vede ad oggi 392 partecipanti da tutte le unità di business del Gruppo e che ha lo scopo di diffondere la cultura e le competenze sui dati; nel 2022 i temi trattati sono stati:

- **Digital mindset:** cosa si intende per digitalizzazione e cosa serve per avanzare nel processo aziendale di trasformazione digitale della popolazione Hera;
- **Etica dell'intelligenza artificiale:** l'intelligenza artificiale è un sistema automatizzato, programmato per rispondere ad esigenze interpretative troppo complesse per la sola intelligenza umana. Di fronte al rischio dell'IA, occorre elaborare sistemi sempre più comprensibili e trasparenti, per identificare con chiarezza pericoli e vantaggi;
- **Graph thinking:** metodologia per ripensare il proprio business in termini di una rete ridefinendo e comprendendo il problema in termini di interconnessioni per rappresentare la complessità dei dati;
- **Data strategy:** continua la formazione e la definizione di linee guida tecniche. È stata avviata una profilazione degli utenti per indirizzare un percorso formativo adeguato all'esercizio delle figure previste dal modello;
- **Sustainability:** condivisione di contenuti e conoscenze tra diverse community per allargare la base degli interessati e attivare nuovi scambi di idee in modo tale da intercettare esigenze progettuali o in generale per estendere la cultura degli analytics.

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 digitale; pertanto, promuove l'inclusione digitale dei lavoratori e ne permette lo sviluppo delle attitudini analitiche individuali.
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 2022 il Gruppo Hera ha proseguito le attività con il sistema educativo "Hera Educational" attraverso la realizzazione per l'anno scolastico 2021/2022 di 73 **Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (Pcto)**, afferenti al territorio dell'Emilia-Romagna, di cui 68 percorsi individuali in azienda e 5 incontri di orientamento al lavoro rivolti a gruppi classe; nel secondo semestre del 2022 è stata avviata la progettazione per l'anno scolastico 2022/2023 dell'offerta annuale di 90 percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento, di cui 82 percorsi individuali in azienda e 8 incontri di orientamento al lavoro. Sono inoltre proseguiti gli interventi e le visite guidate realizzate da personale esperto del Gruppo nell'ambito del progetto "**Hera ti insegna un mestiere... a scuola**" che per l'anno

scolastico 2021/2022 ha coinvolto l'Istituto tecnico Guglielmo Marconi di Forlì e l'Istituto tecnico Nullo Baldini di Ravenna.

Nel 2022 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 - dal 2022 ripresa in modalità in presenza - 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 IV e V dell'anno scolastico 2021/2022 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 4 percorsi Pcto in azienda che hanno coinvolto studenti del IV anno del suddetto indirizzo;
- la co-progettazione e realizzazione dei contenuti formativi per le classi III e IV dell'anno scolastico 2021/2022 per i percorsi di integrazione curriculare avviati con l'Istituto Belluzzi-Fioravanti di Bologna relativamente all'articolazione "Meccatronica" e all'articolazione "Automazione".

A giugno 2022 si è inoltre svolta con esito positivo la "**Full Immersion Experience**", la seconda e ultima sperimentazione del progetto internazionale **Erasmus+ "GrEnFin – 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, terminato a ottobre 2022, mira a sviluppare 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.

Nel 2022 il Gruppo Hera ha inoltre partecipato alla sperimentazione del **nuovo Liceo TRED** che, con il coordinamento di ELIS, propone un percorso di formazione in quattro anni focalizzato sui temi delle transizioni ecologica e digitale.

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, l'Università di Firenze, l'Università di Milano Bicocca, l'Università di Pisa, l'Università di Trieste, l'Università di Udine e l'Università Politecnica delle Marche (investimento complessivo nel 2022 pari a 287 mila euro per progetti con le Università). Con particolare riferimento all'Università di Bologna, durante il 2022 sono proseguite le iniziative connesse con l'Accordo Quadro rinnovato nel 2019 che indirizza ulteriormente l'esigenza di dare continuità a una partnership ampia volta a favorire attività e progetti multidisciplinari nei seguenti ambiti: ricerca, sviluppo e innovazione; didattica, alta formazione e formazione permanente; orientamento e inserimento al lavoro; internazionalizzazione; trasferimento tecnologico; cooperazione allo sviluppo, sostenibilità e 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. Il Gruppo, inoltre, collabora attivamente con alcune **business school e centri di innovazione** come: Bologna Business School, 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; il Gruppo partecipa, inoltre, al **comitato scientifico di Assoknowledge-Confindustria** Servizi Innovativi e Tecnologici.

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 2022. Numerosi sono i percorsi didattici proposti con **La Grande Macchina del Mondo** e **Un pozzo di scienza**, 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. Nel 2022 hanno aderito al progetto complessivamente **97.898 studenti dai 4 ai 19 anni** hanno partecipato a **3.156 attività**, tra cui laboratori scientifici, incontri, laboratori grafico-creativi, giochi di ruolo, dibattiti, sfide e visite guidate agli impianti del Gruppo.

Il programma La Grande Macchina del Mondo, arrivata nel 2022 alla dodicesima edizione, ha coinvolto le scuole dall'infanzia alle secondarie di primo grado, con 31 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 state 2.424 le attività svolte in aula tra gennaio e giugno, alle quali hanno partecipato 79.598 alunni dai 4 ai 13 anni, tutte incentrate su temi inquadrati all'interno dell'Agenda Globale 2030 e collegati ai 17 obiettivi. I laboratori sono stati progettati per la fruizione in presenza, a distanza o in forma combinata, per andare incontro alle esigenze della scuola.

Nel 2022 è stato possibile svolgere la maggioranza delle attività in presenza, come avveniva prima dell'emergenza sanitaria, e questo ha consentito un maggiore coinvolgimento e partecipazione attiva ai laboratori.

Sono **molte le novità che hanno interessato il 2022**: un laboratorio ludico per far luce sugli errori più comuni nella raccolta differenziata attraverso l'ausilio dell' Ispettore Rifiutoni e di uno speciale cassonetto Hera trasparente; un percorso di Citizen Science (scienza dei cittadini) sul tema della qualità delle acque superficiali; tre eventi green in diretta, in concomitanza con la Giornata mondiale dell'Acqua, della Terra e del Risparmio energetico, con testimonial coinvolgenti e noti a ragazze e ragazzi (come il fumettista Massimo Bonfatti, l'attore e youtuber Roberto Mercadini e l'autore Giovanni Caviezel); nuovi contenuti per l'app (GMM AR+) realizzata per far giocare alunne e alunni con la realtà aumentata e portare in classe e in famiglia utili consigli antispreco su temi ambientali, attraverso strumenti e linguaggi più vicini ai giovani. Sono stati proposti due workshop sperimentali sulla cultura e linguaggio inclusivi, con l'utilizzo dell'inedito gioco interattivo Diversity@School.

È stato aggiunto un secondo tema, quello dell'ambiente e rifiuti, al percorso Kids for future, l'attività che sviluppa la sensibilità dei bambini della scuola dell'infanzia verso il rispetto dell'ambiente impartendo le primissime regole sulla corretta raccolta differenziata.

Inoltre, sono stati proposti tre nuovi webinar formativi sull'Agenda 2030 rivolti a tutti gli insegnanti di infanzia, primaria e secondaria di I grado delle scuole del territorio.

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. Anche la sezione dedicata alle sfide e giochi per divertirsi con l'ambiente in famiglia è stata rinnovata con attività adatte a grandi e piccoli tre podcast e il video con le ricette antispreco.

Il programma di divulgazione scientifica **Un pozzo di scienza**, che Hera dedica alle scuole secondarie di secondo grado, ha coinvolto da febbraio a maggio **18.300 ragazze e ragazzi in 732 attività** interdisciplinari. I laboratori e incontri sono stati progettati pensati per accendere la curiosità dei giovani su temi attuali come scienza, innovazione, tecnologia e sostenibilità, stimolare il desiderio di conoscenza, il pensiero critico e sviluppare la capacità di comprendere le sfide del futuro e affrontarle da protagonisti.

Fra gli obiettivi delle attività anche quello di mettere in evidenza il ruolo centrale di una corretta informazione e comunicazione scientifica.

"**What if...? – Cause ed effetti di un mondo interconnesso**" è il titolo filo conduttore della XVI edizione che ha previsto attività in presenza e a distanza su temi collegati agli obiettivi dell'Agenda 2030.

39 le inedite proposte in programma: i laboratori scientifici su acqua, rifiuti e CO2 ; le interviste dei ragazzi a scienziati come Vincenzo Balzani sul tema energia, oppure a testimonial di pensiero innovativo, di sviluppo tecnologico e con vision aziendali sostenibili; gli eventi in streaming con Telmo Pievani, Stefano Mancuso e Roberto Mercuri, 2 collegamenti con i ricercatori della base Concordia in Antartide; le classi si sono cimentate in dibattiti e Discussion Game su argomenti ambientali e di attualità.

Tantissimi i temi trattati, a titolo di esempio: le energie rinnovabili, riciclo e l'innovazione nella plastica, le professioni green del futuro, la ricerca ai confini della terra, il cibo del futuro, il consumo sostenibile, il cambiamento climatico, la mobilità urbana, ma anche come comunicare la scienza tra opinioni e verità scientifiche, i rischi della rete e le fake news trattati con esperti della Polizia Postale.

Fra le novità anche il laboratorio speciale di Citizen Science, un percorso di più incontri che ha permesso agli studenti di sperimentare in modo diretto che la scienza può essere anche dei cittadini; ragazze e ragazzi hanno raccolto dati sul campo e li hanno elaborati, partecipando così attivamente e contribuendo in modo concreto a progetti di ricerca scientifica già avviati da enti che operano in campo ambientale, come quello di Fresh Water Watch sulla qualità delle acque superficiali.

Anche in alcune città del Triveneto viene adottato il progetto didattico del Gruppo Hera.

Anche **AcegasApsAmga** interpreta da sempre il ruolo di public utility, non solo come erogatore di pubblici servizi efficienti ed efficaci, ma come soggetto attivo a tutto tondo nella promozione di una cultura di sostenibilità e inclusività a vantaggio della qualità della vita e a tutela delle risorse. L'Azienda si impegna concretamente a favore dell'educazione ambientale dedicata ai ragazzi della scuola dell'infanzia e dell'obbligo, mettendo a disposizione un ampio programma che comprende visite agli

impianti aziendali, progetti didattici e divulgativi specifici come La Grande Macchina del Mondo e Pozzo di Scienza. Le attività proposte, costantemente rinnovate per adattarsi agli scenari economici e sociali, fanno tesoro della consapevolezza maturata dall'esperienza della pandemia, che ha richiesto capacità di reazione e innovazione immediata ed efficace. Sono state infatti 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 indirizzata alla sostenibilità e all'inclusività, fondamentale per contribuire al raggiungimento dei goals dell'Agenda 2030.

PROGETTI DI EDUCAZIONE AMBIENTALE

Numero	2020	2021	2022
Studenti partecipanti	93.053	82.178	111.091
Scuole coinvolte	1.281	818	1.160
Insegnanti coinvolti	8.039	6.350	9.432

Rispetto al 2021, nel 2022 si registra un aumento del numero di studenti, scuole e insegnanti coinvolti nei progetti di educazione ambientale in conseguenza alla ripresa delle attività dopo il termine dell'emergenza sanitaria che aveva causato una forte discontinuità nell'organizzazione scolastica.

Nel territorio gestito da **Hera in Emilia-Romagna** sono stati coinvolti complessivamente 97.898 studenti e 8.278 insegnanti di 934 scuole tra infanzia, primaria e secondaria di secondo grado. Nel territorio gestito da **AcegasApsAmga** sono stati coinvolti 11.325 studenti e 1.036 insegnanti mentre nelle **Marche** sono stati coinvolti 1.868 studenti e 118 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 esterni che possono intaccare sia la salute umana che l'ambiente. Secondo il Global Risk Report 2023 del World Economic Forum, i rischi più probabili del prossimo decennio sono il fallimento dell'adattamento al cambiamento climatico, gli eventi climatici estremi e la crisi di risorse naturali. Per fronteggiare questi fenomeni sono fondamentali le capacità di adattamento e di mitigazione degli impatti, i due approcci anche alla base della recentemente introdotta Tassonomia sugli investimenti sostenibili. Le città e le persone saranno le protagoniste della transizione verso un sistema umano e naturale resiliente e dovranno evolversi diventando più intelligenti e più digitali, in modo da affrontare le nuove sfide che sorgeranno.

+2,1°C

L'anomalia della temperatura media italiana nel 2022 rispetto alla media degli ultimi 30 anni (Isac - Cnr)

+2,8°C

L'aumento della temperatura media globale previsto entro fine secolo. Obiettivo: +1,5 °C (Unep)

1.503

Gli eventi climatici estremi in Italia negli ultimi 12 anni (Legambiente)

30%

Le precipitazioni in meno in Italia nel 2022 (50 miliardi di metri cubi) rispetto alla media 1991-2020 (Coldiretti; Isac - Cnr)

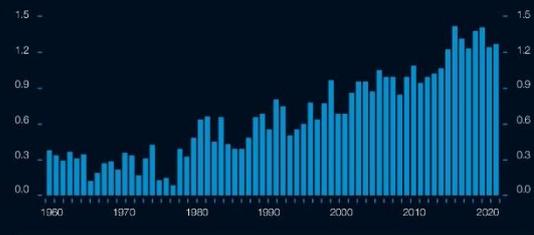
3,4 mm

L'aumento annuale medio del livello dei mari negli ultimi 30 anni (Organizzazione Meteorologica Mondiale)

58%

La quota di popolazione globale che è stimata abitare le città nei prossimi 50 anni (25% nel 1950, 50% nel 2020) (Onu)

Aumento della temperatura media globale dal 1960 al 2021 rispetto alla media 1850-1900 (Fonte: Copernicus 2022, dato: ERA5)



2022: ANCORA RECORD TRA ALLUVIONI E SICCITÀ

In Italia, il 2022 è stato l'anno più caldo dal 1800 a oggi, e rispetto al 2021 sono avvenuti 310 eventi meteorologici estremi in più tra allagamenti, alluvioni, trombe d'aria, siccità e grandinate. In tutto il 2022 sono mancati all'appello **50 miliardi di metri cubi di acqua** rispetto alla media storica, con drammatici effetti su agricoltura ma anche rischi per usi civili e industriali. In questo contesto, è stato introdotto in Europa il **Regolamento UE 2020/741** che stabilisce i criteri per garantire la qualità e la sicurezza del **riutilizzo dell'acqua** nell'irrigazione agricola: incoraggiare tale pratica può contribuire ad affrontare la siccità e la carenza idrica.

INVESTIMENTI ANCORA INSUFFICIENTI PER LA RETE IDRICA ITALIANA

Oltre un quarto 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 il 28% 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 (**46 €/ab**, a fronte di una media europea di 82) e i 4,3 miliardi di euro di **investimenti** previsti nel **Pnrr** sono **insufficienti** a finanziare i progetti che necessitano attualmente di un intervento.

Investimenti nel settore idrico per abitante nei Paesi europei (fonte: The European House - Ambrosetti 2022, dati 2019 ultimo disponibile)



LE TEMPERATURE AUMENTANO E L'EUROPA RAFFORZA IL SUO IMPEGNO

Secondo le ultime stime, le attuali politiche degli Stati porterebbero le temperature medie ad aumentare di **2,8°C** entro la fine del secolo. L'UE ha ulteriormente rafforzato il suo impegno nella lotta al cambiamento climatico e, per fare fronte a tutti i rischi che ne derivano, a febbraio 2021 ha adottato la **Strategia sull'adattamento ai cambiamenti climatici**, che mira a far diventare l'Europa una **società resiliente e adattata ai cambiamenti climatici**.

Per approfondimenti sulle politiche analizzate per costruire questa sintesi del contesto internazionale e sulle fonti dei dati: [bs.gruppohera.it](https://www.bs.gruppohera.it)

La gestione resiliente dell'acquedotto e delle fonti idriche

Relazioni con gli enti istituzionali

[303-1]

Per la mitigazione del rischio e degli impatti derivanti dai cambiamenti climatici risulta essenziale la qualità delle **relazioni con gli enti istituzionali**, aventi ruolo sia nella programmazione territoriale, sia nella gestione degli eventi emergenziali.

Sui temi di pianificazione territoriale, a livello nazionale si attende di avere presto un quadro di riferimento organico con il Piano nazionale di adattamento ai cambiamenti climatici, strumento di pianificazione principale per affrontare le emergenze climatiche. Il Piano individua quattro obiettivi: contenere la vulnerabilità dei sistemi naturali, sociali ed economici agli impatti dei cambiamenti climatici; incrementare la loro capacità di adattamento; migliorare lo sfruttamento delle eventuali opportunità; favorire il coordinamento delle azioni ai diversi livelli di governance. Al momento è disponibile una versione aggiornata a dicembre 2022 in attesa di approvazione definitiva. Il Governo si appresta inoltre a rendere operativa prima dell'estate 2023 una "Cabina di regia per il contrasto all'emergenza idrica" con l'obiettivo di:

- definire un piano idrico straordinario nazionale d'intesa con le Regioni e gli Enti territoriali per individuare le priorità di intervento e la loro adeguata programmazione, anche utilizzando nuove tecnologie;
- adottare un provvedimento normativo urgente che contenga le necessarie semplificazioni e deroghe e accelerando i lavori essenziali per fronteggiare la siccità;
- avviare una campagna di sensibilizzazione sull'uso responsabile della risorsa idrica;
- individuare un Commissario straordinario con poteri esecutivi rispetto a quanto programmato dalla Cabina di regia.

A livello di bacino idrografico, risultano essenziali i quadri conoscitivi e i piani settoriali sviluppati dalle Autorità di Bacino distrettuale. Per il distretto padano, gli impatti significativi dei cambiamenti climatici (siccità da una parte, alluvioni dall'altra) sono considerati nell'ambito del Piano di Bilancio idrico e nel Piano di Gestione del rischio di alluvioni. I Piani di Distretto sono completati dal Piano di Gestione delle acque Distretto Po.

Un ruolo rilevante è svolto dalle Regioni e dalle proprie Agenzie sia in fase di pianificazione sia in fase di gestione di eventi emergenziali. La Regione Emilia-Romagna definisce i quadri conoscitivi di disponibilità e fabbisogni e le linee d'azione nel proprio Piano di Tutela delle acque (di prossimo aggiornamento).

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

Per l'approvvigionamento idrico vengono istituiti specifici tavoli di lavoro coordinati dalla Regione e/o dall'Agenzia di Protezione civile per definire programmi di breve/medio termine sulla gestione e di prelievo su nodi significativi ove, in alcuni periodi dell'anno o situazioni emergenziali, ricorrano condizioni di scarsità e di usi concorrenziali della risorsa idrica (ad esempio, rilasci dai bacini artificiali alta valle del Reno e derivazioni alla Chiusa di Casalecchio, gestione delle fonti in Romagna nei periodi siccitosi estivi).

Hera ha partecipato ad alcune iniziative del Dipartimento nazionale di Protezione civile realizzate nell'ambito del Progetto europeo "MUHA" (MUltiHAzard framework for water related risks management). I principali obiettivi di questo progetto sono quelli di migliorare le capacità di previsione, prevenzione e mitigazione dei rischi naturali e antropici nei sistemi di approvvigionamento idrico e di rafforzare la cooperazione tra enti gestori e sistemi di protezione civile a livello nazionale, europeo e internazionale.

In particolare, Hera ha partecipato a marzo 2022 all'esercitazione RIWAX (RIdracoli WAter crisis eXercise) 2022 che ha simulato un evento di scarsità idrica a severità progressivamente crescente sull'invaso di Ridracoli e sui sistemi distributivi ad esso connessi (Acquedotto della Romagna), con le relative comunicazioni fra enti coinvolti (Regione Emilia-Romagna, Ausl Romagna, Agenzia regionale per la sicurezza territoriale e la protezione civile, Atersir, Arpae, Osservatorio sugli utilizzi idrici presso l'Autorità di bacino del Distretto padano, Romagna acque, Hera) e le possibili azioni di mitigazione.

Hera ha anche sottoscritto il "piano d'azione" del progetto, impegnandosi ad adottare le migliori pratiche in esso messe in evidenza.

Limiti della leva gestionale degli operatori del servizio idrico e necessità di commitment istituzionale

Al di là degli interventi “a favore di maggiore resilienza” oggi previsti nei piani d’investimento del servizio idrico integrato approvati dai competenti Enti d’ambito e delle azioni gestionali di mitigazione che è possibile attuare sotto il coordinamento degli Enti nazionali e regionali già citati, è chiaro che **una significativa riduzione del rischio di potenziale indisponibilità di risorsa idrica per i fabbisogni idropotabili si possa conseguire solo programmando e realizzando importanti infrastrutture di water banking e di interconnessione dei sistemi** che:

- devono risultare efficaci in termini di risposta tecnica (ad es. capacità di compenso tale da dare risposta a magre pluriannuali sempre più frequenti e severe);
- devono risultare ambientalmente compatibili e socialmente accettate;
- devono essere organicamente inserite negli strumenti di pianificazione territoriale;
- richiedono risorse finanziarie non ordinarie, sicuramente eccedenti di gran lunga quelle che possono essere rese disponibili dalla tariffa del servizio idrico integrato.

Il gestore del servizio idrico integrato può fornire i dati e le informazioni di propria competenza necessari a definire lo scenario attuale e prospettico per lo sviluppo infrastrutturale, nonché mettere a disposizione nelle diverse fasi di sviluppo delle opere il proprio know-how progettuale e realizzativo, oltre a quello gestionale.

Si tratta tuttavia di opere che, per dimensione tecnica ed economica e per impatto ambientale e sociale, hanno bisogno di un **forte commitment istituzionale**, specialmente in un Paese come L’Italia in cui gli iter di programmazione e approvazione possono risultare particolarmente complessi e lunghi, con un alto numero di soggetti chiamati a svolgere ruoli tecnico-amministrativi e consultivi in condizioni, spesso, di scarso coordinamento.

La gravità di contesto e delle prospettive richiede senz’altro la messa in campo in tempi brevi di **azioni straordinarie sostanzialmente al di fuori della leva gestionale degli operatori del servizio idrico** necessarie a:

- reperire le risorse finanziarie per la realizzazione delle grandi opere, quali gli invasi (siano essi dedicati alla regolazione idropotabile o a usi plurimi), e i grandi schemi di trasferimento / interconnessione
- accelerare tutte le fasi dei processi amministrativi e tecnici, dall’approvazione dei piani territoriali, alle autorizzazioni delle singole opere, ai procedimenti di affidamento dei lavori, fino alle fasi di collaudo e messa in esercizio.

Monitoraggio, identificazione e classificazione del rischio siccità

Allo stato attuale, l’impostazione di una **metodologia consolidata per la classificazione del rischio siccità** differenziata in base al contesto territoriale è in fase di definizione. Sono infatti in corso delle iniziative volte alla quantificazione dell’impatto dei cambiamenti climatici sulle reti di distribuzione idrica e all’identificazione delle soluzioni per migliorare la resilienza della rete stessa.

Per 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 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). Il progetto di monitoraggio è stato consolidato e ampliato nel 2022 integrando nei sistemi Hera la Resilient dashboard, **piattaforma aggiornata in near real time** con dati afferenti all’andamento meteo-climatico, delle fonti superficiali e sotterranee nei macrosistemi acquedottistici del territorio gestito. Le variabili di interesse, temperatura e piovosità, portate delle sorgenti e livelli di fiumi o invasi, nonché livelli di pozzi, sono confrontate con la serie storica a profondità variabile, permettendo di misurare in termini statistici l’andamento della variabile per ogni macroareale acquedottistico. Attraverso un sistema di pesatura dinamica, la Resilient dashboard permetterà di apprezzare lo stato di criticità idrica dei macroareali, anche in relazione al trend della domanda idrica, diventando uno strumento di supporto alle azioni gestionali e alle decisioni di investimento per fronteggiare i cambiamenti climatici.

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



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.

Nel 2022 è stata inoltre sviluppata, in collaborazione con l'Università di Bologna, l'**analisi sulla potenzialità degli acquiferi** dei sistemi delle sorgenti Arpolli (Gaggio Montano), Tolè (Vergato) al fine di valutare scenari di ottimizzazione e/o potenziamento delle captazioni sotterranee dell'area appenninica. Tale attività proseguirà negli anni di piano, con la valutazione approfondita delle possibili ipotesi progettuali.

In AcegasApsAmga, con il **Masterplan acquedotti FVG**, strumento di analisi del fabbisogno idropotabile, di valutazione del grado di affidabilità della disponibilità delle fonti, sotto il profilo geologico, climatico, morfologico e di uso del territorio, in scenari di forte stress ambientale, legati ai cambiamenti climatici e ai conseguenti eventi estremi (incendi, inondazioni, siccità prolungate), sono stati individuati i principali interventi strutturali da realizzare per interconnettere i diversi sistemi acquedottistici della regione Friuli Venezia Giulia e di alcuni comuni del veneto orientale. Il Masterplan definisce anche la prioritizzazione degli interventi in base a diversi driver, tra cui l'intensità abitativa, il rischio di default delle fonti di approvvigionamento, gli standard di servizio previsti dalle norme nazionali e da quelle comunitarie.

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. Inoltre, è stato avviato uno studio di fattibilità in collaborazione con le Università di Ancona e Bologna per identificare nuove fonti di approvvigionamento per la provincia di Pesaro e Urbino attraverso il "Piano di azione per la gestione adattiva della risorsa contro siccità e scarsità idrica".

In merito alla classificazione dei territori serviti da Hera in base al rischio siccità disponibile da fonti esterne, si veda il paragrafo "[La qualità dell'acqua potabile](#)".

Attività di gestione e mitigazione del rischio siccità

Dal punto di vista delle iniziative per la mitigazione e la gestione del rischio, la situazione di stress idrico occorsa in particolare nell'estate 2022 ha consentito di verificare le azioni messe in campo negli anni al fine di **incrementare la resilienza dei sistemi acquedottistici**, e di avviare numerose progettualità volte a incrementare il livello di servizio in un'ottica di sostenibilità ed efficienza.

Dal punto di vista degli interventi gestionali, nel 2022 è proseguita la strategia legata all'**utilizzo di tecnologie innovative nella ricerca perdite**, al fine di aumentare la resilienza del sistema acquedottistico, affiancando tecnologie sperimentali alla ricerca acustica tradizionale. Oltre all'utilizzo di radar da satellite sul territorio ravennate, si segnala l'applicazione della tecnologia con i raggi cosmici nel modenese e forlivese e l'utilizzo di contatori di nuova generazione dotati di sensore acustico nel comune di Conselice. Tale attività è sviluppata in sinergia con altre attività volte ad aumentare la resilienza dei sistemi acquedottistici, come la manutenzione predittiva delle reti e la distrettualizzazione.

In continuità con lo sviluppo di una rete sempre più smart, la **distrettualizzazione** ha infatti consolidato la sua efficacia per la riduzione dei volumi dispersi, integrandosi progressivamente con altri progetti come l'introduzione di smart meter o lo sviluppo della ricerca attiva delle perdite, per affinare sempre più i bilanci idrici di distretto e monitorare l'andamento di variabili di interesse per il monitoraggio delle perdite. La progressiva estensione dei distretti ha portato nel 2022 a monitorare 14.000 chilometri di rete, con un incremento di 700 chilometri rispetto all'anno precedente, a copertura del 51% della rete gestita da Hera Spa. L'obiettivo al 2026 è di estendere la rete distrettualizzata fino al 70% del totale.

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, cedimenti del terreno, temperatura). Si proseguirà il progetto sviluppando un algoritmo interno ad Hera Spa, con il supporto dell'Università di Bologna e le competenze di data intelligence presenti nel Gruppo.

Nel 2022 è inoltre proseguito il **progetto di telelettura delle utenze idroesigenti**, in linea con gli obiettivi di Piano industriale che prevedono l'installazione di dispositivi di telelettura a circa 7.500 utenze entro il 2026, che misurano il 25% dei volumi distribuiti su tutto il perimetro Hera Spa. Al termine del 2022 il volume teleletto corrisponde a circa il 5% del volume distribuito sul perimetro di Hera Spa. Le utenze progressivamente telelette possono fruire della dashboard telelettura, strumento che permette non solo

di visionare i propri consumi con frequenza giornaliera o anche oraria, ma anche di ricevere avvisi su eventi di rilievo, come la presunta perdita nell'impianto interno.

In arco piano (2023-2026) saranno sempre più consolidati ed estesi sistemi di automazione degli assetti impiantistici e di **regolazione della pressione** che renderanno ancora più resilienti le reti idriche 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.

Per i territori del Veneto e del Friuli-Venezia Giulia AcegasApsAmga ha anche partecipato all'avviso pubblico "Procedure per la presentazione delle proposte per interventi finalizzati alla **riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua**, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti finanziato con fondi Pnrr – M2C4 – 14.2". Sono state finanziate misure come l'installazione di contatori smart, l'efficiamento della ricerca perdite, la riduzione delle pressioni e l'applicazione di algoritmi basati sul machine learning per ottimizzare la riparazione delle condotte. Con questi interventi si stima che al 2026 sarà possibile risparmiare 4,5 milioni di metri cubi ogni anno.

Principali interventi in corso e previsti

Oltre agli interventi gestionali, hanno rivestito notevole importanza gli interventi di **potenziamento delle fonti** con la realizzazione di nuovi pozzi a Modena, Ravenna e Rimini, **l'interconnessione dei sistemi acquedottistici** su tutte le aree gestite da Hera Spa e **l'adeguamento delle pompe di prelievo dal Po** a Ferrara, per un importo complessivo pari a circa 1,4 milioni di euro. Si segnala in particolare la prosecuzione dei lavori di progettazione e realizzazione relativi al potenziamento del sistema di approvvigionamento idrico di Castel Bolognese (Ra) e di altri comuni del comprensorio imolese che collegherà gli attuali sistemi acquedottistici garantendo un'importante riserva idrica; in particolare nel corso del 2022 è stato avviato l'appalto per la progettazione esecutiva e 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, sono stati avviati i lavori per la realizzazione del primo tratto di rete fino a Imola e si è arrivati alla conclusione della progettazione esecutiva del secondo tratto di rete, da Imola verso Castel Bolognese.

Per quanto riguarda i **principali investimenti**, si elencano di seguito gli interventi che in arco piano verranno in parte progettati ed in parte progettati e realizzati in ambito Hera Spa:

- Realizzazione impianto di trattamento Centro Manzolino, nel comune di San Giovanni in Persiceto (Bologna)
- Potenziamento del sistema di alimentazione dell'acquedotto Arpolli nel comune di Gaggio Montano (Bologna)
- Rinnovo e potenziamento dell'adduttrice Feoga nei comuni di Castiglione dei Pepoli e Grizzana (Bologna)
- Costruzione del nuovo serbatoio e potenziamento dell'adduttrice a servizio della rete idrica di Borgo Tossignano (Bologna)
- Rinnovo dei pozzi presso le centrali di Tiro a Segno e San Vitale, nei comuni di Bologna e Calderara di Reno (Bologna)
- Potenziamento del sistema di adduzione dalla pianura alla montagna nei comuni di Prignano sul Secchia e Sassuolo (Modena)
- Sostituzione pozzi golenali, nuovi pozzi e incremento concessioni presso la centrale di Stellata, nel comune di Bondeno (Ferrara)
- Realizzazione di nuovi pozzi e incremento concessioni presso la centrale di Pontelagoscuro, nel comune di Ferrara (Ferrara)
- Potenziamento della rete di adduzione di Santarcangelo di Romagna (Rimini)
- Razionalizzazione del sistema Senatello nel comune di Casteldelci (Rimini).

In AcegasApsAmga, è in atto il **collegamento tra l'acquedotto di Trieste e quello sloveno** di Capodistria-Pirano e Isola d'Istria, per assicurare, in caso di carenza idrica di uno dei due sistemi acquedottistici, la possibilità di mutuo soccorso. Oltre alle tematiche tecniche, in questo caso è necessario risolvere problemi di natura geopolitica, amministrativa e di qualità dell'acqua. Per questo motivo sono in corso i lavori di un gruppo di lavoro transfrontaliero che punta a concludere i lavori entro la prossima stagione estiva.

Nel padovano, AcegasApsAmga ha realizzato nell'ultimo quinquennio **interconnessioni con il sistema acquedottistico regionale veneto** beneficiando di fonti di approvvigionamento alternative. Sempre in quest'ottica, risultano in corso interventi di potenziamento delle interconnessioni idriche con i gestori adiacenti al territorio servito da AcegasApsAmga, previsti negli anni 2023-2024.

Per una più resiliente gestione del sistema e per gestire la rete idrica in modo flessibile, garantendo la continuità del servizio anche in caso di situazioni di emergenza, sono stati pianificati nel periodo 2023-2026 (e in parte avviati) progetti di **riqualificazione di cinque serbatoi**, che prevedono la riqualificazione

edile ed idraulica delle componenti ammalorate, oltre che la rivisitazione del piping e interventi di efficientamento funzionale che consentiranno la riduzione delle perdite.

Infine, per fronteggiare la riduzione della disponibilità idrica dovuta ai fenomeni siccitosi, AcegasApsAmga sta provvedendo al **potenziamento e alla manutenzione straordinaria di alcuni impianti di captazione idrica strategici** (adeguamento teste pozzo per installazione sollevamenti meccanici, acquisto nuove pompe, manutenzione straordinaria per il mantenimento delle prestazioni idrauliche degli approvvigionamenti, ecc.) e alla resilienza energetica dei nodi nevralgici del sistema acquedottistico mediante l'installazione o la predisposizione di gruppi elettrogeni (interventi previsti nel periodo 2023-2024).

L'importo complessivo degli interventi sopra descritti si attesta sui 30 milioni di euro, in parte finanziati dal Pnrr.

Nel territorio **marchigiano** sono allo studio interventi per differenziare ulteriormente le fonti di approvvigionamento, sviluppare l'interconnessione degli acquedotti e sviluppare ulteriormente sistemi di distrettualizzazione idraulica delle reti di distribuzione. Tali progetti sono al momento in attesa di trovare fonti di finanziamento da parte degli enti competenti.

Valutazione del rischio idraulico e allagamenti sugli asset del Gruppo in ottica assicurativa

Nell'ambito delle attività di gestione del rischio condotte all'interno del Gruppo Hera, nel 2022 è stato realizzato il progetto di valutazione del rischio denominato **"Analisi del rischio idraulico in ambito climate change"**.

Lo scopo del progetto è stato quello di indagare il **rischio idraulico**, in termini di danni materiali e danni da interruzione delle attività operative, a cui possono essere soggetti gli asset fisici del Gruppo Hera (impianti e infrastrutture) valutandone l'esposizione sia alla situazione climatica attuale che a quella ipotetica futura. Il cambiamento climatico infatti influenza le precipitazioni, la frequenza e la gravità di eventi estremi come ad esempio le **alluvioni**.

Il risultato del progetto è stato quello di fornire alle società del Gruppo una serie di **strumenti a supporto delle decisioni** finalizzate ad aumentare la resilienza agli eventi atmosferici alluvionali. Sono state prese in esame le seguenti due tipologie di eventi atmosferici alluvionali:

- **flash flood:** precipitazioni intense in un arco temporale ridotto in grado di generare danni da bagnamento anche in assenza di corso d'acqua o esondazione fluviale;
- **river flood:** precipitazioni intense in un arco temporale ridotto in grado di generare danni da bagnamento provocati dall'esondazione di corsi d'acqua o da esondazione fluviale.

In particolare:

- attraverso un modello di simulazione probabilistico sono state definite alcune grandezze economiche in grado di esprimere ipotetici danni materiali agli asset aziendali a seguito di **eventi alluvionali**, considerando sia la situazione climatica attuale che quella ipotetica e futura;
- è stato definito e calcolato un unico indicatore sintetico di rischio (KRI – Key risk indicator) in grado di rappresentare il **livello di rischio idraulico** di ognuno dei 137 asset fisici aziendali oggetto dell'indagine mediante un'unica scala di misura, tenendo in considerazione le caratteristiche di ogni singolo asset anche in termini di ipotetici danni da interruzione operativa;
- sono stati forniti alle società del Gruppo **suggerimenti per la prevenzione e la mitigazione** dei danni (come sopra definiti) al fine di far fronte agli eventi atmosferici avversi connessi al cambiamento climatico;
- a seguito dell'analisi delle caratteristiche delle coperture assicurative attualmente in essere, si è stabilito che queste risultano **idonee a fronteggiare** gli aspetti economici dei danni conseguenti a eventi alluvionali derivanti dalla situazione climatica attuale e ipotetica futura.

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. Tra il 2019 e il 2021 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;
- **ulteriori sette sono stati ultimati tra il 2021 e il 2022** e liquidati nel 2022 per un importo erogato di circa 960 mila euro;
- un intervento è attualmente escluso dal finanziamento per la mancata realizzazione nei tempi imposti dal Decreto. Potrà essere realizzato entro il 2023, e sarà valutata la possibilità di richiedere la riattribuzione dell'importo preventivamente autorizzato.

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 comunque ultimati **con risorse finanziarie interne** e due sono ancora in fase di studio/programmazione.

La resilienza delle reti elettriche

Inrete Distribuzione Energia ha sviluppato un piano di lavoro pluriennale 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, Riolunato, 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 con cavi aerei elicordati** dei tratti di conduttori aerei nudi le cui sezioni risultano non idonee a sopportare le sollecitazioni considerate. 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.

Al 2022 sono stati completati in totale **28 interventi**, con ulteriori cinque in fase di esecuzione: si tratta di un totale di linee in media tensione pari a **38,3 km** (erano 19 a fine 2021), che coincidono con il **56,7% del totale** previsto.

Nel 2023 si prevede di aver rinnovato un totale di linee in media tensione pari a 54,8 km (l'81,1 % sul totale).

Inoltre, tra le varie progettualità a favore della resilienza della filiera delle reti elettriche, figurano anche **nuove modalità operative di ispezione e di gestione da remoto**. 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 (Aus/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.

In coerenza con le indicazioni delle autorità sanitarie e a tutela e protezione dei dipendenti, è stata definita e mantenuta aggiornata nel tempo 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.

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 messe a disposizione dei dipendenti dispositivi di protezione delle vie respiratorie quali le mascherine di tipo FFP2. 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) la turnazione per l'accesso agli spogliatoi o, qualora non possibile, la rivisitazione dei turni di lavoro per ridurre la sovrapposizione delle squadre operative.

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.

5. GOVERNANCE E CREAZIONE DI VALORE

5.01 Obiettivi, risultati e target

Avevamo detto di fare	Abbiamo fatto	SDGs	Avanzamento*
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.	Aggiornato il Codice etico, a seguito di un processo di revisione partecipato che ha visto coinvolti i lavoratori in diverse forme. È stato incorporato lo scopo sociale. (vedi pag. 197)	-	
Valore economico agli stakeholder			
Circa 2 miliardi di euro. Valore aggiunto agli stakeholder al 2025 (+13% rispetto al 2021).	Il valore aggiunto agli stakeholder nel 2022 è stato di 1.674 milioni di euro (-5,4% rispetto al 2021). (vedi pag. 204)	8	
3,8 miliardi di euro. Investimenti realizzati negli anni 2021-2025.	709,5 milioni di euro. Gli investimenti realizzati nel 2022 (+21% rispetto al 2021). (vedi pag. 206)	8	
Azionisti e finanziatori			
Incrementare gli strumenti di debito Esg.	Al 2022, la quota dei bond sostenibili emessi da Hera Spa sul totale è pari al 49% (era il 40% nel 2021). La quota del 2022 è in crescita grazie all'emissione del Green Bond allineato alla Tassonomia europea avvenuta in maggio 2022. (vedi pag. 214)	-	
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.	Avviate nel 2022 le attività di ingaggio per i due nuovi HeraLAB di Modena e Imola, le cui attività di dialogo focalizzeranno l'attenzione sul tema della neutralità carbonica. In attuazione due progetti nei territori di Rimini e Bologna. Avviati i lavori per sette delle otto iniziative proposte dai Lab di Modena e Forlì-Cesena. (vedi pag. 222)	11; 17	

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

Faremo

SDGs

Gestione della sostenibilità e dei rischi			
Organizzare iniziative di divulgazione del nuovo Codice etico purpose-driven, aggiornare e proseguire la formazione sul Codice etico per i neoassunti.		-	
Valore economico agli stakeholder			
2,1 miliardi di euro. Valore aggiunto agli stakeholder al 2026 (+25% rispetto al 2022).		8	
4 miliardi di euro. Investimenti realizzati tra il 2022 e il 2026.		8	
Azionisti e finanziatori			
60% degli investimenti 2022-2026 in attività ammissibili allineate alla Tassonomia Ue (54% nel 2022).		8	
Dialogo con i nostri stakeholder			
Realizzare le 4 iniziative locali di HeraLAB: 2 sul territorio di Modena e 2 sul territorio di Forlì-Cesena. Avviare la terza edizione di HeraLAB nei territori di Imola e Modena (6 incontri pianificati per il 2023). Definire i territori e il tema su cui incentrare gli HeraLAB del 2024.		11, 17	

5.02 Gestione della sostenibilità e dei rischi

Il governo dell'azienda

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.

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.

[2-9]
[2-12]
[2-13]
[405-1]

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 all'interno del fascicolo di Bilancio consolidato e separato di esercizio del Gruppo approvato dal Consiglio di amministrazione in data 21 marzo 2023.

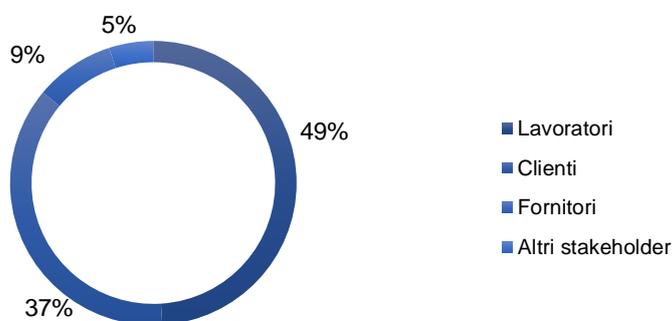
Il Comitato etico e sostenibilità

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 2022 il Comitato si è riunito otto volte. Il 21 marzo 2023 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 2022, nonché una sintesi dei principali esiti dell'attività nel triennio 2020-2022 del mandato.

Nel 2022 sono pervenute al Comitato etico e sostenibilità 9 segnalazioni. Cinque segnalazioni sono arrivate da lavoratori, due da clienti, una da fornitori e una da altri stakeholder; 271 sono le segnalazioni esaminate dal Comitato etico e sostenibilità dal 2008.

SEGNALAZIONI AL COMITATO ETICO E SOSTENIBILITÀ PER STAKEHOLDER (2008-2021)



Le cinque segnalazioni dei **lavoratori** hanno riguardato la salute e sicurezza dei lavoratori, la gestione del tempo e lavoro agile e la valorizzazione di dipendenti e collaboratori. Le segnalazioni pervenute dai lavoratori, al 31 dicembre 2022, risultano tutte chiuse. Sulla base delle istruttorie concluse, 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 e verificare la conformità dei comportamenti segnalati con quanto riportato nel Codice etico. Per alcune tematiche sollevate le segnalazioni sono state deferite alla struttura competente, sulla base dell'articolo 73 Limiti alla competenza del Comitato.

Le due segnalazioni ricevute dai **clienti** hanno riguardato la chiarezza e completezza di una risposta ad un reclamo (e conseguente reclamo reiterato), la tempestività nella risoluzione della problematica evidenziata dal cliente attraverso il reclamo e la chiarezza e completezza di una comunicazione commerciale rivolta ai clienti. Le segnalazioni pervenute dai clienti, al 31 dicembre 2022, risultano tutte chiuse. Sulla base delle istruttorie concluse, 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. Relativamente ad una segnalazione il Comitato ha suggerito a Hera Comm una maggiore chiarezza e completezza nelle comunicazioni commerciali rivolte ai clienti.

Il Comitato ha ricevuto una segnalazione da un **fornitore** riconducibile al tema della responsabilità sociale negli appalti (art. 52), in particolare a una richiesta di modifica delle condizioni di gara definite dal Gruppo Hera. L'istruttoria risulta conclusa e il Comitato non ha riscontrato violazioni del Codice etico, poiché la richiesta del fornitore non era accettabile, configurandosi come un condizionamento dell'offerta durante un procedimento di gara. Alcuni aspetti della segnalazione non sono stati affrontati, sulla base dell'art. 73 Limiti alla competenza del Comitato.

Un'ultima segnalazione ricevuta da un **cittadino** (altri stakeholder) era riconducibile al tema dei rapporti con la comunità e i cittadini (art. 66), in particolare riguardo alla gestione di una segnalazione effettuata dal cittadino tramite call center e app Rifiutologo per un cassonetto danneggiato. L'istruttoria risulta conclusa e il Comitato non ha riscontrato violazioni del Codice etico. Il **contributo del Comitato** ha consistito in una verifica del rispetto dei tempi previsti dalle procedure interne e in un approfondimento delle modalità di gestione delle segnalazioni tramite Rifiutologo e call center. Il Comitato ha riconosciuto l'errore nei confronti del segnalante e ha valorizzato i dati relativi al numero di segnalazioni prevenute al Rifiutologo e call center nel 2022, a riprova della volontà dell'azienda di dare attuazione all'art. 66 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**.

Nel rispetto del piano di lavoro condiviso, nel corso del 2022, 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 discusso i quattro **report di sostenibilità** del Gruppo (Costruire insieme il futuro, Energie per il clima, In buone acque e Sulle tracce dei rifiuti), ha approfondito il reporting 2021 in ambito Tassonomia europea per la finanza sostenibile, l'aggiornamento del Green Financing Framework di Gruppo e il primo Green bond taxonomy-compliant emesso nel 2022 e ha presidiato il processo di aggiornamento del Codice etico.

La gestione dei rischi

[2-12]

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 sfornamento.

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 2022 sono rappresentate nella tabella seguente:

IL MODELLO RISCHI DEL GRUPPO HERA

DRIVER	ESTERNI			STRATEGICI
Categorie	R RI Eventi naturali e catastrofici	O Finanziari	TE R Ambiente competitivo-regolamentare	O Indirizzo
Tipologie	<ul style="list-style-type: none"> Fattori climatici (R, RI) Eventi catastrofici (R, RI) Eventi naturali (R, RI) Atti di terrorismo/sabotaggio/vandalismo (R, RI) Pandemia (R, RI) 	<ul style="list-style-type: none"> Prezzo commodity (O) Tasso d'interesse (O) Liquidità (O) Controparte (O) Credito (O) Downgrading Rating (O) 	<ul style="list-style-type: none"> Evoluzione normativa (TE, T, O) Scenario macroeconomico (O) Processo autorizzativo (O) Concorrenza (O) Disponibilità di rifiuti (RI, O) Condotta degli Organi di vigilanza/regolazione/indagine (O) 	<ul style="list-style-type: none"> Iniziative di piano e investimenti (O, O) Operazioni di M&A (O, O) Business model (O) Investor Relations (O, O) Framework organizzativo & Governance (O) Partner strategici (O, O)
DRIVER	INTERNI			
Categorie	R RI Operativi	O RI HR/Organizzativi	R ICT	O RI Legal & Compliance
Tipologie	<ul style="list-style-type: none"> Ambientale (R, RI) Business continuity operations (R) Guasti e avarie (R, T) Qualità di servizio al cliente (O) 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione e sviluppo risorse umane (RI) Salute e sicurezza (O) Change management (RI) Adeguatezza funzionalità dei processi (RI) 	<ul style="list-style-type: none"> Business continuity ICT (R) IT provisioning (T) IT security (R, T) 	<ul style="list-style-type: none"> Compliance interna (O) Compliance esterna (O) Contenziosi (O, RI) Condizioni contrattuali (O, RI) Frodi esterne e interne (O, RI)
<p>TE Transizione Energetica R Resilienza RI Rigenerazione T Tecnologia O Comunità RI Risorse umane O Opportunità</p>				

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 2022. Per la descrizione dei rischi collegati al cambiamento climatico si veda il paragrafo “[Hera per il clima](#)”.

Il sistema di compliance per la prevenzione della corruzione e delle frodi

Rilevanza per il Gruppo Hera e presidio del tema [2-26] [2-25]

La corruzione e la frode rappresentano un rischio importante per le attività di business in quanto possono compromettere in maniera significativa la reputazione e l'immagine aziendale oltre che procurare danni economici rilevanti. Hera ne promuove il contrasto facendo proprio l'impegno alla “tolleranza zero” nei confronti della corruzione e delle frodi sotto qualsiasi forma, ribadita sia nel **Codice etico** sia nel **Modello per la prevenzione 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, ASA Scpa, ASE Spa, Biorg Srl, Estenergy Spa, Etra Energia Srl, Feronia Srl, Frullo Energia Ambiente Srl, Hera Comm Marche Srl, Hera Comm Spa, Hera Luce Srl, Herambiente Servizi Industriali Srl, Herambiente Spa, Hera Servizi Energia Srl, Heratech Srl, Hera Trading Srl, Hestambiente Srl, Inrete Distribuzione Energia Spa, Marche Multiservizi Spa, Recycla Spa, Uniflotte Srl, Vallortigara Servizi Ambientali Spa. Tutte queste 24 società comprendono il **94% 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 30 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 38 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 2022 sono stati approvati e pubblicati i protocolli 231 "Prevenzione dei reati tributari" – "Gestione dei rapporti con le Authorities e la Pubblica Amministrazione" e ne sono stati revisionati sette ("Gestione dei rapporti con le Authorities – Servizio Idrico Integrato" e "Gestione dei rapporti con le Authorities – Servizio Gestione Rifiuti Urbani" - "Gestione dei rapporti con l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico – servizi gas ed energia elettrica" – "Gestione delle segnalazioni all' Organismo di vigilanza (Whistleblowing)" - "Prevenzione dei reati e tutela in materia di salute e sicurezza sul lavoro" - "Attività di Vendita" - "Bilancio separato e bilancio consolidato Gruppo AAA".

Per maggiori informazioni sul Modello 231 si rinvia alla Relazione di corporate governance presente nel bilancio di esercizio 2022.

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 del Gruppo Hera. È stata effettuata una mappatura delle attività svolte dalle aree di business e di staff, rilevando se queste siano 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 (ERM)**. Sono ricompresi i rischi di frode, corruzione (anche ai fini della certificazione ISO 37001) e reato di cui al D.Lgs. 231/2001. In particolare, sono stati individuati oltre **1000 scenari di rischio** (il cui monitoraggio viene costantemente aggiornato), rispetto ai quali si è valutato inizialmente il rischio inerente (che non prevede cioè ancora azioni di mitigazione) 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 ERM presentata al Consiglio di Amministrazione di Hera SpA nel gennaio 2021, nonché della definizione dei limiti di rischio dell'ERM ed 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 intrattiene, ad esempio, 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 e del rischio fiscale sono oggetto di costante monitoraggio. Ad esse si aggiungono le aree esposte al reato di corruzione tra privati, quali la gestione dei contratti attivi (predisposizione, partecipazione a bandi di gara, negoziazione ecc.), il trading su commodities, i rapporti con i terzi, la selezione, assunzione e gestione amministrativa del personale e l'approvvigionamento di beni, lavori e servizi.

L'attività di risk assessment ha generato un **piano di audit risk-based** per il Gruppo Hera. Il risk assessment, sviluppato per il triennio 2022-2024, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Hera SpA nella seduta del 15 dicembre 2021, così come il piano di audit di massima per il 2022-2024. In data 14 dicembre 2022 è stato approvato, invece, il piano di audit annuale per il 2023. Nell'anno sono stati quindi effettuati gli audit relativi, individuati gli ambiti di rischio più rilevanti e concordate con il management le relative azioni a mitigazione del rischio.

In base alla matrice individuata nel risk assessment, la Direzione Internal Auditing del Gruppo Hera ha svolto un focus specifico relativo al rischio **frode e corruzione**, esaminata nelle sue modalità attuative rispetto ai vari processi e interlocutori di riferimento (es. Pubblici Ufficiali o business partner di Hera). Nel corso del 2022 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 del decreto 231.

[205-3]

Il 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 canali di segnalazione all'Organismo di Vigilanza sia mediante posta cartacea sia mediante e-mail. Nel 2021 è stato realizzato un tool web che consente di inoltrare le segnalazioni all'OdV in maniera puntuale e assolutamente anonima, la piattaforma ha sostituito la possibilità di inoltrare segnalazioni via mail a partire da metà gennaio 2022. I canali sono resi pubblici mediante indicazione presente sul sito internet del Gruppo. Nel corso 2022 sono pervenute all'Organismo di Vigilanza 9 segnalazioni, di cui 4 sono state valutate come non pertinenti o non rilevanti ai fini del decreto 231. Quelle ritenute di pertinenza hanno principalmente riguardato: attività di vendita, comunicazione esterna e rapporto con i fornitori.

Gestione e prevenzione delle frodi

Il Gruppo Hera ha pubblicato nel 2018 la Linea Guida Prevenzione Rischio Frode, 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, promuovendo all'interno dell'organizzazione comportamenti coerenti e allineati con i principi espressi.

[205-3]

In adempimento alle prescrizioni della Linea Guida nel corso del 2020, è stato svolto un processo di autovalutazione "self assessment" sui temi frode che ha coinvolto la maggior parte delle Strutture Aziendali, volto a misurare il grado di maturità nell'identificazione dei rischi e dei relativi controlli di prevenzione e a sensibilizzare ulteriormente i referenti aziendali su tale tema, delineando, a valle, successivamente le linee strategiche più efficaci. L'assessment ha dato esito positivo rispetto alla maturità aziendale.

Allo stato attuale i rischi di frode sono valutati e gestiti nel Risk Assessment della Direzione Internal Auditing e, le segnalazioni relative, attraverso il tool di Whistleblowing proprio della Funzione di Conformità/Organismo di Vigilanza, in stretta correlazione con le tematiche 231 e anticorruzione.

Nell'ambito delle attività di Compliance 262/05, le matrici di controllo (Risk Control Matrix) sono integrate con i rischi frode, laddove ritenuti potenziali; il risultato dell'attività di testing si considera a copertura sia del rischio di compliance che del rischio frode.

Principali attività e risultati conseguiti [2-16]

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.

In ambito attività di **Compliance alla legge 262/05** è stata rispettata la pianificazione prevista a Piano del Dirigente Preposto per l'anno 2022, salvo le modifiche intervenute a seguito di variazioni occorse durante l'anno. I controlli presenti nelle matrici utilizzate per la verifica dei processi sono integrati con i rischi frode, laddove presente il rischio; il risultato del test ai fini della corretta predisposizione dell'informativa finanziaria copre anche il rischio frode associato. Dai test effettuati **non risultano rilevazioni anomale correlate all'aspetto della frode**.

È proseguita l'attività di formazione e informazione sul "**self-assessment**", strumento di autovalutazione e supporto nell'identificazione dei rischi frode e dei relativi controlli di prevenzione, che ha coinvolto alcune società del gruppo per le quali il documento non era ancora stato compilato.

In quanto alla separazione dei ruoli e delle attività (SoD-Segregation of Duties) è proseguita la verifica della corretta definizione dei ruoli al fine di evitare sovrapposizioni funzionali e allocazioni operative che concentrino le attività critiche su un unico soggetto, avendo riguardo al corretto allineamento tra il profilo informatico e al suo relativo ruolo organizzativo.

Sono state mappate in specifiche Matrici SoD le regole di rischio in ambiente SAP per il Ciclo Attivo e il Ciclo Passivo; l'attività proseguirà nei prossimi anni per tutti gli ulteriori processi individuati.

La gestione della sostenibilità

[2-9]
[2-12]
[2-13]

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 Valore Condiviso e Sostenibilità 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 Regulatorio. 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
[2-23]
[2-24]
[2-25]

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 allo scopo e 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 sesta edizione del Codice etico è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione l'8 febbraio 2023. Questo processo di revisione ha visto il coinvolgimento del management, dei lavoratori in varie forme e delle organizzazioni sindacali ed è stato uno dei più partecipati nella storia del Codice. Il Codice è stato aggiornato alla luce dello scopo di Hera (purpose) introdotto nel 2021 nello Statuto di Hera Spa e dei grandi cambiamenti nello scenario esterno intercorsi negli ultimi tre anni. Sono stati inoltre introdotti l'impegno verso una transizione ecologica e digitale giusta, l'attenzione ai clienti più vulnerabili, la promozione del benessere lavorativo e personale delle nostre persone e l'importanza del dialogo e dell'ascolto anche nei momenti di criticità. Inoltre, è stato

dato maggiore spazio all'impegno per le sostenibilità ambientale e sociale insieme alle comunità locali e all'integrità nei rapporti con le istituzioni e le autorità. Il linguaggio, strumento fondamentale per la trasmissione e il radicamento dei contenuti del Codice, è stato oggetto di innovazione e semplificazione.

Il Codice etico è uno dei principali strumenti alla base dell'impegno di Hera in materia di **diritti umani e diritti dei lavoratori**: garantisce che i testi di riferimento in ambito internazionale siano applicati all'interno dell'impresa e diffusi a tutti gli stakeholder. L'articolo 6 del Codice prevede infatti che **l'attuazione e diffusione dello stesso sia responsabilità di tutti i destinatari**, proporzionalmente alla responsabilità ricoperta. I principali riferimenti etici del Codice sono la dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro (ILO) sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro, le sue otto principali Convenzioni e la Carta Internazionale dei Diritti dell'Uomo delle Nazioni Unite, le linee Guida OCSE per le imprese multinazionali, la Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea.

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**.

Nel 2022 sono stati progettati i **seminari RSI** dedicati alla gestione dei rapporti con i fornitori in caso di riscontrate anomalie: sono stati formulati in pillole che hanno visto protagonisti i dipendenti. Alcuni articoli del Codice etico sono parte integrante del materiale didattico. I seminari saranno trasmessi in modalità distance learning dal 2023.

Il sistema di gestione qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale

Anche nel 2022 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, cogliendo l'opportunità di condurre verifiche a distanza sui processi documentali che non richiedono sopralluoghi. 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.

[403-1]
[403-8]

Nel corso del 2022 è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. la nuova **Politica per la Qualità e Sostenibilità del Gruppo Hera**, la cui revisione, in coerenza con la modifica statutaria che ha integrato lo scopo del Gruppo, ha rafforzato l'impegno verso la transizione ambientale ed energetica, integrando i principi dell'Economia Circolare e della Business Continuity.

Rilevante è dunque l'impegno del Gruppo per il rispetto dei **valori della responsabilità sociale**, assunti come propri nel Codice Etico, e rafforzato dal mantenimento della certificazione ISO 37001 del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, della Capogruppo Hera SpA, nonché delle certificazioni SA 8000 nell'ambito del Gruppo AcegasApsAmga e di Marche Multiservizi. Nel 2022 anche Marche Multiservizi ha avviato l'implementazione della **prevenzione un sistema di gestione della corruzione** con l'obiettivo di ottenere la certificazione entro il 2023.

Allo scopo di supportare il percorso di transizione verso un'economia circolare, e nell'intento di raggiungere gli ambiziosi obiettivi in chiave di sostenibilità richiesti dalle direttive europee del Green New Deal e dall'Agenda ONU 2030, Hera SpA ha ottenuto la **nuova certificazione AFNOR XP X30-901** attraverso l'integrazione del proprio sistema di gestione ambientale con i requisiti di un sistema di gestione dei progetti di Economia Circolare. Successivamente, a fine 2022, anche AcegasApsAmga, ASE e Hera Luce hanno ottenuto la stessa certificazione.

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.

SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI PRESENTI NELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO (2022)

Sistema di gestione	Gruppo	
	Numero società	% lavoratori
ISO 9001 – Qualità	29	99%
ISO 14001 – Ambiente	22	88%
ISO 45001 - Salute e sicurezza [403-8]	21	88%
ISO 50001 – Energia	11	72%
ISO 8000 - Responsabilità sociale	5	24%

La percentuale di energia consumata in società del Gruppo che hanno la **certificazione energetica ISO 50001** è pari al 96% del totale (invariato rispetto al 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 27000, 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 27000**).
- **AFNOR** (sistema di gestione dei progetti in ambito economia circolare): Hera Spa, Hera Luce, AcegasApsAmga, AcegasApsAmga Servizi Energetici.
- **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.
- **AWS International Water Stewardship** (standard internazionale in ambito di tutela dell'acqua): potabilizzatore Val di Setta di Hera SpA.

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 2022 sono **30 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, diversamente 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 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.

PRODUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

milioni di euro	2020	2021	2022
Ricavi	7.053,8	10.377,1	19.871,3
Altri ricavi operativi e non operativi	467,8	400,1	548,2
Contributi ricevuti da enti pubblici	-35,2	-36,0	-60,6

milioni di euro	2020	2021	2022
Consumi di materie prime e materiali di consumo (al netto della variazione delle rimanenze di materie prime e scorte)	-3.410,6	-6.668,5	-16.730,0
Costi per servizi riclassificati	-2.340,4	-2.380,2	-2.023,1
Accantonamento al fondo svalutazione crediti	-83,4	-94,4	-133,9
Accantonamenti a fondi rischi e altri fondi	-32,8	-54,4	-56,1
Altre spese operative riclassificate	-26,0	-25,8	-31,6
Costi capitalizzati	43,3	60,8	82,5
Valore aggiunto caratteristico lordo	1.661,7	1.756,8	1.684,1
Quota di utili (perdita) di imprese collegate e joint venture	8,2	13,2	10,0
Valore aggiunto globale lordo	1.669,9	1.764,4	1.674,1

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 2022 pari a **1.674,1 milioni di euro** con un decremento di 90,3 milioni di euro rispetto all'anno precedente (-5,4%).

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO AGLI STAKEHOLDER

milioni di euro	2020		2021		2022	
Lavoratori	572,7	34,3%	592,8	33,6%	601,1	35,9%
Azionisti	183,9	11,0%	217,9	12,4%	236,3	14,1%
Azienda	594,4	35,6%	618,1	35,0%	546,1	32,6%
Finanziatori/Istituti bancari	124,9	7,5%	218,0	12,4%	135,0	8,1%
Pubblica amministrazione	190,7	11,4%	115,1	6,5%	151,8	9,1%
Comunità locale	3,3	0,2%	2,5	0,1%	3,8	0,2%
Valore aggiunto globale lordo	1.669,9	100%	1.764,4	100%	1.674,1	100%

La quota di valore aggiunto destinato ai **lavoratori** aumenta di 8,3 milioni di euro rispetto al 2021 (+1,4%). Questo aumento è legato agli incrementi retributivi previsti dal contratto collettivo nazionale di lavoro e alle variazioni di perimetro generate dalle acquisizioni societarie descritte in precedenza. Questi effetti sono in parte mitigati dalla minore presenza media registrata nel periodo considerato.

La quota destinata agli **azionisti** di Hera Spa e agli azionisti di minoranza delle società controllate è aumentata di 18,4 milioni di euro (+8,4%) e ha un'incidenza del 14,1 sul totale, in aumento rispetto all'anno precedente. Questa quota si compone di 186,2 milioni di euro per dividendi distribuiti ai soci di Hera Spa (in aumento rispetto al 2021) e di 50,1 milioni per la quota di utile di competenza degli azionisti di minoranza delle società controllate di Hera Spa.

Il 33% del valore aggiunto prodotto nel 2022 è stato **reinvestito all'interno dell'azienda**. Questa quota diminuisce rispetto al 2021 (-11,6%) e comprende l'utile di esercizio che non viene distribuito agli azionisti (69,0 milioni di euro) e gli ammortamenti degli investimenti effettuati (477,1 milioni di euro).

La quota di valore aggiunto distribuita ai **finanziatori** è stata pari nel 2022 a 135,0 milioni di euro (l'8,1% del totale; in diminuzione del 38,1% rispetto al 2021, si ristabilisce ai livelli del 2020). Questa quota è composta per 217,2 milioni di euro da oneri finanziari (erano 300,3 nel 2021) e per 82,2 milioni di euro da proventi finanziari (stabili rispetto al 2021). L'aumento degli oneri finanziari che si era verificato nel 2021 era 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 aveva comportato l'iscrizione di oneri per 82,6 milioni di euro per effetto di un prezzo di riacquisto superiore al valore di libro.

La quota distribuita alla **Pubblica amministrazione** è stata pari a 151,8 milioni di euro, il 9,1% del totale (in crescita del 31,9% rispetto al 2021, ma il 20% in meno rispetto al 2020). Si ricorda che nel 2021 la

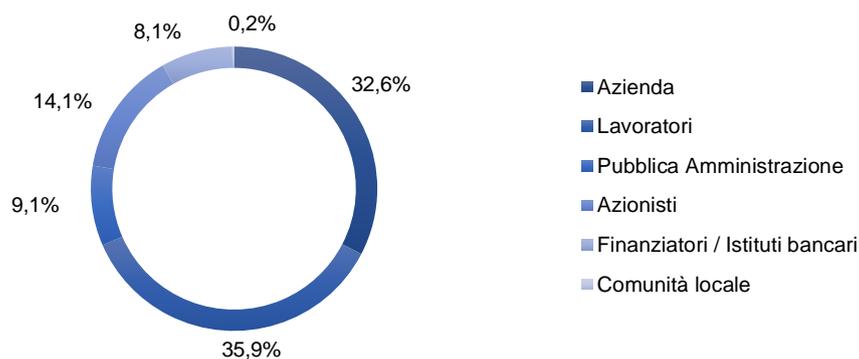
riduzione di questa quota era principalmente in conseguenza di special item derivanti da (i) riallineamento fiscale di alcuni valori di avviamento che risultavano iscritti alla data del 31 dicembre 2019, ai sensi dell'art. 1, comma 83, della legge 178/2020. Tale operazione aveva determinato il riconoscimento 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 119,1 milioni di euro (il 7,1% del totale del valore aggiunto distribuito) in aumento del 113,8% rispetto allo scorso anno. Le imposte e tasse sono per 68,7 milioni di euro di competenza dello Stato (erano 17,3 nel 2021), per 25,2 milioni delle Regioni e per 7,7 milioni di Province e Comuni. Nel 2022 le imposte sul reddito d'impresa sono stabili a 103,5 milioni di euro (erano 34,2).

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 2022 il totale dei canoni per l'utilizzo di beni dei Comuni soci e delle compensazioni ambientali è stato pari a 10,6 milioni di euro. Si rilevano inoltre 5,9 milioni di euro relativi ai costi di funzionamento delle authority nazionali (Arera e Agcm) e locali. I **contributi pubblici** ricevuti nel 2022 sono stati pari a 16,2 milioni di euro.

Per finire, una somma pari a 3,8 milioni di euro è stata destinata alle **liberalità** (1,2 milioni) e alle **sponsorizzazioni** (2,6 milioni); queste voci sono dettagliate nel paragrafo [Sviluppo economico e inclusione sociale](#).

LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO AGLI STAKEHOLDER (2022)



[203-1]

Gli investimenti

Nell'esercizio 2022, gli investimenti del Gruppo ammontano a 688,7 milioni di euro. Al lordo dei contributi in conto capitale, gli **investimenti operativi** del Gruppo sono pari a **709,5 milioni di euro**, in crescita di 120,8 milioni di euro rispetto l'anno precedente (+20,5%) 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.

La strategia e il modello fiscale del Gruppo Hera

[207-1]
[207-2]
[207-3]

Con l'obiettivo di assicurare un pieno controllo del rischio fiscale, il Gruppo ha avviato già a partire dagli anni precedenti un progetto per migliorare procedure e assetto organizzativo, ovvero per intercettare tempestivamente tutti i potenziali fattori che lo generano e che sono in parte esogeni (incertezza interpretativa determinata dall'ambiguità o scarsa chiarezza delle norme tributarie) e in parte endogeni (non corretto e/o tempestivo adempimento di prescrizioni cogenti, mancata rilevazione di novità normative, compimento di operazioni che possano essere contestate dalle autorità fiscali come abusive).

La prima parte del progetto ha riguardato l'introduzione per la capogruppo Hera Spa di un **Tax control framework (Tcf)**, che può essere definito come un insieme di regole, procedure, strutture organizzative e presidi, volti a consentire la rilevazione, misurazione, gestione e controllo del rischio fiscale, inteso come rischio di incorrere in violazione di norme tributarie o contrasto con principi e finalità dell'ordinamento italiano (abuso del diritto). La seconda parte del progetto, attualmente in corso, prevede

l'avvio di un processo di **cooperative compliance** con l'autorità fiscale (regime di adempimento collaborativo nell'ordinamento italiano) che ha come prerequisito l'adozione di un modello di Tcf da parte del contribuente.

Il **modello del Tcf** si basa su quattro pilastri fondamentali:

- **control environment:** adozione di una strategia fiscale, approvata dal Consiglio di amministrazione, volta a definire i principi e i limiti che ispirano la gestione del rischio fiscale;
- **risk assessment:** identificazione dei potenziali rischi fiscali che impattano sulla società e introduzione degli opportuni presidi finalizzati a intercettarne la presenza e mitigarne gli effetti;
- **governance:** individuazione di ruoli e responsabilità dei soggetti coinvolti nella gestione della variabile fiscale, definizione dei flussi informativi tra tali attori e dei processi per il controllo efficace e, ove possibile, preventivo del rischio fiscale;
- **monitoraggio:** attività di verifica svolte nel continuo, volte a valutare l'adeguatezza e l'effettività del tax control framework implementato.

Il Tcf del Gruppo Hera si innesta all'interno del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi attuato dal Gruppo. Nell'ambito del sistema di controllo interno, il Tcf integra e mutua le logiche di funzionamento del sistema di controllo contabile e amministrativo, volto a garantire l'attendibilità, l'accuratezza, l'affidabilità e la tempestività del reporting finanziario in accordo con le normative che ne regolano la redazione. Al tempo stesso la presenza di un modello di un controllo interno sui rischi fiscali dà la possibilità di introdurre policy specifiche relativamente al modello organizzativo di gestione e controllo ai fini della responsabilità dell'ente, ai sensi del D.Lgs. 231.

La progettazione, l'implementazione e il mantenimento di tale sistema, nonché la sua periodica valutazione, si ispirano alle best practices internazionali (i.e. "CoSo" framework). Le attività di monitoraggio del Tcf sono affidate al **Tax risk officer** che, in quanto responsabile della funzione di controllo in materia fiscale, ha il ruolo di verificare l'adeguatezza e l'effettività del sistema di controllo adottato per la gestione del rischio fiscale.

Il Tax risk officer garantisce autonomia e imparzialità nell'esercizio delle verifiche condotte in ambito fiscale e si coordina con le attività svolte per garantire assurance nell'ambito degli altri sistemi di controllo interno, anche al fine di garantire efficienza nelle attività di monitoraggio. Il Tax risk officer inoltre rendiconta in una relazione annuale, sottoposta all'approvazione del Consiglio di amministrazione, le attività di monitoraggio e l'adeguatezza del Tcf.

La funzione Internal audit, in qualità di funzione di controllo di terzo livello, garantisce l'adeguatezza complessiva del sistema di controllo, ivi compreso il Tcf.

Da un punto di vista formale il modello del Tcf si compone di tre documenti fondamentali di governance:

- **strategia fiscale:** principi che disciplinano la gestione della fiscalità;
- **Tax compliance model:** ruoli e responsabilità per la gestione del Tcf;
- **policy di gestione del rischio interpretativo:** disciplina del processo di rilevamento, valutazione e assunzione del rischio interpretativo.

Attualmente la capogruppo Hera Spa ha approvato con delibera del Consiglio di amministrazione il documento di Strategia fiscale, mentre sono in corso di finalizzazione e approvazione i restanti documenti. Tali documenti si sono in ogni caso già tradotti in policy operative applicabili, che non hanno completato il passaggio di approvazione del Consiglio di Amministrazione poiché oggetto di fine-tuning con l'autorità fiscale competente, essendosi avviato il processo di cooperative compliance di cui si parlerà nel seguito.

Nel corso del 2022 è stata avviata l'estensione del modello Tcf alle altre società del Gruppo, con l'obiettivo di avere una piena copertura e controllo del rischio fiscale.

Co-operative compliance

I Paesi più avanzati, sotto la guida dell'Ocse, hanno sviluppato un modello innovativo di relazione tra il fisco e i contribuenti di maggiori dimensioni, denominato "**co-operative compliance**", abilitato dall'implementazione del Tax control framework. In Italia, il **regime di adempimento collaborativo** prevede la costante interlocuzione tra contribuente e Agenzia delle entrate, consentendo di passare da un sistema basato su verifiche fiscali successive agli adempimenti tributari, avviate a distanza di anni dalla chiusura dell'esercizio fiscale di riferimento, ad un regime di controlli preventivi continuativi, attraverso i quali il contribuente e l'Autorità fiscale si confrontano sulla gestione della variabile fiscale, giungendo, auspicabilmente ma non necessariamente, alla condivisione delle scelte dell'impresa prima dell'invio della dichiarazione dei redditi. Il regime, introdotto nel 2015 e operativo dal 2017, ha raccolto l'adesione di numerosi tra i principali grandi contribuenti del Paese.

L'adesione al regime di adempimento collaborativo comporta, in sintesi, i seguenti vantaggi:

- modalità evolute di interlocuzione con l'Agenzia delle Entrate, potendo contare su un unico interlocutore, inquadrato nella Direzione Centrale Grandi Contribuenti e Internazionale, nella

prospettiva di ottenere certezza preventiva sul trattamento fiscale di fattispecie dubbie, con una riduzione di passività potenziali e di contenziosi;

- riduzione delle sanzioni amministrative applicabili (nella misura della metà del minimo edittale) per eventuali violazioni oggetto di accertamento, oltre che sospensione della relativa riscossione sino al giudicato, e attenuazione del rischio di responsabilità penale per eventuali fattispecie di reati tributari che si dovessero configurare;
- benefici reputazionali, collegati al fatto che l'elenco degli aderenti è pubblicato sul sito internet ufficiale dell'Agenzia delle Entrate, oltre che per le ricadute positive in termini di corporate social responsibility;
- conformità ai più elevati canoni internazionali di compliance fiscale.

Nel mese di dicembre dell'anno 2022, Hera Spa ha presentato all'autorità fiscale competente l'istanza di adesione per l'ingresso nel regime di adempimento collaborativo e nel corso del 2023, conclusa la fase istruttoria e di interlocuzione, si concretizzerà l'ingresso formale in tale regime.

Di seguito si riepilogano i principali dati fiscali per l'Italia, che rappresenta più del 99,5% del totale dei valori di Gruppo.

[207-4]

RENDICONTAZIONE FISCALE ITALIA

milioni di euro

2022

Ricavi da vendite a terze parti	19.791,4
Utile/perdita ante imposta	415,4
Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti	1.978,6
Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa	165,9
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	115,3

5.04 Azionisti e finanziatori

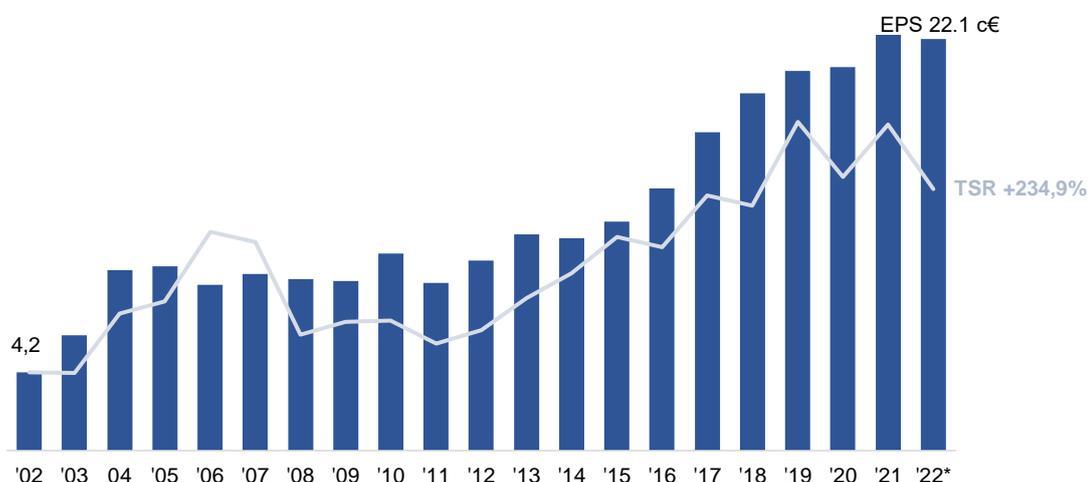
L'impegno di Hera verso gli investitori

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 20 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 2022 è pari al **+234,9%**: 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)



* Valori aggiustati per escludere gli effetti contabili transitori riconducibili alla valorizzazione del magazzino gas. Si veda la relazione sulla gestione del bilancio economico per maggiori dettagli.

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 approfondire 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.

Dal 2019 il Gruppo 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.

RATING ESG SUL TITOLO HERA

Società	Rating	Commento
	81/100 (dicembre 2022)	Tra le prime 15 migliori 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

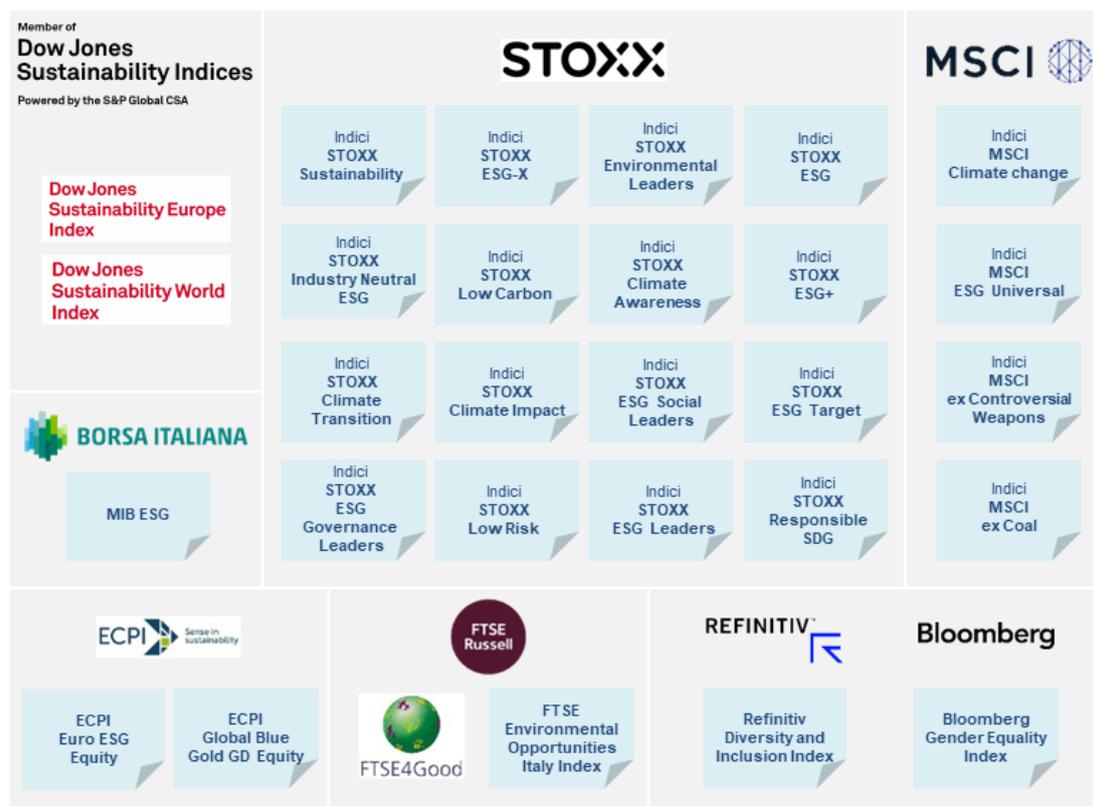
SCORING ESG SUL TITOLO HERA

Società	Scoring	Commento
	90 Industry leader (dicembre 2022)	Hera ha conseguito un punteggio complessivo di 90/100 anche nel 2022, un risultato che la posiziona come migliore multi-utility a livello globale (32/100 la media del settore). Hera consegue inoltre il miglior punteggio in tutte le dimensioni della sostenibilità (Environment, Social e Governance)
	18,2 low risk (gennaio 2023)	Hera ha conseguito un punteggio di 18,2, che la posiziona tra le società a minor rischio Esg (migliore multi-utility europea). Lo score è migliorato di +0,6 punti rispetto al 2021
	Advanced (settembre 2022)	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
	A (gennaio 2023)	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
	B (dicembre 2022)	Nel 2022 Hera ha ottenuto il livello B, superiore alla media globale (C) e in linea con le aziende europee e le utilities energetiche. Valutazione massima (A) per governance, opportunità legate al cambiamento climatico, iniziative di riduzione delle emissioni e target.
	1° posto (giugno 2022)	Nel 2022 Hera è risultata, per il secondo anno consecutivo, prima classificata per l'integrazione delle politiche di sostenibilità nelle proprie strategie di business
	Top 100 (settembre 2022)	Nel 2022 Hera è al nono posto a livello globale per punteggio, prima tra le multiutility e prima in Italia, nella classifica stilata da Refinitiv sulla promozione della diversità, inclusione e sviluppo delle persone
	80/100 (gennaio 2023)	Con un punteggio di 80/100, in linea rispetto allo scorso anno e migliore rispetto alla media sia del proprio settore sia delle realtà italiane analizzate, Hera è una delle 484 imprese quotate inserite nel Bloomberg GEI 2023, selezionate su oltre 11.700 società

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 (72) ed europea (76).

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.

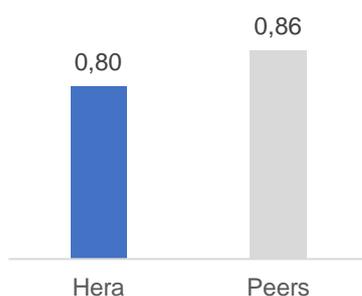
INDICI SOSTENIBILI IN CUI È PRESENTE IL TITOLO HERA



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 nel triennio.

BETA A TRE ANNI HERA E PEERS (2022)



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.

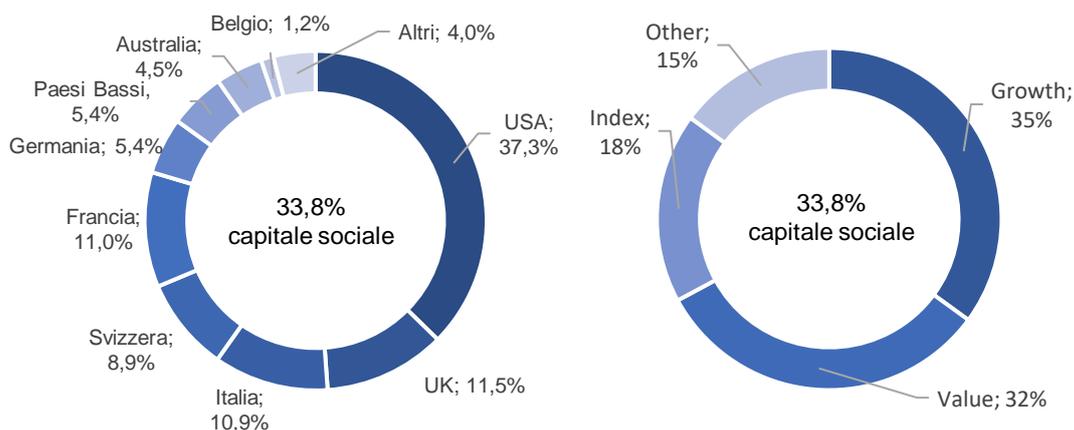
I **contatti nel 2022** sono stati 352, comprensivi dell'avvio di nuove relazioni con investitori professionali che hanno uno stile di investimento coerente con il profilo azionario del Gruppo. Il management ha partecipato a conferenze tematiche e di sostenibilità, incontrando investitori che affiancano 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 31/12/2022



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 e libro soci percettori dividendo

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 indugio.

È con questo proposito che dal 2020 è 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, nel 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.

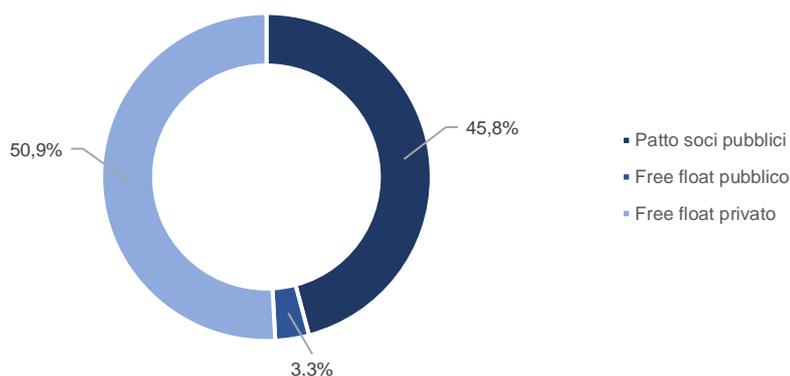
La composizione della compagine azionaria

[2-1]

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 circa 50 utility e che ha garantito circa il 40% della crescita dei risultati negli ultimi 20 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 2022. 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 alla fine del 2022 quasi 3,8 miliardi di euro (rispetto a un miliardo di euro del 2003), ovvero con una crescita del +7% 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 2022



I Green bond di Hera

I Green bond finanziano 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 ma, dopo anni di crescita, il 2022 ha visto una flessione delle nuove emissioni di bond, ed anche i Green bond, a causa del rialzo dei tassi di interesse, inflazione e tensioni geopolitiche.

Al 2022, la quota dei bond sostenibili emessi da Hera Spa sul totale è pari al 49% (era il 40% nel 2021). La quota del 2022 è in crescita grazie all'emissione del Green bond allineato alla Tassonomia europea avvenuta in maggio 2022.

Green bond 2014-2024

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.

Green bond 2019-2027

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.

Green bond report 2022-2029

Nel 2022, Hera ha aggiornato il suo **Green financing framework (Gff)** del 2019 allineandolo ai principi della Tassonomia europea e alle best practices di mercato. Il **Gff aggiornato** è diventato così un

documento programmatico che definisce le categorie di “progetti green” allineati alla Tassonomia europea finanziabili attraverso un Green bond, il processo e i criteri di selezione dei “progetti green”, il processo di gestione dei finanziamenti ricevuti e gli impegni in termini di reportistica e verifica esterna. Sulla base del Gff aggiornato il Gruppo Hera ha emesso nel 2022 il suo **primo Green bond allineato alla Tassonomia europea** per complessivi 500 milioni di euro rimborsabili in 7 anni con una cedola dello 2,5% e un rendimento pari a 2,639%.

I fondi raccolti sono usati per finanziare o rifinanziare numerosi progetti, già effettuati o previsti nel Piano industriale al 2025, selezionati sulla base di quanto previsto dal Gff, che perseguono uno o più degli obiettivi dell’Agenda Onu 2030, o Sustainable Development Goals (SDGs), articolati in 3 ambiti:

- **efficienza energetica e infrastrutture energetiche** (SDGs 7, 11 e 13): installazione di contatori intelligenti e sviluppo di reti di teleriscaldamento fino a progetti nel campo dell’illuminazione pubblica;
- **economia circolare e gestione sostenibile dei rifiuti** (SDG 11,12 e 13) con progetti innovativi nei sistemi di raccolta dei rifiuti, l’estensione di sistemi di tariffazione puntuale, la realizzazione di impianti e strutture per il riciclo, il recupero e il riuso di materiali, di impianti per il trattamento biologico/chimico dei rifiuti e il riuso dei materiali di impianti per la trasformazione dei rifiuti in energia;
- **infrastrutture idriche** (SDGs 6, 13 e 14) tramite progetti di gestione delle acque reflue, infrastrutture fognarie e idriche per la resilienza e l’adattamento ai cambiamenti climatici.

Il beneficio ambientale prodotto dai progetti è stato quantificato utilizzando 18 indicatori di performance che sono rendicontati all’interno di questo bilancio di sostenibilità, inseriti all’interno dell’indice dei contenuti GRI e, quindi, sottoposti a verifica esterna.

Il Gff di Hera mira a finanziare **16 attività economiche** ammissibili allineate alla Tassonomia europea, presenti all’interno delle tre categorie sopra riportate.

Per “**progetti green**” ci si riferisce a quei progetti che tendono alla realizzazione di **cinque obiettivi ambientali** definiti dalla Tassonomia europea:

- mitigazione del cambiamento climatico;
- adattamento al cambiamento climatico;
- conservazione delle risorse naturali;
- preservazione della biodiversità;
- prevenzione e controllo dell’inquinamento.

Sustainalytics, una delle principali società indipendenti di ricerca e rating sostenibili, ha certificato l’allineamento del framework di Hera ai criteri tecnici della Tassonomia europea per le corrispondenti 16 attività economiche e l’allineamento ai Green bond e Green loan principles 2021.

Il Green bond prevedeva una quota di rifinanziamento di investimenti sostenuti nel 2021 pari al 45% ed una quota di finanziamento per investimenti sostenuti nel 2022 pari al 55%.

Di seguito si riporta l’allocazione dei fondi raccolti con il Green bond emesso nel 2022 per singola attività economica ammissibile alla Tassonomia Ue.

UTILIZZO DEI FONDI RACCOLTI CON IL GREEN BOND 2022-2029

Area (Attività Tassonomia Ue)	Raccolta totale (milioni di euro)	Quote (%)
5.1 Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura	183,5	36,7%
5.3 Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	109,0	21,8%
Totale della gestione sostenibile dell'acqua e delle acque reflue	292,5	58,5%
3.17 Fabbricazione di materie plastiche in forme primarie	11,4	2,3%
4.13 Produzione di biogas e biocarburanti destinati ai trasporti e di bioliquidi	1,4	0,3%
5.5 Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	55,0	11,0%
5.7 Digestione anaerobica di rifiuti organici	1,6	0,3%
5.8 Compostaggio di rifiuti organici	1,1	0,2%
Totale su economia circolare e prevenzione e controllo dell'inquinamento	70,5	14,1%
4.1 Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	6,0	1,2%
4.9 Trasmissione e distribuzione di energia elettrica	78,4	15,7%

Area (Attività Tassonomia Ue)	Raccolta totale (milioni di euro)	Quote (%)
4.15 Distribuzione del teleriscaldamento teleraffrescamento	6,0	1,2%
4.22 Produzione di calore e freddo a partire dall'energia geotermica	0,2	0,0%
7.3 Installazione manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	2,0	0,4%
7.5 Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	43,0	8,6%
7.6 Installazione manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	1,4	0,3%
Totale di efficienza energetica e delle infrastrutture energetiche	137,0	27,4%
Totale	500,0	100%

La prima linea di credito revolving sostenibile in Italia

È stata sottoscritta a maggio 2018 una 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 Hera 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.

Tale linea è stata rimborsata nel 2022, in anticipo rispetto alla scadenza prevista per maggio 2023, in concomitanza della sottoscrizione di una **pluralità di linee Revolving credit facility sustainability-linked** che fanno riferimento agli indicatori e ai target inseriti nel Sustainability-linked financing framework adottato da Hera nel 2021.

In particolare, 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 (si veda paragrafo successivo).

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.

INDICATORI PREVISTI DAL SUSTAINABILITY-LINKED FINANCING FRAMEWORK

	Anno base	2022	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) (%)	11.781,3 kt (2019)	10.406,6 kt -11,7%	7.459,5 kt -36,7%
Plastica riciclata da Aliplast (migliaia di t)	59,6 (2017)	79,2	148,9

I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di gas metano non considerano gli aumenti transitori dei volumi venduti nei servizi di ultima istanza.

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 2022:

- le emissioni di gas serra del Gruppo (escludendo i mercati di ultima istanza gas) risultano in diminuzione del 12% circa rispetto al 2019 a fronte di una riduzione prevista al 2026 del 23%;
- la plastica riciclata è aumentata del 33% rispetto al 2017 a fronte di un incremento previsto del 102% al 2026.

Per approfondimenti in merito si vedano i paragrafi "[Hera per il clima](#)" e "[Il contributo del Gruppo Hera alla plastica del futuro](#)".

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

[2-29]

Il forte impegno di Hera per coinvolgere i portatori di interesse si è consolidato nelle modalità operative delle funzioni organizzative che curano i rapporti con le diverse categorie di stakeholder ed è proseguita per tutto il 2022.

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. Dal 2014 l'indagine include, oltre ai clienti residenziali di Hera, i clienti delle società di AcegasApsAmga (Padova e Trieste), Hera Comm Marche (Pesaro e Urbino) e Amga (Udine). Dal 2020 il monitoraggio è stato esteso alle società EstEnergy ed Ascoc. Nell'edizione 2022 l'indagine ha coinvolto anche Marche multiservizi.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEI CLIENTI RESIDENZIALI

ICS (da 0 a 100)	2020	2021	2022
Indice di soddisfazione complessivo (ICS)	73	73	72
Indice di soddisfazione complessivo per i servizi (ICS Servizi)	78	78	75

Dati 2020 e 2021 non comprendono Marche Multiservizi

Nel 2022 l'**indice di soddisfazione complessivo** diminuisce di un punto rispetto all'anno precedente mantenendosi comunque oltre la soglia di 70 punti corrispondente ad una elevata soddisfazione.

L'incremento dei prezzi dell'energia ed il relativo dibattito a livello nazionale influenzano i livelli di **soddisfazione per i singoli servizi**, che si attesta a 75 punti, in diminuzione di tre punti rispetto al 2021. Il calo è trasversale sui singoli servizi, in particolare quelli gas e energia elettrica. L'igiene ambientale risente meno dell'andamento negativo, perdendo solo un punto. Tutti i servizi superano comunque la soglia di 70 punti che decreta un livello di elevata soddisfazione.

I **canali di contatto** subiscono un calo, ma continuano ad evidenziare un ottimo gradimento dei clienti e soprattutto rimangono uniformati ad un livello elevato: sportelli, call center, servizi on line e app hanno valutazioni superiori a 77 punti. Questo garantisce al cliente di trovare sempre, a prescindere dal canale di contatto, operatori competenti e strumenti adeguati.

La fedeltà dichiarata dai clienti ed il passaparola positivo si confermano su ottimi livelli, rispettivamente a 82 e 75 punti.

CLIENTI SODDISFATTI

%	2020	2021	2022
Percentuale di clienti soddisfatti	92%	92%	91%

La **percentuale di clienti soddisfatti** (clienti che hanno espresso un voto di gradimento pari o superiore a 6) è stata nel 2022 **pari al 91%**, dato lievemente in calo rispetto agli anni precedenti.

Anche per i **segmenti aziende** è stata effettuata l'indagine per monitorare il livello di soddisfazione sia dei clienti a mercato libero e 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 2021 in quanto quelli relativi all'indagine 2022 sono in corso di elaborazione alla data di approvazione del presente bilancio.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI BUSINESS

ICS (da 0 a 100)	2019	2020	2021
Indice di soddisfazione complessivo (ICS)	72	73	72
Indice di soddisfazione complessivo dei servizi (ICS Servizi)	75	77	74

Si osserva un leggero calo per l'ICS che si attesta a 72 punti, in linea con il 2019 e sopra la soglia di elevata soddisfazione per il terzo anno consecutivo.

La **soddisfazione media per i servizi** forniti si attesta a 74 punti, in calo rispetto al 2020 e allineato al risultato 2019. I canali di contatto evidenziano un ottimo gradimento dei clienti business, raggiungendo valori prossimi agli 80 punti.

La metodologia dell'indagine della soddisfazione dei clienti

L'indagine di soddisfazione dei clienti è effettuata dal 2005 da una società esterna e 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 la rilevazione 2022 è stato pari a **9.948** effettuate da fine settembre a metà novembre 2022. 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 15mila interviste al mese con metodologie IVR (metodologia telefonica con voce registrata) e CAWI (via e-mail). Il portale utilizzato per analizzare le valutazioni dei clienti ha permesso il miglioramento continuo delle performance dei canali. Nel 2022 sono state realizzate oltre 180 mila interviste per il monitoraggio dei canali di contatto.

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 2022, il portale web ha registrato **5.146 visitatori** e un totale di **13.930 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 2022 sono state 529 le pratiche gestite attraverso il canale dedicato (erano 536 nel 2021), il 100% delle quali si sono risolte positivamente; il tempo medio di risoluzione della pratica è di 4 giorni lavorativi.

Inoltre, con l'obiettivo di coltivare relazioni positive e di creare un dialogo sempre aperto, anche nel 2022 Hera ha organizzato incontri dedicati ai referenti delle associazioni consumeristiche. Come ogni anno, si sono tenuti gli incontri periodici dedicati ai referenti provinciali e locali delle associazioni: come già nel 2020 e nel 2021, questi appuntamenti si sono svolti online. Complessivamente si sono tenute **due riunioni** nel mese di dicembre che hanno coinvolto un totale di **18 rappresentanti delle principali associazioni operanti sul territorio**. Durante gli incontri sono stati affrontati temi di interesse per le associazioni, tra cui aggiornamenti normativi sulla fine tutela energia elettrica e passaggio a libero mercato e le tutele minime a favore degli utenti in caso di "perdite idriche occulte", l'andamento del fondo fughe, il rinnovo della certificazione AWS per il potabilizzatore di Sasso Marconi, le attività di water management e risparmio idrico e, infine, il sistema delle tutele.

Durante tutto l'anno, inoltre, è stato aperto il confronto con i rappresentanti delle **otto principali associazioni** consumatori a livello nazionale e regionale con i quali si sono tenuti **nove incontri**, sempre in modalità online. A seguito di un accordo raggiunto proprio tra Hera e le associazioni consumatori a

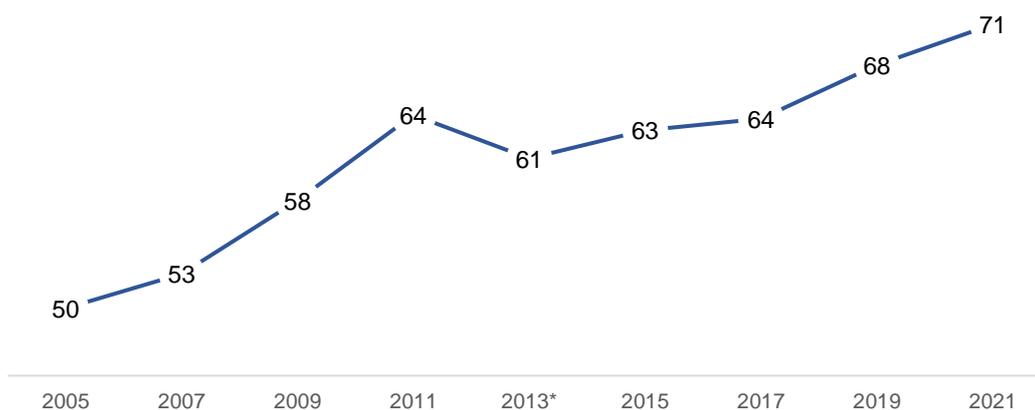
inizio 2022 su agevolazioni concesse rispetto alle **rateizzazioni delle bollette**, questi appuntamenti hanno permesso in particolare di portare avanti un monitoraggio costante sugli aspetti della crisi energetica legati ai servizi gas, energia elettrica e teleriscaldamento.

L'indagine di clima interno e le altre iniziative di dialogo

La prima rilevazione dell'indagine di clima è avvenuta sedici anni fa, nel 2005: oggi, dopo nove indagini realizzate, si può attestare la bontà del percorso intrapreso dal Gruppo Hera.

Il punteggio di soddisfazione complessiva (ESI) è **cresciuto di oltre venti punti** e in generale, le diverse aree indagate dal questionario (io, team e responsabile, azienda) hanno ottenuto punteggi eccellenti.

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.

L'indagine del 2021 ha visto il coinvolgimento di tutte e 9.240 persone del Gruppo. Ha risposto **l'82% della popolazione** (pari a 7.546 persone).

L'ESI, il principale indicatore di soddisfazione dei dipendenti, continua a mostrare un trend positivo in tutti i perimetri di Gruppo: **la soddisfazione è pari a 71** (scala in centesimi) ed è cresciuta di oltre 20 punti. Frutto dell'apprezzamento dei dipendenti rispetto alla capacità dell'azienda, del vertice e del suo management di definire processi, progetti e attività rispondenti ai bisogni mutevoli delle persone e del mercato. Complessivamente migliora la soddisfazione di tutte le qualifiche, in particolare cresce significativamente l'ESI di operai e impiegati che raggiunge o supera la soglia dei 70 punti. I dipendenti più giovani (≤ 34 anni), così come le donne, esprimono in media maggiore soddisfazione per i propri responsabili.

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. 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.

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%.

Nel corso del 2022 si sono **concluse le azioni di miglioramento** previste, che impattano tutto il Gruppo trasversalmente, e quelle delle specifiche unità di business, che hanno riguardato iniziative di ascolto, carichi di lavoro, retribuzione, sistema di welfare, comunicazioni interne e passaparola.

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.

La comunicazione interna

La **funzione della comunicazione interna** è facilitare la diffusione di informazioni all'interno dell'azienda, promuovere la collaborazione e la cooperazione tra i colleghi, incentivare scambi di conoscenze ed esperienze in un'ottica sempre più inclusiva, favorire un clima lavorativo positivo e consolidare la cultura aziendale.

In un anno come il 2022, caratterizzato da una crisi energetica e dalla sempre più evidente emergenza climatica, sono state particolarmente importanti le iniziative di comunicazione mirate a supportare i colleghi e le colleghe a orientare risposte e comportamenti rispetto a questi temi. Un esempio è la realizzazione della campagna **“Insieme dalla parte dell'energia”**, caratterizzata da video-interviste, risposte a domande frequenti e articoli sul tema “caro energia”, con l'obiettivo di creare maggiore consapevolezza.

La necessità di comunicare e informare tempestivamente la popolazione aziendale ha spinto inoltre a rafforzare gli strumenti digitali, potenziando il **portale interno inHera** che, a un anno dal go-live e grazie ai suggerimenti inviati dai colleghi, è stato aggiornato con nuove funzionalità che hanno reso la intranet uno strumento sempre più interattivo, partecipato e coinvolgente. Inoltre, per la **newsletter del “Buongiorno”** è stata attivata l'**app inHera News** che consente la ricezione delle notizie direttamente su Teams. Rispetto alla e-mail, l'app restituisce anche i risultati di lettura, facendo emergere che ogni giorno sono in media 4.000 i colleghi che leggono il post.

Inoltre, nel 2022 la comunicazione interna ha realizzato oltre **40 video e video-interviste**, che hanno incontrato il gradimento dei colleghi e che hanno saputo rispondere alle esigenze di informazione, comunicazione, immediatezza, coinvolgimento, accessibilità. Casi di successo sono stati i video della **miniserie sul Digital Workplace** ispirata agli show televisivi e interpretata dai colleghi che ha avuto complessivamente oltre 7.000 visualizzazioni e la **campagna HEXTRA** sulla conversione del premio di risultato ispirata a cult cinematografici che ne ha avute quasi 3.000.

Nel 2022 è proseguito il **progetto Ambassador** in collaborazione con la Direzione centrale personale e organizzazione che vede il coinvolgimento di colleghi in attività social con l'obiettivo di migliorare la reputazione aziendale on-line.

Sono stati anche valorizzati i temi promossi dal **Diversity management** con articoli, video e la realizzazione di eventi in presenza rivolti ai colleghi.

Ampio spazio è stato dedicato alla **celebrazione dei vent'anni dalla nascita di Hera** con un progetto articolato che ha coinvolto il management e circa 30 colleghi, protagonisti delle tappe più importanti della storia dell'azienda. I loro racconti, i video, le foto e le interviste sono stati raccolti nella **rubrica Vent'anni - una storia di crescita**, pubblicata su HO e su inHera.

Infine, nel 2022 la comunicazione interna ha accompagnato con interviste, video e notizie dedicate la presentazione all'interno dell'azienda del nuovo Amministratore delegato.

Parallelamente, sono proseguite tutte le attività ordinarie di comunicazione interna:

- **226 articoli** HO cartaceo;
- **362 articoli** HO digitale;
- **120 Buongiorno** del mattino;
- **15 campagne** di comunicazione (Digital workplace, smart working, processo di sviluppo, Hextra, sicurezza informatica, insieme dalla parte dell'energia, celebrazioni 20 anni, ecc.);
- **45 video**.

I rapporti con la comunità locale

HeraLAB, uno strumento per l'ascolto delle comunità locali [413-1]

Gli HeraLAB sono dei consigli multi-stakeholder che il Gruppo Hera ha attivato a partire dal 2013, su sette territori dell'Emilia-Romagna. L'obiettivo prioritario di questi percorsi partecipativi è mettere a disposizione dei territori in cui Hera presta i propri servizi, un canale strutturato di ascolto e di dialogo con le comunità locali.

Nel 2022 è stato avviato un processo di **valutazione e condivisione interna** con varie direzioni aziendali e società del Gruppo che ha portato all'elaborazione di una nuova meccanica di HeraLAB e alla individuazione del **tema della neutralità carbonica** come ambito di dialogo e confronto con gli stakeholder nei territori di Imola e Modena. Sulla base della tematica individuata, sono state avviate le attività di ingaggio sui due territori prescelti in collaborazione con stakeholder del territorio e le direzioni aziendali maggiormente impattate dai progetti sulla neutralità carbonica. A seguito di tale attività sono stati nominati i partecipanti alla terza edizione di HeraLAB dal Consiglio di Amministrazione nella seduta di dicembre 2022, 13 partecipanti per il LAB a Modena e 15 per quello di Imola.

Nel 2023 sarà anche avviato un confronto interno al Gruppo per definire i nuovi territori e la tematica sui quali attivare il LABORatorio nel 2024.

In merito alle iniziative proposte dal **LAB di Rimini**, due dei tre progetti sono stati sospesi (Testimonial dell'Acqua e Il Circolino) mentre per uno (Riempimi d'immenso) se ne valuterà l'attivazione con le categorie economiche riminesi per la prossima stagione turistica. In merito alle iniziative proposte dai **LAB di Bologna**, due sono stati sospesi (Acqua bene comune e raccolta differenziata dall'inizio alla fine) mentre per uno (Giardini Margherita Plastic free) si è in attesa che si completino i necessari processi autorizzativi degli Enti preposti.

Nel corso del 2022 si sono avviati i lavori per **7 delle 8 iniziative proposte dai LAB di Modena e Forlì Cesena**.

Il piano delle iniziative locali di Modena prevede le seguenti:

- **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). Per questo, con il coordinamento del Dipartimento di Economia dell'Università di Modena e Reggio Emilia e in collaborazione con le Associazioni economiche del territorio è stato elaborato un questionario che sarà somministrato entro marzo 2023, a circa 400 imprese modenesi.
- **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. Il progetto si è concluso a settembre 2022.
- **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. È stato condiviso ed è in corso di formalizzazione, un protocollo di intesa con 15 Comuni del circondario modenese per l'avvio e la gestione del progetto.
- **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 introdotte da Hera e non, per contenere la povertà energetica e la morosità. Il progetto è partito con la firma dei due primi protocolli con gli Empori sociali del Centro servizi per il volontariato delle terre estensi (sette di Modena e due di Ferrara) e la Caritas di Pavullo e sono stati formati i primi 40 volontari.

Il piano delle iniziative locali di Forlì-Cesena prevede le iniziative:

- **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. Il progetto è stato presentato pubblicamente il 26 gennaio 2023 a Cesenatico dove è stato sottoscritto un protocollo d'intesa per l'avvio della presentazione tra Comune di Cesenatico, Federalberghi Adac e Gruppo Hera. Nel mese di febbraio 2023 è stato avviato il gruppo di lavoro a supporto della sperimentazione.
- **Transizione 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. Nel 2022 è stata finanziata una borsa di ricerca scientifica al Ciri frame (Centro interdipartimentale per la ricerca industriale fonti rinnovabili, ambiente, mare ed energia) – Tecnopolo di Polo di Rimini avente come finalità quella di collaborare allo studio delle possibili realizzazioni di economia circolare nell'ambito del distretto calzaturiero. Tale iniziativa si inserisce in attività già in corso ed ha l'obiettivo di allargare ed approfondire gli ambiti di ricerca.

- **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 differenziata e il miglioramento del decoro urbano, saranno attivati dei tavoli di lavoro e confronto strutturato con VolontàRomagna (associazione nata dalla fusione tra VolontàRimini e Assipro, rispettivamente centri di servizio per il volontariato di Rimini e Forlì-Cesena). A maggio 2022 è stato sottoscritto un primo protocollo d'intesa tra Auser Volontariato Cesena, Comune di Cesena ed Hera per fornire ai cittadini il necessario supporto a miglioramento della qualità della raccolta differenziata.
- **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. Il progetto è in fase di valutazione.

Al 31 dicembre 2022 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 60 già realizzati.

A nove 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**.

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 200 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 no-profit locali individuati dal LAB stesso. Dall'avvio del progetto di HeraLAB a fine dicembre 2022, sono stati devoluti 97.750 euro di gettoni di presenza, a 23 enti pubblici ed enti no-profit dei territori in cui HeraLAB è attivo.

Le associazioni a cui Hera partecipa

[2-28]

Il Gruppo Hera è presente ai massimi livelli delle organizzazioni rappresentative del **sistema dei servizi locali di derivazione pubblica**, prima fra tutte Utilitalia. Hera partecipa attivamente all'attività associativa e supporta la comunicazione istituzionale attraverso l'individuazione di propri rappresentanti ai diversi tavoli di lavoro attivati dalle associazioni con i regolatori. A livello locale Hera partecipa attivamente a Confservizi Emilia-Romagna, Confservizi Veneto e Confservizi Marche (l'Associazione regionale delle Società, delle Aziende e degli Enti pubblici e privati che gestiscono i Servizi pubblici locali nel territorio di riferimento), a Confindustria e Unindustria in molte delle aree territoriali di competenza.

In **ambito energy** il Gruppo aderisce inoltre ad Anigas (Associazione Nazionale Industriali Gas), Airu (Associazione Italiana Riscaldamento Urbano), Fire (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia), Assorisorse (Associazione Risorse Naturali ed Energie sostenibili) Apce (Associazione per la Protezione delle Corrosioni Elettrolitiche); Iatt (Italian Association for Trenchless Technology) 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, Fitchner, Ref Ricerche, Florence School of Regulation, I-Com istituto per la competitività, Aspen Institute (organizzazione internazionale no-profit che ha come mission l'internazionalizzazione della leadership imprenditoriale ed il confronto sui grandi temi contemporanei).

Con riferimento alla **responsabilità sociale d'impresa** e la **sostenibilità** Hera è socia della Fondazione Asphi (promozione e integrazione delle persone disabili attraverso l'uso dell'Information and Communication Technology), di Impronta Etica (associazione di imprese per la promozione della responsabilità sociale); aderisce inoltre alla Ellen MacArthur Foundation e al Circular Economy Network (per il sostegno e la promozione dello sviluppo dell'economia circolare), a Sustainability Makers (per i temi di sostenibilità), ad Aziende Modenesi per la Responsabilità Sociale d'Impresa, alla Fondazione Rubes Triva (per la formazione e la promozione della sicurezza sul lavoro nelle imprese di igiene ambientale) ed infine alla Fondazione Global Compact Network Italia (per la promozione della cultura della cittadinanza d'impresa).

[415-1]

Anche nel 2022, 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	2020	2021	2022
Politici e partiti politici	0	0	0
Associazioni di categoria	1.304	1.284	1.276
Altre associazioni/organizzazioni (promozione e diffusione della sostenibilità, ricerche e studi di settore/tematici)	153	178	176
Altri contributi	0	0	0
Totale	1.457	1.462	1.452

Tra i principali contributi erogati nel 2022, si trovano 947.285 euro ad associazioni di settore e 72.546 euro ad associazioni che si occupano di Csr. Alla prima categoria appartengono prevalentemente Utilitalia (691.285 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

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: il portale, insieme ai siti delle società del Gruppo, costituisce l'ecosistema digitale del Gruppo Hera, in cui si integrano e organizzano contenuti e traffico, veicolandoli verso i canali dedicati ai vari business, per facilitare agli stakeholder il reperimento più veloce delle informazioni d'interesse.

Nel corso del 2022 il portale web www.gruppohera.it, completamente rinnovato nel 2021 seguendo un approccio inclusivo e finalizzato alla semplificazione dell'esperienza di navigazione, si è arricchito nel 2022 di circa 4.000 nuovi contenuti; sono state registrate circa **1,5 milioni di visite** per 3,4 milioni di pagine viste. Le aree maggiormente visualizzate sono l'area "**Assistenza**" e "**Offerte e Servizi**" che offrono informazioni sui servizi per i cittadini con circa 1.840.000 di pagine viste (attorno al 53% del totale) e l'area "**Gruppo**" che racconta l'azienda, con i suoi valori, obiettivi e risultati, con circa 696.000 pagine visualizzate (16% circa del totale). Per l'area "Assistenza", il servizio "Ambiente" si è confermato nel 2022 quello più visualizzato, con quasi 640.000 pagine viste, mentre per l'area "Gruppo" le sottosezioni più visualizzate sono l'area Lavora con noi (140 mila visualizzazioni) e Media (127.000 mila visualizzazioni).

La sezione "**Insieme**", l'area più narrativa del portale www.gruppohera.it, in cui sono raccolte storie, progetti e iniziative per il coinvolgimento delle persone sul territorio servito per costruire insieme un futuro più sostenibile, ha totalizzato 28.000 pagine viste. All'interno dell'area Insieme è possibile iscriversi alla newsletter omonima del Gruppo Hera "Insieme. Per condividere storie e idee", uno strumento per restare aggiornati sui temi della sostenibilità e per raccontare azioni che abbiano un impatto sociale e ambientale positivo: nel corso del 2022 sono stati inviati 11 numeri della newsletter a circa 40.000 iscritti.

A partire da marzo 2022, è stato pubblicato online un focus sui 20 anni del Gruppo Hera con una timeline fotografica (disponibile all'indirizzo 20anni.gruppohera.it) che racconta per immagini gli eventi più significativi di questi primi vent'anni di storia del Gruppo (nel 2022 il sito 20anni.gruppohera.it ha raccolto circa 8.500 visite per 20.000 visualizzazioni di pagina).

Che cosa si dice di Hera in rete

Gruppo Hera dialoga con l'esterno utilizzando in modo sinergico sia gli **strumenti di comunicazione tradizionali** sia i **canali social**, per raggiungere in maniera sempre più efficace tutti gli stakeholder. L'uso dei canali social permette una narrazione digitale più coinvolgente ed interattiva che, unita alla misurazione e all'analisi delle conversazioni in rete, offre interessanti feedback sulla nostra reputazione e consente di comprendere meglio interessi e opinioni.

Nel 2022 la visibilità online del Gruppo risulta in netta crescita (+54%), sulla scia del forte aumento di conversazioni e notizie che ha investito il settore energetico nel corso dell'anno, per il conflitto in Ucraina e la crisi energetica in Europa.

La presenza di Hera sulla rete si concentra su blog, forum e social network, piattaforme in cui il Gruppo monitora i temi rilevanti per la propria reputazione e l'operato aziendale. Nonostante il difficile periodo congiunturale, dall'analisi di oltre 11.500 post riferiti a Hera, il sentiment del Gruppo conferma giudizi molto positivi. Infatti, le numerose azioni messe in campo dal Gruppo, come il sostegno alle famiglie più colpite dal caro-bollette, la stretta collaborazione con i Comuni e le Associazioni dei Consumatori, gli strumenti a supporto dei clienti per il controllo dei consumi, come il Diario dei Consumi, oltre alla puntuale campagna di informazione su agevolazioni e rateizzazioni disponibili per i clienti, hanno contribuito a bilanciare le negatività generate dalla grave crisi energetica che ha investito il Paese nel corso dell'anno.

La pagina **Instagram** tratta alcuni temi corporate di interesse più generale, attraverso immagini, video e con un linguaggio semplice, con l'obiettivo di intercettare e coinvolgere un target giovane e attivo, anche grazie ad uno stile di comunicazione friendly. Il 2022 è stato contraddistinto dal racconto del 20° anniversario di Hera, attraverso un format editoriale dedicato. Si è dato spazio a contenuti che valorizzano l'impegno della multiutility e delle persone che vi lavorano, dando attenzione ai temi più sociali e innovativi, con particolare riguardo alla sostenibilità. Nel 2022 la pagina è cresciuta arrivando a 7.500 follower (+21% rispetto al 2021) con post che hanno generato circa 11.000 interazioni e 300.000 visualizzazioni organiche dei post (impression).

Il canale **YouTube** mette a disposizione di tutti gli stakeholder un vasto archivio di filmati aziendali suddivisi in playlist tematiche, che viene costantemente arricchito con i video di recente creazione. Lo storytelling attraverso le immagini è molto attuale ed efficace, capace di catturare l'attenzione di molte persone; fra i video più visti durante l'anno quelli dedicati ai "20AnniInsieme", ai nuovi laboratori e all'economia circolare con Aliplast. Nel 2022 ha raggiunto quasi 7.000 iscritti (+121% rispetto al 2021) e ha registrato un totale di 5.8 milioni di visualizzazioni. Nel 2022 sono stati pubblicati complessivamente sul canale un centinaio di video del Gruppo Hera che hanno ottenuto oltre 1,5 mln di visualizzazioni (+15% rispetto al 2021).

La pagina **Facebook** di Assistenza raccolta differenziata ha un ruolo informativo ma rappresenta anche un vero e proprio servizio innovativo di "social care" interamente dedicato alla raccolta rifiuti nei territori serviti da Hera. La pagina gestisce infatti numerose richieste di assistenza e offre post con informazioni sui servizi ambientali, sugli strumenti a disposizione e consigli su tutto ciò che può aiutare i cittadini a migliorare la qualità della differenziata e del decoro urbano. Nel 2022, ha raggiunto 6.386 fan (+11% rispetto al 2021), i post sono stati visualizzati da circa 3.5 milioni di persone (+84% rispetto al 2021) e hanno ottenuto circa 6.000 interazioni, tra like, commenti e condivisioni.

L'account **Twitter** del Gruppo Hera nel 2022 ha sfiorato i 7.200 follower, per un totale di 1.821 post pubblicati (oltre 150 post pubblicati ogni mese). I tweet hanno avuto un totale di circa 5,3 milioni di visualizzazioni, con una media di 440.000 visualizzazioni mensili, e hanno generato quasi 7.400 interazioni tra like, commenti 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 leva su radicamento territoriale e creazione di valore condiviso.

L'account **LinkedIn** del Gruppo Hera, nel 2022, ha raggiunto circa 109.000 follower, con un aumento del 17% rispetto al 2021. I post pubblicati sul profilo nel corso dell'anno sono stati 741, hanno raggiunto più di 2 milioni di persone e ottenuto circa 191 mila interazioni, +9% rispetto al 2021. L'account continua a rappresentare un luogo di incontro e confronto tra professionisti operanti nei settori di business dell'azienda. Ampia visibilità è stata dedicata ai temi della sostenibilità, economia circolare e innovazione, anche attraverso la comunicazione di progetti e partnership che coinvolgono diversi

soggetti del territorio, tra cui istituzioni e imprese. Sempre più spazio, in ottica di reputazione, employer branding e inclusione, viene dato alle iniziative che coinvolgono i manager dell'azienda e alle politiche del personale per la selezione e attrazione 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, 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 (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

%	2020	2021	2022
Articoli positivi o molto positivi	96,3%	98,7%	96,8%
Articoli neutri	3,6%	0,9%	2,7%
Articoli critici o molto critici	0,1%	0,4%	0,6%
Articoli totali (n.)	641	718	840

PRESENZA DI HERA NELLA RASSEGNA STAMPA LOCALE

%	2020	2021	2022
Articoli positivi o molto positivi	84,6%	78,6%	84,2%
Articoli neutri	10,1%	10,9%	10,3%
Articoli critici o molto critici	5,3%	10,6%	5,5%
Articoli totali (n.)	5.625	5.621	6.589

Grazie al lavoro svolto, nel 2022 la **visibilità positiva di Hera** sulla stampa nazionale si è confermata su valori molto elevati. Dal punto di vista quantitativo, gli articoli usciti sulla stampa nazionale sono stati 840 sui 7.429 complessivamente pubblicati (oltre il 10% del totale). Il 2022 si è caratterizzato per un aumento significativo degli articoli pubblicati rispetto al 2021, in crescita del 17% sia a livello nazionale sia a livello locale. 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 degli articoli relativi a Hera arriva al 97% sulle testate nazionali e supera l'84% su quelle regionali e locali. Fra i principali temi che hanno contribuito a determinare riscontri positivi si evidenziano: il piano industriale, i risultati economici e di sostenibilità, gli investimenti e le ricadute sui territori, le politiche aziendali di gestione delle risorse umane (dalla formazione e sviluppo al welfare, fino alla valorizzazione dei talenti e delle diversità), i progetti di efficienza energetica per imprese e condomini e la riqualificazione dell'illuminazione pubblica in diversi comuni, le iniziative per favorire l'economia circolare, la transizione energetica, la decarbonizzazione e la rigenerazione delle risorse (anche idriche), la riorganizzazione dei servizi ambientali sui diversi territori, le sponsorizzazioni e i numerosi progetti didattici gratuiti per le scuole di ogni ordine e grado.

L'andamento degli articoli critici si attesta ormai da anni su un livello molto basso: nel 2022 è inferiore all'1% per la stampa nazionale e pari al 5% per quella locale, dato in ulteriore miglioramento rispetto all'anno precedente (era il 10%). Si tratta in entrambi i casi di dati fisiologici e notevolmente contenuti se si considera la natura multi-business e le dimensioni delle attività del Gruppo, che coprono un territorio sempre più ampio.

Le cause pendenti

[2-27]

In aggiunta ai contenziosi con clienti e fornitori, per i quali si rimanda ai relativi paragrafi di questo bilancio, a fine 2022 risultano pendenti ulteriori **847 contenziosi** che riguardano prevalentemente la disalimentazione delle forniture gas dei clienti finali morosi che, contrattualizzati dai venditori relativamente a punti di riconsegna insistenti sulla rete di distribuzione gestita da 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 eterogenee relative a richieste di risarcimento danni connessi alla gestione dei servizi svolti da Hera o società del Gruppo. Nel corso del 2022 sono stati definiti 899 contenziosi di cui: 248 con clienti energy, 25 con clienti del servizio idrico, 11 con fornitori, nove con clienti dei servizi ambientali e i restanti 606 contenziosi con altre tipologie di stakeholder dell'azienda.

Nel corso del 2022 risultano pervenute **82 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 al procedimento penale nell'ambito del quale erano stati contestati a un dipendente Hera Spa e ad altri due soggetti esterni i reati di disastro e omicidio colposo in relazione alla alluvione che, in data 24 giugno 2013, a seguito di un violento temporale, aveva sommerso la strada Via Santa Cristina S.P. 69 a Rimini e provocato l'allagamento della Casa Circondariale di Rimini e delle abitazioni limitrofe (tra cui quella di una cittadina, deceduta il giorno stesso a causa di un malore), il Tribunale di Rimini ha assolto gli imputati dai reati ascritti e, in particolare, ha assolto il dipendente coinvolto "perché il fatto non sussiste" riconoscendone l'assenza di responsabilità in ordine ai fatti contestati.

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 Spa 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 asseritamente cagionato molestie ai proprietari dei fondi vicini. Alla prima udienza, fissata il 28 novembre 2017, si è costituito parte civile un Comitato Locale. Il 30 novembre 2021 il Tribunale di Rimini ha dichiarato il non doversi procedere nei confronti di uno dei due dipendenti e condannato l'altro al pagamento dei danni nei confronti della parte civile nonché di una sanzione pecuniaria. La relativa sentenza è in fase di impugnazione e non è, pertanto, definitiva.

Ricorsi Piani economico finanziari

Con 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. Tutti i ricorsi proposti dai Comuni sono stati rigettati dal TAR dell'Emilia-Romagna o definiti in via transattiva, ad eccezione:

- del ricorso promosso dal Comune di Imola per i Piani economico finanziari fino all'anno 2022, che risulta ancora in corso;
- del ricorso promosso dal Comune di Castelguelfo contro Atersir, relativo ai piani economico finanziari 2019-2022, accolto parzialmente dal TAR dell'Emilia-Romagna.

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. Il TAR ha rigettato la richiesta di sospensiva e con sentenza emessa a luglio del 2021, ha dichiarato irricevibile il ricorso del Comune di Finale Emilia, che ha successivamente presentato appello al Consiglio di Stato; quest'ultimo, a luglio 2022, ha rigettato il ricorso e condannato il Comune di Finale Emilia alla rifusione delle spese legali del grado di giudizio.

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 (Concentrazioni soglia di contaminazione) presso la medesima discarica oltre che per inquinamento ambientale, mentre alla società è contestato l'illecito amministrativo in relazione ai medesimi reati. La Corte di Cassazione ha rigettato il ricorso presentato da Feronia S.r.l. avverso il provvedimento di conferma del sequestro preventivo del Tribunale del Riesame. La società ha successivamente presentato istanza di revoca del sequestro preventivo della discarica che è stata rigettata dal Giudice dell'Udienza Preliminare di Modena. Avverso tale ultimo provvedimento di diniego, a maggio 2022, la società ha proposto appello innanzi al Tribunale del Riesame di Modena. Quest'ultimo, con ordinanza del 26 settembre 2022, ha disposto la revoca del sequestro preventivo della discarica in considerazione degli esiti della conferenza di servizi che ha escluso che il superamento dei livelli di Csc nel complesso della discarica siano correlati a fenomeni di contaminazione provenienti dalla discarica. L'ordinanza è stata impugnata dal Pubblico ministero davanti alla Corte di cassazione.

Quanto al merito, all'udienza del 29 aprile 2022 gli indagati sono stati rinviati a giudizio. In data 21 febbraio 2023 la Cassazione ha confermato il dissequestro della discarica. Prossima udienza di merito fissata per il 28 giugno 2023.

Discarica Serravalle Pistoiese

Ad Herambiente Spa (in qualità di soggetto succeduto a Pistoia Ambiente Srl a far data dal marzo 2020) e a due ex funzionari di Pistoia Ambiente è stato notificato decreto di citazione a giudizio in relazione all'incendio occorso presso la discarica del "Cassero" in data 4 luglio 2016. Il procedimento è in fase di dibattimento.

Nel 2022 **non si segnalano nuovi contenziosi** promossi da terzi.

I rapporti con gli Enti Locali

I rapporti con la Pubblica amministrazione

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 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 2022 si è ulteriormente sviluppata l'integrazione sinergica degli Area Manager con le attività di Pianificazione Strategica, Affari Regolamentari e Policy Making. In particolare, è stato attivato un monitoraggio trasversale sulle opportunità del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e sono state di conseguenza potenziate le occasioni di dialogo bi-direzionale tra il Gruppo e il territorio servito. Prosegue inoltre il supporto degli Area Manager nello sviluppo degli HeraLAB, favorendo il necessario coordinamento tra le relazioni con gli Enti Locali e quelle con gli altri stakeholder territoriali.

Si evidenzia inoltre come, anche nei rapporti con gli Enti Locali, il 2022 sia stato caratterizzato dall'allentamento delle misure di restrizione conseguenti all'emergenza sanitaria. Questo ha consentito un migliore sviluppo del modello di servizio delle relazioni territoriali. Durante l'anno, infatti, gli Area Manager hanno presidiato **oltre quattromilacinquecento relazioni con gli stakeholder locali**, recuperando una maggiore capacità di gestire incontri in presenza, ma facendo comunque tesoro dell'esperienza maturata anche dagli stakeholder nell'utilizzo dei canali di comunicazione digitali. Il costante dialogo ha altresì consentito al Gruppo di rinforzare le capacità relazionali sulle tematiche emergenti nel rapporto con gli Enti Locali, come il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e le conseguenze locali della crisi energetica globale. Un'emergenza, quest'ultima, che ha anche ispirato l'evoluzione degli HeraLAB, che nel 2023 avranno come tema portante la neutralità carbonica.

In termini quantitativi, nel 2022 **le relazioni hanno riguardato principalmente i servizi ambientali (34%)**, che per effetto dell'avvio delle nuove concessioni 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 (30%), gli altri servizi a rete (9%), l'area mercato (13%) e le tematiche aziendali di interesse generale (8%).

La relazione con le autorità nazionali di regolazione e controllo

[2-27]

[417-2]

[417-3]

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)**.

-Con riferimento all'istruttoria di Arera 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 nell'impianto di distribuzione di Ferrara, prosegue l'impegno da parte di Inrete Distribuzione Energia Spa 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).

In data 13 dicembre 2022 l'**Agcm** ha avviato sette istruttorie con adozione di sette provvedimenti cautelari nei confronti dei principali operatori, tra cui Hera Comm Spa, per **presunte modifiche unilaterali** illegittime del prezzo di fornitura di energia elettrica e di gas naturale.

L'istruttoria e il provvedimento cautelare originano dall'interpretazione dell'Agcm dell'art. 3 del Decreto-legge 115/2022 (cd. Decreto Aiuti bis), secondo la quale anche i rinnovi di condizioni economiche scadute sarebbero vietati dal 1° settembre 2022 al 30 aprile 2023 (termine poi prorogato al 30 giugno 2023).

Hera Comm Spa non ha comunicato o applicato ai clienti (domestici, microimprese) modifiche unilaterali delle condizioni economiche in corso di validità, né proposte di rinegoziazione delle condizioni economiche; né Hera Comm Spa ha risolto o minacciato la risoluzione dei contratti con i propri clienti (domestici, microimprese) per eccessiva onerosità sopravvenuta.

Hera Comm Spa ha proceduto unicamente ai rinnovi delle condizioni economiche a scadenza. Più precisamente, nel caso di condizioni economiche con validità contrattualmente prestabilita, nelle medesime condizioni economiche Hera Comm Spa ha previsto un meccanismo di rinnovo che prevede di comunicare al cliente le nuove condizioni economiche (da applicare alla scadenza delle precedenti), rimanendo libero il cliente di accettare o meno le nuove condizioni.

Hera Comm Spa contro il provvedimento cautelare di Agcm ha presentato **ricorso al TAR Lazio** con richiesta di sospensione.

Prima dell'udienza fissata per l'11 gennaio 2023 è intervenuta l'ordinanza del Consiglio di Stato di accoglimento dell'appello proposto da altro operatore. Il Consiglio di Stato ha rilevato, coerentemente con la lettura della norma data da Hera Comm Spa, che il Decreto Aiuti bis "si riferisce al solo ius variandi per contratti che non siano scaduti e non ai rinnovi contrattuali conseguenti a scadenze concordate dalle parti...".

Sulla base di quanto presentato da Hera Comm Spa nelle memorie difensive rese nell'ambito del procedimento e dell'intervenuta ordinanza del Consiglio di Stato, l'Agcm in data 30 dicembre 2022 ha disposto la revoca del provvedimento impugnato da Hera Comm Spa, mentre per altri operatori i provvedimenti cautelari sono stati parzialmente confermati.

Pertanto, per quanto riguarda il ricorso cautelare promosso da Hera Comm, è cessata la materia del contendere.

Alla data di approvazione del presente bilancio, resta aperto il procedimento istruttorio principale avviato dall'Autorità in data 13 dicembre 2022 nell'ambito del quale Hera Comm Spa ha presentato all'Autorità la documentazione richiesta.

Si evidenzia altresì che il cd. Decreto Proroghe (D.L. 29 dicembre 2022 n. 198) ha confermato l'interpretazione data da Hera Comm Spa in riferimento all'art. 3 del Decreto Aiuti bis, prevedendo espressamente al comma 8 dell'art. 11 che il divieto di modifiche unilaterali di contratto non si applica alle clausole contrattuali "che consentono all'impresa fornitrice ... di aggiornare le condizioni contrattuali alla scadenza delle stesse...".

Le sanzioni comminate al Gruppo

Gruppo Hera – Bilancio di sostenibilità 2022

[2-27]

[417-2]

[417-3]

Riguardo alle sanzioni più rilevanti comminate negli anni scorsi si precisa che:

- Con riferimento alla sanzione di circa 1,9 milioni di euro, comminata dall'Agcm nei confronti di Hera e di Herambiente per un preteso **abuso di posizione dominante** per aver conferito direttamente alla società del Gruppo Akron (poi fusa in Herambiente) il servizio dei rifiuti cellulosici da raccolta differenziata urbana sottratti al “sistema Consortile Comieco” negli anni 2011, 2012 e 2013, il TAR Lazio ha accolto il ricorso di Hera e di Herambiente e annullato conseguentemente la sanzione comminata dall'Agcm. In sostanza il TAR Lazio ritiene che l'Agcm “non abbia dato luogo alla necessaria opera preliminare di 'contestualizzazione' del mercato e della potenziale concorrenza vigente al momento dei fatti, sotto il profilo delle effettive distorsioni della concorrenza”. Ciò in quanto “non esisteva all'epoca un mercato pienamente liberalizzato e concorrenziale dell'attività di recupero dei rifiuti cellulosici da raccolta differenziata urbana, in quanto la stessa legislazione dell'epoca, nel settore in esame, delineava un'area di servizio pubblico, da affidare in monopolio previa gara per il mercato, ove la fase del recupero poteva essere compresa ma non era obbligatoria”, si legge nella sentenza. Hera, quindi, quale gestore del relativo servizio pubblico doveva assicurare, proprio per ragioni di igiene pubblica, di tutela della salute e dell'ambiente, la continuità, la sicurezza e l'efficienza dell'intero ciclo dei rifiuti, ivi compresa la fase finale del recupero. Nel caso di specie, rimarca il TAR, l'Agcm non ha approfondito la posizione di Hera quale gestore di un servizio pubblico, in quanto si è limitata, dando per scontato il mercato locale di riferimento, ad affermare che l'elisione della concorrenza con la forma dell'abuso come contestato si era svolta perché Hera aveva omesso di dare luogo a modalità competitive nello scegliere il soggetto affidatario della fase del recupero, mettendo quindi a confronto con terzi l'operatore infragruppo Akron. Secondo il TAR Lazio, Hera ed Herambiente hanno fornito elementi solidi a dimostrazione del fatto che solo l'affidamento infragruppo avrebbe potuto preservare, attraverso la comunque esercitata potestà di sovra ordinazione (di ordine, indirizzo, programmazione, controllo, ecc.), impensabile nei confronti di un operatore terzo, la qualità del servizio in gestione a vantaggio dell'interesse pubblico alla maggiore sostenibilità ambientale del ciclo dei rifiuti e quindi a vantaggio anche dello stesso utente/consumatore. L'Agcm ha proposto appello avverso le citate sentenze del TAR Lazio e il relativo giudizio è attualmente pendente avanti al Consiglio di Stato, Sez. VI. Sia Hera Spa che Herambiente Spa si sono già costituite in giudizio e il Consiglio di Stato, in data 9 febbraio 2023, ha ridotto la sanzione comminata ad Hera ed Herambiente, da 1,9 milioni di euro a circa 300 mila euro.

- 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 preteso 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.

- A seguito della **verifica ispettiva** di Arera effettuata nell'ottobre 2018 presso le sedi di Hera Spa in materia di tariffe del servizio idrico integrato (deliberazione 170/2018/E/IDR), con determinazione DSAI/41/2019/Idr, Arera ha avviato un procedimento sanzionatorio che si è concluso con la delibera Arera 149/2022/S/Idr, confermando l'irrogazione di una sanzione pari a 378 mila euro.
- A partire da settembre 2021, nel pieno dell'aumento dei prezzi delle commodity (sia elettrico che gas), **EstEnergy** ha avviato una campagna informativa a vantaggio dei clienti che avevano in essere contratti che prevedevano l'applicazione di prezzi fissi. La campagna era finalizzata a rassicurare i clienti in merito al fatto che le loro condizioni economiche non avrebbero subito ripercussioni dai prezzi crescenti. L'iniziativa della Società si connotava, dunque, per un intento lodevole, vale a dire l'invio di una comunicazione diretta ai soli clienti titolari di contratti temporaneamente caratterizzati da condizioni di prezzo fisso, onde rassicurarli sulle condizioni economiche applicabili in conformità ai contratti. Per un problema informatico però i messaggi sono stati erroneamente inviati anche a dei clienti che avevano in essere contratti a prezzo variabile. A partire da ottobre 2021, quando era emersa la possibilità che un cliente con condizioni economiche già passate al prezzo variabile avesse ricevuto la comunicazione di fine settembre, EstEnergy ha immediatamente interrotto, in un'ottica di massima precauzione, la diffusione delle comunicazioni, avviando contestualmente un processo di indagine volto a comprendere le cause dell'evento imprevisto, a definire con esattezza il perimetro di clientela erroneamente interessata dalle predette comunicazioni, nonché a individuare gli interventi correttivi da realizzare. Una volta completati i suddetti processi e identificati i clienti erroneamente raggiunti dalla comunicazione, la Società si è subito attivata provvedendo a inviare ai clienti specifica comunicazione finalizzata a chiarire la loro posizione contrattuale. Nonostante l'errata comunicazione sia stata generata da un evidente problema informatico e che la società EstEnergy abbia agito tempestivamente per bloccare la campagna e informare i clienti, l'AGCM ha ritenuto di irrogare una sanzione pecuniaria, sia pure in misura ridotta, per un importo di un milione di euro; EstEnergy impugnerà il provvedimento sanzionatorio dinanzi al Giudice amministrativo.

[2-27]

Riguardo alle sanzioni minori rilevate nel 2022 risultano sanzioni amministrative per un importo complessivo di circa 180 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.

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. La questione è stata trattenuta in decisione dalla Corte 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. La questione è stata trattenuta in decisione dalla Corte 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 tritatore.
 - 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 che ha trattenuto la causa in decisione.
- 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 impuginate 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, ritenendo 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 riferimenti agli artt. 41, 3 e 97 della Costituzione, 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. Conseguentemente Anac ha annullato le Linee Guida n.11 e il Consiglio di Stato, con sentenza n. 7264 del 18 agosto 2022, ha poi definitivamente dichiarato cessata la materia del contendere.
- 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 che ha trattenuto la causa in decisione.
- 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". Con sentenza del 1° dicembre 2021, il TAR Lazio ha accolto il ricorso proposto dalle società e annullato i provvedimenti impugnati. I medesimi obblighi sono stati successivamente reintrodotti con delibere Anac n. 214 del 27 aprile 2022 ("indicazione relative all'obbligo di acquisizione del Cig, di pagamento del contributo in favore dell'Autorità per le fattispecie escluse dall'ambito di applicazione del codice dei contratti pubblici") e n. 215 del 27 aprile 2022 ("indicazione 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"). Avverso tali delibere e i relativi provvedimenti di attuazione, Hera Spa e AcegasApsAmga hanno nuovamente promosso ricorso innanzi al TAR Lazio. L'udienza è in attesa di essere fissata.
- Nel corso del 2022 Herambiente ha impugnato i provvedimenti assunti da Atersir in materia di determinazione della tariffa (c.d. Metodo Tariffario Rifiuti - MTR) e, precisamente, per la parte in cui prevedono che la determinazione delle tariffe di accesso agli impianti di trattamento

venga calcolata secondo la disciplina regionale della L.R. n. 23/2011 e della DGR 467/2015, in deroga al Metodo Tariffario Rifiuti definito dall'Autorità e, in particolare, dalla Delibera del 3 agosto 2021 n. 363/2021/R/RIF ("MTR-2").

6. CLIENTI

6.01 Obiettivi, risultati e target

Avevamo detto di fare	Abbiamo fatto	SDGs	Avanzamento*
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.	A fine 2022, circa il 6% dei contatori energia elettrica è di seconda generazione (circa 28 mila, in incremento lieve per problemi di approvvigionamento), di cui il 4% in plastica riciclata. Circa l'87% dei contatori gas è elettronico (78% nel 2021). (vedi pag. 249)	9, 12	
Oltre 300 mila contatori gas evoluti NexMeter installati a fine 2025 (il 18,2% del totale), di cui 200 mila in plastica riciclata.	A fine 2022, risultano installati 180 mila contatori gas NexMeter (circa l'11% del totale, erano 80 mila al 2021). Avviate le prime installazioni di NexMeter Green, il contatore gas in plastica riciclata. (vedi pag. 249)	9	
Garantire il rispetto degli standard di qualità commerciale/contrattuale relativi ai servizi gas, energia elettrica, acqua e teleriscaldamento in linea con il 2021.	99,6% dei casi con standard di qualità contrattuale rispettati nel 2022, in linea con il 2021. (vedi pag. 247)	-	
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.	97,3% la percentuale di arrivo nel luogo di chiamata entro 60 minuti (a fronte di un obbligo di servizio del 90%). (vedi pag. 250)	-	
Relazioni con i clienti			
10 minuti il tempo medio di attesa agli sportelli e 30 secondi il tempo medio di attesa al call center.	8,9 minuti il tempo medio di attesa agli sportelli e 93 secondi il tempo medio di attesa al call center nel 2022 (in incremento rispetto a rispettivamente 5,7 minuti e 32 secondi del 2021, in conseguenza del significativo aumento dei contatti dovuto all'andamento dei costi energetici). (vedi pag. 256)	-	

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

Faremo	SDGs
Qualità del servizio	
81% contatori energia elettrica intelligenti di seconda generazione (6% nel 2022), di cui il 50% in plastica riciclata (4% al 2022), e 86% contatori gas elettronici installati e teleletti a fine 2026 (il 77% al 2022). Circa 100 mila contatori smart idrici installati al 2026 (5 mila al 2022).	9, 12
Circa 300 mila contatori gas evoluti NexMeter installati a fine 2026 (il 18,3% del totale), di cui 100 mila in plastica riciclata (180 mila contatori NexMeter installati al 2022).	9
Garantire il rispetto degli standard di qualità commerciale/contrattuale relativi ai servizi gas, energia elettrica, acqua e teleriscaldamento, in linea con il 2022.	-
Sicurezza e continuità del servizio	
Pronto intervento gas: mantenere a un livello significativamente superiore agli obblighi Arera la percentuale di chiamate con arrivo entro i 60 minuti.	-
Relazioni con i clienti	
10 minuti il tempo medio di attesa agli sportelli e 80 secondi il tempo medio di attesa al call center.	-

6.02 Clienti

CLIENTI SERVIZI ENERGETICI

migliaia	2020	2021	2022
Clienti gas	2.076,2	2.072,7	2.066,4
Clienti energia elettrica	1.333,6	1.400,9	1.451,6
Clienti teleriscaldamento	12,6	12,8	12,9

I dati non includono AresGas e le sue controllate in Bulgaria.

CLIENTI SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

migliaia	2020	2021	2022
Clienti acqua	1.470,8	1.478,6	1.483,9

CITTADINI SERVIZIO DI IGIENE URBANA

	2020	2021	2022
Comuni serviti (n.)	188	189	188
Cittadini serviti (migliaia)	3.209,1	3.220,2	3.195,0

Anche nel 2022 il Gruppo Hera ha registrato una **crescita complessiva della base clienti**, in particolare nell'energia elettrica (+3,6%), nonostante un forte aumento della pressione competitiva e le turbolenze sui mercati energetici. 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 2022 le attività commerciali hanno consentito al Gruppo Hera la continua crescita della customer base. Tale risultato è stato conseguito adeguando al contesto attuale le strategie di crescita perseguite negli ultimi anni.

Nel corso del 2022 il sito pubblico di Hera Comm è stato adeguato per dare risalto al pacchetto di iniziative a disposizione dei clienti **per far fronte alla volatilità dei prezzi** e all'instabilità di mercato che hanno caratterizzato l'anno appena trascorso. Tali sezioni, tra cui SOStegno Energia (si veda il paragrafo "[Il contributo di Hera per l'inclusione sociale](#)" per maggiori approfondimenti) sono state molto visualizzate dai clienti, così come i canali di contatto (tra cui la chat web in tempo reale e l'app mobile) che hanno continuato la loro crescita in termini di utilizzo.

Continua l'offerta ai clienti della possibilità di diminuire la propria impronta di carbonio grazie a una proposta "**100% green**", ovvero con fornitura di energia elettrica rinnovabile e di gas con completa compensazione delle emissioni di CO₂ dal suo utilizzo.

Sempre in quest'ottica, nel 2022 Hera Comm ha aumentato il numero di installazioni di impianti fotovoltaici e clienti serviti, grazie all'ampliamento della rete di tecnici installatori della società controllata Wölmann. È stato inoltre ampliato il portafoglio prodotti, estendendo l'offerta **Hera Fotovoltaico** per soddisfare le esigenze anche della clientela business e offrire soluzioni ad alta efficienza energetica personalizzate. L'impegno nella fornitura di servizi sostenibili e di alta qualità ha permesso di supportare i clienti nella scelta delle migliori soluzioni per le proprie esigenze, contribuendo all'**efficientamento energetico** dei loro impianti. A questi risultati si affianca lo sviluppo del business HVAC (heating, ventilation and air conditioning), che ha visto l'arricchimento della gamma grazie all'offerta **Hera Caldaia in pompa di calore ibrida**. Con questo servizio chiavi in mano, che parte dal sopralluogo fino alla gestione delle pratiche tecniche necessarie, i clienti possono ora acquistare pompe di calore ibride ad alta efficienza, installati a regola d'arte.

La rete di vendita di Hera Comm e la condotta commerciale

Relativamente ai canali di vendita, nel corso del 2022 è stata riattivata la presenza di Hera Comm nei portali di comparazione, vista la tendenza della clientela a rivolgersi sempre più a tali siti. È proseguito il potenziamento del canale di vendita “agenti retail”, con ottimi risultati in termini di vendite di prodotti a valore aggiunto anche grazie alle competenze, alla professionalità e alla formazione specifica degli agenti.

Sempre nel corso del 2022, Hera Comm ha approcciato il nuovo canale di vendita “master dealer”, largamente utilizzato nel mercato delle telecomunicazioni: si tratta di grandi strutture che affiliano negozi di vario tipo (ad esempio, elettrodomestici, telefonia, tabaccai) a cui forniscono prodotti e servizi da vendere. L'idea è quella di utilizzare tali canali per **rafforzare ulteriormente la presenza territoriale** anche nei piccoli centri di provincia e fornire alla base clienti attuale (e a potenziali clienti futuri) strutture commerciali ben radicate sui territori.

Nel corso del 2022 si è anche provveduto a rifocalizzare il canale “business agent” (già utilizzato per la vendita a clienti residenziali di prodotti quali caldaie, climatizzatori e impianti fotovoltaici) anche sulla vendita di prodotti e forniture gas ed energia elettrica ai clienti con partita Iva. In questo modo sono stati delineati due canali di vendita distinti e separati (agenti retail e business agent) focalizzati su specifici segmenti di mercato.

Nel corso del 2022 l'introduzione del **nuovo Customer relationship management** Salesforce ha consentito il **potenziamento di tutte le attività di verifica** qualitativa dei contratti e un monitoraggio più attento delle vendite proposte da agenzie e agenti entrati recentemente nella rete di vendita di Hera Comm, al fine di **garantire la massima correttezza dell'operato della rete di vendita**. In questo ambito è continuata l'attenzione su 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.

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.

È stato implementato un monitoraggio attivo di eventuali agenzie e agenti la cui qualità risultasse inferiore alla media, e non sono stati perfezionati i contratti nei casi in cui non si fosse riuscito a contattare il cliente per conferma.

Per quanto riguarda i **reclami per contratti non richiesti**, il numero è stato di 99 nel 2022 a fronte dei 730 mila contratti stipulati fuori dai locali commerciali (erano 58 su 590 mila nel 2021). Tutti i reclami per contratti non richiesti sono stati accolti e sono state applicate le misure ripristinatorie nel 100% dei casi.

Anche nel caso del 2022, un anno caratterizzato dall'elevatissima e straordinaria volatilità del costo dei vettori energetici, Hera Commnon ha comunicato o applicato ai clienti (domestici, microimprese) modifiche unilaterali delle condizioni economiche per eccessiva onerosità sopravvenuta.

Hera Comm, infatti, solamente alla scadenza dei contratti di fornitura propone ai propri clienti le condizioni di rinnovo, avvisandoli preventivamente nelle forme e nelle tempistiche stabilite dal Codice di condotta commerciale.

Costo dei servizi

6.03

Il Gruppo Hera gestisce **servizi in concessione** (servizio idrico integrato, igiene urbana, distribuzione di gas e di energia elettrica) e **servizi a libero mercato** (smaltimento rifiuti, vendita di gas e di energia elettrica).

Le tariffe applicate da Hera nei servizi a concessione 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. Per le forniture di energia elettrica e gas ai clienti domestici che godono delle condizioni economiche di tutela, Arera definisce e aggiorna trimestralmente (da ottobre 2022 è diventato mensile per il gas) i prezzi per le tariffe di vendita ai clienti che non hanno aderito a un'offerta a libero mercato. Per il servizio idrico, invece, Arera dal 2012 aggiorna il metodo tariffario generalmente su base triennale.

Si riporta di seguito la spesa sostenuta da una famiglia media nel 2022 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: 768 mc per il gas nel 2022 (-12,2% rispetto al 2021), 1.745 kWh di energia elettrica (-10,4%) e 106 mc di acqua (+1,3%). 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)

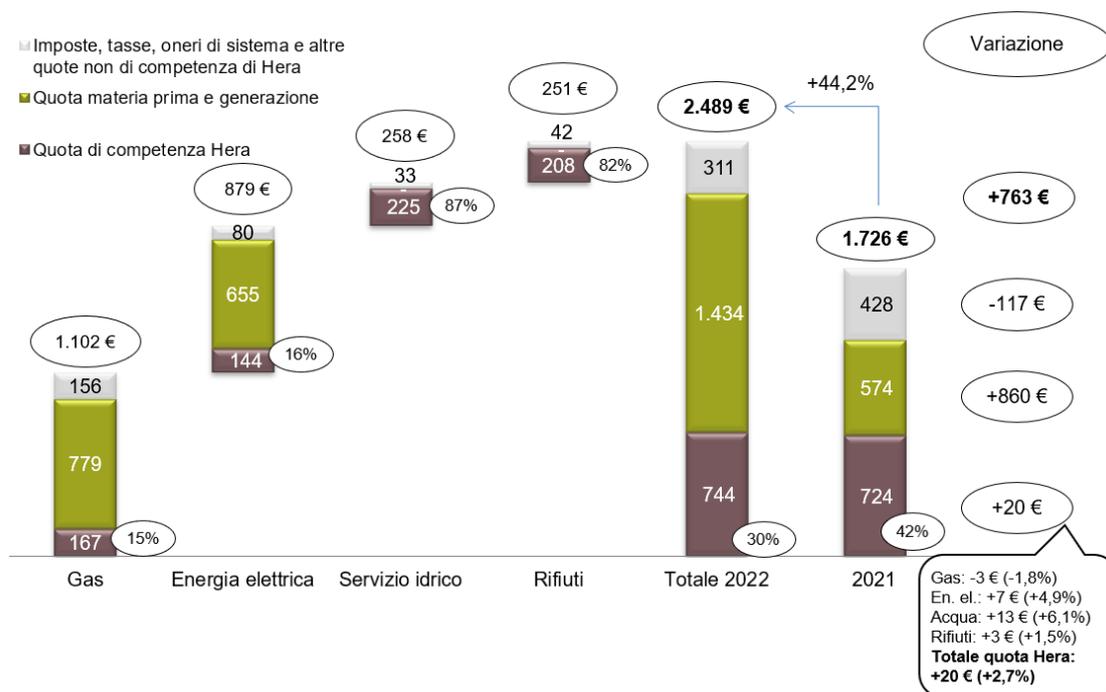
Euro	2021	2022	Var. 2022/2021 (€)	Var. 2022/2021 (%)
Gas	758,88	1.101,75	+342,87 €	+45,2%
Energia elettrica	475,67	878,90	+403,23 €	+84,8%
Servizio idrico	242,13	257,58	+15,45 €	+6,4%
Rifiuti	249,39	250,74	+1,35 €	+0,5%
Totale	1.726,06	2.488,97	+762,90 €	+44,2%
<i>di cui di competenza Hera</i>	<i>724,17 (42%)</i>	<i>743,77 (30%)</i>	<i>+19,60</i>	<i>+2,7%</i>
<i>di cui quota materia prima e generazione</i>	<i>573,61</i>	<i>1.433,80</i>	<i>+860,19</i>	<i>+150,0%</i>
<i>di cui imposte, tasse, oneri di sistema e altri oneri</i>	<i>428,28</i>	<i>311,41</i>	<i>-116,87</i>	<i>-27,3%</i>

Bolletta di un cliente residenziale del mercato di tutela 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 2022 una famiglia media ha speso complessivamente 2.489 euro per i servizi forniti da Hera, il 44,2% in più rispetto al 2021, corrispondente a 763 euro. Rispetto al 2021 incide in maniera prevalente l'aumento della componente materia prima delle **bollette del gas e dell'energia elettrica** (860 euro in più, 442 euro per il gas e 418 euro per l'energia elettrica), in parte mitigato 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 15 euro rispetto al 2021. Infine, il costo della bolletta relativa ai rifiuti rimane stabile.

Il 29,9% della spesa complessiva, pari a 744 euro (era il 42,0% nell'anno precedente) è riconducibile alle componenti della bolletta di competenza di Hera. Questa quota è aumentata nel 2022 di 20 euro, così suddivisi: -3 euro per il gas, +7 euro per l'energia elettrica, +13 euro per l'idrico e +3 euro per i rifiuti.

IL COSTO DEI SERVIZI HERA PER UN CLIENTE MEDIO (CONSUMI REALI)

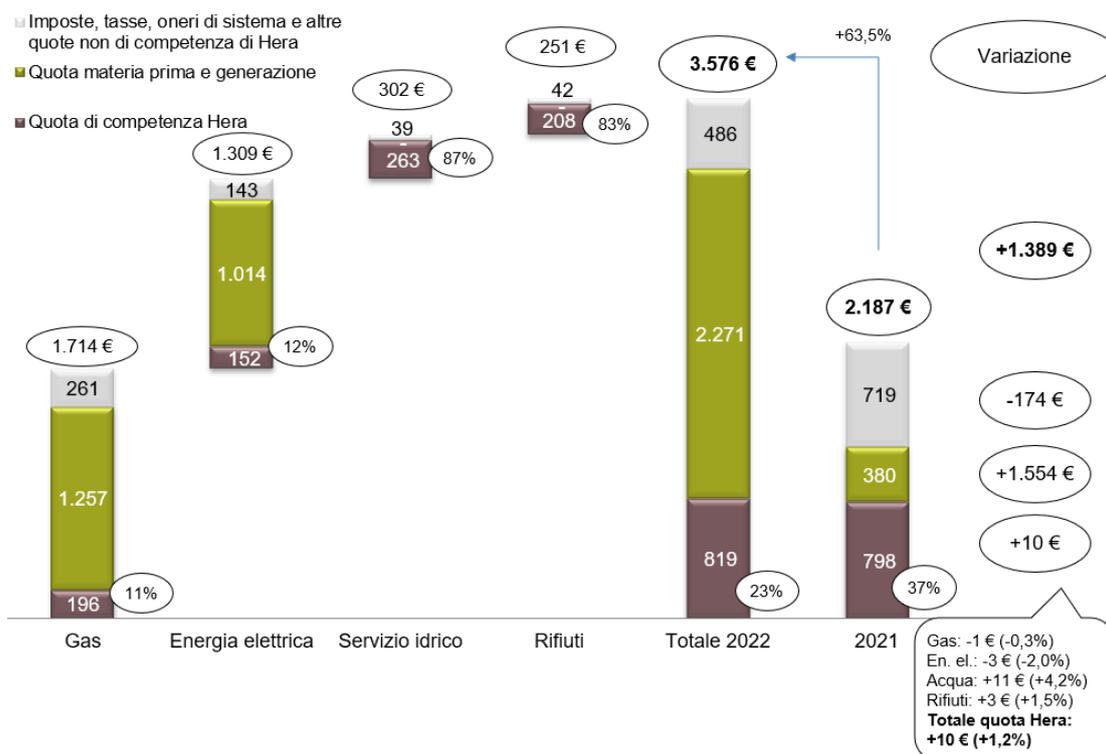


Il costo dei servizi Hera per un cliente medio (consumi costanti)

Euro	2021	2022	Var. 2022/2021 (€)	Var. 2022/2021 (%)
Gas	1.024,32	1.714,46	+690,14 €	+67,4%
Energia elettrica	624,13	1.308,92	+684,79 €	+109,7%
Servizio idrico	288,71	301,88	+13,17 €	+4,6%
Rifiuti	249,39	250,74	+1,35 €	+0,5%
Totale	2.186,55	3.576,00	+1.389,45 €	+63,5%
<i>di cui di competenza Hera</i>	808,93 (37%)	818,89 (23%)	+9,96 €	+1,2%
<i>di cui quota materia prima e generazione</i>	717,34	2.271,09	+1.553,75 €	+216,6%
<i>di cui imposte, tasse, oneri di sistema e altri oneri</i>	660,29	486,02	-174,26 €	-26,4%

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.

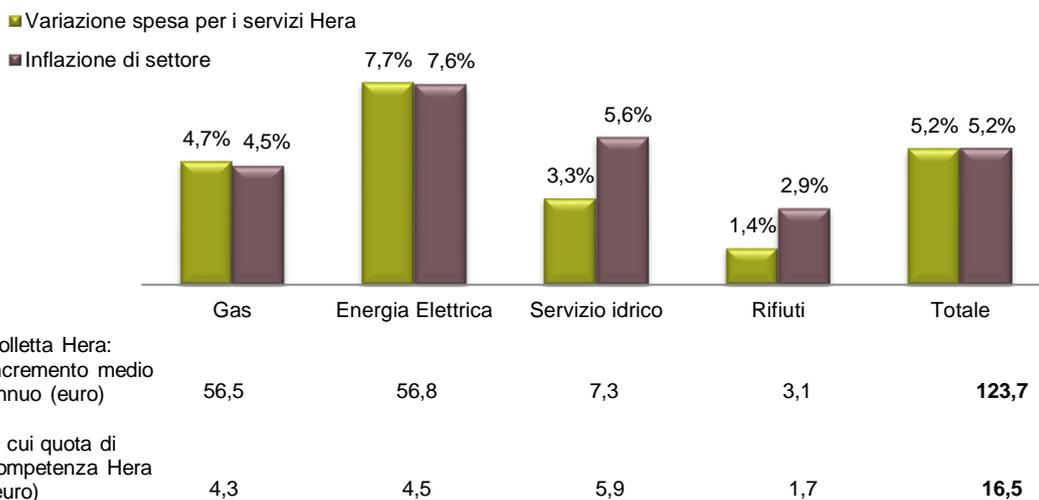
IL COSTO DEI SERVIZI HERA PER UN CLIENTE MEDIO (CONSUMI COSTANTI)



L'analisi a parità di volumi consumati da un cliente medio Hera registra nel 2022 un aumento del costo complessivo dei servizi del 63,5% rispetto al 2021, pari a circa 1.389 euro in più. Questo aumento deriva da:

- un aumento del costo delle materie prime di gas ed energia elettrica (1.554 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 (10 euro). Tale aumento corrisponde a: -1 euro per la bolletta del gas, -3 euro nella bolletta elettrica, +11 euro nella bolletta idrica e +3 euro nella bolletta dei rifiuti;
- una diminuzione di 174 euro di 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 2022 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 2022, un incremento medio annuo composto in linea con quello nazionale (+5,2%) (Fonte: Eurostat). Per il servizio idrico e il servizio rifiuti si rileva un divario marcatamente a favore dei clienti Hera.

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. Fino al mese di settembre 2022, il costo di acquisto della materia prima è stato indicizzato al prezzo del gas all'hub olandese TTF, che rispecchia i costi del mercato europeo; dall'ottobre 2022, il costo della materia prima fa riferimento alle quotazioni rilevate presso l'hub PSV italiano. 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 venditori 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. 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. Per fronteggiare l'aumento dei costi delle materie prime, per tutto il 2022 il Governo ha 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	2020	2021	2022
Spesa per la materia gas naturale	311,78	474,60	1.333,22
<i>di cui: quota di commercializzazione</i>	<i>73,53</i>	<i>72,80</i>	<i>76,21</i>
Spesa per il trasporto e la gestione del contatore	183,29	184,82	245,13
<i>di cui: tariffa di distribuzione e misura</i>	<i>121,23</i>	<i>124,07</i>	<i>120,11</i>
Oneri di sistema	36,78	30,32	-179,39
IVA	135,31	105,92	81,64
Altre imposte	228,71	228,67	227,86
Totale	895,88	1.024,32	1.714,46
<i>di cui: quota di competenza Hera</i>	<i>194,76</i> <i>(22%)</i>	<i>196,87</i> <i>(19%)</i>	<i>196,32</i> <i>(11%)</i>

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 29% 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, nel 2022 la bolletta del gas di un cliente domestico Hera in regime di tutela è costata 690 euro in più (+67,4%) rispetto all'anno precedente. La spesa per la materia gas naturale ha subito un aumento di 859 euro (+180,9%, quasi triplicata), mentre la spesa per il trasporto e la gestione del contatore un aumento di 60 euro (+32,6%). Gli oneri di sistema risultano a credito grazie a un intervento straordinario dell'Autorità che ha annullato le aliquote delle componenti tariffarie RE, GS e UG3 e applicato la componente negativa UG2 (relativa alla compensazione dei costi di commercializzazione della vendita a dettaglio) a vantaggio dei consumi gas fino a 5.000 smc/anno. Anche per il 2022 è stata confermata l'IVA sul gas al 5%, voce che risulta quindi in diminuzione di 24 euro (-22,9%). La quota di competenza di Hera, che comprende la quota di commercializzazione e la tariffa di distribuzione e misura, è rimasta stabile; il suo peso sulla bolletta complessiva scende all'11,5% (19,2% nel 2021).

L'anno 2022 è stato fortemente condizionato dall'elevata volatilità dei prezzi dei beni energetici. A seguito del conflitto in Ucraina dal febbraio 2022, la situazione geopolitica ed economica in Europa è cambiata in modo repentino a causa della vicinanza alla zona del conflitto e della dipendenza del continente dalle forniture di gas dalla Russia. In particolare, in ragione della strategicità del gas russo per l'Europa, il rallentamento delle forniture ha progressivamente ridotto l'offerta di gas naturale disponibile e, di conseguenza, fatto impennare i prezzi di tale commodity a livelli prima inimmaginabili. Alla fine di agosto 2022 i prezzi del gas europeo al TTF olandese hanno raggiunto punte oltre i 300 €/MWh, ben oltre 10 volte i prezzi che si potevano osservare nel 2021. Viceversa, dal mese di settembre in poi, lo scenario energetico ha mostrato una tendenza ribassista, con i prezzi spot del gas europeo che sono scesi grazie a un clima particolarmente mite per il periodo invernale e al costante afflusso di gas naturale liquefatto verso l'Europa.

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 viene pagata 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. 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	2020	2021	2022
Spesa per la materia energia	192,78	364,49	1.064,29
<i>di cui: quota di commercializzazione</i>	<i>51,14</i>	<i>48,95</i>	<i>50,21</i>
Spesa per il trasporto e la gestione del contatore	105,53	108,24	103,85

Euro	2020	2021	2022
<i>di cui: tariffa di trasporto, distribuzione e misura</i>	103,59	105,68	101,29
Oneri di sistema	112,91	72,86	0,00
IVA	43,27	56,74	118,99
Altre imposte	21,52	21,79	21,79
Totale	476,01	624,13	1.308,92
<i>di cui: quota di competenza Hera</i>	154,73 (33%)	154,63 (25%)	151,50 (12%)

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 7% dei clienti residenziali Hera ricade in questa tipologia. Le componenti tariffarie di competenza di Hera sono indicate su fondo grigio.

A parità di consumi, nel 2022 la bolletta dell'energia elettrica di un cliente domestico Hera in regime di tutela è costata 685 euro in più (+109,7%, più che raddoppiata) rispetto all'anno precedente. La spesa per la materia energia ha subito un aumento di 700 euro (+192,0%, praticamente triplicata), mentre la spesa per il trasporto e la gestione del contatore diminuisce di 4 euro (-4,1%). Gli oneri di sistema sono stati azzerati grazie agli interventi del governo, mentre le imposte aumentano di 62 euro (+109,7%, proporzionalmente rispetto alla bolletta complessiva). La quota di competenza di Hera, che comprende la quota di commercializzazione e distribuzione, è rimasta sostanzialmente stabile; il suo peso sulla bolletta complessiva scende all'11,6% (24,8% nel 2021).

Il rilevante aumento del prezzo dell'energia elettrica è conseguenza delle diverse cause già evidenziate nel commento alla bolletta del gas naturale.

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.

A partire dal 2012 la regolazione del servizio idrico è stata assunta in capo ad Arera, che ha definito dapprima un metodo tariffario transitorio per il periodo 2012-2013 e, successivamente, un metodo tariffario a regime per le annualità 2014-2015, aggiornato per il periodo 2016-2019 e infine per il periodo 2020-2023 (delibera Arera 580/2019). Le tariffe 2022-2023 sono state deliberate a dicembre 2022 da parte di Atersir e comprendono anche i conguagli degli esercizi precedenti, determinati in ottemperanza alle regole del metodo tariffario.

LA BOLLETTA DEL SERVIZIO IDRICO

Euro	2020	2021	2022
Acquedotto	111,23	113,11	117,92
Fognatura	34,55	34,96	36,38
Depurazione	84,64	86,11	89,67
Quota fissa	15,79	17,95	18,70
Componenti perequative	9,13	10,33	11,79
IVA (10%)	25,53	26,25	27,45
Totale	280,87	288,71	301,87
<i>di cui: quota di competenza Hera</i>	246,21 (88%)	252,13 (87%)	262,67 (87%)

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.

Nel 2022 la bolletta media di un cliente residenziale con consumi di 130 mc annui è costata 302 euro, in aumento di circa 13 euro rispetto al 2021 (+4,6%) in linea con le variazioni deliberate dalle Autorità locali.

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 da 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.

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 in casi di perdite idriche occulte 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. In caso di perdita occulta all'interno del proprio impianto, con un contributo annuo di 15 euro addebitati in bolletta il cliente aderente può ottenere 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 della copertura dei maggiori oneri dei clienti che hanno subito una perdita.

Nel corso del 2022 è stato aggiornato il Regolamento del Fondo fughe, integrandolo con la **delibera Arera 609/2021**, che ha introdotto alcuni livelli di tutela minima a favore degli utenti in caso di perdite occulte a valle del contatore. In particolare, la delibera prevede il ricalcolo della bolletta con l'applicazione di alcune tariffe azzerate o ridotte secondo i seguenti vincoli e modalità:

- l'accesso alla tutela minima è possibile quando il consumo di fuga è pari ad almeno il doppio del consumo medio giornaliero di riferimento (calcolato sui due anni antecedenti la perdita e relativamente allo stesso periodo di calcolo della bolletta);
- nel caso di eventi ravvicinati, gli utenti potranno accedere alla tutela minima non prima di tre anni dall'ultimo accesso;
- per permettere la riparazione del guasto, la tutela si applicherà fino a un massimo di tre mesi dalla data della lettura di fuga;
- non saranno applicate le tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- per il servizio acquedotto, al volume eccedente il consumo medio giornaliero sarà applicata una tariffa pari alla metà della tariffa base, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili pari al 30%.

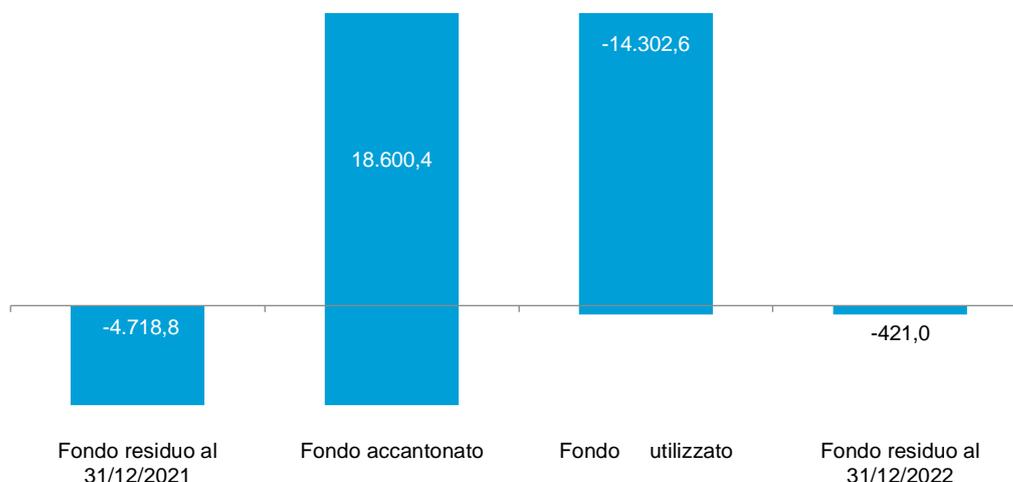
Alle tutele minime di prezzo sopra indicate accedono automaticamente tutti gli utenti del Servizio idrico integrato, salvo diversa indicazione da parte delle Autorità di regolazione preposte.

Pertanto, a partire dal 1° luglio 2022 Hera ha integrato il Regolamento del Fondo fughe con il dispositivo Arera prevedendo di fatto una **doppia tutela a vantaggio degli utenti del servizio idrico integrato**. Integrandosi alle tutele minime di Arera, il Fondo fughe servirà in particolare sia a coprire le fughe inferiori al doppio del consumo medio di riferimento stabilito da Arera (ma superiori all'80% come da Regolamento) sia le spese eccedenti che rimarrebbero comunque a carico dell'utente. Inoltre, a differenza delle tutele minime dell'Autorità, il Fondo fughe può essere attivato, nel limite del massimale, anche più di una volta nel medesimo triennio. Inoltre, il Fondo fughe è stato **ulteriormente potenziato**, grazie all'introduzione di alcune novità più favorevoli per gli utenti:

	Fino al 30/06/2022	Dal 01/07/2022
Massimale	10.000 € in due anni	20.000 € in due anni
Quote fognatura e depurazione	Rimborsate oltre il consumo medio giornaliero + franchigia	Rimborsate oltre il consumo medio giornaliero (quando il fondo è utilizzato a integrazione delle tutele Arera)
Tutela oltre la rilevazione della lettura di fuga	Due mesi dalla lettura di fuga (tempo massimo per riparazione)	Tre mesi dalla lettura di fuga (tempo massimo per riparazione)

Oltre alla quota di adesione al Fondo, rimangono inoltre inalterate le franchigie per l'accesso al Fondo, che sono migliorative rispetto alle tutele minime Arera (come da Regolamento, consumo di fuga superiore all'80% del consumo medio di riferimento, con un minimo di 50 metri cubi).

FONDO FUGHE ACQUA (MIGLIAIA DI EURO)



FONDO FUGHE E CLIENTI BENEFICIARI

	2020	2021	2022
Fondi erogati (migliaia di euro)	19.331	19.901	14.303
Clienti beneficiari (n.)	12.996	14.031	13.564
Rimborso medio (euro)	1.487	1.418	1.054

Al 31 dicembre 2022 il fondo presenta un saldo disponibile negativo di -421 mila euro (compreso di quota interessi attivi relativi agli esercizi precedenti). Il saldo, relativo al solo anno 2022, è positivo per circa 4,3 milioni di euro.

L'introduzione dal 1° luglio 2022 del nuovo Regolamento Fondo fughe, che integra le tutele Arera in caso di perdite occulte, ha permesso di rientrare quasi completamente dallo squilibrio del fondo rilevato al 31 dicembre 2021 (-4,7 milioni di euro). L'applicazione di una tariffa ridotta, da applicare in caso di fuga (tutele Arera), ha in effetti significativamente calmierato l'impatto sul fondo, dando anche la possibilità di ampliare il tetto massimo del rimborso previsto dal fondo per singolo utente da 10 mila a 20 mila euro in un biennio. È inoltre possibile ipotizzare che già nel corso del primo semestre 2023, fatte le dovute analisi, si potrà intervenire sulla quota di adesione al fondo prevedendo una riduzione dell'importo annuale addebitato agli utenti.

Dal momento che il fondo è esclusivamente a favore dei clienti aderenti, considerato che nel corso del 2022 i saldi mensili sono stati comunque negativi, non sono stati calcolati interessi. Il fondo, dalla sua istituzione, **ha rimborsato oltre 106 mila utenti con oltre 144 milioni di euro**. Nel corso del 2022 gli utenti che hanno beneficiato del fondo sono stati 13.564, con un rimborso medio di 1.054 euro. Meno del 4% dei clienti Hera Spa non è coperto dal "Fondo fughe". Nel corso del 2022 sono pervenute 50 disdette al fondo.

Anche **AcegasApsAmga** si è assicurata, con una polizza per le perdite idriche occulte al costo di € 5,20 euro all'anno per le utenze domestiche e 8,20 euro all'anno per le non domestiche. Nel 2022 sono stati liquidati 285 sinistri, di cui 101 nel territorio di Trieste e 184 di Padova.

Quanto costa l'acqua

L'Italia si trova al primo posto in Europa per consumo di acqua minerale in bottiglia con 222 litri di acqua pro capite consumati in un anno (fonte: Beverfood, Acquitalia 2021-2022). Consumare acqua di rubinetto al posto della minerale, oltre a benefici ambientali, produce anche risparmio economico: considerando un consumo medio di un litro e mezzo al giorno per una famiglia di tre persone e il prezzo medio di 30 centesimi per litro di alcune acque minerali naturali in commercio, la spesa per l'acqua minerale risulta di circa 490 euro l'anno; la stessa quantità di acqua proveniente dall'acquedotto costerebbe invece 3,6 euro all'anno (valore calcolato come media delle bollette delle principali dieci città servite da Hera). Una

famiglia che beve **acqua di rubinetto** può perciò **risparmiare circa 480 euro l'anno** rispetto all'acqua in bottiglia.

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 118 (di cui 15 hanno scelto di affidarne la riscossione a Hera), mentre in 18 comuni si applica la TcP (tra cui un capoluogo di provincia: Ferrara). Nei restanti 52 comuni serviti da AcegasApsAmga e Marche Multiservizi si applica la Tari.

Dal suo avvio nel 2017 in un comune dell'Emilia-Romagna, il **sistema TcP** ha raggiunto a fine 2022 circa **332 mila abitanti**, pari al 13,5% dei cittadini dell'Emilia-Romagna serviti dal Gruppo Hera attraverso la gestione integrata dei rifiuti urbani.

Nei comuni con sistema TcP 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.

Hera gestisce l'applicazione della TcP 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. La TcP 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 tutti i comuni con il sistema TcP la raccolta differenziata supera il 75% con punte superiori al 90% in sei comuni.

LA BOLLETTA PER LA RACCOLTA E LO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

	Euro	2020	2021	2022
Quota fissa		106,26	102,92	102,38
Quota variabile		95,85	102,37	106,02
Quota fissa e variabile non riconducibile alla competenza Hera		32,13	31,10	30,58
Addizionale provinciale		9,62	13,00	11,76
Totale		243,85	249,39	250,74
<i>di cui: quota di competenza Hera</i>		<i>202,11 (83%)</i>	<i>205,29 (82%)</i>	<i>208,40 (83%)</i>

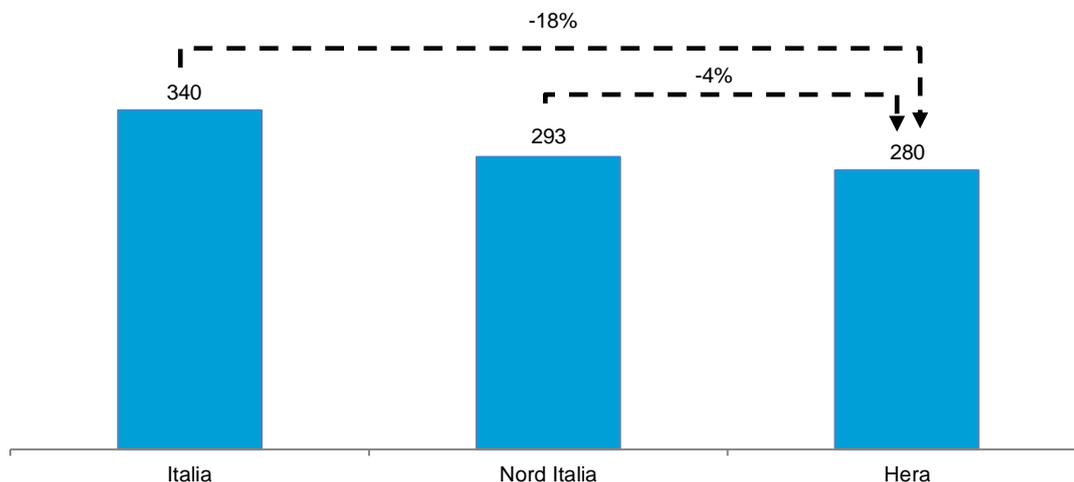
Bolletta di un cliente residenziale (famiglia di tre persone in un'abitazione di 80 mq). Città considerate: Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena, Imola, Modena, Padova, Pesaro, Ravenna, Rimini e Trieste (media ponderata sulla base dei cittadini residenti). Per Ferrara, che dal 1° gennaio 2018 ha introdotto 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 2022 ha pagato in media 251 euro per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti, importo praticamente stabile rispetto all'anno precedente. Si registra un aumento di 14 euro (+6,1%) a Ravenna e di 10 euro (+4,3%) a Pesaro, dovuto ad alcune iniziative che hanno influenzato il servizio (evoluzione dei servizi di raccolta differenziata e della qualità del materiale raccolto, completamento graduale della raccolta domiciliare del rifiuto indifferenziato, potenziamento dei controlli del territorio).

Il costo dei servizi ambientali per i clienti domestici e non domestici

Hera ha assicurato nel 2022 ai clienti domestici un costo dei servizi ambientali più basso del 18% rispetto alla media italiana e più conveniente del 4% 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.

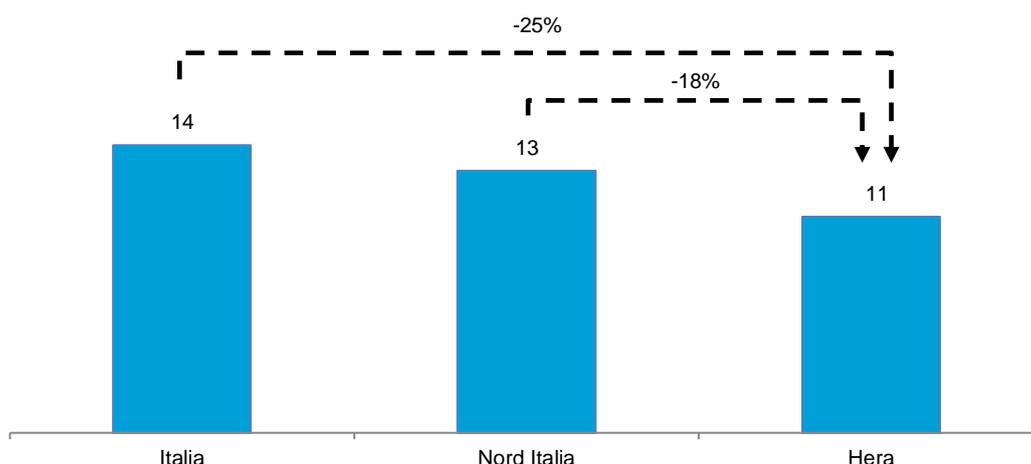
SPESA MEDIA ANNUA PER UNA FAMIGLIA (EURO)



Dati 2022, 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 18% per gli alberghi, del 26% per i ristoranti, del 37% per attività industriali e del 21% per i supermercati. Per le tipologie di utenze non domestiche di ristoranti, attività industriali e supermercati nei territori serviti da Hera sono più convenienti rispettivamente del 23%, del 22% e del 13% nel confronto con la media del nord Italia; per gli alberghi il dato Hera è superiore alla media del nord Italia dell'8%. La media delle quattro tipologie di utenze considerate dalla ricerca pone quindi il territorio Hera più competitivo con una spesa inferiore del 25% rispetto alla media italiana e del 18% rispetto alla media del nord Italia.

SPESA MEDIA ANNUA PER QUATTRO TIPOLOGIE DI UTENZE NON DOMESTICHE (EURO/MQ)

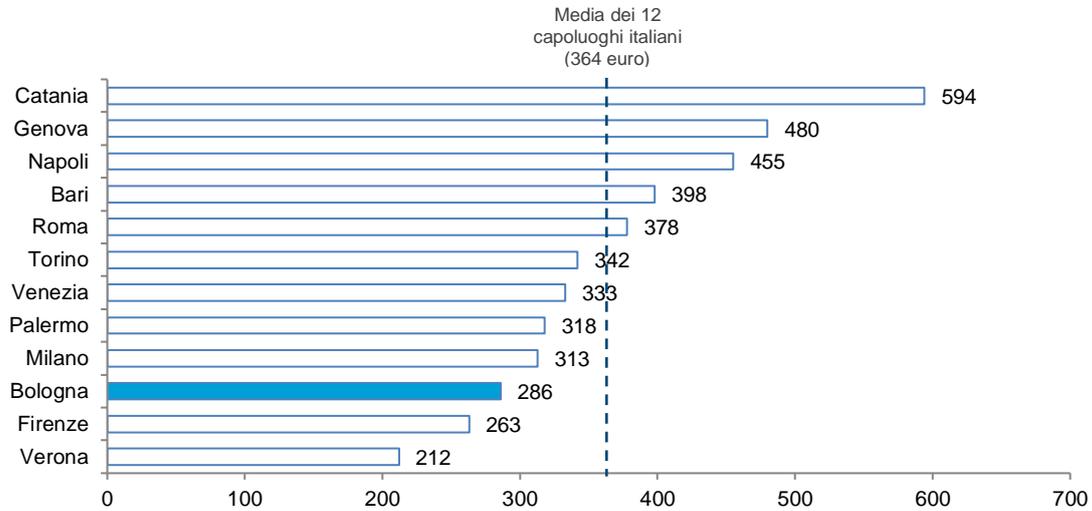


Dati 2022, Elaborazioni Hera su fonte siti internet comuni

Sempre nel rapporto 2022 di Cittadinanzattiva si confronta il costo del servizio di igiene urbana 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 22% rispetto alla media dei 12 capoluoghi.

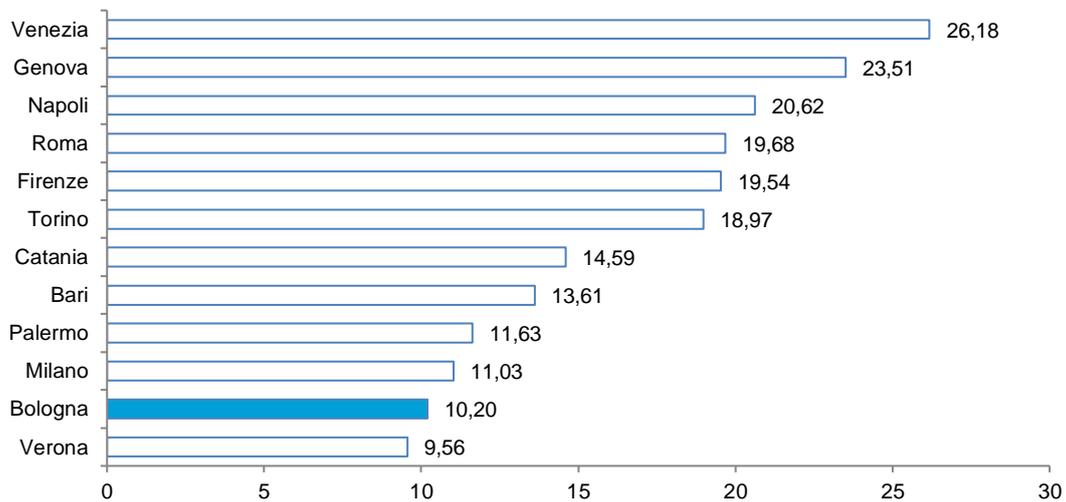
COSTO TOTALE PER UTENTE NELLE CITTÀ CON PIÙ DI 250.000 ABITANTI (3 OCCUPANTI 100 MQ, EURO)



Dati 2022, 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, attività industriali e supermercati).

SPESA PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI PER UN UTENTE NON DOMESTICO NELLE CITTÀ CON PIÙ DI 250 MILA ABITANTI (EURO/MQ)



Tipologie di utenti non domestici rappresentati nella ricerca: albergo, ristorante, attività industriali e supermercato. Dati 2022. Fonte: elaborazioni Gruppo Hera

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 l'erogazione di indennizzi automatici al cliente finale (nella maggior parte dei casi per il tramite della società di vendita che richiede prestazioni al distributore per conto del cliente finale).

Per l'**energia elettrica** l'indennizzo automatico base è variabile (da 35 a 140 euro) in funzione della tensione di fornitura (bassa o media) e della tipologia del cliente finale (domestico o non domestico) mentre per il **gas** l'indennizzo automatico base è variabile (da 35 a 140 euro) in funzione della classe del gruppo di misura. L'indennizzo automatico base può aumentare in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione o per i tempi di corresponsione.

I provvedimenti di riferimento dell'Autorità di regolazione tuttora vigenti sono la delibera 569/2019 e la delibera 566/2019.

Servizio teleriscaldamento

Dal luglio 2019 è entrata in vigore, anche per il mercato del **teleriscaldamento**, la disciplina della qualità commerciale di Arera (delibera 661/2018 e delibera 526/2021). Tali delibere hanno così ricompreso nella disciplina della qualità commerciale 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 regolazione di Arera sono stati definiti 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 idrici

Nella gestione del **servizio idrico integrato**, il gestore si impegna a rispettare determinati standard di qualità fissati dalla Carta del servizio, cioè le caratteristiche delle principali prestazioni fornite dal gestore e i tempi entro i quali devono essere eseguite. Questo documento è redatto in base allo schema predisposto dalle Autorità di ambito e allegato alle convenzioni sottoscritte, con contenuti conformi alla regolazione nazionale vigente

La delibera Arera 655/2015 ha regolamentato la qualità contrattuale del servizio idrico a partire dal 1° luglio 2016, prevedendo **livelli minimi di servizio** che devono essere rispettati dai gestori per attività inerenti alle richieste di utenti, tra cui ad esempio: il pronto intervento, la fatturazione, l'accesso agli sportelli e al call center, e la gestione dei reclami. La Delibera ha introdotto anche il pagamento di un indennizzo automatico pari a 30 euro nei casi di mancato rispetto degli standard specifici di qualità; questo importo, ad eccezione di alcune prestazioni specifiche, aumenta in relazione al ritardo nell'esecuzione, fino a un massimo di 90 euro nei casi in cui il tempo di esecuzione sia oltre il triplo dello standard.

Con provvedimento Arera (Allegato alla delibera 664/2015) era stata prevista la possibilità per i gestori di accedere a **meccanismi territoriali di premialità** per l'impegno degli stessi a perseguire livelli di qualità **migliorativi rispetto a quelli minimi previsti** dalla 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 evidenziano: il tempo di esecuzione della voltura (con un miglioramento da cinque a tre giorni); il tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo (con un miglioramento da 20 a 12 giorni); il tempo di intervento per la verifica del misuratore (con un miglioramento da dieci a sette giorni). Per i territori di Ferrara, Ravenna, Forlì-Cesena e Rimini si è 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 del servizio sono state pubblicate con l'aggiornamento alla delibera 655/2015.

A fine 2019 è stata emanata la delibera Arera 547/2019 (con applicazione dal 2020) che ha in parte ampliato la disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (la delibera 655/2015) e sostituito il precedente sistema premiante della delibera 664/2015, introducendo un nuovo **meccanismo nazionale di incentivazione** articolato in fattori premiali e di penalizzazione da attribuire in base agli obiettivi annuali raggiunti dalle singole gestioni. A causa dell'emergenza epidemiologica del 2020, la regolazione ha concesso una deroga prevedendo una valutazione biennale delle performance di qualità contrattuale per il periodo 2020-2021 (delibera 235/2020) e per il biennio 2022-2023 (delibera 639/2021). La valutazione avviene sulla base del raggiungimento degli obiettivi connessi a due macro-indicatori, ponderati per la numerosità delle prestazioni: in estrema sintesi, il calcolo prevede una verifica delle 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). Per l'anno 2022, il Gruppo Hera è risultato adempiente rispetto agli obiettivi fissati dalla regolazione.

Con riferimento agli standard effettivamente applicati, Hera continua a mantenere gli impegni presi con i singoli territori, ufficializzati nelle carte del servizio, in termini di tempi migliorativi per l'esecuzione delle prestazioni sui territori di Modena e Bologna che ne beneficiavano già dal 2016. Inoltre, a partire dal 1° gennaio 2022, a seguito dell'avvio della nuova concessione per il servizio idrico nel territorio di Rimini,

anche per questo territorio sono entrati in vigore 28 nuovi standard migliorativi che hanno sostituito i livelli minimi stabiliti da Arera applicati fino a tale data.

La carta del servizio idrico è presente, pubblicata e applicata, con propri relativi standard qualitativi di riferimento, anche nei territori del Gruppo gestiti da AcegasApsAmga (rientranti negli ambiti territoriali di Ato Bacchiglione-Padova e Ato Orientale Triestino) e da Marche Multiservizi.

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 e AcegasApsAmga svolgono 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.

La Carta del servizio è in corso di aggiornamento a seguito della deliberazione da parte di Arera del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (delibera 15/2022), che definisce gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a livello nazionale, che devono essere garantiti dai gestori a partire dal 2023.

RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

	%	2021	2022	N. prestazioni (2022)
Vendita gas		99,6%	95,9%	22.525
Distribuzione gas (clienti finali e società di vendita)		99,7%	99,7%	4.023.611
Vendita energia elettrica		99,4%	96,3%	17.552
Distribuzione energia elettrica (clienti finali e società di vendita)		97,9%	96,9%	46.828
Servizio idrico integrato		99,3%	99,3%	212.074
Teleriscaldamento		96,1%	96,6%	829
Totale		99,7%	99,6%	4.323.419

Comprende le prestazioni per cui è previsto un indennizzo automatico al cliente in caso di mancato rispetto dello standard per cause attribuibili all'azienda. Dal 2022 i dati includono anche le società Hera Comm Marche, EstEnergy, Amgas Blu, Ascotrade, Ascopiave Energia, Blue Meta, Etra Energia. I dati non includono le società Eco Gas e Con Energia.

I dati complessivi sono in linea con il 2021: nel 2022 **nel 99,6% 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 nel servizio idrico di AcegasApsAmga (99,7%) e nel servizio di distribuzione gas di Marche Multiservizi (99,9%).

Nelle singole prestazioni gas si evidenzia la conferma degli ottimi risultati. In particolare, si registra un consolidamento delle prestazioni a elevata numerosità: frequenza di raccolta delle misure ai fini della fatturazione (99,7%), fascia di puntualità per appuntamenti concordati (99,4%) e attivazione della fornitura per il gas (100%).

Per il servizio di fornitura di energia elettrica una delle prestazioni a maggiore numerosità (attivazione della fornitura per l'energia elettrica) si conferma alta al 99,0%.

Per quanto riguarda gli standard di qualità della vendita, il calo dell'indicatore è dovuto all'aumento del numero dei contatti commerciali rispetto al 2021, fenomeno che ha comportato una forte pressione sulla gestione delle pratiche che in alcuni casi ha portato a un allungamento dei tempi di lavorazione.

Per il servizio idrico si conferma l'elevato standard delle prestazioni a maggiore numerosità: rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti (99,4%), voltura (99,8%), attivazione della fornitura (98,9%) e disattivazione della fornitura (99,7%).

I contatori elettronici

Il 2022 è stato caratterizzato da forti criticità nei mercati mondiali derivanti dalla difficoltà di reperimento dei dispositivi elettronici, a cui si combina l'aumento dei costi di trasporto derivante dall'incremento dei

costi delle materie prime energetiche. Ciononostante, una attenta pianificazione delle attività ha consentito di **confermare (e superare) gli obiettivi previsti** per il 2022.

In ambito **gas**, le attività in campo si sono svolte in linea rispetto alla pianificazione di periodo. Nell'ultima parte dell'anno, a seguito della nuova regolazione della qualità della lettura gas (delibera 269/2022), sono state intensificate le attività di arruolamento dei misuratori e di sostituzione dei misuratori non più funzionanti. Il progetto **NexMeter** procede come da pianificazione (risultano installati 180 mila di questi contatori, il 10,8% del totale) e nel 2022 è stata progettata la versione con modem NB-IoT (Narrowband Internet of Things) secondo i più moderni standard di comunicazione e sempre in conformità alle norme UNI 11291. L'obiettivo al 2026 è di raggiungere le 300 mila installazioni, il 18% del totale. Aumenta anche l'installazione dei **contatori elettronici telegestiti** (+14,9%), che raggiungono quota 77,0%. È stata inoltre avviata l'installazione dei primi NexMeter **in plastica riciclata** (NexMeter green).

In ambito **energia elettrica**, durante il primo trimestre del 2022 sono stati formalizzati tutti i contratti operativi ed è stato completato l'approvvigionamento degli apparati. L'attività principale del 2022 è stata riconducibile allo sviluppo e al collaudo dei **sistemi 2G** e alla sostituzione delle prime cabine relative al piano massivo di sostituzione (circa 28 mila installazioni a fine 2022, che coprono il 5,8% dei contatori). In questo caso l'obiettivo al 2026 è di installare 410 mila contatori di seconda generazione (l'81% del totale).

Complessivamente al 2022 il Gruppo Hera conta oltre 1,4 milioni di contatori gas elettronici, pari all'86,5% del totale (+8,3 punti percentuali rispetto al 2021), e oltre 473 mila contatori elettronici del servizio energia elettrica, pari al 97,8% del totale. Nel complesso, i **contatori elettronici nei servizi energia sono l'89,1%** del totale (+6,5 punti percentuali).

Inoltre, oltre 19 mila contatori sono **in plastica riciclata** (lo 0,9% del totale di Gruppo): sono stati installati in ambito energia elettrica mentre in ambito gas sono in corso le prove tecniche per la resistenza del materiale alle notevoli sollecitazioni a cui di solito è sottoposto il contatore (esposizione al sole, temperatura, ecc.).

Per quanto riguarda l'**ambito idrico**, nel 2022 è proseguito il progetto di **smartizzazione e telelettura dei contatori**, che ha avuto come primo target di riferimento le utenze idroesigenti. È stata infatti sviluppata una dashboard di telelettura che offre servizi a valore aggiunto, ad esempio poter disporre di dati in near real-time (frequenza giornaliera o anche oraria) sull'andamento dei consumi, e ricevere avvisi di rilievo tra cui la presunta perdita dell'impianto interno, utili per intervenire tempestivamente e ridurre volumi dispersi.

Nel 2022 è stata avviata l'installazione dei primi **contatori elettronici**, per un totale di 5.358, che rappresentano lo 0,3% del totale di Gruppo. A fine anno, sul perimetro di Hera Spa il volume teletto corrisponde a circa il 5% del volume distribuito. Gli obiettivi di Piano industriale prevedono entro il 2026 l'installazione di dispositivi di telelettura a circa 7.500 utenze, pari al 25% dei volumi distribuiti sul perimetro Hera Spa.

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 delibera 569/2019 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 a valle del contatore. 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 2022 è stato stimato **per Inrete Distribuzione Energia** un saldo tra premi e penalità **positivo per circa 1 milione di euro**, relativi ai recuperi di continuità del servizio di distribuzione gas riferita agli ambiti territoriali gestiti. La società ha ottenuto premi sia per la componente relativa alle dispersioni segnalate da terzi (400 mila euro) sia per la componente relativa all'odorizzazione del gas (600 mila euro).

Per AcegasApsAmga si stimano **premi per 589 mila euro** derivanti dalle componenti dispersioni (394 mila euro) e odorizzazione (194 mila euro). La società è riuscita a ottenere le premialità su quasi tutti gli impianti di distribuzione gestiti; le penalità relative agli impianti per i quali non si è riusciti a ottenere le premialità sono stimate in circa 27 mila euro.

Per Marche Multiservizi, Arera ha riconosciuto **premi per circa 17 mila euro** relativi ai recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione gas per l'anno 2019.

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" 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

	2020	2021	2022
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	35,3	35,7	36,2
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti (%) (obbligo di servizio: 90%)	97,8%	97,8%	97,3%

I dati non includono AresGas, che distribuisce il 3,1% del totale del gas distribuito a livello di Gruppo.

Il monitoraggio dei tempi del pronto intervento gas conferma il pieno rispetto degli obblighi normativi, in quanto le chiamate con tempo di arrivo sul posto entro 60 minuti sono state il 97,3% del totale (a fronte di un obbligo di servizio Arera del 90%). In particolare, Inrete Distribuzione Energia ha registrato per questo indicatore un risultato di 96,9%, AcegasApsAmga di 99,3% e Marche Multiservizi di 97,8%.

ISPEZIONI E DISPERSIONI DELLA RETE GAS

	2020	2021	2022
Rete in alta e media pressione ispezionata sul totale (obbligo di servizio: 100% in tre anni)	54,9%	61,7%	63,7%
Rete in bassa pressione ispezionata sul totale (obbligo di servizio: 100% in quattro anni)	81,9%	78,1%	79,1%
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate a seguito di ispezione per 1.000 km di rete ispezionata	98,2	91,9	88,6
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate su segnalazione di terzi per 1.000 km di rete	32,7	36,4	32,0

I dati non includono AresGas, che distribuisce il 3,1% del totale del gas distribuito a livello di Gruppo.

Anche nel 2022 **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 nel solo 2022 la rete ispezionata in alta e media pressione è il 63,7% e quella in bassa il 79,1% del totale.

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 **Arera 569/2019** del dicembre 2019 impone a tutti i gestori del servizio di distribuzione gas la sostituzione entro il 2025 delle reti gas realizzate con **materiali non conformi**. Al 2019 Inrete Distribuzione Energia gestiva circa **160 km** di rete "non conforme", costituita prevalentemente da condotte in cemento amianto situate nel territorio di Forlì (121 km), Ravenna (21 km) e Codigoro (18 km). I lavori utili alla dismissione di tali porzioni di rete dovranno essere completamente realizzati **entro il 2025**, in conformità a quanto previsto dalla Delibera, al netto delle reti sul territorio di Forlì per le quali è stata richiesta una formale deroga per prorogare i termini di scadenza a fine 2029, con diversi target di risultato intermedi monitorati dall'Autorità. In particolare, con delibera 624/2022 del novembre 2022, **Arera ha accolto istanza di deroga** al rispetto dei termini temporali previsti per il comprensorio di Forlì con il raggiungimento del 100% al 31 dicembre 2029.

Per consentire operativamente la realizzazione del **piano pluriennale degli interventi**, in corso di esecuzione, sono stati stipulati specifici contratti pluriennali per la "**sostituzione delle reti ed allacciamenti gas in materiale non conforme**" con imprese specializzate. 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 si devono necessariamente considerare quando si opera in contesti densamente urbanizzati (viabilità, presenza di scuole, ospedali e utenze sensibili, zone soggette a vincoli, e cantierabilità). Nel corso del 2022 Inrete ha provveduto alla **dismissione di ulteriori circa 32 km** di condotte in materiale non conforme, con lo spostamento o rinnovo dei relativi allacciamenti a esse collegati su nuove condotte realizzate, portando a **oltre 50 km la rete dismessa**. Per il 2023 si prevede la dismissione di ulteriori 20 km di rete gas in materiale non conforme. Inrete sta già pianificando le attività anche per il 2024 per garantire l'adempimento degli obblighi di servizio previsti da Arera.

Gli accordi con i tecnici dei Comuni coinvolti per lo snellimento delle procedure autorizzative, necessarie per la pianificazione e realizzazione dei lavori utili per ottemperare agli obblighi imposti dall'Autorità, sono consolidati e in continua evoluzione e monitoraggio.

Nel 2022 Inrete Distribuzione Energia ha proseguito la programmazione ed esecuzione delle **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 nel **contatore oggetto di intervento**.

Dal 2019 è inoltre 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 consuntivati dall'avvio del nuovo sistema di 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. La maggiore efficacia del nuovo sistema di ricerca fughe programmata si ripercuote sul rapporto tra dispersioni segnalate da terzi e quelle totali rilevate (sia segnalate da terzi, sia rilevate a seguito di ispezioni). Le dispersioni segnalate da terzi in Emilia-Romagna nel 2022 scendono ulteriormente e sono pari al 32,2% del totale delle dispersioni (sia segnalate da terzi sia rilevate durante le ispezioni); tale quota è infatti inferiore rispetto al 2021 e al 2020 (rispettivamente 36,0% e 32,7%).

Tale performance, oltre a perseguire obiettivi di efficienza industriale, mira a 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.

Considerando l'intera rete di distribuzione gas del Gruppo, nel 2022 si sono registrate **32,0 dispersioni su segnalazione di terzi** ogni mille chilometri di rete, contro le 36,4 registrate nel 2021. Di converso, le dispersioni registrate sulla rete di distribuzione del Gruppo individuate mediante attività di ispezione ogni mille chilometri di rete sono state **88,6** contro le 91,9 nel 2021.

Le **perdite della rete di distribuzione gas** si possono stimare attraverso un metodo di calcolo basato sulla quantificazione delle portate di gas disperse dalle perdite 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 2022, la percentuale di perdite nella rete di distribuzione gas calcolata con tale metodo risulta pari allo 0,034% del volume totale del gas immesso in rete a livello di Gruppo.

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		L'attività è finalizzata al perseguimento di livelli di sicurezza e qualità del servizio sempre più avanzati, nonché all'aumento della sicurezza di cittadini e lavoratori.
Ambientale		Salvaguardia della qualità dell'aria grazie al processo di efficientamento della ricerca fughe e alla conseguente riduzione degli spostamenti necessari da parte degli operatori. La diminuzione di emissioni fuggitive di metano dalla rete si traduce in minore concentrazione 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 2022 le reti di distribuzione dell'energia elettrica gestite da Inrete Distribuzione Energia hanno distribuito circa 2.177 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 164 mila utenti serviti da AcegasApsAmga ai quali sono stati distribuiti circa 768 GWh di energia elettrica nei comuni di Gorizia e Trieste.

La lunghezza totale delle reti di energia elettrica gestite da **Inrete** al 2022 è di 10.570 km, di cui il 73,3% in bassa tensione, il 26,3% in media tensione e il rimanente in alta tensione. Il 42,2% delle linee risultano interrato. Nel **Triveneto** invece AcegasApsAmga gestisce 2.313 km di rete, di cui il 65,9% in bassa tensione, il 34,0% in media tensione e la quota restante in alta tensione. Il 71,8% delle linee risultano interrato.

In totale, i circa 12,9 mila km di rete distribuzione di energia elettrica gestite dal Gruppo hanno distribuito 2.945 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 Energia e AcegasApsAmga aderiscono, per il periodo di regolazione 2016 - 2023 e per i rispettivi 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 2021 sono stati riconosciuti ad **Inrete Distribuzione Energia** premi complessivi relativi ai recuperi di continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica pari a circa 750 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 566/2019: in base alla durata e al numero delle interruzioni senza preavviso relative all'anno di riferimento 2021 è stato ottenuto il diritto per le due aree di incentivi per circa 235 mila euro.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO

	2021	2022	Media 2021-2022	Livello tendenziale 2022
Numero medio di interruzioni per cliente in alta concentrazione	0,64	0,84	0,74	1,21
Minuti di interruzione per cliente in alta concentrazione	8,44	12,51	10,48	12,51
Numero medio di interruzioni per cliente in media concentrazione	1,97	2,19	2,08	2,38
Minuti di interruzione per cliente in media concentrazione	20,93	24,87	22,90	24,87
Numero medio di interruzioni per cliente in bassa concentrazione	3,58	3,71	3,65	4,45
Minuti di interruzione per cliente in bassa concentrazione	48,65	37,67	43,16	37,67

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 2022 si conferma il buon livello della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica attestandosi, per quasi 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 0,31 ore nel 2022 (era 0,35 ore nel 2021 e 0,30 nel 2020).

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** del Gruppo Hera, sempre attivo 24 ore su 24, dispone di 15 numeri verdi distinti per servizio (gas, servizio idrico integrato, teleriscaldamento, servizi ambientali, illuminazione pubblica e semaforica, mobilità elettrica) e per ambito territoriale (Emilia-Romagna, Triveneto e Marche) tra i quali due numeri verdi per tutto il Gruppo dedicati agli enti pubblici (vigili del fuoco, comuni, province, prefetture, questure, Ausl, Arpae, forze dell'ordine, capitaneria di porto, ecc). Dal 2021 anche Hera Luce è rientrata nel perimetro del call center tecnico centralizzato di Forlì per la gestione del pronto intervento per il servizio di illuminazione pubblica e semaforica in tutti i comuni serviti dalla società.

In totale, nel 2022 sono state ricevute 524.146 chiamate (erano 505.216 nel 2021).

Dal 2020 il call center tecnico è stato **completamente riorganizzato** con varie misure (decentramento logistico, nuova infrastruttura customer relationship management, ecc.) con la finalità prioritaria di assicurare la continuità del servizio e garantire la sicurezza degli operatori e il rispetto delle disposizioni normative. Elemento fondamentale per l'organizzazione in sicurezza 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 postazioni remotizzate (cellulare o fisso). Tutti i processi sono gestiti con l'ausilio di supporti informatici affinché, con modalità "on demand" e in tempo reale, consentano un continuo supporto degli operatori nell'articolato ed esteso perimetro gestito.

CALL CENTER TECNICO: PERCENTUALE DELLE CHIAMATE RISPOSTE ENTRO 120 SECONDI

%	2020	2021	2022
Pronto intervento gas (percentuale minima richiesta da Arera: 90%)	96,2%	96,4%	96,2%
Pronto intervento idrico (livello generale: 90%)	92,6%	92,8%	93,8%

La percentuale di risposte del pronto intervento gas e idrico per le singole società è calcolata secondo i criteri definiti da Arera, e cioè considerando al numeratore le chiamate risposte e le chiamate abbandonate entro 120 secondi, e al denominatore tutte le chiamate ricevute.

TEMPO MEDIO DI ATTESA AL CALL CENTER TECNICO

Secondi	2020	2021	2022
Tempo medio di attesa: Pronto intervento Gas	48,4	51,8	50,0
Tempo medio di attesa: Pronto intervento Servizio Idrico	61,2	63,6	54,9
Numero di chiamate per pronto intervento gas	113.204	97.508	101.506
Numero di chiamate per pronto intervento servizio idrico integrato	258.074	285.828	293.088

Nel 2022 le telefonate giunte al call center tecnico di Forlì per i servizi gas e idrico sono state circa 395 mila. Nonostante l'aumento delle telefonate rispetto all'anno precedente, la percentuale di chiamate risposte dagli operatori entro 120 secondi aumenta per il servizio idrico (da 92,8% a 93,8%) e si mantiene invece stabile per il servizio gas (96,2%). Inoltre, per entrambi i servizi migliorano i tempi medi di attesa.

Nel 2022 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 del 7,5% e una soddisfazione complessiva che evidenzia un **livello di gradimento "molto soddisfatto" o superiore per l'84% dei rispondenti**.

Nel corso del 2022 è proseguito ulteriormente il percorso evolutivo di sviluppo del call center tecnico, finalizzato al miglioramento delle performance e della qualità dei servizi erogati. Come strumento principale per presidiare il livello qualitativo è stato realizzato lo strumento "Technical Wiki System for management/sharing knowledge" che contiene tutte le informazioni necessarie alla corretta gestione dei servizi, nonché garantisce un processo di apprendimento continuo e sedimentazione della conoscenza. Questo strumento consente una formazione completa, efficace e dinamica e sempre aggiornata grazie al modello di community realizzato che consente un continuo scambio di conoscenze.

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 on-line definito CCT_News per la procedurizzazione di dettaglio delle chiamate, e infine la messa in produzione delle app "Uomo a terra" e "Black Box Mezzi". L'app Uomo a terra avvisa automaticamente il Polo di telecontrollo di Forlì nel caso in cui un lavoratore si trovi in condizione di emergenza o abbia un malore: tramite il monitoraggio dei sensori del cellulare (accelerometro, gps e giroscopio), in caso di caduta, inclinazione eccessiva e assenza di movimento per un determinato tempo viene inviato un allarme automatico al centro di telecontrollo. Black Box Mezzi si tratta invece di dispositivi elettronici posizionati all'interno degli abitacoli delle vetture per monitorare a distanza un bene: quando avviene un incidente o il guidatore attiva un tasto di SOS collocato sul parabrezza, viene automaticamente trasmesso un allarme all'operatore di sala del telecontrollo.

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.

In **Emilia-Romagna** l'attività di ricerca delle perdite prevede l'applicazione di tecnologie tradizionali affiancate a nuove tecnologie sperimentali. Il percorso di contenimento dei volumi dispersi sarà

consolidato con questa visione strategica, individuando le tecnologie più efficaci e dando spazio a nuove applicazioni innovative meritevoli di applicazione. Nei **territori di Padova e Trieste**, invece, la rete idrica ispezionata nel corso del 2022 è stata eseguita sia con la ricerca sistematica, attraverso l'utilizzo del geofono, sia attraverso le strumentazioni all'avanguardia quali misuratori di portata e pressione a tempo di transito dei distretti e del telecontrollo; in particolare, per l'area di Trieste è stata utilizzata una tecnologia che prevede la localizzazione delle perdite idriche mediante l'applicazione di un vettore aereo. Nelle **Marche**, la localizzazione delle perdite viene eseguita con vari strumenti: viene impiegato personale interno dedicato che analizza la rete da punti individuati, a esempio tramite geofono, oppure vengono utilizzati i "noise logger", dispositivi specifici in grado di valutare la rete idrica in pressione.

LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO IDRICO

%	2020	2021	2022
Rete sottoposta a ricerca attiva di perdite	34,1%	42,1%	39,7%

Nel 2022 sono stati complessivamente ispezionati dal Gruppo 13.956 chilometri di rete, corrispondenti al **39,7% del totale** (37,1% in Emilia-Romagna, 100% in Triveneto, e 17,9% nelle Marche).

6.06 Relazioni con i clienti

Il call center

Nel 2022 **Hera Comm** ha ampliato l'offerta di servizi automatizzati per i propri clienti attivando un sistema di **VoiceBot**, che permette ai clienti di effettuare in autonomia e senza attese la richiesta di copia bolletta e di rateizzazione. Nel 2023 si intende ampliare l'offerta delle operazioni automatizzate.

Vi è stata anche una prima implementazione del **nuovo Customer relationship management**, più evoluto nei processi e nel sistema che ha l'importante obiettivo di semplificare l'operatività ed efficientare la gestione del contatto con i clienti. **Hera Comm Marche** è la prima società migrata completamente sul nuovo sistema con l'obiettivo di essere il pilota trainante per la messa a regime di tutti gli altri servizi dell'Azienda.

Il 2022 è stato caratterizzato dall'ingresso in **EstEnergy**, e quindi nel perimetro Hera Comm, di tre società di vendita consolidando la più grande operazione di integrazione aziendale effettuata ad oggi dall'Azienda e che ha portato un incremento di 700 mila clienti. Le attività di migrazione sui sistemi informativi di Hera Comm sono state completate positivamente portando un fisiologico aumento iniziale di carico di contatti al call center.

In ambito **AcegasApsAmga**, nel 2023 verrà introdotto un nuovo strumento di knowledge base che consentirà agli operatori un più rapido e mirato aiuto nella gestione delle richieste in ottica di miglioramento della customer experience. L'obiettivo è la riduzione sia del tempo medio di chiamata del cliente che degli errori operativi che ne possono derivare. Inoltre, proseguiranno gli incontri periodici per l'analisi dei dati derivanti dai sondaggi di gradimento per intervenire nella risoluzione di eventuali criticità.

QUALITÀ DEL CALL CENTER RESIDENZIALE

	2020	2021	2022
Tempo medio di attesa al call center per clienti residenziali (secondi)	33	32	93
Chiamate andate a buon fine per clienti residenziali (%)	94,7%	95,1%	91,1%
Contatti al call center per clienti residenziali (migliaia)	6.026	7.013	8.741

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, Con Energia e AresGas.

Nel 2022 si è assistito a un aumento generalizzato dei contatti al call center delle società del Gruppo (+24,6%, oltre 1,7 milioni di chiamate in più) che hanno avuto riflessi sui tempi di attesa e sulla

percentuale di chiamate andate a buon fine (ovvero per le quali è stata ricevuta risposta da parte dell'operatore). Ciò è da ricondurre principalmente alle turbolenze sui **mercati energetici** dell'ultimo periodo e alle conseguenti ripercussioni sulle bollette, per cui i clienti sono stati sollecitati a contattare i servizi per chiarimenti e supporto. Si evidenzia pertanto un aumento dei cluster "Contratti" e "Bollette e pagamenti", con un incremento dei tempi medi di conversazione necessari per fornire **adeguata consulenza ai clienti**, ad esempio circa la possibilità di rateizzare le bollette con condizioni di maggior favore, i bonus sociali, e i consigli per il risparmio energetico.

In Emilia-Romagna aumentano anche le chiamate legate a **temi ambientali** in seguito alle riorganizzazioni delle modalità di raccolta nei territori di Modena e Bologna e alla messa a regime delle nuove concessioni dei servizi ambientali assegnate ad Hera.

Oltre al forte aumento dei volumi delle chiamate, i valori delle performance sono stati influenzati da altri fattori che hanno concorso a un periodo di difficoltà nella gestione del servizio: su tutti l'ingresso dei **nuovi fornitori del servizio** su tutti i lotti, che ha avuto come conseguenza un iniziale periodo di rodaggio.

Nonostante le forti pressioni sul canale, in ambito Hera Comm Spa, la **soddisfazione dei clienti** del mercato residenziale rimane elevata, attestandosi a **88/100**, così come per il perimetro EstEnergy, **87/100**.

QUALITÀ DEL CALL CENTER BUSINESS

	2020	2021	2022
Tempo medio di attesa al call center per clienti business (secondi)	25	34	112
Chiamate andate a buon fine per clienti business (%)	95,6%	95,6%	91,4%
Contatti al call center per clienti business (migliaia)	370	432	579

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.

Anche per il **segmento aziende**, nel 2022 si è assistito a un aumento delle chiamate ai call center (+33,9%). Questo aspetto unito a quelli riportati in precedenza ha influito sul livello di servizio che scende al 91,4% e sul tempo medio di attesa che aumenta a 112 secondi.

Nonostante la forte pressione sul canale, la **soddisfazione dei clienti** per il segmento business rimane comunque alta, attestandosi a **83/100**.

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

Gli sportelli, insieme agli altri canali di contatto, sono stati anche nel corso del 2022 al centro della strategia aziendale. L'allentamento dell'emergenza sanitaria ha consentito, senza abbassare completamente la guardia, l'auspicato ritorno alla normalità in particolare nei canali fisici, grazie al quale è stato possibile affrontare il notevole aumento di contatti e di afflusso dei clienti disorientati ed esposti agli effetti della crisi energetica sempre più pressante nel corso dell'anno.

Vista la complessità del momento, il Gruppo ha proseguito con forza l'**investimento sul personale** con nuovi ingressi e innovativi percorsi formativi. Complessivamente sono state circa 200 le persone coinvolte e oltre 4.500 le ore di formazione erogate. In questo scenario complicato particolare attenzione è stata infatti data alla **formazione** sulla gestione dei contatti critici a sportello che ha coinvolto tutto il personale di contatto, con un focus sull'approccio giusto da adottare per **favorire l'ascolto e il dialogo consapevole** con i clienti.

Infatti, **clienti e cittadini sono stati supportati** con approfondimenti circa la possibilità di richiedere rateizzazioni, le agevolazioni per le utenze più deboli, i bonus sociali, le migliori offerte tariffarie del momento, e le soluzioni per il monitoraggio e il contenimento dei consumi.

Anche in questo canale di contatto è stato implementato il **nuovo Customer relationship management**, più evoluto nei processi e nel sistema nell'ottica di una **maggiore semplicità operativa** e attraverso l'avviato progetto di rinnovamento del layout anche negli sportelli diretti, più coerente con le reali necessità dei nostri clienti e più innovativo.

Prosegue la strategia di investimento su un **nuovo layout più funzionale e accogliente**: grazie agli interventi realizzati quest'anno vari sportelli di Hera Comm ed EstEnergy hanno oggi location completamente rinnovate. Questi investimenti hanno permesso di rinnovare decise sedi di sportello dove sono stati realizzati ambienti con spazi più ampi per le sale d'attesa, nuove tecnologie fonosorbenti per tutelare la privacy, una nuova postazione di accoglienza per ricevere e dare risposte più veloci e mirate alle esigenze dei clienti, e spazi espositivi per condividere con i clienti il nostro impegno a favore dell'efficienza e del risparmio energetico.

Anche attraverso gli sportelli vengono proposti **servizi finalizzati al risparmio dei consumi**: vengono utilizzate tecnologie senza consumo di carta per contratti e pagamenti e promossi comportamenti efficienti come l'invio elettronico della bolletta, anche per garantire un sistema più efficace di recapito delle fatture.

A seguito dell'aggiudicazione delle gare nei territori del bolognese e del modenese per la gestione dei servizi ambientali del Gruppo Hera, i canali fisici di Hera Comm sono diventati sempre più protagonisti sia dal punto di vista dei servizi offerti sulle nuove modalità di raccolta, sia del layout in termini di organizzazione e fruibilità degli spazi. La capillarità della rete degli sportelli Hera Comm diventa infatti funzionale allo stoccaggio e alla distribuzione delle **dotazioni per la raccolta differenziata** (sacchetti, bidoncini, ecc.) per famiglie e aziende.

A seguito dell'incorporazione di Amgas Blu in Hera Comm e di Ascotrade, Ascopiave Energie e Blue Meta in EstEnergy, alla consueta rete di sportelli si sono aggiunti anche gli sportelli in Puglia, Veneto, Lombardia e Liguria.

TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLLO

Minuti	2020	2021	2022
Hera	4,8	5,6	8,9
AcegasApsAmga	4,6	2,3	6,5
Marche Multiservizi	14,0	11,0	13,0
Media ponderata sui contatti	5,4	5,7	8,9
Numero di contatti (migliaia)	632	773	903

I dati si riferiscono agli sportelli nei quali è presente un sistema di rilevazione delle code. Non comprendono le società Eco Gas, Con Energia, Etra Energia e AresGas.

Nel 2022 gli sportelli del Gruppo Hera hanno gestito afflussi aumentati del 16,8%, sia per le motivazioni descritte in precedenza sia per un più ampio ritorno ai contatti in presenza rispetto agli anni precedenti. Di conseguenza, si allungano i tempi medi di attesa (da poco meno di 6 minuti a circa 9 minuti). Dalle indagini di soddisfazione emerge comunque come i clienti abbiano riconosciuto la professionalità degli operatori, seppur in un contesto notevolmente più critico.

In totale sono presenti **160 sportelli sull'intero territorio nazionale**, di cui 67 con sistemi di rilevazione delle code.

La gestione dei reclami

Lo scenario energetico ha inciso sul numero dei reclami che hanno registrato un +58,2% delle pratiche gestite. L'incremento del rapporto tra reclami e contratti è stato comunque contenuto attestandosi a un valore dell'1,1% (0,9% nel 2021) così come sono stati sostanzialmente contenuti sia l'incremento dei tempi di risposta sia la diminuzione dei reclami a cui si è risposto entro i tempi fissati dalla regolazione.

Aumentano i reclami relativamente ai servizi energia (+145,6% per il gas, +70,6% per l'energia elettrica e +35,2% per il teleriscaldamento), comprensibilmente legati al contesto di turbolenza sui mercati energetici e all'aumento dei prezzi delle componenti delle bollette energetiche relative alla materia prima. Diminuiscono invece i reclami nei servizi ambiente (-20,8%) e idrico (-28,0%).

RECLAMI RICEVUTI

	2020	2021	2022
Tempo medio di risposta al reclamo (giorni)	11,2	9,8	13,5
Reclami a cui si è risposto entro lo standard (%)	99,9%	99,7%	96,6%
<i>di cui per reclami gas ed energia elettrica relativi alla vendita</i>	<i>99,8%</i>	<i>99,8%</i>	<i>96,0%</i>
Reclami ricevuti (n.)	33.166	31.478	49.790

Il tempo di risposta al reclamo è indicato in giorni solari, con standard di riferimento di 40 giorni. I dati si riferiscono ad Hera Comm e dal 2022 anche ad Amgas Blu.

In ambito **EstEnergy** i tempi medi di risposta ai reclami sono stati pari a 18,7 giorni solari, e la percentuale di reclami risposti entro lo standard è stata del 91,9%.

AcegasApsAmga ha garantito tempi medi di risposta ai reclami pari a 12,5 giorni solari, in lieve aumento rispetto agli 11,1 giorni dello scorso anno; la percentuale di reclami risposti entro lo standard è stata del 100%, come nel 2021 e nel 2020.

Infine, in ambito **Marche Multiservizi** i tempi medi di risposta ai reclami sono di 2,5 giorni solari (nel 2021 il tempo si assestava a 8,5) e il 99,8% 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 e dell'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; a differenza dei settori gas ed energia elettrica, per il servizio idrico integrato la conciliazione non è condizione di procedibilità per l'azione giudiziaria.

Il 2022 ha visto un **ulteriore 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. Nell'ultimo anno si registra infatti un marcato aumento delle **richieste di conciliazione ADR**. Dalle 709 richieste del 2021 si è passati nel 2022 a 1.028 richieste (+45,0%). L'aumento risulta del tutto confinato all'ambito energetico (il 92,8% delle richieste), mentre il servizio idrico vede una sensibile diminuzione (-44,8%). Ciò è da ricondurre alla sempre crescente diffusione di questo metodo di risoluzione delle controversie (che peraltro indica una maturazione e una sempre maggiore consapevolezza del consumatore italiano), agli effetti dell'impennata dei prezzi energetici, e alla difficoltà dei clienti a interpretare le norme introdotte dal Governo, che hanno spesso causato disorientamento nel consumatore. Di conseguenza, sono cresciute le situazioni critiche che sono confluite nel perimetro conciliativo.

Rispetto alle 866 richieste di conciliazione chiuse nell'anno, 573 si sono concluse con un accordo conciliativo, 268 senza accordo, 14 per rinuncia alla richiesta, e 11 per inammissibilità.

La percentuale di successo nel mercato libero (cioè casi di conclusione con un verbale di accordo per gas ed energia elettrica) si attesta al **76,3%**, inferiore rispetto al 2021 (80,7%) ma comunque **superiore ai dati medi nazionali** pubblicati da Arera. Prosegue una tendenza all'allungamento dei tempi di conclusione, che passano da 62 giorni del 2021 a 65 nel 2022.

Alla conciliazione ADR si affianca lo strumento della **conciliazione paritetica**, basato su un protocollo firmato con 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 è **diminuito di anno in anno**, in gran parte per il maggior ricorso alla conciliazione ADR,

che si consolida ormai come strumento preferito per la risoluzione delle controversie per i servizi gas, energia elettrica, teleriscaldamento e idrico. La previsione di incontri in presenza, e la necessaria assistenza di una associazione di consumatori disincentiva il ricorso a tale strumento; lo testimoniano l'esiguo numero di richieste, che nel 2022 risulta poco significativo (circa 30 richieste).

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 se il tema è stato sopravanzato dalla gestione dei numerosi provvedimenti di urgenza messi in campo dal Governo per far fronte alla situazione economica creatasi sul mercato. Proprio l'evoluzione del mercato energetico del 2022 ha di fatto messo in stand-by la discussione sull'aggiornamento di tale strumento; resta tuttavia l'impegno a riprendere la discussione una volta che le condizioni di contesto lo permetteranno.

Il contenzioso con i clienti

[2-27]

A fine 2021 risultano pendenti 724 contenziosi con clienti, di cui 325 attivati nell'anno, riguardanti principalmente l'applicazione del regime tariffario dei servizi erogati o il recupero di corrispettivi. Di questi, 629 sono relativi ai servizi energetici (gas, energia elettrica e teleriscaldamento), 53 al servizio idrico e 35 al servizio ambientale.

I contenziosi con i clienti nel settore energia 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** è un patrimonio consolidato all'interno del Gruppo Hera fin dalle fasi di progettazione, in un'ottica di security by design, consentendo di proteggere in modo sempre più efficace tutti i dati rilevanti per il business e, in particolare, i dati personali degli interessati, perseguendo in modo sinergico anche la privacy by design.

La governance di questo tema viene consolidata attraverso un complesso **sistema documentale in costante aggiornamento**, costituito dalla "Linea guida information security policy", dalla "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. La standardizzazione delle strategie in tema di privacy è perseguita anche attraverso un **unico Data protection officer per il Gruppo** e la pubblicazione sul sito internet dell'impegno complessivo dell'Azienda per la tutela dei dati personali e delle informative più rilevanti per clienti e altri stakeholder.

Il Vertice è coinvolto nella definizione di un livello di rischio accettabile, attraverso incontri del Comitato rischi dedicati agli esiti del 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.

Le società del Gruppo effettuano **verifiche periodiche** (anche sui **soggetti esterni** che gestiscono per suo conto dati personali) in modo da controllare la rispondenza dell'operato alle misure organizzative, tecniche e di sicurezza riguardanti i trattamenti dei dati personali previste dalle disposizioni vigenti. Gli esiti delle attività periodiche di riesame vengono documentati formalmente.

Infine, nella consapevolezza che il panorama attuale è caratterizzato da attacchi informatici sempre più frequenti anche a livello di catena di fornitura, la garanzia della protezione dei dati personali prosegue anche attraverso un **migliore presidio dei fornitori di servizi informatici** del Gruppo nelle fasi della selezione, contrattualizzazione e controllo.

PROCEDIMENTI AVVIATI DAL GARANTE DELLA PRIVACY

	Numero	2021	2022
Procedimenti avviati dal Garante della privacy		5	2

Facendo riferimento alle società del Gruppo che hanno l'obbligo di nominare un Data protection officer, i cinque procedimenti aperti dal Garante nel 2021 sono stati chiusi senza irrogazione di sanzioni, così come per uno dei due aperti nel 2022; il secondo risulta ancora in fase istruttoria.

VIOLAZIONI DELLA PRIVACY DEI CLIENTI: RECLAMI

	Numero	2021	2022
Reclami ricevuti dall'esterno e fondati		44	12

I dati non includono le società AresGas, Eco Gas, Con Energia, Etra Energia.

Anche l'uso secondario delle informazioni personali dei clienti è monitorato all'interno delle società del Gruppo. Al 2022, la percentuale dei clienti che avevano rilasciato il **consenso alla privacy per finalità marketing e commerciali** era pari al 53%. 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 (sono esclusi i clienti dei mercati a tutela e di ultima istanza).

7. PERSONE

7.01 Obiettivi, risultati e target

Avevamo detto di fare	Abbiamo fatto	SDGs	Avanzamento*
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 mezza giornate) al proprio sviluppo professionale con i corsi di formazione a distanza.	Arricchita l'offerta formativa della piattaforma di formazione online MyAcademy. Proseguita l'iniziativa, lanciata nel 2020, che permette a tutti i lavoratori di dedicare una giornata lavorativa (intera o articolata in due mezza giornate) al proprio sviluppo professionale con i corsi di formazione a distanza. Erogate 30,8 ore pro capite di formazione nel 2022. (vedi pag. 268)	4, 8, 9	
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.	Attivate iniziative gratuite on demand legate al concetto di benessere individuale a 360°: psicologico, fisico e finanziario. Vengono offerte sedute gratuite con psicologi, nutrizionisti, classi online di yoga e pilates settimanali, disponibilità di una piattaforma 24/7 per allenarsi da casa con un professionista del benessere o sconti per sessioni in palestra con un trainer di riferimento. (vedi pag. 275)	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).	Conclusa la quarta edizione di HeraSolidale e raggiunti almeno i primi obiettivi per ciascuna delle 7 organizzazioni. Organizzata una edizione straordinaria per il conflitto in Ucraina, ancora in corso. Progettata la quinta edizione (2023 – 2025). (vedi pag. 380)	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.	10,5 l'indice di frequenza degli infortuni nel 2022 (era 10,3 nel 2021). Proseguita l'iniziativa "Cultura della Sicurezza" e arricchita del progetto Safety Leadership per dirigenti. Adottata la app "uomo a terra" presso i laboratori di HeraTech, allo studio l'estensione in Direzione Acqua per le persone con rischio di lavoro in solitaria. (vedi pag. 276)	8	

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

Faremo

SDGs

Gestione delle competenze e formazione

Dare continuità all'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 2023 (30,8 nel 2022).	4, 8, 9
---	---------

Sviluppo delle persone

Continuare a coprire almeno il 50% dei fabbisogni attraverso la mobilità interna (41% nel 2022).	8
--	---

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
--	---

Avviare la quinta edizione di HeraSolidale (2023-2025) coinvolgendo i lavoratori nella individuazione delle organizzazioni no-profit e nel supporto alla realizzazione dei progetti di solidarietà.	-
---	---

Salute e sicurezza

Ulteriore riduzione dell'indice di frequenza degli infortuni (10,5 al 2026 e <10 al 2030); (10,5 nel 2022). Proseguire con le iniziative formative e di sensibilizzazione sulla "Cultura della sicurezza" e la "Safety Leadership" per dirigenti. Installazione del "Pannello a messaggio variabile" su 400 mezzi della Direzione Centrale Reti per migliorare la sicurezza su strada nelle fasi di prima verifica del guasto ed accantieramento. 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 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 sistemici 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 2022, 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 e manageriali è coerente con le sfide future?

I lavoratori del Gruppo Hera

[2-7]

Al **31 dicembre 2022** i lavoratori con **contratto a tempo indeterminato** delle società del Gruppo sono complessivamente 9.191, i lavoratori con **contratto a tempo determinato** sono 224.

LAVORATORI PRESENTI ALLA FINE DELL'ANNO

Numero	2020	2021	2022
Dirigenti	155	153	151
Quadri	570	583	592
Impiegati	5.005	5.074	5.129
Operai	3.281	3.312	3.319
Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	9.011	9.122	9.191
Lavoratori dipendenti a tempo determinato	141	162	172
Contratti di somministrazione lavoro	39	51	52
Totale lavoratori a fine anno	9.191	9.335	9.415

Dati riferiti al 31 dicembre.

La riduzione di due unità con qualifica di dirigente è il risultato di cinque variazioni di qualifica da quadro a dirigente, all'uscita nel corso del 2022 di 8 dirigenti e ad 1 assunzione dall'esterno. Il numero di quadri aumenta di 9 unità, risultato di 6 nuovi ingressi, 23 passaggi da impiegato a quadro e 20 uscite (di cui 5

passaggi da quadro a dirigente). L'incremento degli impiegati è dato da 370 nuovi ingressi (di cui 34 passaggi da operaio a impiegato) e da 315 uscite (di cui 23 passaggi da impiegato a quadro). Il numero degli operai aumenta di 7 unità rispetto al 2021, variazione dovuta all'ingresso di 346 operai e all'uscita di 339 operai (di cui 34 passaggi da operaio a impiegato). Negli ingressi sono conteggiati anche i lavoratori delle società Con Energia, Macero Maceratese e Alibardi Fiorenzo entrate all'interno del perimetro di consolidamento, per un totale di 49 unità.

I 184 lavoratori all'estero riguardano la società Aresgas che distribuisce e vende gas metano in Bulgaria e tre società del Gruppo Aliplast che gestiscono impianti di selezione e riciclo di materiali plastici in Francia, Polonia e Spagna (Aliplast France Recyclage, Aliplast Polska e Aliplast Iberia).

LAVORATORI PER SEDE DI LAVORO

Numero	2020	2021	2022	2022 (%)
Emilia-Romagna	5.818	5.774	5.798	61%
Triveneto	2.195	2.110	2.062	22%
Marche	625	604	612	7%
Altre regioni italiane	383	666	759	8%
Estero	170	181	184	2%
Totale	9.191	9.335	9.415	100%

Dati riferiti al 31 dicembre e al totale dei dipendenti a tempo indeterminato e non a tempo indeterminato.

LAVORATORI

Numero	2021	2022
Uomini	6.789	6.812
Donne	2.546	2.603
Totale	9.335	9.415
A tempo indeterminato - Uomini	6.652	6.654
A tempo indeterminato - Donne	2.470	2.537
A tempo indeterminato - Totale	9.122	9.191
A tempo determinato e altro - Uomini	137	158
A tempo determinato e altro - Donne	76	66
A tempo determinato e altro - Totale	213	224
Full time - Uomini	6.737	6.769
Full time - Donne	2.197	2.256
Full time - Totale	8.934	9.025
Part time - Uomini	52	43
Part time Donne	349	347
Part time - Totale	401	390

Dati riferiti al 31 dicembre.

L'età media dei lavoratori è di 46,7 anni (in ribasso rispetto al dato del 2021 che era pari a 47,0). L'anzianità media è di 15,8 anni.

ORE DI ASSENZA E ORE LAVORATE DI LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO PRO CAPITE PER TIPOLOGIA

Ore	2020	2021	2022
Malattia	61,9	60,8	79,8

Maternità/paternità e congedi parentali	16,5	16,1	11,7
Infortunio	4,9	3,7	3,5
Sciopero	0,0	2,0	0,3
Assemblea sindacale	0,1	0,2	0,4
Permesso sindacale	4,3	4,6	5,1
Altro	40,1	31,2	37,2
Totale ore di assenza	127,8	118,7	137,9
Ore lavorate ordinarie	1.545,2	1.581,3	1.534,4
Ore lavorate straordinarie	27,3	29,9	31,3
Totale ore lavorate	1.572,5	1.611,2	1.565,7

I dati non comprendono le società Vallortigara, Recycla, Eco Gas, Etra Energia, Wolmann, Con Energia, Macero Maceratese, Biorg. In queste società lavora il 3% dei dipendenti del Gruppo. Le ore lavorate sono calcolate al netto di quelle in straordinario in conto recuperi.

Le **ore di assenza pro capite** aumentano del 16% rispetto al 2021 e risentono di un picco di malattia nei primi mesi del 2022. La fruizione delle ferie è stata positiva e prosegue il trend di tendenziale diminuzione del residuo ferie a fine anno. I **congedi parentali** risultano in diminuzione rispetto all'anno precedente, per effetto della fine delle specifiche normative emergenziali degli anni precedenti. Si rileva una diminuzione delle ore di **assenza per infortunio**. Le **ore di sciopero** sono inferiori rispetto all'anno precedente.

Le **ore di straordinario** sono in leggero aumento rispetto all'anno precedente, ma inferiori rispetto alla media degli anni precedenti (erano pari a 34,9 ore pro capite nel triennio 2017-2019) anche in seguito a 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.

La ripresa complessiva del mercato del lavoro, l'evoluzione sociodemografica unita a un contesto in cui le persone ricercano un **allineamento tra purpose individuale e collettivo**, il divario crescente tra il numero di offerte ed i professionisti qualificati per ricoprire quei ruoli, le nuove sfide legate alla transizione energetica e ambientale sono i principali elementi che hanno caratterizzato il 2022.

Per rispondere a tale contesto, sono state introdotte diverse azioni:

- **digitalizzazione a supporto del processo di selezione:** in aggiunta al percorso riguardante la digitalizzazione dei colloqui e degli assessment, è stato implementato un tool a supporto delle attività di screening che consente di individuare in tempi più rapidi i candidati maggiormente in linea con le posizioni ricercate, migliorando così l'efficacia e l'efficienza del processo;
- **employer branding:** è proseguito nel 2022 il progetto Ambassador che ha coinvolto un gruppo pilota di 14 dipendenti appartenenti a diversi ambiti e società del Gruppo, per raccontare l'azienda e condividere contenuti legati al brand così da mostrare anche il punto di vista dei dipendenti e da alimentare un passaparola positivo anche in ottica di recruiting. Nel corso del 2022 è stata attivata una campagna per raccogliere ulteriori adesioni da parte dei dipendenti a diventare Ambassador del Gruppo attraverso varie attività (quali ad esempio la pubblicazione sui social, la partecipazione a video interviste, le foto per raccontare eventi del Gruppo);
- **partnership per la ricerca e selezione di talenti:** è stata avviata nel 2022 una campagna di acquisizione di talenti su tutto il territorio nazionale, indirizzata in particolare all'inserimento di profili tecnici e operativi, in collaborazione con Manpower. Il progetto prevede l'assunzione di nuove risorse dopo un percorso di formazione distintivo che consentirà loro di consolidare le proprie competenze, anche grazie alla Corporate University del Gruppo e all'utilizzo di strutture avanzate come il training center di Ferrara. Le risorse coinvolte verranno poi inserite all'interno

del Gruppo Hera e nelle aziende fornitrici che supportano il Gruppo nella gestione dei propri servizi.

Per quanto riguarda il **processo di onboarding**, in continuità con quanto avviato nel 2021, sono stati realizzati degli eventi specifici di coinvolgimento e ingaggio dei neoassunti per accompagnarli durante il loro primo anno in azienda: **Un caffè con...** dedicato ai neoassunti, un momento organizzato a un mese dall'ingresso delle persone con l'obiettivo di agevolare la creazione del network di ciascun partecipante in azienda e consentire un confronto positivo per ottenere velocemente informazioni sul Gruppo. Sono stati realizzati nel corso del 2022 **25 incontri** e **6 eventi** con focus specifico sull'Unità di budget.

Il processo di onboarding prevede anche il percorso formativo "Alfabetico – l'ABC del codice etico" rivolto a tutti i neoassunti a tempo indeterminato di Gruppo con l'obiettivo di far conoscere il Codice etico di Gruppo e sensibilizzare comportamenti ad esso conformi.

Il risultato di queste iniziative è stato la **chiusura di 712 posizioni aperte**. Rispetto alle aree di inserimento, la maggior parte delle selezioni sono state registrate nell'ambito Operations (50%), in particolare nella filiera dei servizi ambientali, seguita dal settore idrico. Significativi anche i fabbisogni ricoperti in ambito AcegasApsAmga (16%). Le aree di Staff contano complessivamente circa l'11% dei fabbisogni, l'area Mercato il 10%.

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 (44% delle assunzioni esclusi gli operai hanno riguardato donne) e della percentuale di laureati (66% se si escludono i profili operativi).

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 anni, di poter gestire in modo resiliente la situazione emergenziale derivante dalla pandemia, andando a rafforzare ulteriormente gli strumenti a disposizione per garantire la vicinanza alle persone.

Da metà 2020 sono circa **4 mila** i dipendenti coinvolti in maniera stabile nel progetto portando la percentuale dei lavoratori coinvolti nel progetto 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 **2 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 vari manager possono avere una vista complessiva e gestire al meglio le attività del team. Durante l'emergenza sanitaria, questi due giorni previsti da progetto hanno visto un'ulteriore estensione nei casi previsti dalla legge (es. fragilità, 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 remote worker: 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 nel progetto 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.

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 2022 si è assistito a una ripresa delle iniziative in presenza, con un crescente ricorso alla modalità blended (format che prevedete la componente aula e almeno una componente digitale) e un livello stabile di formazione digitale, pari al 41% sul totale delle ore di formazione (rispetto al 60% del 2021).

Per quanto riguarda le diverse tipologie di iniziative formative erogate durante il 2022 per l'asse **formazione istituzionale e manageriale** si segnalano in particolare le iniziative collegate al **modello di leadership**, il percorso formativo **Elective Program**, giunto alla decima edizione e volto a sviluppare una visione integrata dei fenomeni aziendali e la consapevolezza del proprio contributo per raggiungere gli obiettivi di business, e la realizzazione del **percorso istituzionale Dirigenti**, con l'obiettivo di valorizzare il passaggio alla nuova qualifica e l'inserimento dei neo-dirigenti all'interno del Gruppo Hera (all'edizione 2022 sono stati coinvolti dirigenti assunti o inseriti dall'esterno nel periodo 2020-2021). Si segnalano inoltre le sessioni formative legate al progetto pilota **Evolution@work** che ha coinvolto diverse strutture dell'organizzazione sull'evoluzione del processo di sviluppo attraverso la metodologia OKR.

In ambito **sistemi informativi** si segnala la prosecuzione del piano di change management **Digital workplace** per un efficace utilizzo degli strumenti Office 365 e l'avvio del percorso formativo in ottica decision game sulla **Responsabilità Digitale d'Impresa** (Corporate Digital Responsibility).

Con riferimento alla **formazione tecnico-professionale**, si è assistito al proseguimento delle iniziative formative e di gestione della conoscenza realizzate nell'ambito delle Academy professionali, tra cui l'avvio di una nuova Academy in ambito Marketing, Vendita e Gestione Clienti.

Si segnalano inoltre: il proseguimento del programma di iniziative diffuse **HER@futura**, volto all'ulteriore rafforzamento della digital proficiency aziendale e il percorso formativo Digital Lab avviato nel I trimestre; la realizzazione dell'incontro di **illustrazione del Piano industriale 2022-2025** e del Budget 2022 dedicato ai membri della Community Controller e volto a condividere i tratti salienti del Piano industriale e del Budget di Gruppo; l'avvio, in ambito Reti, dei **programmi di gestione del cambiamento** che riguardano l'evoluzione organizzativa della Direzione Acqua, il progetto Lavori Massivi e la trasversalità Operatore Gas Reti e Impianti.

Nel 2022 è stato erogato l'**assessment ecoHERA** in ambito transizione energetica e ambientale rivolto a tutta la popolazione aziendale e volto a scattare una fotografia a livello di Gruppo su conoscenze e competenze collegate a questi temi.

In ambito **mercato e gestione clienti**, si segnala la ripresa delle iniziative formative diffuse collegate al piano di change management del progetto Salesforce (nuovo applicativo CRM) e l'erogazione a tutta la popolazione aziendale di un modulo formativo e-learning, realizzato con Hera Comm, sulla corretta lettura della bolletta, le motivazioni dell'aumento dei prezzi e le azioni messe in campo da Hera per supportare i clienti.

In ambito **qualità, sicurezza e ambiente** sono proseguite le attività formative ricorrenti sulle tematiche di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ed è stata avviata la Community Safety Leadership che vede il coinvolgimento attivo di tutti i Dirigenti per la Sicurezza presenti nel Gruppo.

In ambito valori etici e cultura d'impresa prosegue per il 2022 l'erogazione del percorso formativo **"AlfabEtico – l'ABC del codice etico"** rivolto a tutti i neoassunti a tempo indeterminato di Gruppo con l'obiettivo di far conoscere il Codice etico di Gruppo e sensibilizzare comportamenti ad esso conformi. È stato inoltre progettato e avviato il percorso formativo su "La Responsabilità sociale d'impresa e il Codice Etico nella gestione corrente", con un focus specifico sul processo di monitoraggio dei fornitori.

[205-2]

Nel 2022 sono state coinvolte **1.324 risorse** su contenuti formativi in ambito **anticorruzione** pari a **2.647 ore** di formazione totali erogate attraverso le seguenti iniziative: "AlfabEtico" ove sono stati inseriti dei concetti in ambito corruzione, "RSI e codice etico" con focus su monitoraggio fornitori, e-learning su anticorruzione (ISO 37001), iniziative formative sul modello 231 e percorsi formativi sui temi anticorruzione e antifrode.

ORE DI FORMAZIONE TOTALI PER AREA DI INTERVENTO

Ore	2020	2021	2022
Commerciale e mercato	4.463	9.924	17.559
Manageriale	25.271	31.101	30.572
Qualità, sicurezza e ambiente	82.959	96.206	80.457
Sistemi informativi	41.420	26.582	33.794
Tecnico-operativa	76.746	103.709	108.657
Valori etici e cultura d'impresa	4.995	5.753	6.885
Totale	235.854	273.274	277.924

I dati non comprendono la società Aresgas in cui lavora il 3% dei dipendenti del Gruppo.

A eccezione dell'asse Manageriale e Qualità, sicurezza e ambiente tutte le aree di intervento presentano un aumento delle ore formative erogate nel 2022 rispetto al 2021. Il maggior risultato in termini di ore erogate è dovuto alla fruizione dei contenuti formativi collegati al Fondo Nuove Competenze, nonché alla realizzazione dei piani di change management collegati a iniziative progettuali rilevanti diffuse nel Gruppo.

ORE DI FORMAZIONE MEDIE PRO CAPITE PER CATEGORIA

Ore	2020	2021	2022
Dirigenti	41,7	29,2	36,3
Quadri	34,8	42,8	39,4
Impiegati	23,1	26,7	27,8
Operai	27,7	33,8	33,8
Media	25,8	30,3	30,8

I dati non comprendono la società Aresgas in cui lavora il 3% dei dipendenti del Gruppo.

ORE DI FORMAZIONE MEDIE PER QUALIFICA E GENERE

Ore	2020	2021	2022
Uomini	25,7	32,3	32,2
Donne	26,2	25,2	27,1
Media	25,8	30,3	30,8

I dati non comprendono la società Aresgas in cui lavora il 3% dei dipendenti del Gruppo.

Nonostante il perdurare per una parte dell'anno 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 2022 si conferma il più alto degli ultimi anni e di molto superiore all'obiettivo di 25,2 ore. Le ore di formazione pro capite sono state pari a 30,8 (32,2 per gli uomini e 27,1 per le donne).

Il Rapporto di Sostenibilità 2022 predisposto dalla Fondazione Utilitatis per conto di **Utilitalia**, la Federazione delle imprese di acqua, ambiente ed energia, presenta le performance di sostenibilità di 87 aziende utilities. Considerando le ore di formazione pro capite nel 2021, il valore di Hera è stato inferiore del 5% per i dirigenti e superiore del 14% per i quadri, del 21% per gli impiegati ed è stato più del doppio per gli operai rispetto alla media delle aziende analizzate; nel complesso, il valore di Hera è stato quasi il doppio rispetto alla media delle aziende analizzate, pari a 15,2 ore pro capite.

VALUTAZIONE DELLA FORMAZIONE

	2020	2021	2022
Grado di soddisfazione dei partecipanti (qualità percepita su scala 1-5)	4,30	4,32	4,30
Grado di rispondenza degli esiti (% di risposte con valutazione pari a 4 o 5)	73%	76%	79%

I dati non comprendono la società Aresgas in cui lavora il 3% dei dipendenti del Gruppo.

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 2021. 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 18 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; in particolare nel 2022 è stato realizzato il quaderno dei mestieri "Operatore 4.0".

Inoltre, nel 2022 è stata creata la nuova Academy professionale "Marketing, vendita e gestione clienti", mentre sono state consolidate le Academy "Acqua", "Acquisti e Appalti", "Ambiente", "Amministrazione, Finanza e Controllo", "Compliance & Auditing", "Distribuzione Energy", "ICT – Information and Communication Technology", "Ingegneria".

HerAcademy: la Corporate University del Gruppo Hera

[404-2]

Nel 2022 è stata data continuità 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.

In particolare, il 5 dicembre 2022 si è svolto in modalità ibrida (in presenza a Bologna e in diretta streaming) il **workshop** HerAcademy dal titolo "Approvvigiona-Menti: ripensare le catene del valore per affrontare le crisi globali" con l'obiettivo di indirizzare una riflessione multidisciplinare su come rendere più sostenibili e resilienti i processi in ambito supply chain a fronte delle crescenti complessità del contesto globale di riferimento. Inoltre, si sono svolti gli eventi di **orientamento universitario** e di orientamento al lavoro indirizzati ai figli dei dipendenti per supportarli nella fase di iscrizione universitaria e approccio al mondo del lavoro.

Nel 2022 si è, infine, tenuta l'inaugurazione del nuovo **HerAcademy Training Center presso la sede di Ferrara**, spazio innovativo che sarà utilizzato in particolare per le attività di training on the job in ambito Reti.

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, l'Università di Firenze, l'Università di Milano Bicocca, l'Università di Pisa, l'Università di Trieste, l'Università di Udine e l'Università Politecnica delle Marche.

Con particolare riferimento all'Università di Bologna, durante il 2022 sono proseguite le iniziative connesse con l'accordo quadro rinnovato nel 2019 che indirizza ulteriormente l'esigenza di dare continuità a una partnership ampia volta a favorire attività e progetti multidisciplinari nei seguenti ambiti: ricerca, sviluppo e innovazione; didattica, alta formazione e formazione permanente; orientamento e inserimento al lavoro; internazionalizzazione; trasferimento tecnologico; cooperazione allo sviluppo, sostenibilità e 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.

A giugno 2022 si è inoltre svolta con esito positivo la "Full Immersion Experience", la seconda e ultima sperimentazione del progetto internazionale Erasmus+ "GrEnFIIn – 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, terminato a ottobre 2022, mira a sviluppare 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.

Nel 2022 il Gruppo Hera ha inoltre partecipato alla sperimentazione del nuovo **Liceo TRED** che, con il coordinamento di ELIS, propone un percorso di formazione in quattro anni focalizzato sui temi delle transizioni ecologica e digitale.

Il Gruppo 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; il Gruppo partecipa, inoltre, al comitato scientifico di Assoknowledge-Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici.

7.04 Sviluppo delle persone

Il processo di sviluppo

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.

[404-3]

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 **cinque 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 consolidarsi la 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 2022 sono stati valutati oltre **5.400 lavoratori** del Gruppo. La valutazione viene effettuata a tutti i lavoratori con qualifica di dirigenti, quadri o impiegati che nel corso dell'anno sono stati coinvolti nel processo di valutazione. È stato inoltre realizzato 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, tematiche che saranno focus di approfondimento anche nel corso del prossimo anno.

LAVORATORI CHE HANNO RICEVUTO UNA VALUTAZIONE PERIODICA DELLE PERFORMANCE E DELLO SVILUPPO PROFESSIONALE PER QUALIFICA E PER GENERE (2022)

Numero	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	119	33	152
Quadri	348	177	525
Impiegati direttivi	883	468	1.351
Impiegati	1.862	1.544	3.406
Totale	3.212	2.222	5.434

Dati riferiti al 31 dicembre e al totale dei dipendenti a tempo indeterminato e non a tempo indeterminato.

Gli avanzamenti di carriera

AVANZAMENTI DI CARRIERA NELL'ANNO PER QUALIFICA PER LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO

Numero	2020	2021	2022
Dirigenti	8	6	5
Quadri	32	28	36
Impiegati	361	335	505
Operai	197	206	308
Totale	598	575	854

Nel 2022 si sono registrati 854 avanzamenti di carriera. Gli **avanzamenti di carriera hanno riguardato le lavoratrici** in 235 casi, pari al 28% degli avanzamenti totali. Escludendo gli operai dove la popolazione femminile è pari al 2,4% circa del totale, gli avanzamenti di carriera che hanno riguardato lavoratrici sono stati il 43% 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 2022 si sono infatti realizzate 238 mobilità (in diminuzione rispetto al dato del 2021 quando erano state 273), contribuendo a ricoprire il 41% dei fabbisogni e sono stati pubblicati 170 annunci (in aumento del 13%). L'obiettivo è quello di continuare a coprire almeno il 50% dei fabbisogni attraverso la mobilità interna.

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 direttrici, una temporale oggi-domani, e una che impatta la dimensione io-noi, sono quindi definite quattro aree di obiettivi contenenti ciascuna due competenze.

Nel 2022 il programma di diffusione e approfondimento dei contenuti del modello di leadership, che coinvolge ogni anno circa 700 dirigenti e quadri, è stato pensato e progettato in presenza, dopo 2 anni in cui si è svolto a distanza a causa della pandemia.

Questo percorso ha permesso di attivare le energie necessarie per iniziare un viaggio di evoluzione personale e professionale attraverso le Intelligenze evolutive del corpo, del cuore, della mente e dello spirito. Centralità della persona, benessere dell'individuo, autenticità sono state le parole chiave del percorso formativo.

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

[2-20]

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 contemperare gli interessi dei diversi stakeholder, perseguendo 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.

[2-30]

Tutti i lavoratori del Gruppo sono inquadrati in contratti collettivi nazionali di lavoro.

[2-21]

Nel 2022 il rapporto nel Gruppo Hera tra la remunerazione totale della persona con compenso maggiore (corrisposta nel 2022) e la mediana dei lavoratori è pari a 21.

Per l'anno 2022 il premio di risultato dei dipendenti quadri, impiegati e operai è definito dal contratto integrativo di Gruppo triennale sottoscritto 20 settembre 2022 ed è basato su redditività, produttività e su alcuni indicatori specifici di qualità ed efficienza.

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 lorda ed è definita sui risultati raggiunti rispetto agli obiettivi definiti a inizio anno. La balanced scorecard individuale è strutturata in tre parti:

- la prima è costituita da specifici **progetti-obiettivo**, 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 2022 il 50% della retribuzione variabile dei **dirigenti** del Gruppo Hera è collegato al raggiungimento dei progetti obiettivo previsti nel sistema balanced scorecard; il 33% 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 98,8% 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 2022 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.

Gli incentivi dipendono anche dalla sostenibilità

[2-19] 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 2022, il 37% della retribuzione variabile dei dirigenti e quadri del Gruppo è collegata a progetti-obiettivo di sostenibilità (miglioramento della qualità, dell'impatto ambientale, dell'immagine, coinvolgimento del personale, sviluppo professionale, dialogo con gli stakeholder), con un peso dei progetti-obiettivo orientati alla creazione di valore condiviso pari al 24%.

BALANCED SCORECARD 2022: 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	7%	14	160
Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	9%	53	175
Abilitare la resilienza e innovare	8%	23	204
Totale ambiti Csv	24%	90	389
Altri ambiti di sostenibilità	13%	64	297
Totale Csv e sostenibilità	37%	154	528

Come si evince dalla tabella, nel 2022 i dirigenti e quadri coinvolti in progetti-obiettivo Csv e di sostenibilità erano 528 pari al 74% del totale. Limitando l'analisi ai soli ambiti Csv, erano 389 i dirigenti e i quadri coinvolti in progetti-obiettivo finalizzati alla creazione di valore condiviso pari al 55% del totale. Ciò dimostra la pervasività dell'approccio Csv del Gruppo nella strategia e nel sistema incentivante di breve termine (balanced scorecard) che nel 2022 coinvolgeva 698 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 (margine operativo lordo, risultato netto e indebitamento 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 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". Il Mol a valore condiviso è stato infatti uno dei tre indicatori utilizzati per quantificare il premio erogato nel 2022. Il target da raggiungere era quello previsto nel piano industriale 2018-22 per l'anno 2021. Il Mol a valore condiviso è stato confermato 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. Il target da raggiungere è quello previsto nel piano industriale 2021-25.

I fondi pensione

I lavoratori iscritti ai fondi pensione a fine dicembre 2022 sono complessivamente 4.555, pari al 48% 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, Previandai per i dirigenti.

RENDIMENTO DEI PRINCIPALI FONDI PENSIONE (COMPARTO BILANCIATO)

	%	2020	2021	2022
Pegaso		2,5%	11,1%	-18,1%
Previambiente		1,6%	16,0%	-29,6%
Previndai		6,4%	12,9%	-22,6%

7.05 Welfare

Nel 2022 è proseguita l'esperienza di HEXTRA, il sistema di welfare del Gruppo Hera creato per accelerare la crescita dell'organizzazione investendo sul binomio benessere – produttività. Un'esperienza che si conferma di grande valore economico-sociale, soprattutto in questi anni difficili legati alla pandemia da COVID-19. A ciascun dipendente, è stata assegnata la quota welfare flessibile di 450 euro da spendere su tutta la proposta di HEXTRA nonché la possibilità di **convertire parte del proprio premio di risultato** in un'ulteriore quota welfare. Un'opportunità vantaggiosa dal punto di vista fiscale in termini di aumento del potere di acquisto di ciascun dipendente.

Nel 2022, HEXTRA ha registrato oltre **9.000 iscritti**, pari al **99%** della popolazione potenziale, con oltre **6,6 milioni di euro** fruiti dai dipendenti. Un risultato importante e possibile grazie a una chiara informazione e presentazione dei servizi, all'utilità riconosciuta a ciascuno di essi e all'impatto positivo generato sul bilanciamento vita-lavoro grazie anche alla reattività con cui è stato possibile recepire tutte le variazioni normative derivanti dai Decreti-legge Aiuti emessi dal Governo nel corso del 2022 in materia di fringe benefit e servizi welfare collegati come ad esempio il servizio di rimborso delle utenze domestiche.

Aumento del potere d'acquisto, personalizzazione, velocità e facilità di utilizzo del servizio: una combinazione vincente per vivere la propria esperienza di welfare nel modo più completo possibile in modalità **full digital**, per minimizzare l'impatto ambientale.

Nel 2022 è proseguito il percorso **HEXTRA per il benessere**, un insieme di iniziative gratuite on demand legate al concetto di benessere individuale a 360°: psicologico, fisico e finanziario. Sedute gratuite con psicologi, nutrizionisti, classi online di yoga e pilates settimanali, la disponibilità di una piattaforma 24/7 per allenarsi da casa con un professionista del benessere o sconti per sessioni in palestra con un trainer di riferimento. Ma anche webinar, quattro nel 2022 con una media di oltre 100 partecipazioni ciascuno, per stimolare la riflessione tra colleghi sull'importanza di prendersi cura di sé e star bene. Su questa considerazione, quindi, il benessere psicologico ha un ruolo chiave: promuovere il benessere psicologico porta a sfatare i falsi miti, permettendo di comprenderne l'opportunità e a ricercare il proprio equilibrio.

Nel 2022 sono stati inoltre rafforzati i servizi e le iniziative distintive e tradizionali di HEXTRA tra cui: la sesta edizione delle **borse di studio** universitarie, 53 borse di studio da 750 euro ciascuna; la sesta edizione dei percorsi di approfondimento linguistico **nel mondo con Intercultura**, con otto borse da 3.000 euro ciascuna per i programmi estivi, due borse da 4.500 euro ciascuna per il trimestre, e tre borse da 9.000 euro per l'intero anno scolastico all'estero. La conferma del **programma estate**: un ulteriore contributo aggiuntivo, di 175 euro a figlio, da utilizzare per il rimborso dei centri estivi o, in alternativa, per il rimborso delle baby-sitter o dei servizi di aiuto compiti con oltre 1.500 richieste.

Inoltre, la destinazione della quota istruzione per i dipendenti che hanno figli in età scolare è stata di oltre 840 mila euro. Nel dettaglio, tra tutte le iniziative a sostegno dell'istruzione dei figli, si sono registrate circa 3.000 richieste delle quali 254 quote utilizzate dai lavoratori per i servizi di **asilo nido**. A queste quote si aggiungono le 16 partecipazioni presso gli asili convenzionati del Gruppo (presenti a Bologna, Cesena e Imola), per un totale di 270 bambini.

In ambito salute e prevenzione, a conferma della costante attenzione verso la tutela della nostra salute e ripartito il progetto **autunno della prevenzione**. In collaborazione con LILT (Lega Italiana Lotta Tumori) sono stati realizzati due percorsi di visite gratuite su melanoma e nastro rosa con oltre 1.400 prenotazioni.

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. Inoltre, è stata confermata la quota mobility aggiuntiva con l'obiettivo di promuovere e supportare ulteriormente la mobilità sostenibile connessa agli spostamenti casa - lavoro, per tutti i dipendenti del Gruppo che utilizzano il trasporto pubblico passeggeri con 189 richieste per un contributo pari a 38.500€.

Anche nel 2022, con **in Hera l'energia vale di più** è stato possibile accedere alle promozioni sulle **forniture di luce, gas a mercato libero, caldaia, clima e fotovoltaico** per beneficiare direttamente del valore che tutti i dipendenti giorno per giorno, con il loro lavoro, contribuiscono a creare per un welfare sempre più condiviso e partecipato. Non solo, in collaborazione con Acantho, è proseguita la promozione **Una connessione extra-ordinaria** per internet a chiamate.

Una call to action rivolta a tutti i dipendenti che si riflette anche quest'anno nell'utilizzo dei servizi a **voucher**, a catalogo ma anche a segnalazione spontanea, per individuare il partner convenzionato presso cui svolgere la propria attività di welfare scelta tra quelle disponibili: sport, benessere, cultura e tempo libero e check up medici sempre a portata di click. Come, ad esempio, la prenotazione di concerti, mostre e spettacoli grazie a partner come Ticketone. Ma anche viaggi e vacanze su misura; infatti, sono disponibili agenzie di viaggio, parchi acquatici e tematici.

Un percorso continuo di sviluppo congiunto, condiviso e partecipato del piano di welfare a 360° che ci colloca tra le principali realtà nazionali nel campo del welfare e del benessere aziendale. Come testimoniato dalla vittoria del Bando Conciliamo, che darà al Gruppo la possibilità di continuare ad investire sulle iniziative distintive di HEXTRA, e anche dalla certificazione **Top Employers Italia 2023**, conseguita dal Gruppo per il quattordicesimo anno consecutivo e che ci vede nuovamente sul podio. 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. **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, impianti, macchine e attrezzature, e a una puntuale attività di analisi e investigazione degli infortuni e dei near miss, hanno permesso di raggiungere importanti risultati.

Gli indicatori specifici, sotto riportati e commentati, rappresentano un segno tangibile dei miglioramenti raggiunti in questo ambito così rilevante.

[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 salute e 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 al minor livello possibile;
- se il pericolo non è eliminabile, adottare idonee **misure di prevenzione e protezione** prediligendo, ove possibile, quelle collettive rispetto a quelle individuali;
- **programmare e attuare** i necessari percorsi di informazione e formazione sui rischi.

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 esauriente dell'evento ottenibile con il ricevimento di una notifica automatica da parte del sistema informativo. 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. Al fine di garantire una maggiore tracciatura delle anomalie di sicurezza, dal 2023 sarà possibile inserire delle semplici "segnalazioni di sicurezza". Sarà inoltre approfondita l'analisi degli infortuni con causa "fattore comportamentale", grazie ad una modalità di analisi che consideri le ulteriori cause all'origine dei

comportamenti errati (es. fretta, sovrastima o sottostima delle proprie capacità) e poter così individuare azioni di miglioramento più efficaci.

[403-9]

INDICI DI INFORTUNIO (TUTTI GLI INFORTUNI)

	2020	2021	2022
Tasso di infortunio sul lavoro (Indice di frequenza)	14,2	12,3	12,8
Numero di infortuni sul lavoro	206	185	189
Indice di gravità	1,5	0,3	1,3
Tasso di infortunio sul lavoro con gravi conseguenze (assenza superiore a sei mesi)	-	0	0,07
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (assenza superiore a sei mesi)	-	0	1
Tasso di decesso in seguito a infortuni sul lavoro	0,14	0	0,14
Numero di decessi in seguito a infortuni sul lavoro	2	0	2
Numero di ore lavorate	14.540.703	15.085.277	14.749.649

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. Il tasso di decesso è pari al numero di decessi diviso per i milioni di ore lavorate. Per i dati relativi ai fornitori si veda il paragrafo "[Il monitoraggio degli infortuni sul lavoro dei fornitori](#)".

L'andamento dell'indice di frequenza degli infortuni di Gruppo, dopo un costante miglioramento negli ultimi anni e in particolar modo nel 2021, ha registrato un lieve incremento nel 2022. Si segnala che a livello nazionale, INAIL, per il comparto Industria e Servizi, evidenzia un incremento del 22% nel numero degli infortuni nell'anno 2022 rispetto al 2021, un dato ben superiore a quello fatto registrare dal Gruppo Hera.

Anche per l'indice di gravità, dopo il 2021 col miglior risultato di sempre per il Gruppo Hera, si evidenzia un incremento in larga parte dovuto a due eventi mortali avvenuti in itinere durante il tragitto casa-lavoro. Prendendo i soli infortuni in occasione di lavoro, tale incremento è decisamente più contenuto e il 2022 risulta decisamente in miglioramento rispetto al 2020 e agli anni precedenti.

Il Rapporto di Sostenibilità 2022 predisposto dalla Fondazione Utilitatis per conto di **Utilitalia**, la Federazione delle imprese di acqua, ambiente ed energia, presenta le performance di sostenibilità di 87 aziende utilities. Considerando l'indice di frequenza degli infortuni con durata superiore a un giorno, il valore di Hera (12,3) è inferiore del 48% rispetto alla media delle aziende analizzate (23,5).

INDICI DI INFORTUNIO (SOLO INFORTUNI CON ASSENZA SUPERIORE O UGUALE AI TRE GIORNI)

	2020	2021	2022
TASSO di infortuni sul lavoro (Indice di frequenza)	12,6	10,3	10,5
<i>di cui per infortuni in itinere</i>	1,6	2,2	2,9
Numero di infortuni sul lavoro	183	155	155
<i>di cui per infortuni in itinere</i>	23	33	43
Indice di gravità	1,5	0,2	1,3
<i>di cui per infortuni in itinere</i>	0,1	0,1	1,1
Numero di ore lavorate	14.540.703	15.085.277	14.749.649

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 l'analisi ai soli infortuni di rilevanza maggiore (quelli che hanno determinato un periodo di assenza superiore ai tre giorni), conferma le considerazioni sopra indicate.

Il fattore comportamentale è ancora una volta la prima causa di infortuni e rappresenta circa il 60% del numero degli eventi e il 56% 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 sono passati dai 42 del 2019 ai 23 del 2020 (anno questo caratterizzato da importanti periodi di lockdown). Sono poi tornati a crescere (33 del 2021) fino ai 43 del 2022. Gli infortuni da incidente stradale in orario di lavoro sono stati 15 nel corso del 2022, in crescita rispetto ai 10 dello scorso anno ma comunque in numero decisamente inferiore rispetto ai 45 del 2019 ed ai 31 del 2020. Nel corso del 2022 è prevista una collaborazione con la fondazione Rubes Triva, INAIL e Università di Siena nella progettazione di un laboratorio didattico digitale dedicato alla sicurezza stradale con l'obiettivo di ridurre tali casistiche di infortunio.

L'obiettivo primario rimane quello di non subire incrementi dell'indice di frequenza degli infortuni (obiettivo 10,5 al 2026).

INDICI DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI PER OPERAI

	2020	2021	2022
Totale	30,5	22,9	21,8
<i>di cui servizi a rete</i>	23,4	18,9	12,0
<i>di cui servizi ambientali</i>	35,9	25,9	30,5

I dati 2020 e 2021 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. L'indice complessivo e l'indice relativo ai servizi a rete diminuiscono; l'indice relativo ai servizi ambientali aumenta ma a un livello comunque inferiore a quello registrato nel 2020. In ambito delle categorie operai i servizi ambientali hanno l'indice di frequenza più elevato rispetto agli altri servizi (30,5) in quanto caratterizzati da un tasso di operatività maggiore.

INDICI DI INFORTUNIO DI ALCUNE SOCIETÀ CONTROLLATE (2022)

	Gruppo AcegasApsAmga	Gruppo Herambiente	Gruppo Marche Multiservizi	Gruppo Hera Comm	Uniflotte
Indice di frequenza	9,4	12,9	16,8	4,2	16,1
Indice di gravità	0,5	3,2	0,3	0,1	0,2
Lavoratori per calcolo indici	1.753	1.665	599	998	166

Riguardo agli infortuni in alcune società del perimetro del Gruppo Hera, si rilevano importanti miglioramenti dell'indice di frequenza per AcegasApsAmga (da 10,9 a 9,4), Marche Multiservizi (da 20,8 a 16,8) ed Hera Comm (da 8,6 a 4,2). In lieve aumento gli indici di Herambiente (da 10,8 a 12,9) mentre l'indice di Uniflotte passa da 24,0 del 2020 a 7,3 del 2021 e 16,1 nel 2022.

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 Systematic cause analysis technique.

Nelle principali società del Gruppo, nel corso del 2022 sono state individuate 176 azioni correttive a fronte di 1.155 eventi investigati fra infortuni e near miss.

I risultati ottenuti nel 2022, nonostante un lieve rimbalzo rispetto agli ottimi risultati del 2021, confermano la tendenza positiva di lungo periodo del fenomeno infortunistico del Gruppo Hera e dimostrano che le tante iniziative messe in atto dal Gruppo in questi anni stanno portando risultati concreti nell'ambito della salute e sicurezza. Gli interventi precedentemente descritti sono stati pensati e avviati con una visione di medio lungo periodo per poter incidere ulteriormente nella riduzione del fenomeno infortunistico.

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'infornuto 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. A novembre 2022 è stato notificato ai quattro indagati l'avviso di conclusione delle indagini preliminari.

In merito all'infornuto 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. La prossima udienza innanzi alla Corte d'Appello di Bologna è fissata per il 12 aprile 2023.

Si segnala che a novembre 2022 è stata definitivamente accertata l'estraneità di un funzionario di Herambiente inizialmente coinvolto in un procedimento relativo all'infornuto mortale occorso nel 2021 a un dipendente di un appaltatore, investito da una pala meccanica presso la discarica di Cervia (Ra) in occasione di operazioni effettuate fuori orario di lavoro e non comunicate né autorizzate dalla società.

[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 sostanze psicotrope e stupefacenti.

Il **servizio di sorveglianza sanitaria** nel Gruppo, a eccezione del medico competente con funzione di coordinamento (individuato tramite affidamento fiduciario), viene affidato mediante gara a evidenza pubblica. L'aggiudicazione avviene utilizzando 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 ed organizza apposite riunioni periodiche col fornitore e di coordinamento tecnico dei medici competenti, utilizzando a tal fine anche la funzione del medico coordinatore appositamente individuato. Nel corso del 2022 tutto il personale dipendente per il quale era stata programmata una visita medica è stato regolarmente sottoposto a sorveglianza sanitaria come previsto dal protocollo sanitario.

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 il lavoro dei lavoratori e dei medici. Nel 2022 il nuovo sistema informatico è entrato in funzione e sono state digitalizzate le cartelle sanitarie cartacee pregresse per la popolazione lavorativa attualmente in forza.

Nel corso della emergenza sanitaria sviluppatasi sin dal 2020 i servizi di prevenzione e protezione di Gruppo assieme ai medici competenti hanno coordinato l'individuazione ed attuazione delle misure di prevenzione dal contagio e di assistenza e supporto ai lavoratori fragili. È stato sviluppato e redatto 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 della evoluzione dell'emergenza sanitaria.

Il progetto "**Hera cardioprotetta**" prosegue con l'estensione del numero dei defibrillatori semiautomatici installati e gestiti presso le principali sedi del Gruppo: nel 2022 se ne sono aggiunti 5, portando a 34 il loro numero complessivo.

Prosegue anche lo **sviluppo dell'App "Uomo a terra"**, progetto avviato nel 2020 con la finalità di sviluppare uno strumento informatico (una app mobile installabile sui telefoni cellulari di lavoro dei dipendenti) per poter allertare la centrale di telecontrollo di Forlì nel caso in cui un lavoratore che lavora in solitaria si trovi in condizione di emergenza e/o nel caso in cui lo stesso abbia un malore e cade a terra.

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 che l'hanno adottata nel 2022 ed è ora allo studio l'estensione ad Hera Spa nella business unit Direzione Acqua.

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 individuali (DPI) e del vestiario da lavoro in azienda ed è disponibile su PC, tablet, smartphone o totem in punti fissi dei siti aziendali. Finora sono stati ritirati, tramite app, oltre 470 mila capi di vestiario e DPI e sono state eseguite oltre 11 mila check list di verifica. Sono stati quasi quattromila, inoltre, i colleghi coinvolti in eventi formativi e di sensibilizzazione. Nel corso del 2022, l'app è stata estesa anche ad AcegasApsAmga, ulteriori 1.200 fruitori che hanno ricevuto una formazione specifica. È previsto il suo roll out a Marche Multiservizi nei prossimi anni.

[403-4]

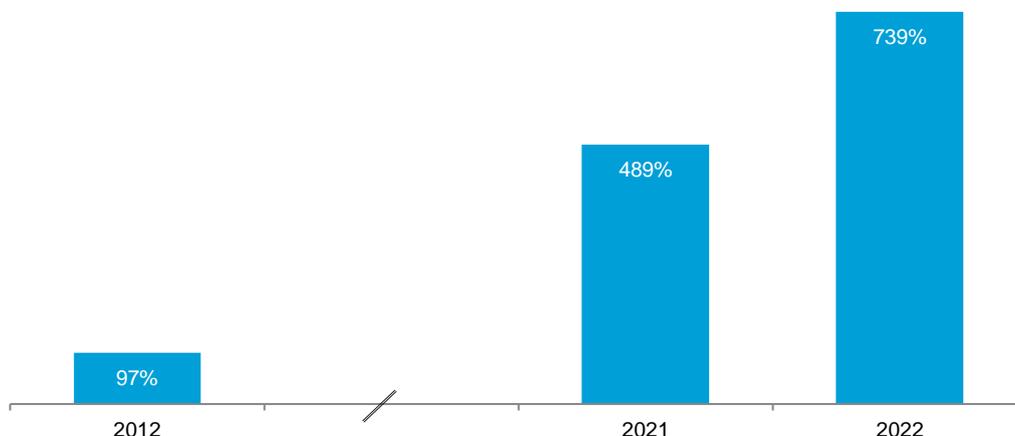
Un sistema di gestione della sicurezza è efficace quando ottiene il **sostegno** e l'**impegno** di tutti i partecipanti all'attività dell'azienda. I dipendenti hanno spesso una conoscenza dettagliata del loro lavoro e di come poterlo rendere più sicuro. Il coinvolgimento del personale, tramite i Rappresentanti 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, per i dirigenti e i preposti di ottenere dai lavoratori e dai Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza pareri in merito agli aspetti 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).

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 infortuni, 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 2022, il rapporto fra mancati infortuni segnalati e infortuni verificatisi per il perimetro di rendicontazione del Gruppo Hera è stato pari al 739%. L'indicatore presenta una tendenza 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 (729%), AcegasApsAmga Spa (605%) e dalle società del Gruppo Herambiente (1.267%). Marche Multiservizi risulta a un livello di segnalazioni pari al 206% degli infortuni segnalati.

Le principali tipologie di near miss analizzati dal servizio prevenzione e protezione hanno riguardato: fattori comportamentali (quali la distrazione), difetti a veicoli o attrezzature e l'ambiente di lavoro.

[403-5]

All'interno del Gruppo Hera è presente un processo strutturato per far sì che ogni lavoratore riceva una adeguata **formazione 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 e 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 il Servizio Prevenzione e Protezione, avvalendosi anche di professionisti esterni specializzati nel settore. Il Servizio Prevenzione e Protezione ha iniziato la progettazione di un nuovo format di corsi sicurezza per tutti i lavoratori. Per poterli portare a compimento è in attesa di conoscere gli aggiornamenti normativi che saranno introdotte dal nuovo accordo stato regioni, previsto dal D.Lgs. 2015/2021 ma ancora non emesso.

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 oltre il 60%, degli incidenti sono determinati da fattori comportamentali. Dopo aver lavorato molto sulla tecnica e l'organizzazione, oggi emerge il fattore umano come elemento 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, sono stati forniti ai partecipanti elementi per intervenire sui comportamenti, basandosi su storie lavorative realmente accadute per permettere a tutti i partecipanti di acquisire una maggior conoscenza del modo di affrontare le diverse situazioni e recepire l'importanza di essere di esempio per gli altri.

Per diffondere sempre più il messaggio della cultura della sicurezza, **il Gruppo ha progettato un nuovo percorso formativo** che ha coinvolto oltre 2.500 lavoratori nel triennio 2019-2021 e ha trovato il suo completamento nell'anno 2022. Questa modalità formativa 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 andare a **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 lo sviluppo di nuovi format di formazione in accordo agli aggiornamenti normativi previsti nel prossimo accordo Stato-Regioni. È in corso di realizzazione un nuovo materiale formativo in ambito salute-sicurezza fruibile in modalità e-learning sulla piattaforma aziendale MyAcademy.

Nel 2022, cogliendo la discontinuità normativa portata dalla L. 215/2021 (aggiornamento del testo unico per la sicurezza relativa al ruolo del preposto) è stato realizzato un ulteriore progetto di riconoscimento e consapevolezza sul ruolo del preposto. Si è infatti proceduto all'identificazione puntuale dei preposti e sono stati avviati percorsi specifici di formazione per il rafforzamento della consapevolezza del ruolo e dei compiti da svolgere.

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 sicurezza specifico per i dirigenti** avviato nel corso del 2021 e proseguito nel 2022. Questa iniziativa ha l'obiettivo di sviluppare la

consapevolezza al ruolo dei dirigenti per la sicurezza, anche per quello che riguarda la dimensione della vigilanza sui comportamenti delle persone di cui il dirigente preposto è responsabile.

Le attività previste da questo progetto sono riassumibili in tre linee di azione:

- **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.

Il progetto ha avuto un'ulteriore evoluzione nel 2022, con un webinar aperto a tutti i dirigenti del Gruppo, cui è seguita la pubblicazione di un canale Yammer di condivisione di materiali ed esperienze. Nel corso dell'anno, oltre a valutare l'avanzamento dei mentoring già svolti, sono stati avviati nuovi incontri di safety mentoring per l'adozione di pratiche sempre più sicure a partire da chi organizza l'attività lavorativa delle persone del Gruppo.

7.07 Relazioni industriali

I rinnovi dei principali contratti collettivi di lavoro presenti nel Gruppo Hera e il rinnovo del contratto integrativo di Gruppo, hanno condizionato in maniera importante la pianificazione delle attività di relazioni industriali per l'intero 2022. Anche l'emergenza sanitaria ha richiesto un notevole impegno, seppur in un contesto di graduale ritorno alla normalità.

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 2022, portando ad altrettante revisioni del documento tecnico allegato allo stesso protocollo. Tali modifiche si sono rese necessarie in conseguenza al continuo mutamento del quadro legislativo in materia, culminato con il termine dello stato di emergenza al 31 marzo 2022. Nel corso del 2022 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 27.

Il 16 febbraio 2022 è stato sottoscritto un verbale, al fine di attuare una parziale modifica dell'orario di lavoro presso la Direzione Acqua di Hera Spa per il territorio di Forlì Cesena. Attraverso un analogo verbale, sottoscritto il 1° marzo 2022, è stato modificato l'orario di lavoro presso la Direzione Acqua di Hera Spa nel territorio di Ferrara.

Il 7 aprile 2022 è stato presentato alle organizzazioni sindacali il Piano di Formazione 2022, così come previsto dal Protocollo Relazioni Industriali di Gruppo e sono stati sottoscritti gli accordi sul Piano di Formazione Finanziata 2022. In data 7 aprile 2022, inoltre, è stato sottoscritto l'accordo per il personale del Gruppo Hera, concernente la consuntivazione degli indicatori del premio di risultato per l'anno 2021.

Il 19 maggio 2022 le organizzazioni sindacali nazionali hanno presentato la piattaforma utile all'avvio delle trattative relative al **rinnovo del contratto integrativo** del Gruppo Hera. Nei mesi precedenti l'avvio della trattativa, la struttura di relazioni industriali ha promosso una serie di incontri con i vertici delle principali società e direzioni del Gruppo, al fine di condividere sia gli scenari di riferimento, che i conseguenti obiettivi in termini di modelli organizzativi ai quali tendere, in coerenza con gli obiettivi di piano industriale. Le trattative sono proseguite nei mesi estivi, con lo svolgimento di ulteriori cinque incontri. In data 20 settembre 2022 le parti hanno raggiunto l'intesa, sottoscrivendo il contratto integrativo per il personale del Gruppo Hera, valevole per il triennio 2022-2024.

Nel corso del 2022, la collaborazione con le associazioni datoriali è proseguita in maniera più intensa rispetto agli anni precedenti. Il Gruppo Hera è stato impegnato, in particolar modo, nelle trattative che hanno portato al rinnovo di tutti i contratti collettivi principali applicati al personale del Gruppo:

- CCNL settore servizi ambientali sottoscritto il 18 maggio 2022;
- CCNL settore elettrico sottoscritto in data 18 luglio 2022;
- CCNL settore gas-acqua sottoscritto in data 30 settembre 2022.

Nel 2022 sono state effettuate due cessioni di ramo d'azienda verso Hera Spa. L'obiettivo delle cessioni era quello di centralizzare, presso la Direzione Centrale Reti, le attività di pianificazione e controllo in precedenza svolte in Inrete Distribuzione Energia e in Heratech, pertanto, il 29 novembre 2022, al fine di espletare la procedura di esame congiunto prevista dalla legge 428/1990, sono stati sottoscritti due verbali di incontro.

Il 16 dicembre 2022 è stato sottoscritto l'accordo che consente 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 di parte 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. L'accordo ha riguardato i percorsi formativi relativi al personale di Hera Spa, Herambiente ed Hera Trading.

Nel corso del 2022 sono stati sottoscritti 7 accordi relativi ad altrettante modifiche impiantistiche o a nuove installazioni di impianti di videosorveglianza, nei vari siti del Gruppo (Ferrara, Modena, Faenza, Ferrara Pontelagoscuro, Via del Frullo a Bologna, Cordenons, Sant'Agata Bolognese).

Nel settore ambiente sono stati sottoscritti alcuni importanti accordi:

- il 24 febbraio 2022 è stato sottoscritto l'accordo per l'armonizzazione dei trattamenti del personale Herambiente con CCNL chimico;
- il 26 febbraio 2022 è stato sottoscritto l'accordo di revisione sia della parte organizzativa sia della parte economica della reperibilità dei tecnici dei servizi ambientali;
- il 23 marzo 2022 è stato sottoscritto l'accordo di revisione dell'orario di lavoro dei tecnici dei Servizi Ambientali del distretto di Bologna;
- il 22 giugno 2022, è stato sottoscritto l'accordo sulla reperibilità degli addetti alle discariche in post gestione.

Nel 2022, in conseguenza delle assegnazioni quindicennali delle concessioni per la gestione dei servizi ambientali relative agli ambiti territoriale di Modena e di Bologna, si è proceduto alla fase realizzativa del previsto periodo transitorio attraverso il Raggruppamento temporaneo d'impresa costituito da Hera Spa, Consorzio Stabile ECOBI e Brodolini attivando diversi momenti di confronto sindacale come previsto dal CCNL e dai protocolli sottoscritti.

Il 13 luglio 2022, in riferimento all'operazione di fusione per incorporazione delle società Ascotrade, Ascopiave Energie e Blue Meta in EstEnergy, è stato sottoscritto apposito verbale di incontro (esame congiunto legge 428/1990). Analogo verbale è stato sottoscritto in data 19 luglio 2022, in riferimento all'operazione di fusione per incorporazione della società Amgas nella società Hera Comm.

In ambito AcegasApsAmga e società controllate, in un'ottica di ulteriori sinergie tra le diverse società del Gruppo, il 21 settembre 2022 è stato sottoscritto un verbale di incontro sulla nuova turnazione unica del call center tecnico in ambito energia elettrica di AcegasApsAmga (coinvolto anche il personale di Inrete Distribuzione Energia) nonché sulla nuova articolazione dell'orario di lavoro del medesimo personale turnista.

Il 21 novembre 2022, è stato sottoscritto un verbale di incontro di esperita procedura relativamente alla fusione per incorporazione della Società Hera Servizi Energia in AcegasApsAmga Servizi Energetici. La finalità di tale fusione è volta alla creazione di un soggetto unitario per i servizi energetici all'interno del Gruppo Hera, in grado di attuare la strategia per la transizione energetica in continuità con quanto finora realizzato dalle due società. Successivamente a tale fusione per incorporazione le parti hanno avviato un percorso di armonizzazione dei trattamenti economici e normativi in essere secondo il sistema in vigore nel Gruppo Hera.

In ambito Marche Multiservizi, nel corso del 2022, sono stati sottoscritti i seguenti accordi:

- il 7 febbraio 2022: Accordo per l'installazione di nuovi impianti di videosorveglianza/antintrusione e dei controlli accessi presso la sede di Pesaro;
- il 17 novembre 2022: Accordo sulle chiusure aziendali 2022.

Relativamente alla società Acantho è stato sottoscritto, in data 15 aprile 2022, l'accordo di consuntivazione degli indicatori del premio di risultato per l'anno 2021, inoltre, coerentemente con le intese raggiunte a livello di Gruppo, è stato sottoscritto, in data 28 settembre 2022, apposito accordo integrativo aziendale, valevole per il triennio 2022-2024.

Prosegue anche nel 2022 il percorso di armonizzazione dei trattamenti economici e normativi di Gruppo in Aliplast. Il 19 settembre 2022 e il 29 settembre 2022 sono stati sottoscritti due verbali di accordo per il premio di risultato 2022 e il welfare 2023. Sempre in Aliplast si è proceduto nel 2022 alla revisione dell'orario di lavoro del reparto lavaggio con specifico accordo sindacale del 2 marzo 2022.

Nel corso dell'anno si sono consolidate le attività di networking tra la struttura di relazioni industriali e aziende terze, associazioni 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	2020	2021	2022
CGIL	2.134	2.008	1.895
CISL	672	665	648
UIL	573	547	555
FIADEL	159	158	144
CISAL Federenergia	25	27	30
FISI	0	0	13
ADL	8	8	11
USB	12	12	11
UGL	8	8	9
FEDERMANAGER	12	8	7
Sindacato generale di base	9	7	4
Confederazione di base	2	4	3
SNALV	4	3	3
CONFIAL	1	1	2
FESICA CONFISAL	1	0	0
Totale	3.620	3.456	3.335
Percentuale su lavoratori al 31/12	40%	38%	36%

I dati non comprendono la società Aresgas in cui lavora il 3% dei dipendenti del Gruppo.

Il 36% dei lavoratori a tempo indeterminato del Gruppo aderisce a un'organizzazione sindacale: il valore percentuale è di circa due punti inferiore rispetto al 2021.

LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO ISCRITTI A UN SINDACATO PER QUALIFICA

%	2020	2021	2022
Quadri	17%	14%	14%
Impiegati	37%	34%	32%
Operai	51%	49%	48%
Totale	40%	38%	36%

I dati non comprendono la società Aresgas in cui lavora il 3% dei dipendenti del Gruppo.

Con riferimento alla qualifica dei lavoratori, si riduce il tasso di sindacalizzazione per tutte e tre le categorie ad eccezione dei quadri.

ORE DI SCIOPERO

Ore	2020	2021	2022
Ore di sciopero totali	61	16.356	2.221
Ore di sciopero pro capite	0,0	2,0	0,3

I dati non comprendono le società Vallortigara, Recycla, Eco Gas, Etra Energia, Wolmann, Con Energia, Macero Maceratese, Biorg. In queste società lavora il 3% dei dipendenti del Gruppo.

Di seguito un riepilogo delle principali iniziative di sciopero per l'anno 2022:

- uno sciopero provinciale (Trieste), indetto dall'Unione sindacale di base (Usb), per l'intera giornata del 28 gennaio 2022, contro la legge di bilancio 2022. Lo sciopero ha interessato i lavoratori dei settori elettrico, gas acqua e servizi ambientali;
- uno sciopero nazionale di tutte le categorie pubbliche e private, indetto dalla Fisi, per l'intera giornata di martedì 15 febbraio e per l'intera giornata di mercoledì 16 febbraio 2022, proclamato contro le previsioni del D.L. 5 gennaio 2021 (disposizioni urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19);
- uno sciopero provinciale (Ravenna) indetto dalle organizzazioni sindacali confederali (Cgil, Cisl e Uil), per i lavoratori di tutte le categorie pubbliche e private, per la durata di un'ora nella giornata del 28 febbraio 2022. Lo sciopero in questione viene proclamato per la "mobilitazione per la pace in Ucraina";
- uno sciopero generale nazionale proclamato da Usb, Cub e Cobas, di tutte le categorie pubbliche e private, per l'intera giornata di martedì 8 marzo 2022. Lo sciopero in questione è stato proclamato contro i femminicidi e la violenza maschile sulle donne, contro la precarietà e altre recriminazioni;
- uno sciopero nazionale proclamato da Usb lavoro privato, per alcuni settori privati (industria, trasporto merci, logistica, telecomunicazioni, commercio, ecc.), per l'intera giornata di venerdì 22 aprile 2022. Lo sciopero è stato indetto per l'aumento dei salari e delle pensioni, per il ritorno dell'intervento dello stato in economia, per l'introduzione del reato di omicidio sul lavoro e altre recriminazioni;
- uno sciopero nazionale generale, proclamato da Cub, Sgb, Fisi, Flaica e Usb, per i settori privati e pubblici, per l'intera giornata di venerdì 20 maggio 2022. Lo sciopero è stato proclamato per l'immediato cessate il fuoco in Ucraina, per il blocco dei prezzi di beni e servizi, per lo sblocco dei contratti e degli aumenti salariali e altre recriminazioni;
- uno sciopero nazionale generale dei settori privati e pubblici, proclamato da Cobas, Sgb, Usb, Cub, per l'intera giornata di venerdì 2 dicembre 2022. Lo sciopero in questione viene proclamato per il rinnovo dei CCNL con aumenti collegati all'inflazione, il blocco delle spese militari, l'istituzione del salario minimo e altre recriminazioni;
- uno sciopero proclamato da Cgil e Uil di varie regioni italiane, relativamente ai settori privati e pubblici, che si è svolto regione per regione, in giorni e con modalità diverse (nel periodo dal 14 al 16 dicembre compresi). In specifico, per la regione Emilia-Romagna, lo sciopero è stato proclamato per l'intera giornata di venerdì 16 dicembre, per i lavoratori di tutti i settori pubblici e privati, con esclusione dei servizi ambientali. Lo sciopero in questione viene proclamato contro la legge di bilancio 2023.

[2-27]

CONTENZIOSO CON I LAVORATORI

Numero	2020	2021	2022
Contenziosi in essere a fine anno	16	18	22

Le **cause pendenti** nel Gruppo al 31 dicembre 2022 nei confronti di lavoratori sono 22, quattro in più del 2021.

Sono stati 245 i **provvedimenti disciplinari** erogati nel 2022 nei confronti di lavoratori del Gruppo, conformemente a quanto indicato nei contratti nazionali di lavoro applicati: si è trattato di **richiami verbali** o **scritti** (51 casi), di **trattenute sullo stipendio** e **sospensioni temporanee dal lavoro** (172 casi di cui 107 provvedimenti disciplinari per multe che non comportano una sanzione superiore alle quattro ore di retribuzione) e 22 sanzioni di **licenziamento** di cui due con preavviso e 20 senza preavviso.

8. FORNITORI

8.01 Obiettivi, risultati e target

Avevamo detto di fare	Abbiamo fatto	SDGs	Avanzamento*
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).	Monitoraggio della responsabilità sociale d'impresa dei fornitori nei confronti dei propri lavoratori: raccolti più di 90 questionari di valutazione ed effettuati 47 audit presso i fornitori (sedi e cantieri) nel 2022. (vedi pag.383)	8	
Continuare ad assegnare un punteggio rilevante agli aspetti di sostenibilità ambientale e sociale nelle gare effettuate con l'offerta economicamente più vantaggiosa.	39/100 punteggio medio riservato agli aspetti di sostenibilità nelle gare effettuate nel 2022 con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. (vedi pag. 294)	8, 12	
Proseguire nel valorizzare i sistemi di gestione qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale nella scelta dei fornitori.	Proseguita nel 2022 la valorizzazione dei sistemi di gestione certificati: 86,3% del valore delle forniture da fornitori con ISO 9001; 67,7% ISO 14001 / EMAS; 60,7 % ISO 45001; 32,9% SA 8000. (vedi pag. 290)	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.	10,4% il valore delle gare assegnate nel 2022 relativo ai criteri di circolarità. (vedi pag. 383)	12	
Gestione dei contratti			
Analizzare tutti gli eventi infortunistici comunicati dai fornitori di servizi e lavori del Gruppo Hera e consuntivare i relativi indici.	Analizzati tutti gli eventi infortunistici comunicati dai fornitori di servizi e lavori: 284 infortuni comunicati (erano 313 nel 2021) e 22,8 l'indice di frequenza (era 22,4 nel 2021). (vedi pag. 298)	8	
*  Risultato raggiunto o in linea con la pianificazione;  Risultato con scostamento moderato rispetto alla pianificazione;  Risultato con scostamento rilevante rispetto alla pianificazione.			
Faremo		SDGs	
Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori			
Monitoraggio fornitori con team multifunzionali (responsabilità sociale d'impresa e sicurezza): nel 2023 effettuare oltre 30 audit presso i fornitori (sedi e cantieri) (47 nel 2022).			12
Continuare ad assegnare un punteggio rilevante agli aspetti di sostenibilità ambientale e sociale nelle gare effettuate con l'offerta economicamente più vantaggiosa.			8, 12
Avviare il monitoraggio dell'indice di "maturità Esg" dei fornitori con il lancio del nuovo portale di eProcurement, attraverso un questionario dedicato in fase di qualifica del fornitore			8, 12
Oltre il 10,5% del valore degli affidamenti del 2023 con criteri di circolarità (10,4% nel 2022), attraverso l'applicazione delle Linee Guida per gli acquisti circolari e la relativa Istruzione operativa definite nel 2020.			8, 12
Gestione dei contratti			
Analizzare tutti gli eventi infortunistici comunicati dai fornitori di servizi e lavori del Gruppo Hera e consuntivare i relativi indici.			8

8.02 Fornitori

[2-6]

A fine 2022, **le aziende fornitrici di beni, servizi, prestazioni professionali e lavori** del Gruppo Hera inseriti in anagrafica si attestano a **6.396**. 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, Estenergy Spa, Inrete Distribuzione Energia Spa, HeraTech Srl, Marche Multiservizi Spa e Uniflotte Srl; i dati escludono gli acquisti infragruppo.

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 fornitrici, il 56% sul totale è stato attivato per forniture di servizi.

FORNITORI ATTIVI NELL’ANNO PER CATEGORIA MERCEOLOGICA

Numero	2020	2021	2022
Beni	1.626	1.522	1.478
Servizi	2.640	2.615	2.579
Lavori	392	435	471
Totale	4.123	4.043	4.034

Alcuni fornitori possono essere presenti in più di una classe e, di conseguenza, la somma delle singole voci non corrisponde al numero complessivo dei fornitori. I dati non comprendono le società Acantho, Hera Trading, Aresgas, Aliplast, ASA, Biorg, Feronia, Recycla, Vallortigara, Amgas Blu, Eco Gas, Con Energia, Macero Maceratese, Hera Comm Marche, Wolmann, Marche Multiservizi Falconara, Green Factory.

Le **principali attività esternalizzate** dal Gruppo Hera in ambito servizi ambientali riguardano la raccolta dei rifiuti meccanizzata, il servizio di raccolta dei rifiuti porta a porta, lo spazzamento e il lavaggio strade (manuale o meccanizzato), il lavaggio dei cassonetti stradali, e la conduzione dei centri di raccolta differenziata. Per quanto riguarda i servizi a rete, le società del Gruppo ricorrono prevalentemente a fornitori esterni per l’esecuzione delle attività ad alta specializzazione manutentiva e impiantistica e le attività di servizi al contatore (letture, chiusure, aperture, ecc.). Inoltre, sono oggetto di esternalizzazione le attività di facility management (global service), call center commerciale e recapiti.

In termini di valore economico, nel 2022 il Gruppo Hera ha commissionato acquisti per **oltre 1,3 miliardi di euro**, di cui oltre 28 milioni per acquisti da altri stati europei e 3 milioni da altri stati non europei (Svizzera, Gran Bretagna, San Marino, Stati Uniti, Canada).

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 2022, il **gas naturale** venduto dalle società di vendita del Gruppo è stato acquistato per circa il 22% da Eni Gas & Power, per circa l’5% da Axpo Italia, per circa il 2% Edison Energia, per circa il 1% da Enel Trade, per circa il 2% da Engie Italia e per il 68% 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 31% con acquisti bilaterali da altri operatori e per il 69% 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 2022 si veda il paragrafo ["Transizione energetica e rinnovabili"](#).

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 scadenziario 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.

Nel 2022 il Gruppo Hera ha negoziato sulla **piattaforma e-procurement** il **99% dei volumi totali**. Nell'utilizzo di tale piattaforma i fornitori sono supportati da un servizio di help desk dedicato al quale nel 2022 sono pervenute 8.203 richieste informative, tutte risolte nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle procedure aziendali.

Nel corso del 2023 inizierà il processo di sostituzione dell'attuale portale e-Procurement, nell'ottica di continuo miglioramento ed efficientamento delle relazioni con il proprio parco fornitori.

Il **nuovo portale** rappresenterà uno strumento che integra, accanto agli attuali moduli Vendor Management e gestione gare, anche un modulo di "contract management", con l'obiettivo di **digitalizzare** ulteriormente le interfacce con i fornitori e di **semplificare la gestione** dei flussi informativi dalla fase di qualifica a quella esecutiva di gestione del contratto.

Nel corso del 2022 è stato inoltre avviato un progetto di revisione del Sistema di Vendor Management e Vendor Rating. Con il lancio del nuovo portale e dopo un approfondito risk assessment, il nuovo modello darà valore da un lato a quelle merceologie a maggior impatto sul business e su aspetti relativi a qualità, sicurezza e ambiente e, dall'altro, a un sistema di qualificazione fornitori che tenga conto anche della **valutazione di aspetti economico finanziari e di "maturità ESG"**.

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. Si segnala che nelle gare a trattativa privata il Gruppo Hera nel 2022 ha invitato mediamente oltre **21 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.

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 Hera. Inoltre, i contratti di fornitura predisposti dalle società del Gruppo contengono clausole risolutive in caso di mancato rispetto del Codice etico del Gruppo 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 40/2020 (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 2022 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. 68/1999 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 alla procedura di qualificazione.

I fornitori per tipologia di certificazione

Risultano in aumento rispetto al 2021 le quote degli acquisti da fornitori certificati ISO 45001 (+1,3 punti percentuali), stabili le quote di acquisti da fornitori certificati ISO 9001 e ISO 14001 o EMAS, mentre le quote degli acquisti da fornitori certificati SA 8000 risultano in diminuzione rispetto al 2021 (-5,3 punti percentuali).

La quota significativa di fornitori certificati è 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 requisito 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)

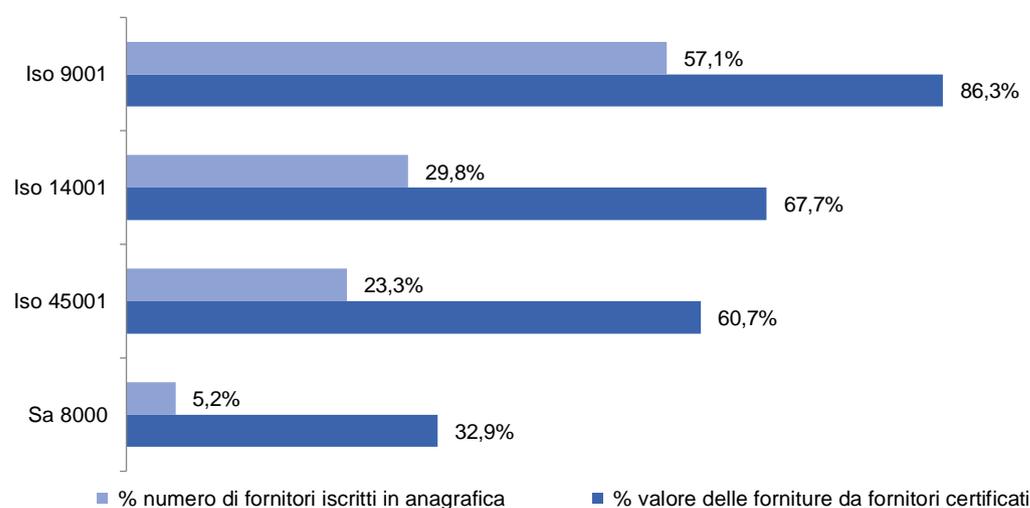
%	2020	2021	2022
Certificazione di qualità (ISO 9001)	87,6%	86,8%	86,3%
Certificazioni ambientali (ISO 14001 - EMAS)	65,7%	67,2%	67,7%

%	2020	2021	2022
Sicurezza sul lavoro (ISO 45001)	56,8%	59,4%	60,7%
Certificazione sociale (SA 8000)	39,4%	38,2%	32,9%
Totale forniture complessive (milioni di euro)	1.136,2	1.199,7	1.365,6

I dati non comprendono le società Acantho, Hera Trading, Aresgas, Aliplast, ASA, Biorg, Feronia, Recycla, Vallortigara, Amgas Blu, Eco Gas, Con Energia, Macero Maceratese, Hera Comm Marche, Wolmann, Marche Multiservizi Falconara, Green Factory; sono esclusi gli acquisti intercompany.

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 (2022)



Il controllo e la valutazione dei fornitori

[403-7]
[308-2]
[414-2]

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'impresе (Rti), ditte esecutrici di consorzi, subappaltatori e subfornitori (qualora presenti). Il sistema di controllo, teso ad assicurare sempre maggiore coerenza ed equità nelle valutazioni effettuate a livello di Gruppo, è garantito da:

- verifica dei requisiti di qualificazione da parte del sistema di vendor management,
- **verifiche puntuali** da parte dei referenti aziendali del contratto (a loro volta sottoposti ad **audit interni** sul rispetto delle procedure),
- **visite ispettive** presso la sede delle aziende da parte di soggetto terzo e certificato affiancato dalla funzione Vendor rating and assurance,
- **audit interni**.

Attraverso il presidio delle diverse **attività di monitoraggio e l'analisi puntuale della reportistica generata**, è possibile migliorare il governo degli acquisti, oltre che estendere a tutte le aziende coinvolte nell'esecuzione dell'appalto i meccanismi di controllo previsti dalle procedure di Gruppo, presidiando l'intera filiera dei soggetti economici a vario titolo coinvolti nella prestazione.

Le verifiche puntuali da parte dei referenti contrattuali e/o direttori lavori, effettuate direttamente o attraverso propri assistenti, permettono di monitorare le prestazioni contrattuali dei fornitori nelle dimensioni fondamentali della qualità, della sicurezza, dell'ambiente, del risparmio energetico e della responsabilità sociale d'impresa e garantiscono la corretta **valutazione periodica** dei fornitori qualificati con contratti attivi. Tali verifiche avvengono 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). 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 della criticità in ambito 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 raccogliergli 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), ISO 50001 (rispetto delle normative in materia energetica), ISO 37001 (anticorruzione), oltre alla garanzia sulla responsabilità sociale d'impresa e quindi permettono di garantire la puntuale e corretta valutazione periodica delle imprese qualificate.

NON CONFORMITÀ RILEVATE PER TIPOLOGIA

Numero	2020	2021	2022
Osservazione	74	100	117
Non conformità poco grave	58	91	69
Non conformità grave	236	271	238
Non conformità molto grave	204	269	195
Totale	572	731	619

I dati non comprendono le società Acantho, Hera Trading, Aresgas, Aliplast, ASA, Biorg, Feronia, Recycla, Vallortigara, Amgas Blu, Eco Gas, Con Energia, Macero Maceratese, Hera Comm Marche, Wolmann, Marche Multiservizi Falconara, Green Factory; sono esclusi gli acquisti intercompany.

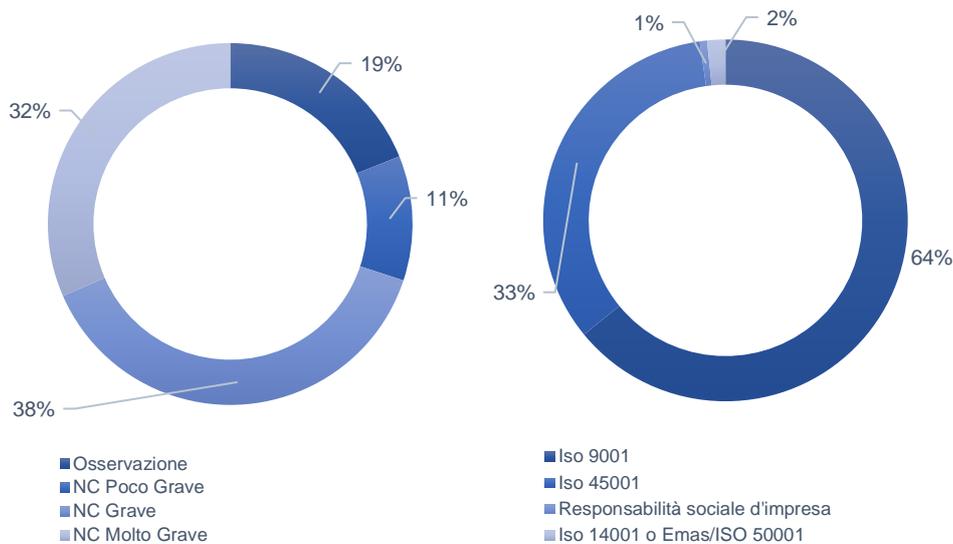
NON CONFORMITÀ RILEVATE PER CERTIFICAZIONE

Numero	2020	2021	2022
ISO 9001	359	443	397
ISO 45001	187	254	208
Responsabilità sociale d'impresa	8	6	4
ISO 14001 o EMAS/ISO 50001	18	28	10
ISO 37001	0	0	0
Totale	572	731	619

I dati non comprendono le società Acantho, Hera Trading, Aresgas, Aliplast, ASA, Biorg, Feronia, Recycla, Vallortigara, Amgas Blu, Eco Gas, Con Energia, Macero Maceratese, Hera Comm Marche, Wolmann, Marche Multiservizi Falconara, Green Factory; sono esclusi gli acquisti intercompany.

A livello di Gruppo nel 2022 sono state rilevate **619 non conformità**, in calo rispetto all'anno precedente del 15%, anche a fronte di internalizzazione di alcuni servizi. Del totale, 512 non conformità (83% circa) sono state chiuse al 31 dicembre 2022. Il 70% delle non conformità si è rivelato essere di tipo grave o molto grave, in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente (74% nel 2021). Ad ogni non conformità registrata e conclusa, corrisponde un decremento del punteggio del fornitore in relazione alla gravità delle anomalie riscontrate.

NON CONFORMITÀ RILEVATE (2022)



A seguito degli audit congiunti effettuati, descritti nel case study [“Il piano di monitoraggio dei fornitori con un focus sulla responsabilità sociale”](#), e sulla base degli elementi critici riscontrati, si è sviluppata una nuova **campagna di formazione** e si è dato seguito alle sessioni di **training on the job** iniziate lo scorso anno. Nel 2022, inoltre, sono continuate le visite ispettive sulla Responsabilità sociale d'impresa nelle sedi dei fornitori, come descritto nel case study sopracitato. 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.

Trimestralmente viene effettuata la valutazione dei fornitori con contratti attivi che ricevono per singola merceologia di qualifica l'**aggiornamento del proprio** punteggio nel sistema di vendor rating, con un incremento proporzionato all'assenza o meno di anomalie riscontrate nel periodo.

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. 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 garantisce la concessione dei **bonus** con periodicità trimestrale in assenza di anomalie e il calcolo e l'attribuzione dei decrementi alla chiusura dell'analisi delle **anomalie** (non conformità) e della definizione di azioni correttive specifiche. Grazie ad una continua attività di revisione e standardizzazione delle check-list di monitoraggio (pubblicate nella intranet aziendale, sempre a disposizione dei compilatori), viene garantita una sempre maggiore coerenza dei contenuti dei controlli eseguiti ed equità delle valutazioni effettuate a livello di Gruppo, attribuendo in modo standardizzato il decremento del punteggio sulle specifiche imprese fornitrici (comprese mandanti, imprese esecutrici, subappaltatori/subcontraenti) responsabili dei comportamenti non conformi, rilevabili dalla documentazione di monitoraggio in campo (check list) compilata dal referente contrattuale o suo delegato. 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. Per l'anno 2022 **non sono state attivate** sospensioni.

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.

Il **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), ha introdotto l'obbligatorietà e l'esclusività del **criterio di aggiudicazione secondo il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa 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

	2020	2021	2022
Bandi di gara a evidenza pubblica pubblicati (n.)	72	72	68
Bandi di gara a evidenza pubblica pubblicati con offerta economicamente più vantaggiosa (n.)	44	38	44
Valore dei bandi di gara a evidenza pubblica pubblicati (milioni di euro)	688,4	426,5	575,1
Valore dei bandi di gara a evidenza pubblica pubblicati con offerta economicamente più vantaggiosa (milioni di euro)	590,8	336,1	546,1
Valore delle gare con offerta economicamente più vantaggiosa (% su valore totale dei bandi)	85,8%	78,8%	95,0%
Punteggio medio assegnato ad aspetti relativi alla sostenibilità nelle gare a evidenza pubblica aggiudicate nell'anno	41,7	38,4	40,6

I dati non comprendono le società Acantho, Hera Trading, Hera Luce, AcegasApsAmga Servizi Energetici, Aresgas, Aliplast, ASA, Biorg, Feronia, Recycla, Vallortigara, Amgas Blu, Eco Gas, Con Energia, Macero Maceratese, Hera Comm Marche, Wolmann, Marche Multiservizi Falconara, Green Factory; sono esclusi gli acquisti intercompany.

Nel 2022 sono stati pubblicati 68 bandi di gara pubblica, per un importo complessivo a base d'asta di circa 575 milioni di euro: di questi, 44 bandi hanno previsto il metodo di **aggiudicazione secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa**, per un valore di 546 milioni pari al 95% del valore totale dei bandi emessi (era 79% nel 2021).

Il **punteggio medio assegnato ad aspetti di sostenibilità** nelle gare pubbliche è stato pari a **40,6** (+5,7% rispetto al 2021). Tale incremento dipende prevalentemente dall'impatto di una gara ad alto importo con un elevato punteggio riservato agli aspetti ambientali (si veda prima riga della tabella contenente l'elenco delle gare alla pagina successiva).

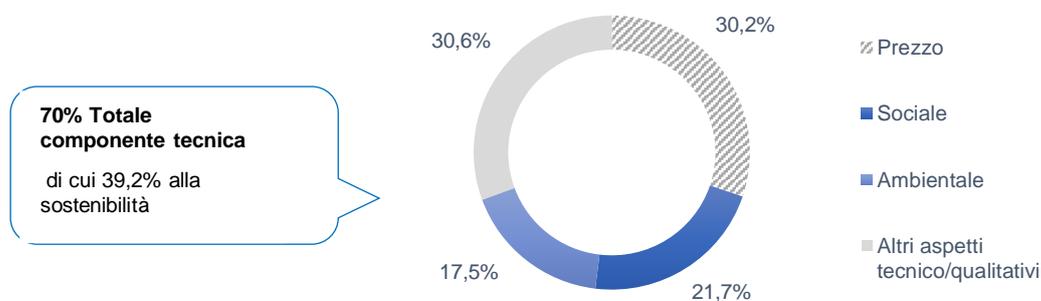
AFFIDAMENTI TOTALI CON OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA

	2020	2021	2022
Valore degli affidamenti totali a cui è applicabile il metodo di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa (milioni di euro)	1.043,0	681,0	831,4
Valore degli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa (%)	63,9%	65,1%	67,7%
Valore degli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa con criteri di sostenibilità (%)	96,3%	98,6%	97,9%
Valore degli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa relativo ai criteri di circolarità (%)	12,5%	12,5%	13,8%
Punteggio medio assegnato ad aspetti di sostenibilità negli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa	40,6	37,8	39,2
di cui punteggio medio assegnato ad aspetti di circolarità negli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa	8,5	8,3	13,2

I dati non comprendono le società Acantho, Hera Trading, Hera Luce, AcegasApsAmga Servizi Energetici, Aresgas, Aliplast, ASA, Biorg, Feronia, Recycla, Vallortigara, Amgas Blu, Eco Gas, Con Energia, Macero Maceratese, Hera Comm Marche, Wolmann, Marche Multiservizi Falconara, Green Factory; sono esclusi gli acquisti intercompany.

Ampliando l'analisi a tutti gli affidamenti e non solo alle gare pubbliche, a livello di Gruppo nel 2022 il **68% degli affidamenti ha previsto il metodo di aggiudicazione con l'offerta economicamente più vantaggiosa**: di questi il **98%** in termini di valore è stato assegnato prevedendo tra i criteri tecnici anche criteri di sostenibilità. Il punteggio medio assegnato alla componente tecnica è stato di 70 punti su 100, di cui **39 punti relativi a criteri di sostenibilità: 18 relativi ad aspetti ambientali** (di cui oltre 13 ad aspetti di circolarità) **e 22 ad aspetti sociali**.

AFFIDAMENTI TOTALI CON OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA: PUNTEGGI ASSEGNATI ALLE VARIE COMPONENTI (MEDIA PONDERATA SULL'IMPORTO) (2022)



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 10 milioni di euro affidate nel 2022:

Tipologia	Descrizione	Territorio	Importo (mln/euro)	Durata (anni)	Componente tecnica	Punteggio alla sostenibilità
Gara a procedura aperta	Servizio integrato e coordinato di manutenzione e gestione del patrimonio immobiliare	ER - TR	78	5	75	<p>Ambientale (incluso circolarità) (45): ISO 50001, efficientamento Global service, sistemi di automonitoraggio/autocontrollo, Gestione gardening con attrezzatura elettriche, Utilizzo di prodotti ecocompatibili (marchio ecolabel europeo), ESCO 11352</p> <p>Sociale (19): SA 8000, ISO 45001, rating di legalità, Esperienza documentata del "personale dipendente" limitatamente alle mansioni richieste in C.S.S., ISO 37001</p> <p>Altri aspetti tecnici (11)</p>
Gara a procedura ristretta	Gestione di richieste informative e dispositive dei clienti del Gruppo HERA e per la vendita di prodotti e servizi, attraverso contatti	ER	42	3	70	<p>Ambientale (incluso circolarità) (2): impegno al conferimento apparecchiature informatiche obsolete (fine ciclo vita).</p> <p>Sociale (21): esistenza accordo sindacale relativo a registrazioni telefoniche delle chiamate, esistenza piano di incentivazione sui risultati commerciali, esistenza accordo sindacale relativo a flessibilità dell'orario di lavoro, esistenza progetti welfare sociale, OHSAS18001, utilizzo remote working per gli operatori, postazioni disponibili nelle sedi operative dalle quali viene erogato il servizio della committente.</p> <p>Altri aspetti tecnici (47)</p>
Gara a procedura aperta	Esecuzione dei lavori di pronto intervento reti gas e lavori di manutenzione programmata, estensione reti, allacciamenti ed accesso	ER	36	2	70	<p>Ambientale (incluso circolarità) (15): iscrizione all'albo nazionale gestori ambientali alla categoria "2BIS", impatto ambientale dei furgoni attrezzati, furgoni attrezzati ad esclusiva alimentazione elettrica, impegno a conferire in impianti di recupero una percentuale delle terre e rocce da scavo altrimenti destinate a discarica, impegno a utilizzare una percentuale di materiale plastico realizzato con materia prima seconda nell'ambito delle attrezzature di cantiere, adozione di un sistema di raccolta differenziata dei rifiuti derivanti dalle attività di cantiere, ISO 14001.</p> <p>Sociale (24): rating di legalità, certificazione SA 8000, numero di personale abilitato in materia di amianto, numero di personale in possesso dei requisiti in materia di ambienti sospetti di inquinamento, numero di interventi di formazione per qualifica di "preposto", numero di interventi di formazione in materia di segnaletica stradale, ISO 45001, trend tasso infortunistico.</p> <p>Altri aspetti tecnici (31)</p>
Gara a procedura aperta	Raccolta e trasporto rifiuti urbani e assimilati	ER	33	4	70	<p>Ambientale (incluso circolarità) (30): Vetustà media dei mezzi, impatto ambientale dei mezzi offerti, alimentazione mezzi offerti dal concorrente (elettrici/metano/gpl)</p> <p>Sociale (6): SA 8000, ISO 45001</p> <p>Altri aspetti tecnici (34)</p>
Gara a procedura aperta	Manutenzione programmata ed estensione reti	ER	32	2	70	<p>Ambientale (incluso circolarità) (16): impatto ambientale dei furgoni attrezzati, furgoni attrezzati ad esclusiva alimentazione elettrica, Utilizzo di mezzi a leasing/noleggio a lungo termine da parte dell'operatore economico, impegno a conferire in impianti di recupero una percentuale delle terre e rocce da scavo altrimenti destinate a discarica, impegno all'utilizzo di attrezzature di cantiere e di materiale nella costruzione di</p>

Tipologia	Descrizione	Territorio	Importo (mln/euro)	Durata (anni)	Componente tecnica	Punteggio alla sostenibilità
						<p>cavidotti interrati certificati per contenuto di riciclato e/o recuperato e/o sottoprodotto per lo svolgimento dei lavori in oggetto, ISO 14001</p> <p>Sociale (17): Numero personale in possesso dei requisiti in materia di ambienti sospetti di inquinamento e/o confinati, Trend tasso infortunistico, ISO 45001, SA 8000, Personale dipendente reso disponibile, in possesso della qualifica di "preposto", personale dipendente reso disponibile, in possesso della qualifica di "preposto alla segnaletica stradale"</p> <p>Altri aspetti tecnici (37)</p>
Gara a procedura aperta	Attività ausiliare su gruppi di misura gas, acqua, energia elettrica e calore (teleriscaldamento) relativi ai servizi erogati nei territori gestiti da società del Gruppo Hera	ER	13	2	<p>70</p> 	<p>Ambientale (incluso circolarità) (10): impatto ambientale degli automezzi, automezzi ad esclusiva alimentazione elettrica, ISO 14001.</p> <p>Sociale (39): SA 8000, trend tasso infortunistico, ISO 45001, numero di personale dipendente qualificato PEI, numero di personale dipendente reso disponibile in possesso di formazione in materia di gruppi di misura gas, numero di interventi di formazione in materia di antincendio, numero di interventi di formazione in materia di primo soccorso.</p> <p>Altri aspetti tecnici (21)</p>
Gara a procedura aperta	Lavori di manutenzione specialistica di tipo meccanica da svolgersi su impianti del ciclo idrico, gas e teleriscaldamento	ER	11	1	<p>70</p> 	<p>Ambientale (incluso circolarità) (22): Certificazione ISO 14001, vetustà media dei mezzi, Utilizzo di mezzi a leasing/noleggio a lungo termine da parte dell'operatore economico, Impegno all'utilizzo di prodotti vernicianti certificati ecolabel UE per lo svolgimento dei lavori in oggetto, Impegno all'utilizzo di lubrificanti certificati ecolabel UE per lo svolgimento dei lavori in oggetto, Impegno all'utilizzo di carpenteria in acciaio a carbonio certificato per contenuto di riciclato e/o recuperato e/o sottoprodotto, Impegno all'utilizzo di carpenteria in acciaio inox certificato per contenuto di riciclato e/o recuperato e/o sottoprodotto</p> <p>Sociale (40): interventi formativi in ambito di primo soccorso, antincendio, preposto; rating di legalità, ISO 45001, SA 8000, trend tasso infortunistico, numero personale in possesso dei requisiti in materia di ambienti sospetti di inquinamento e/o confinati, numero personale abilitato PES (certificazione abilitazione Pes)</p> <p>Altri aspetti tecnici (8)</p>

Nei grafici a torta sono rappresentati in barrato i punti assegnati al prezzo, in azzurro alla sostenibilità ambientale, in blu alla sostenibilità sociale e in grigio ad altri aspetti tecnici facenti parte della componente tecnica.

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 normativa pubblicitica (Codice dei contratti pubblici D.Lgs. 50/2016).

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 visita 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 e riconoscimento retribuzioni alle maestranze.

I **capitolati tipo** di Gruppo, in coerenza con la normativa di riferimento, prevedono che l'appaltatore paghi i propri subappaltatori/subcontraenti e che fornisca al direttore lavori, su richiesta, adeguata prova dell'avvenuto pagamento in merito ai vari Stati di avanzamento lavori (Sal) e/o Moduli di avvenuta prestazione (Map) emessi. In mancanza della prova, 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 2022 sono stati **subappaltati 81 milioni di euro** (erano 64 nel 2021 e 46 nel 2020), pari al 7% dell'importo di lavori e servizi esternalizzati dal Gruppo, mentre gli importi rendicontati per i subcontratti gestiti risultano pari a 20 milioni di euro (erano 28 nel 2021 e 15 nel 2020), pari al 2% del totale lavori e servizi esternalizzati dal Gruppo. I dati riscontrati sono in incremento rispetto al 2020 e al 2021 in ragione di sensibili modifiche nel quadro normativo che hanno progressivamente incrementato la percentuale degli importi contrattuali da affidare tramite subappalto.

I tempi di pagamento contrattuali

I **tempi di pagamento medi contrattuali** delle forniture sono decrementati progressivamente attestandosi a fine 2022 a 55 giorni, (confermando il dato 2021, 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

	2020	2021	2022
Numero di infortuni sul lavoro	288	313	284
Tasso di infortuni sul lavoro (Indice di frequenza)	22,3	22,4	22,8
Numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	1	0
Tasso di decesso a seguito di infortuni sul lavoro	0	0,07	0
Numero di ore lavorate	12.928.044	13.944.492	12.446.283

L'indice di frequenza è pari al numero di infortuni diviso per i milioni di ore lavorate. Il tasso di decesso è pari al numero di decessi diviso per i milioni di ore lavorate. I dati non comprendono le società Acantho, Hera Trading, Aresgas, Aliplast, ASA, Biorg, Feronia, Recycla, Vallortigara, Amgas Blu, Eco Gas, Con Energia, Macero Maceratese, Hera Comm Marche, Wolmann, Marche Multiservizi Falconara, Green Factory; sono esclusi gli acquisti intercompany.

Nel corso del 2022 sono stati **1.601 i fornitori** (erano 1.633 nel 2021) che **hanno comunicato i dati relativi agli infortuni** per un totale di 795 milioni di euro di valore dei contratti (erano 728 milioni nel 2021), pari all'83% 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 284 infortuni**; l'elaborazione dei dati ha evidenziato un indice di frequenza medio pari a 22,8 (era 22,4 nel 2021) e un indice di gravità pari a 0,55 (invariato rispetto al 2021). Entrambi gli indici risultano sostanzialmente allineati all'anno precedente, con un leggero incremento dell'indice di frequenza.

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 14,1 e l'indice di gravità 0,44 (nel 2021 gli indici erano rispettivamente 20,1 e 0,60);
- per la categoria servizi ambientali l'indice di frequenza è di 38,5 e l'indice di gravità 0,75 (nel 2021 erano rispettivamente 31,6 e 0,78).

8.05 Relazioni con i fornitori

Al fine di supportare le aziende della propria filiera nella ricerca e selezione di manodopera qualificata, nel 2022 il Gruppo Hera ha messo a disposizione dei propri fornitori contrattualizzati la possibilità di accedere a una **convenzione agevolata** con il gruppo Manpower. Tale convenzione offre l'opportunità alle imprese dell'indotto di attingere a un bacino di **operatori qualificati ed opportunamente formati**, da poter poi impiegare sui cantieri e/o nei contratti di servizi in essere con il gruppo Hera.

In un contesto occupazionale sempre più complesso e sfidante, l'iniziativa intende rispondere alle crescenti **necessità di reclutamento** attraverso un progetto distintivo, che si affida a una capillare campagna di marketing, alle più adeguate metodologie di valutazione dei candidati e ad un programma formativo di eccellenza orientato allo sviluppo di competenze tecniche e contenuti in ambito sicurezza.

Inoltre, a fronte dell'eccezionale situazione di mercato che ha visto a partire dalla seconda metà del 2021 una crisi nei mercati per l'approvvigionamento delle materie prime, il Gruppo Hera ha introdotto una serie di **misure concrete a supporto dei fornitori**, al fine di garantire l'operatività dei cantieri e dei servizi essenziali.

Nello specifico a partire da marzo 2022 sono stati revisionati quasi 500 contratti critici, introducendo appositi **meccanismi di adeguamento prezzi** (c.d. "addendum") e anticipando di fatto quanto previsto dal Legislatore solo successivamente - e in modo parziale - con la pubblicazione dei c.d. "DL Aiuti". Per questi contratti, i prezzi sono stati aggiornati su base mensile attraverso l'applicazione di specifiche formule di adeguamento legate all'andamento dei principali mercuriali di riferimento (es. carburante, metallo etc). L'applicazione di tale strumento nel 2022 ha comportato la **compensazione di circa 28 milioni di euro** di riconoscimenti per costi aggiuntivi a beneficio di oltre 300 fornitori.

Oltre i meccanismi di adeguamento economico sopra descritti, il Gruppo Hera ha garantito anche il massimo **supporto logistico ai suoi appaltatori** mettendo a disposizione, quando necessario, i materiali da costruzione dallo stock dei magazzini Hera.

Grazie alla rinegoziazione tempestiva dei contratti e ad una strategia integrata di sostegno logistico all'indotto, nel corso del 2022 il Gruppo Hera è riuscito a garantire la **continuità dei servizi**, evitando impatti rilevanti sull'operatività e il blocco dei cantieri.

Nel corso del 2022 è, inoltre, proseguito il **confronto sistematico con i fornitori** che rivestono un ruolo strategico con il Gruppo, sia in termini di volumi sia in termini di criticità dei servizi/prodotti forniti.

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 2022. 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

[2-27]

Il numero di contenziosi è in diminuzione: a fine 2022 risultano pendenti 21 contenziosi con i fornitori, rispetto ai 25 a fine 2021. Sono 7 le vertenze attivate nel 2022 e riguardano principalmente questioni in materia appalti.

Focus sul valore condiviso, territorio per territorio

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 32% dei clienti con servizi di efficienza energetica. Sono 188 mila.	Riciclo 66% raccolta differenziata, di cui l'87% riciclata*. 3% di rifiuti urbani in discarica	Digitalizzazione 89% dei contatori gas sono già elettronici 461 mila contatori, di cui 25 mila NexMeter
Energia "verde" 37% dei clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di CO ₂	Riuso 310 mila euro di farmaci non scaduti e 172 tonnellate di ingombranti raccolti e riutilizzati	Occupazione 2.691 lavoratori nel territorio di Bologna e 167 assunzioni nel 2022
Produzione di energia 26 impianti di produzione di energia (273,0 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, 83% agglomerati adeguati 200-2.000 Ae	Inclusione sociale 86 milioni euro il valore delle bollette rateizzate, 50 mila famiglie coinvolte (+81% rispetto al 2021)

* Escluso verde, dati riferiti al 2021

Investimenti Csv	Case study Csv	Case study Csv
Un sistema idrico resiliente per 13 comuni Un nuovo potabilizzatore a Bubano (frazione di Mordano) con una potenzialità quadrupla rispetto all'attuale e una nuova condotta che collegherà l'impianto alla rete idrica di Castel Bolognese. Sono questi i punti di partenza di un progetto più ampio di ottimizzazione e potenziamento del sistema idrico locale che coinvolgerà 13 comuni di imolese e ravennate, grazie a un investimento di 42 milioni di euro, di cui circa 11 finanziati da Hera.	A Bologna primo esempio di autoconsumo collettivo di energia elettrica Hera Comm ha seguito l'installazione dell'impianto fotovoltaico sul tetto di una palazzina da 18 appartamenti e la gestione di tutte le fasi dell'iniziativa. L'energia elettrica prodotta alimenta le utenze comuni e parte del fabbisogno energetico delle famiglie, con una maggiore indipendenza dalla rete (autoconsumo tra il 55% e il 60% di quanto prodotto).	300 mila api vigilano sulla qualità dell'ambiente Il progetto di biomonitoraggio "Capiamo", per studiare il comportamento delle api come indicatori efficaci per valutare lo stato di qualità dell'ambiente, è attivo nella zona circostante l'impianto per la produzione di biometano e compost a S. Agata Bolognese. Sono tre gli alveari installati ognuno contenente circa 100 mila api. I risultati mostrano uno stato di qualità ambientale dal quale non emergono criticità.

... CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

Valore economico distribuito al territorio di Bologna

371 milioni di euro, di cui:
 172 milioni lavoratori
 37 milioni azionisti
 15 milioni P.A.
 147 milioni fornitori
 1.140 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori)

Un servizio di qualità... a minori costi

Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Bologna^{*}: 72/100
 Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia^{**} (Fonte: Cittadinanzattiva):
 -16% rispetto alla media italiana (286 euro a Bologna, 340 media Italia)
 Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche^{***}:
 -28% rispetto alla media italiana (10,20 euro/m² a Bologna, 14,23 euro/m² Italia)

* Non comprende il territorio di Imola-Faenza in cui l'indice di soddisfazione dei clienti è pari a 70/100

** 3 persone in 100 m². Fonte Cittadinanzattiva

*** Albergo di 1.000 m², ristorante di 180 m², supermercato di 200 m² e attività industriali di 3.000 m². Fonte: Elaborazioni Hera su dati ricavati dai siti internet dei Comuni

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 30% dei clienti con servizi di efficienza energetica. Sono 48 mila	Riciclo 87% raccolta differenziata (secondo capoluogo in Italia), di cui l'80% riciclata* 0% di rifiuti urbani in discarica	Digitalizzazione 80% dei contatori gas sono elettronici 138 mila contatori, di cui 53 mila NexMeter
Energia "verde" 39% clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di CO ₂	Riuso 31 mila euro di farmaci non scaduti e 24 tonnellate di ingombranti raccolti e riutilizzati	Occupazione 451 lavoratori nel territorio di Ferrara e 17 assunzioni nel 2022
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 24 milioni euro il valore delle bollette rateizzate, 21 mila famiglie coinvolte (+68% rispetto al 2021)

* Escluso verde, dati riferiti al 2021

Investimenti Csv	Case study Csv	Case study Csv
Pontelagoscuro: acqua anche durante il picco di siccità L'acquedotto ferrarese è alimentato per l'85% dalla centrale di potabilizzazione di Pontelagoscuro, sul Po. Proprio da qui, nell'estate del 2022 Hera ha continuato a garantire la continuità del servizio. Per questo, sono state varate tre pompe galleggianti che avrebbero consentito di continuare a prelevare acqua anche nel caso in cui il livello del Po fosse sceso oltre i -7,60 metri.	Air Break: un contributo alla qualità dell'aria Con il progetto europeo Air Break, realizzato assieme al Comune di Ferrara e altri partner, Hera ha dotato i camion dedicati alla raccolta dei rifiuti di un dispositivo che nebulizza sull'asfalto uno speciale trattamento enzimatico, naturale e innocuo, in grado di catturare e legare al suolo il particolato atmosferico. In questo modo si migliora la qualità dell'aria e si rende più efficace il lavaggio delle strade.	Una nuova luce, amica dell'ambiente, valorizza il Castello Estense Nelle notti estensi il Castello di Ferrara risplende di una luce nuova, grazie a Hera Luce che ha dotato il monumento simbolo della città e patrimonio Unesco di un nuovo sistema di proiettori e punti luce a led studiato per valorizzare gli elementi architettonici più rilevanti della struttura. Il sistema consente anche di applicare al castello scenari suggestivi con giochi di luci e colori.

... CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

Valore economico distribuito al territorio di Ferrara	Un servizio di qualità... a minori costi
87 milioni di euro, di cui: 29 milioni lavoratori 4 milioni azionisti 9 milioni P.A. 45 milioni fornitori 350 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori)	Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Ferrara: 71/100 Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia (Fonte Cittadinanzattiva) -14% rispetto alla media italiana 292 euro a Ferrara** 340 media Italia* Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche*** -22% rispetto alla media italiana 11,16 euro/m ² a Ferrara**** 14,23 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 industrie 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 attività industriali

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 31% dei clienti con servizi di efficienza energetica. Sono 63 mila	Riciclo 73% raccolta differenziata, di cui l'84% riciclata* 0% di rifiuti urbani in discarica	Digitalizzazione 93% dei contatori gas sono già elettronici
Energia "verde" 39% clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di CO ₂	Riuso 30 mila euro di farmaci non scaduti e 99 tonnellate di ingombranti raccolti e riutilizzati	Occupazione 597 lavoratori nel territorio di Forlì-Cesena e 26 assunzioni nel 2022
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 86% agglomerati adeguati 200-2.000 Ae	Inclusione sociale 29 milioni euro il valore delle bollette rateizzate, 25 mila famiglie coinvolte (+29% rispetto al 2021)

* Escluso verde, dati riferiti al 2021

Investimenti Csv	Case study Csv	Case study Csv
Nuove luci a led a Gambettola, Montiano e Tredozio all'insegna della sostenibilità	Dal depuratore ai campi: un uso circolare dell'acqua a Cesena	Esteso il porta a porta al mare e in quattro comuni collinari
Ultimati a Gambettola e Montiano gli interventi di Hera Luce per la riqualificazione energetica dell'illuminazione pubblica: con i nuovi lampioni a led si è ottenuto un risparmio energetico medio del 60% mentre materiali e tecnologie utilizzate sono riciclabili al 98%. Sottoscritto anche l'accordo con il Comune di Tredozio, per ridurre i consumi di oltre il 62% ed evitare l'emissione annua di circa 206 tonnellate di CO ₂ .	Presso il depuratore di Cesena è stato allestito un campo sperimentale con 120 piante dove, grazie a un prototipo smart per il controllo della qualità delle acque depurate, è stato riscontrato un risparmio, ad esempio nel caso dei peschi, del 32% di azoto e dell'8% di fosforo. L'iniziativa rientra nel progetto di ricerca Value Ce-In, portato avanti da Hera in collaborazione con Enea e Università di Bologna.	È proseguito il percorso di estensione del porta a porta che ha interessato in particolare, nel 2022, i comuni collinari: nel cesenate Bagno di Romagna e Verghereto, nel forlivese Premilcuore e Santa Sofia. In questi, la riorganizzazione ha incluso anche l'utilizzo di contenitori intelligenti (Eco Smarty) nelle zone più difficilmente accessibili. Sulla costa il sistema domiciliare è stato esteso a tutto il territorio comunale di Cesenatico.

... CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

Valore economico distribuito al territorio di Forlì-Cesena	Un servizio di qualità... a minori costi
118 milioni di euro, di cui: 38 milioni lavoratori 9 milioni azionisti 14 milioni P.A. 57 milioni fornitori 440 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori)	Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Forlì-Cesena: 71/100 Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia* (Fonte Cittadinanzattiva) -29% rispetto alla media italiana 243 euro a Cesena 340 media Italia Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche** -57% rispetto alla media italiana 6,07 euro/m ² a Cesena 14,23 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 attività industriali 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 32% dei clienti con servizi di efficienza energetica. Sono 118 mila	Riciclo 65% raccolta differenziata, di cui l'83% riciclata* 0% di rifiuti urbani in discarica	Digitalizzazione 86% dei contatori gas sono già elettronici 202 mila contatori, di cui 46 mila NexMeter
Energia "verde" 37% clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di CO ₂	Riuso 136 mila euro di farmaci non scaduti e 132 tonnellate di ingombranti raccolti e riutilizzati	Occupazione 907 lavoratori nel territorio di Modena e 80 assunzioni nel 2022
Produzione di energia 8 impianti di produzione di energia (33,1 MW di potenza) di cui 4 da fonti rinnovabili (11,6 MW di potenza)	Depurazione acque reflue 100% di agglomerati urbani adeguati >2.000 Ae 57% agglomerati adeguati 200-2.000 Ae	Inclusione sociale 40 milioni euro il valore delle bollette rateizzate, 30 mila famiglie coinvolte (+38% rispetto al 2021)

* Escluso verde, dati riferiti al 2020

Investimenti Csv

Hera: due milioni di euro per il nuovo assetto dell'acquedotto di Vignola

Hera ha realizzato a Vignola, importanti lavori di potenziamento della rete acquedottistica città migliorando le capacità della rete di operare anche in caso di scarsità d'acqua. Il comune di Vignola, infatti, era autonomo sotto il profilo delle fonti di approvvigionamento idrico solo per il 47%. Grazie ai due milioni di euro di investimenti realizzati dal Gruppo, è stato possibile connettere l'acquedotto cittadino con la rete idrica di un comune adiacente.

Investimenti Csv

Modena e provincia: parte la Raccolta Smeraldo

A Modena e in altri comuni della provincia sono stati avviati i primi passaggi per portare, entro la fine del 2023, tutto il territorio modenese gestito da Hera ad avere un nuovo modello di raccolta dei rifiuti, che consentirà la tracciabilità dei conferimenti dei rifiuti, con l'obiettivo di minimizzare gli indifferenziati, aumentare i quantitativi avviati a riciclo e innalzare la percentuale di raccolta differenziata.

Case study Csv

Idrogeno per uso civile: il Gruppo Hera avvia a Castelfranco Emilia la prima sperimentazione nazionale

Una trentina di abitazioni nella città emiliana utilizzeranno una miscela di idrogeno e gas naturale nella rete di distribuzione del gas. Per la prima volta, inoltre, la sperimentazione coinvolge tutti gli operatori della filiera del gas, dalle società di distribuzione, ai costruttori di equipment tecnologici, fino ai produttori di apparecchi di riscaldamento e di cottura e a enti riconosciuti a livello internazionale che hanno supervisionato ogni aspetto di sicurezza dell'iniziativa.

... CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

Valore economico distribuito al territorio di Modena

146 milioni di euro, di cui:
 58 milioni lavoratori
 17 milioni azionisti
 8 milioni P.A.
 63 milioni fornitori
 492 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori)

Un servizio di qualità... a minori costi

Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Modena: 71/100
 Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia* (Fonte Cittadinanzattiva)
 -14% rispetto alla media italiana
 293 euro a Modena 340 media Italia
 Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche**
 -32% rispetto alla media italiana
 9,72 euro/m² a Modena 14,23 euro/m² Italia

* 3 persone in 100 m². Fonte Cittadinanzattiva

** Albergo di 1.000 m², ristorante di 180 m², supermercato di 200 m² e attività industriali 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 14% dei clienti con servizi di efficienza energetica. Sono 20 mila	Riciclo 65% raccolta differenziata, di cui il 92% riciclata* 0% di rifiuti urbani in discarica	Digitalizzazione 29% clienti con bolletta elettronica
Energia "verde" 37% clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di CO ₂	Riuso 24 edizioni dei "sabati ecologici" per contrastare l'abbandono di rifiuti ingombranti e promuovere la cultura del riuso (47 tonnellate di ingombranti raccolte)	Occupazione 589 lavoratori nel territorio di Padova e 35 assunzioni nel 2022
Produzione di energia 4 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 10 milioni euro il valore delle bollette rateizzate, 8 mila famiglie coinvolte (+152% rispetto al 2021)

* Escluso verde, dati riferiti al 2021

Investimenti Csv	Case study Csv	Case study Csv
Prima spazzatrice 100% elettrica AcegasApsAmga ha introdotto la prima spazzatrice stradale a trazione completamente elettrica della sua flotta. Il veicolo è dotato di due batterie da 75 kWh e possiede un'autonomia di 8-10 ore. Questo investimento, pari a circa 250 mila euro, rappresenta una delle iniziative per contribuire al raggiungimento degli obiettivi di Padova Net Zero.	Recupero e riuso delle terre di scavo Nel 2022 è stato avviato il progetto di economia circolare con il quale le terre risultanti dalle opere di adeguamento dell'impianto di depurazione Ca' Nordio sono state riutilizzate per la messa in maggior sicurezza della vicina ex discarica di Roncayette. Il piano ha evitato oltre 3.800 viaggi di 50 km su gomma per smaltimenti e trasferimenti, consentendo un risparmio complessivo di 243 tonnellate di CO ₂ .	Circolarità nello smaltimento dei contatori I contatori dei diversi servizi a rete dismessi da AcegasApsAmga ricevono nuova vita grazie al loro conferimento a impianti specializzati, dove vengono recuperati oltre l'85% circa dei Raee e dei metalli. Nel corso del 2022 sono state così avviate al recupero 129 tonnellate di contatori che diventeranno materie prime seconde.

... CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

Valore economico distribuito al territorio di Padova	Un servizio di qualità... a minori costi
123 milioni di euro, di cui: 37 milioni lavoratori 6 milioni azionisti 2 milioni P.A. 78 milioni fornitori 605 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori)	Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Padova: 73/100 Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia* (Fonte Cittadinanzattiva) -31% rispetto alla media italiana 236 euro a Padova 340 media Italia Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche** -22% rispetto alla media italiana 11,16 euro/m ² a Padova 14,23 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 attività industriali di 3.000 m². Fonte: Elaborazioni Hera su dati ricavati dai siti internet dei Comuni

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 22% dei clienti con servizi di efficienza energetica. Sono 27 mila	Riciclo 73% raccolta differenziata, di cui l'83% riciclata* 22% di rifiuti urbani in discarica	Digitalizzazione 84% dei contatori gas sono elettronici
Energia "verde" 37% clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di CO ₂	Riuso 125 tonnellate di ingombranti raccolti e riutilizzati	Occupazione 612 lavoratori nel territorio di Pesaro-Urbino e 36 assunzioni nel 2022
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 2025)	Inclusione sociale 18 milioni euro il valore delle bollette rateizzate, 13 mila famiglie coinvolte (+36% rispetto al 2021)

* Escluso verde, dati riferiti al 2021

Investimenti Csv	Investimenti Csv	Case study Csv
Un nuovo depuratore a Montecchio Conclusi i lavori del nuovo depuratore di Montecchio di Vallefoglia che prevede una capacità massima di trattamento fino a 30.000 abitanti equivalenti. Si è trattato di un intervento strategico per la risoluzione delle non conformità riscontrate dalla Comunità Europea nella procedura di infrazione	L'impronta di carbonio della depurazione Nel 2022 Marche Multiservizi ha calcolato l'impronta di carbonio del servizio di depurazione per capire l'impatto che questo servizio ha nel percorso di decarbonizzazione.	Una nuova società per sviluppare l'economia circolare Marche Multiservizi ha acquisito il 70% di Macero Maceratese, storica azienda del territorio operante dal 1969 nell'ambito della gestione rifiuti. Con questa operazione si rafforza la presenza nel settore ambiente, con particolare riferimento alla gestione e trattamento dei rifiuti industriali.

... CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

Valore economico distribuito al territorio di Pesaro-Urbino	Un servizio di qualità... a minori costi
73 milioni di euro, di cui: 39 milioni lavoratori 9 milioni azionisti 7 milioni P.A. 18 milioni fornitori 138 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) -19% rispetto alla media italiana 275 euro a Pesaro 340 media Italia Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche** -40% rispetto alla media italiana 8,56 euro/m ² a Pesaro 14,23 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 attività industriali di 3.000 m². Fonte: Elaborazioni Hera su dati ricavati dai siti internet dei Comuni

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 32% dei clienti con servizi di efficienza energetica. Sono 79 mila	Riciclo 71% raccolta differenziata, di cui l'88% riciclata* 0% di rifiuti urbani in discarica	Digitalizzazione 94% dei contatori gas sono elettronici
Energia "verde" 41% clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di CO ₂	Riuso 197 mila euro di farmaci non scaduti e 135 tonnellate di ingombranti raccolti e riutilizzati	Occupazione 648 lavoratori nel territorio di Ravenna e 31 assunzioni nel 2022
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 89% agglomerati adeguati 200-2.000 Ae	Inclusione sociale 36 milioni euro il valore delle bollette rateizzate, 28 mila famiglie coinvolte (+70% rispetto al 2021)

* Escluso verde, dati riferiti al 2021

Investimenti Csv	Case study Csv	Case study Csv
Rinnovato il sistema fognario alla Darsena Terminati i lavori al nuovo sistema fognario della Darsena di Ravenna, finalizzati all'incremento della sicurezza idraulica e al miglioramento ambientale. Si è trattato di un cantiere lungo e complesso, partito nel febbraio 2020, nel quale è stata utilizzata la tecnologia di trivellazione orizzontale controllata, una modalità di posa sotterranea senza scavo, in cui Hera ha grande esperienza.	Green Book e Piccoli Robot Rinascono: i progetti green di HeraLAB a Ravenna Due i progetti nati nell'ambito del laboratorio di idee HeraLAB: il Green Book, vademecum per i ristoratori che contiene consigli su come fare correttamente la raccolta differenziata e gestire in modo ottimale gli scarti, per un migliore utilizzo delle risorse; Piccoli Robot Rinascono, in collaborazione con la scuola di Arti e Mestieri Angelo Pescarini, per recuperare gli elettrodomestici ancora funzionanti e destinarli ad organizzazioni di volontariato.	Nuovo polo laboratori a Ravenna In un nuovo hub di 2.800 metri quadrati in via Romea Nord, specializzato nelle analisi di rifiuti solidi, fanghi, micro-inquinanti organici ed emissioni in atmosfera, si sono uniti i centri di analisi di Forlì e Ravenna, dando vita a un polo laboratori leader in ambito utilities e primo operatore per acque potabili e reflue. Si tratta del secondo polo di Hera in Emilia-Romagna assieme a quello di Sasso Marconi (BO).

... CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

Valore economico distribuito al territorio di Ravenna

151 milioni di euro, di cui:
 39 milioni lavoratori
 10 milioni azionisti
 8 milioni P.A.
 94 milioni fornitori
 726 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori)

Un servizio di qualità... a minori costi

Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Ravenna**:
 72/100
 Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia* (Fonte Cittadinanzattiva)
 -24% rispetto alla media italiana
 259 euro a Ravenna 340 media Italia
 Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche***
 -37% rispetto alla media italiana
 8,91 euro/m² a Ravenna 14,23 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 70/100

*** Albergo di 1.000 m², ristorante di 180 m², supermercato di 200 m² e attività industriali 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 21% dei clienti con servizi di efficienza energetica. Sono 5 mila	Riciclo 69% raccolta differenziata, di cui l'84% riciclata* 0% di rifiuti urbani in discarica	Digitalizzazione 34% clienti con bolletta elettronica
Energia "verde" 39% clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di CO ₂	Riuso 26 mila euro di farmaci non scaduti e 25 tonnellate di ingombranti raccolti e riutilizzati	Occupazione 504 lavoratori nel territorio di Rimini e 18 assunzioni nel 2022
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 5 milioni euro il valore delle bollette rateizzate, 4 mila famiglie coinvolte

* Escluso verde, dati riferiti al 2021

Investimenti Csv	Case study Csv	Case study Csv
Una nuova vasca di prima pioggia per la salvaguardia del mare a Cattolica Sono partiti a Cattolica i lavori per la realizzazione di una vasca di prima pioggia da cinquemila metri cubi, intervento che si integra nel più ampio progetto di riqualificazione del lungomare. L'opera comporta un investimento di oltre 10 milioni di euro e si pone a salvaguardia del mare, intervenendo sul sistema fognario per ridurre le criticità legate alla balneabilità della costa, e della città, in caso di eventi meteorologici intensi.	Aperta la prima area del riuso a Rimini È nata a Rimini, presso la stazione ecologica di via Nataloni, la prima area del riuso della provincia. Al suo interno i cittadini possono portare beni integri e ancora utilizzabili, creando un circolo virtuoso del rifiuto. L'iniziativa prevede il coinvolgimento della cooperativa sociale La Fraternità, che collabora con Hera già da anni nell'ambito del progetto. Cambia il finale, di cui l'area è uno spin-off, la quale periodicamente ritira i beni donati dai cittadini per destinarli successivamente a finalità sociali.	Inaugurato a Coriano lo sportello clienti Hera Da marzo 2022 è operativo il nuovo sportello clienti a Coriano, dedicato a famiglie e aziende, con un bacino di riferimento di circa 25 mila abitanti. Lo sportello, precedentemente ospitato in spazi comunali, può ora contare su un orario più ampio e un maggiore spazio, dotato di nuove tecnologie fonoassorbenti per tutelare la privacy dei clienti.

... 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: 32 milioni lavoratori 7 milioni azionisti 14 milioni P.A. 51 milioni fornitori 401 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori)	Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Rimini: 70/100 Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia* (Fonte Cittadinanzattiva) -13% rispetto alla media italiana 296 euro a Rimini 340 media Italia Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche** -2% rispetto alla media italiana 13,98 euro/m ² a Rimini 14,23 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 attività industriali 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 23% dei clienti con servizi di efficienza energetica. Sono 68 mila	Riciclo 45% raccolta differenziata, di cui il 91% riciclata* 0% di rifiuti urbani in discarica	Digitalizzazione 79% dei contatori gas sono elettronici 253 mila contatori, di cui 56 mila NexMeter
Energia "verde" 37% clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di CO ₂	Riuso 12 edizioni dei "sabati ecologici" per contrastare l'abbandono di rifiuti ingombranti e promuovere la cultura del riuso (94 tonnellate di ingombranti raccolte)	Occupazione 1.212 lavoratori nel territorio e 50 assunzioni nel 2022
Produzione di energia 6 impianti di produzione di energia (18,2 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 97% agglomerati adeguati 200-2.000 Ae	Inclusione sociale 12 milioni euro il valore delle bollette rateizzate, 13 mila famiglie coinvolte (+81% rispetto al 2021)

* Escluso verde, dati riferiti al 2021

Investimenti Csv	Case study Csv	Case study Csv
Prima cabina gas energeticamente autosufficiente Terminata la realizzazione della prima cabina gas "green" a Villesse (GO), energeticamente autosufficiente con l'installazione di pompe di calore e di pannelli termici-fotovoltaici. L'investimento porterà ad un risparmio annuo di circa 850 kWh, equivalenti a 1,7 tonnellate di CO ₂ , e verrà replicato in altri impianti.	Un unico punto in regione per il trattamento dei fanghi Grazie alla collaborazione di tutti i gestori del ciclo idrico del Friuli-Venezia Giulia, è stato redatto (e finanziato dai fondi Pnrr) il progetto per un essiccatore a bassa temperatura e con impiego di fonti rinnovabili, al quale verranno destinati tutti i fanghi prodotti in regione. L'impianto riduce gli scarti e consente di aumentare del 40% la produzione di residuo secco che può essere utilizzato in agricoltura.	I primi flussi di biometano nella rete gas regionale È stato allacciato alla rete di distribuzione del gas di Codroipo-Sedegliano il primo impianto di biometano derivante da effluenti zootecnici, matrici agricole e biomasse. Con la capacità massima di quasi 500 smc/ora, circa un terzo delle famiglie della zona riceve gas proveniente da fonti energetiche rinnovabili.

... CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

Valore economico distribuito al territorio del Friuli-Venezia Giulia	Un servizio di qualità... a minori costi
235 milioni di euro, di cui: 78 milioni lavoratori 13 milioni azionisti 10 milioni P.A. 134 milioni fornitori 1.044 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori)	Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Trieste: 72/100 Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Udine: 72/100 Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia* (Fonte Cittadinanzattiva) -6% rispetto alla media italiana 321 euro a Trieste 340 media Italia Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche** -2% rispetto alla media italiana 13,91 euro/m ² a Trieste 14,23 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 attività industriali 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)

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 unificato 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

Sulla base delle prime raccomandazioni sviluppate dal Teg (Technical Expert Group), del contributo successivo della Piattaforma per la finanza sostenibile, e di un'ampia gamma di stakeholder e istituzioni, il **Regolamento 852** che istituisce la tassonomia europea delle attività ecosostenibili è stato pubblicato nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea il 22 giugno 2020 ed è entrato in vigore il 12 luglio dello stesso anno.

Come previsto dal Regolamento 852, la Commissione europea è chiamata ad adottare atti delegati volti ad integrare e sviluppare il regolamento stesso, specificando i criteri di vaglio tecnico e le modalità di rispetto del principio DNSH al fine di 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)** il quale identifica 13 settori economici e 108 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 riesami, e se del caso modifichi periodicamente i criteri di vaglio in linea con gli sviluppi scientifici e tecnologici.

- **l'atto delegato che specifica gli obblighi di divulgazione delle informazioni** (EU 2021/2178), in termini di contenuto, metodologia e rappresentazione, per le imprese soggette all'obbligo di redigere annualmente la Dichiarazione non finanziaria (Bilancio di sostenibilità). Queste imprese sono tenute a rendicontare fatturato, spese operative (opex) e spese in conto capitale (capex) della quota parte delle attività economiche **ammissibili allineate alla tassonomia**, ossia che rispettano i criteri di vaglio tecnico, il principio DNSH e le garanzie minime di salvaguardia definiti dalla Commissione europea.
- **l'atto delegato complementare** (EU 2022/1214) che ha introdotto alcune attività di produzione di energia nucleare e di energia da gas fossile nell'elenco delle attività economiche ammissibili definendo i criteri di vaglio tecnico per il loro allineamento.

Nel corso del 2023 è attesa la pubblicazione da parte della Commissione europea dell'atto delegato che definisce le attività e i criteri di vaglio tecnico relativi ai restanti quattro obiettivi ambientali. Inoltre, parallelamente, la Piattaforma per la finanza sostenibile sta elaborando e sviluppando delle linee guida non vincolanti in merito all'"Environmental Transition Taxonomy", che ha lo scopo di estendere l'approccio della tassonomia anche ad attività a basso impatto ambientale e attività che necessitano di effettuare una transizione verso performance più sostenibili, e la "Social Taxonomy", che stabilisce con chiarezza cosa costituisce un investimento sociale e quali attività economiche possono essere considerate socialmente sostenibili.

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.

Oltre a ciò, in continuità con quanto fatto nel 2021, si è deciso su base volontaria di integrare la presente rendicontazione con la quantificazione della marginalità derivante dalle attività del Gruppo che rispettano i criteri di vaglio tecnico, e di mettere in evidenza all'interno del Piano Industriale 2022-2026 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:

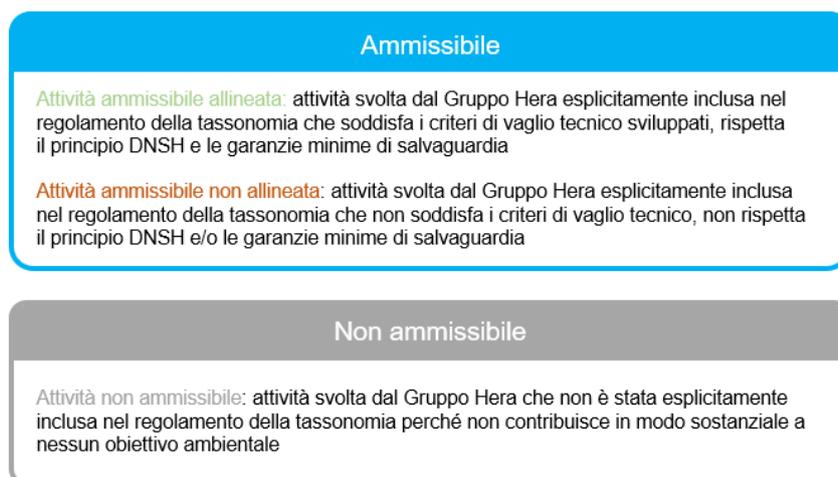
Vendita di energia rinnovabile: ad oggi il regolamento non prevede l'inserimento, all'interno dell'elenco delle attività ammissibili, della vendita di energia, che al contrario costituisce un elemento importante dell'intera catena del valore e gioca un ruolo fondamentale nel percorso di decarbonizzazione, 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 (alternativa molto più dannosa da un punto di vista ambientale), 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: l'11 luglio 2022, il Parlamento europeo e il Consiglio europeo hanno approvato l'atto delegato complementare EU 2022/1214 sugli obiettivi climatici (mitigazione e adattamento) che include, a condizioni rigorose, attività specifiche di energia nucleare e di produzione di energia da gas nella lista delle attività ammissibili. I criteri per tali attività dovrebbero contribuire, secondo la Commissione, ad accelerare la transizione 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 gli atti delegati 2021/2139 e 2022/1214 introducono l'elenco delle attività che contribuiscono in modo sostanziale a tali obiettivi e l'elenco dei criteri di vaglio tecnico e dei DNSH che tali attività devono rispettare per poter essere classificate come ecosostenibili, con l'obiettivo di individuare le attività del Gruppo ammissibili allineate, ammissibili non allineate e non ammissibili.



L'analisi si è svolta secondo le seguenti fasi:

- costituzione di un gruppo di lavoro coordinato dalla Direzione valore condiviso e sostenibilità insieme alla Direzione centrale amministrazione finanza e controllo;
- mappatura delle attività riportate negli atti delegati riconducibili alle attività del Gruppo Hera. Questa analisi ha avuto lo scopo di determinare le attività del Gruppo ammissibili e non ammissibili secondo la tassonomia. Nell'ambito di questa mappatura **sono state individuate 21 attività ammissibili** correlate a differenti Società del Gruppo per cui si è proceduto ad analizzare nel dettaglio differenti processi, servizi, impianti e altre tipologie di asset;
- una volta identificate le attività ammissibili facenti parte del portafoglio del Gruppo, si è proceduto a coinvolgere i referenti tecnici delle direzioni e Società del Gruppo, al fine di verificare il rispetto dei criteri di vaglio tecnico e dei DNSH indicati nel regolamento. In questa fase sono state coinvolte 36 persone provenienti da 12 differenti Società e direzioni di Gruppo. Per poter verificare la rispondenza dei criteri tecnici collegati ai DNSH relativi all'adattamento ai cambiamenti climatici, all'uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine e alla protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi è stato necessario il supporto anche della Direzione qualità, sicurezza e ambiente e della Direzione centrale mercato - analisi e controllo rischio energetico.

Approfondimento su DNSH

Adattamento ai cambiamenti climatici

Nel 2019 Hera ha avviato un'analisi sistematica dei rischi e delle opportunità legati ai cambiamenti climatici secondo le raccomandazioni del **Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)**. L'obiettivo dell'analisi è quello di identificare le potenziali vulnerabilità agli eventi naturali estremi per i propri asset aziendali, valutandone l'impatto e sviluppando azioni di mitigazione volte a migliorare la **resilienza degli asset** e il ricorso al mercato assicurativo per il rischio residuo. Hera effettua questa analisi sulla base di tre orizzonti temporali, coerenti con la durata dell'investimento: breve termine, medio termine fino al 2030 e lungo termine fino al 2050.

Sul fronte dell'adattamento, Hera sta accrescendo il grado di **resilienza delle sue reti e dei suoi servizi**, con iniziative quali **l'integrazione e l'aumento delle risorse idriche e delle interconnessioni**, il **rilevamento delle perdite idriche ad alta tecnologia**, il nuovo **sistema di drenaggio e di trattamento delle acque** e il **potenziamento della rete di distribuzione elettrica**, per far fronte alla transizione energetica verso l'elettrificazione dei consumi. Una parte rilevante degli investimenti del piano strategico di Hera è finalizzata a migliorare la **resilienza ai rischi fisici del cambiamento climatico**. Le soluzioni di adattamento sono impostate in modo da migliorare l'impronta di carbonio del Gruppo Hera, con obiettivi di riduzione delle emissioni validati dalla **Science Based Target Initiative** e implementati utilizzando le migliori tecnologie disponibili. Inoltre, le iniziative specifiche sono valutate e progettate con il coinvolgimento delle comunità locali per comprendere e affrontare le loro preoccupazioni e delle istituzioni pubbliche locali per integrare le loro proposte e aspettative nel progetto finale. Nel 2022, l'analisi dei rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici è proseguita. Il nuovo piano industriale è definito in relazione a molteplici assi strategici di sviluppo, tra gli altri la transizione energetica e la resilienza, in coerenza con i quali è stato articolato il nuovo piano di investimenti finalizzato al perseguimento di opportunità e alla mitigazione dei rischi individuati. Tra questi ricordiamo la realizzazione di nuove cabine primarie lato distribuzione elettrica e gli interventi di resilienza delle reti elettriche a fronte del rischio di peggioramento degli eventi estremi, mentre lato servizio idrico integrato si evidenziano la distrettualizzazione delle reti idriche, il potenziamento delle dorsali acquedottistiche, il rinnovo e interconnessione delle reti, il potenziamento del telecontrollo degli impianti acquedottistici e l'installazione di smart meter. Driver importanti di mitigazione dei rischi climatici sono infine costituiti dagli investimenti per lo sviluppo delle iniziative di efficienza energetica e della gestione calore rivolto ai clienti e le iniziative di sviluppo del fotovoltaico a livello utility scale.

Uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine

Il Gruppo Hera svolge tutte le attività che possono avere un impatto sulla risorsa idrica in conformità con il **Testo Unico dell'Ambiente D.Lgs. n. 152/2006**, il quale disciplina la difesa del suolo e la lotta alla desertificazione, la **tutela delle acque dall'inquinamento** e la **gestione delle risorse idriche** recependo anche la **direttiva 2000/60/CE quadro per l'azione comunitaria in materia di acque**.

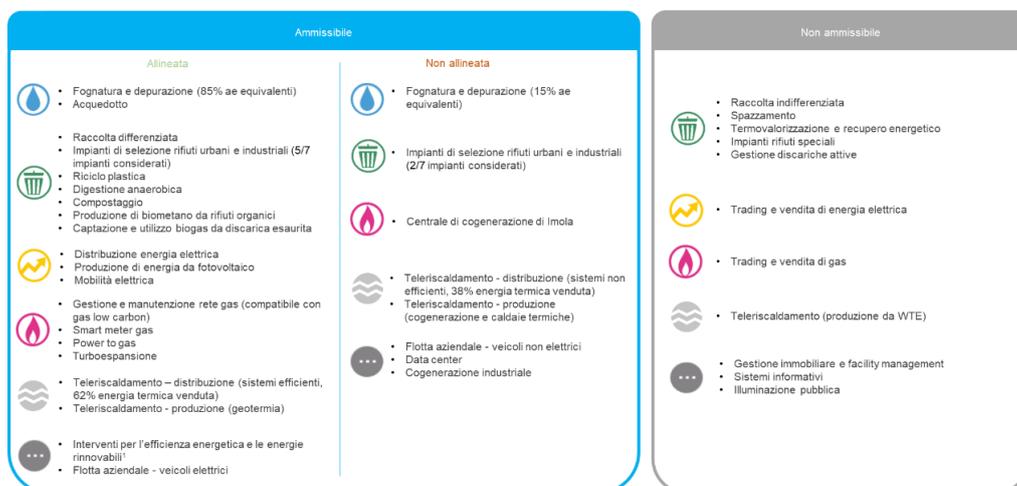
Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi

Tutte le attività del Gruppo si svolgono in Italia e pertanto, ove applicabile si effettua una **Valutazione di Impatto Ambientale (VIA)** condotta in conformità con il **Decreto Legislativo 152/2006** e successive modifiche e integrazioni (Testo Unico Ambientale o Codice dell'Ambiente), che recepisce la Direttiva 2011/92/UE come modificata dalla 2014/52/UE. Nei casi in cui la VIA non è strettamente richiesta, le attività sono comunque soggette ad autorizzazioni da parte di altre normative nazionali. In base alla normativa, una volta valutati gli impatti, vengono individuate specifiche misure di mitigazione, ove necessario, per ridurre la significatività e, se necessario, per attuare opportune misure compensative. All'interno del Bilancio di Sostenibilità vengono rese pubbliche le principali Valutazioni di Impatto Ambientale presentate nel corso dell'anno, con cadenza annuale.

- parallelamente sono stati coinvolti gli uffici del controllo di gestione delle Società e direzioni interessate con l'obiettivo di determinare la reperibilità e la granularità dei dati economici necessari per procedere alla quantificazione dei kpi relativi a fatturato, opex e capex collegati alle attività del Gruppo ammissibili secondo la tassonomia;
- è stato verificato il rispetto delle garanzie minime di salvaguardia, ai sensi di quanto riportato nel Regolamento 852. Hera rispetta le garanzie minime di salvaguardia grazie all'adozione, da parte delle società del Gruppo, del **Codice etico**, il cui ultimo aggiornamento è stato effettuato nel corso del 2022, per il quale si veda il paragrafo "[La gestione della sostenibilità](#)" di questo Bilancio di Sostenibilità. Il Gruppo promuove il contrasto alla corruzione e alla frode facendo proprio l'impegno alla "tolleranza zero", ribadito oltre che nel Codice etico anche nel **Modello per la prevenzione della corruzione**, per il quale si veda il paragrafo "[Il sistema di compliance per la prevenzione della corruzione e delle frodi](#)". Nell'ambito dell'implementazione delle procedure e dei presidi per la gestione e controllo del rischio fiscale (**Tax Control Framework**), Hera ha definito e formalizzato una propria **Strategia Fiscale**. I valori espressi da questa strategia sono ispirati e coerenti al Codice etico del Gruppo e guidano l'operatività aziendale, prevedendo specifiche linee di condotta che Hera intende mantenere per raggiungere gli obiettivi strategici che si è data.
- in ultimo sono stati quantificati i kpi economici (fatturato, opex e capex) seguendo i principi contabili descritti successivamente al punto "I principi contabili".

Nel corso del 2022 è stata aggiornata l'analisi sulle attività includendo nell'elenco di quelle ammissibili attività non considerate nel corso dell'esercizio precedente, in quanto non ancora avviate (come ad esempio la produzione di energia mediante **tecnologia solare fotovoltaica**, attività 4.1) e le attività relative alla **cogenerazione ad alto rendimento** di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili (attività 4.30) e la produzione di calore/freddo a partire da combustibili gassosi fossili in un sistema di **teleriscaldamento e teleraffrescamento efficienti** (attività 4.31), derivanti dall'atto delegato complementare EU 2022/1214. Una ultima differenza di perimetro rispetto alla rendicontazione 2021 riguarda la **distribuzione gas** (attività 4.14 Reti di trasmissione e distribuzione di gas rinnovabili e a basse emissioni di carbonio), la quale prudenzialmente era stata considerata come non ammissibile l'anno precedente, fatto salvo per un piccolo progetto sperimentale. In questa rendicontazione la distribuzione gas è stata considerata ammissibile sulla base della Comunicazione della Commissione pubblicata il 6 ottobre 2022 in Gazzetta ufficiale (2022/C 385/01) e in particolare dei chiarimenti forniti al punto 9 "Come individuare le attività ammissibili alla tassonomia le cui descrizioni contengono qualificatori come «a basse emissioni di carbonio» e «pericoli legati al clima?»".

VISTA SINTETICA DELLE ATTIVITÀ DEL GRUPPO HERA AI SENSI DELLA TASSONOMIA



*tra le misure per le rinnovabili sono incluse l'installazione, la manutenzione e riparazione di sistemi solari fotovoltaici, pannelli solari per l'acqua calda, pompe di calore, unità di accumulo, sistemi di recupero e scambiatori di calore e micro impianti di cogenerazione. Tra quelle per l'efficienza energetica vi sono aggiunta involucro esterno edifici e sostituzione e installazione di finestre e impianti di riscaldamento e ventilazione.

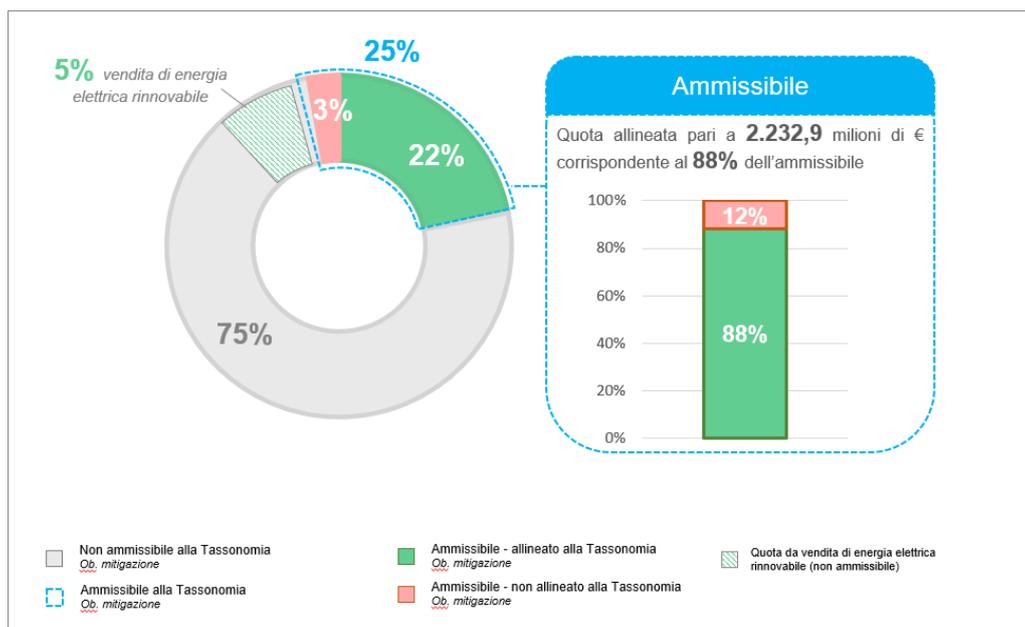
Come evidenziato dalla vista di sintesi, **la maggior parte delle attività sono risultate essere allineate**, tuttavia rimangono non ancora allineate ai criteri di vaglio tecnico o ai DNSH le attività relative a: una quota del servizio di **fognatura e depurazione** (attività 5.3 Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue), 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 (corrispondenti al 15% degli abitanti equivalenti serviti), la **selezione rifiuti** (attività 5.9 Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi) relativamente a due piattaforme che non raggiungono la soglia richiesta di recupero di materia, una quota parte di **distribuzione del teleriscaldamento/teleraffrescamento** (attività 4.15) che non soddisfa la definizione di sistemi teleriscaldamento e teleraffrescamento efficienti (pari al 38% dell'energia termica venduta nel 2022), la parte di **flotta aziendale** relativa ai mezzi non elettrici (attività 6.5 Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri e 6.6 Servizi di trasporto merci su strada) e l'attività di **data center** (attività 8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse), per aspetti legati all'efficienza energetica. Non sono allineate ai criteri di vaglio tecnico, inoltre, tutte le attività introdotte dall'atto delegato complementare EU 2022/1214: la produzione di energia derivante dalla **centrale di cogenerazione** di Imola (attività 4.30), la **produzione di energia termica da cogenerazione e caldaie termiche** in impianti di teleriscaldamento efficienti (attività 4.31) e infine la costruzione e gestione di impianti di **cogenerazione industriale** (attività 4.30).

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 all'**obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici**.

In alcuni casi parte dei capex rendicontati possono rispondere anche all'obiettivo di adattamento ai cambiamenti climatici. Tuttavia, essendo il perimetro perfettamente sovrapponibile, il reporting è stato incentrato solo sull'obiettivo di mitigazione, come indicato dalle FAQ pubblicate il 19 dicembre 2022 dalla Commissione EU (Draft Commission Notice on the interpretation and implementation of certain legal provisions of the Disclosures Delegated Act under Article 8 of EU Taxonomy Regulation on the reporting of Taxonomy-eligible and Taxonomy-aligned economic activities and assets), in particolare al punto 8 "How should reporting undertakings address 'double-counting' in the context of business activities contributing to multiple environmental objectives?"

KPI FATTURATO ADJUSTED (ANNO 2022)



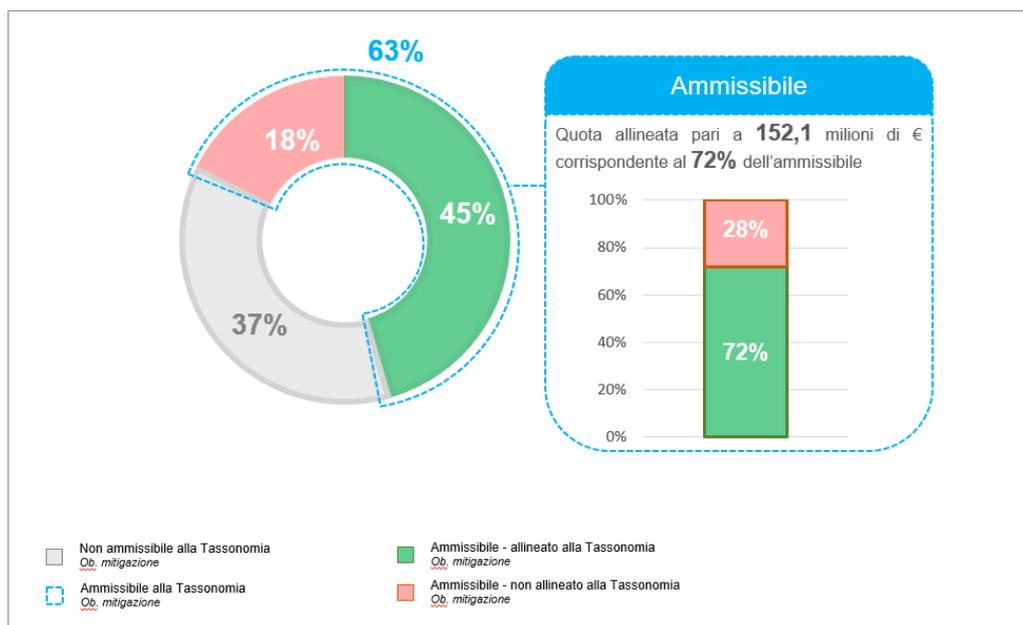
Fatturato: nel 2022 i ricavi riferiti ad attività di business **ammissibili allineate all'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici** sono pari a circa **2,2 miliardi di euro** (circa il 22% del totale di Gruppo), ossia l'88% dell'intera quota ammissibile.

Per una corretta lettura dei dati è importante evidenziare che il 5% del fatturato non ammissibile è relativo ad attività di **vendita di energia elettrica rinnovabile**, attività sostenibile ma non inclusa nell'elenco della tassonomia a causa delle logiche spiegate in precedenza al punto "Il processo di definizione e l'entrata in vigore". Secondo il punto di vista del Gruppo tale attività costituisce un elemento importante nel percorso di decarbonizzazione, consentendo una elettrificazione sostenibile dei consumi. Supponendo che l'attività di vendita di energia elettrica rinnovabile venduta fosse ammissibile allineata alla tassonomia, i ricavi diretti ammissibili allineati sarebbero il 27% del totale di Gruppo.

Complessivamente, inoltre, il 45% del fatturato di Gruppo (corrispondente al 51% della quota non ammissibile 2022) è relativo alla **vendita e trading di energia elettrica e gas**, attività soggette a **importanti fluttuazioni dei prezzi** dettate dal mercato dell'energia e che possono portare a variazioni annuali della quota di fatturato ammissibile e non ammissibile. A consuntivo 2022, in particolare, il denominatore del kpi relativo al fatturato risulta fortemente influenzato nei settori dell'energia dall'incremento del prezzo delle commodities e dalle attività di intermediazione, che hanno generato corrispondenti forti aumenti anche dal lato dei costi. Pertanto, a integrazione dell'informativa e al fine di garantire un'analisi gestionalmente puntuale, oltre a garantire una migliore comparabilità dei risultati, si è ritenuto opportuno calcolare il kpi sintetico del fatturato "adjusted", sterilizzando l'anomalo aumento dei prezzi del 2022. Nella tabella di dettaglio in appendice, i dati relativi ai kpi del fatturato sono riportati nella versione senza rettifiche gestionali, dove i ricavi da attività ammissibili allineate sono pari all'11% del fatturato totale di Gruppo.

Per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo dei dati economici si rimanda alle informazioni riportate ne "I principi contabili".

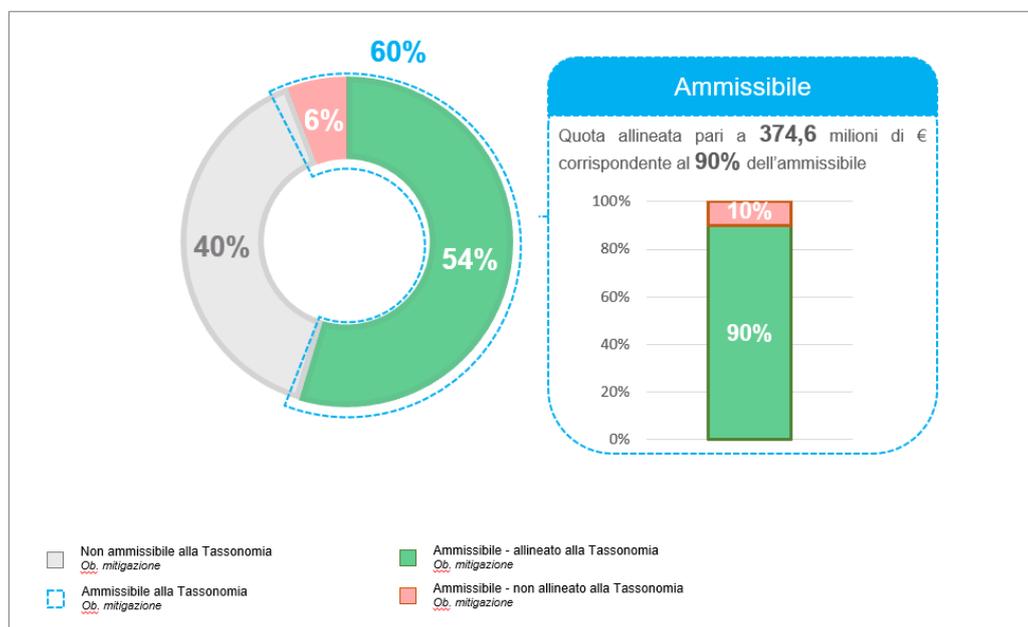
KPI OPEX (ANNO 2022)



Opex: nel 2022 gli opex relativi ad attività di business **ammissibili allineate all'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici** sono **152,1 milioni di euro** (circa il 45% del totale di Gruppo), ossia il 72% dell'intera quota ammissibile.

Per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo dei dati economici si rimanda alle informazioni riportate ne "I principi contabili".

KPI CAPEX (ANNO 2022)



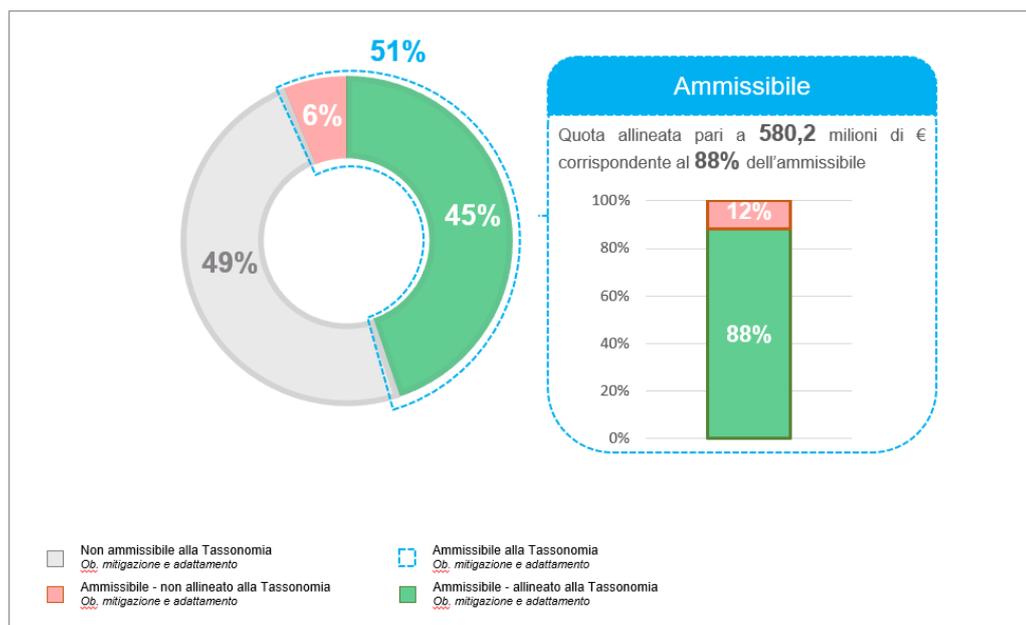
Capex: nel 2022 i capex diretti relativi ad attività di business **ammissibili allineate all'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici** sono **374,6 milioni di euro** (circa il 54% del totale degli investimenti operativi del Gruppo al netto dei contributi in conto capitale), ossia il 90% dell'intera quota ammissibile.

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 anche per il 2022 il dato relativo al **marginе operativo lordo** derivante dalle attività del Gruppo **ammissibili alla tassonomia e 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 di Gruppo e non si limita a prendere in considerazione esclusivamente gli opex come indicati dal regolamento e dagli atti delegati della tassonomia. Per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo degli opex si rimanda alle informazioni riportate ne “I principi contabili”.

“MOL TASSONOMIA” (ANNO 2022)



Nel 2022 il Mol relativo ad attività di business **ammissibili allineate all’obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici** corrisponde a **580,2 milioni di euro** (circa il 45% del totale di Gruppo), ossia l’88% dell’intera quota ammissibile.

E’ quindi possibile mettere a confronto il “Mol tassonomia” e il Mol a valore condiviso (Mol Csv) che il Gruppo quantifica dal 2016; questi due indicatori presentano delle **differenze concettuali di fondo** e sono per loro natura due insiemi **non perfettamente sovrapponibili**. Le differenze riscontrate 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 ammissibile allineata 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 ammissibile allineata 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 riportata come ammissibile allineata 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;
- la selezione dei rifiuti urbani e industriali, nel Mol tassonomia si considera ammissibile allineata solo la marginalità degli impianti che convertono almeno il 50% dei rifiuti in materie prime secondarie, mentre nel Mol Csv la marginalità è quantificata considerando la percentuale di rifiuti avviati a recupero di materia ed energia (quest'ultima esclusa dalla tassonomia, come indicato sopra).

I Principi contabili

Di seguito illustriamo i principi contabili che il Gruppo Hera ha seguito per la costruzione i kpi economici rappresentati.

Quanto alla modalità di assegnazione degli aggregati economici al numeratore, come già detto si è partiti dall'analisi dettagliata della mappa delle attività svolte dal Gruppo Hera, individuando quelle che rientrano nella descrizione di attività economiche incluse nell'atto delegato 2021/2139 agli allegati I e II. Per l'allocazione degli importi relativi a fatturato, capex e opex alle attività ammissibili allineate e non allineate, sono state utilizzate in via prioritaria le informazioni presenti nei sistemi contabili di Gruppo relativi alla contabilità generale, analitica e regolatoria, che rappresentano la fonte primaria per le informative sia di natura quantitativa che qualitativa. In alcuni casi, per meglio descrivere in che misura le attività dell'impresa sono associate alle attività economiche considerate ammissibili ai sensi degli articoli 3 e 9 del presente Regolamento 852/2020, è risultato necessario ricorrere anche ad opportuni driver, al fine di ottenere la migliore individuazione dei relativi valori. In ogni caso, il sistema di contabilità analitica di Gruppo che sovraintende alla destinazione e allocazione di ogni importo contabile, assicura la non duplicazione dei valori del numeratore dei kpi nelle diverse attività economiche della tassonomia.

Quanto alla determinazione del denominatore dei kpi, esso è sempre costruito in coerenza con gli aggregati presenti al numeratore, ma riferito al perimetro del totale delle attività economiche del Gruppo Hera consolidato, con l'esclusione di tutti i rapporti infragruppo e le attività condotte per i consumi interni al Gruppo.

I principi contabili adottati per la costruzione dei kpi di seguito illustrati e applicati per i primi due obiettivi ambientali, potrebbero subire evoluzioni e modifiche nei prossimi esercizi alla luce di sviluppi normativi della tassonomia o prassi consolidate per la sua rendicontazione.

I kpi della tassonomia sono stati così calcolati:

- kpi fatturato: la quota del fatturato ammissibile allineato e non allineato, di cui all' art. 8 comma 2 (a) del Regolamento europeo 852/2020, è individuato come la porzione di ricavi netti consolidati generati dalla vendita di prodotti o servizi, anche immateriali, associati ad attività economiche ammissibili alla tassonomia / il totale dei ricavi netti. I ricavi netti sono coerenti ai valori del bilancio consolidato di Gruppo, redatto secondo i principi contabili internazionali e fanno riferimento a quanto previsto dal principio IAS1, punto 82, lett. a), adottato dal Regolamento CE n. 1126/2008. In particolare, per la costruzione dell'indicatore sono state considerate le voci che rientrano nel valore della produzione per i ricavi da vendite e prestazioni, con l'esclusione degli altri ricavi e incrementi di immobilizzazioni per lavori interni.
- kpi capex: la quota di capex ammissibile allineato e non allineato, di cui all' art. 8 comma 2 (b) del Regolamento europeo 852/2020 è calcolata come la parte di spese in conto capitale associate ad attività ammissibili e definite in base ai criteri di cui al punto 1.1.2.2 dell'Atto delegato / il totale di capex da bilancio consolidato di Gruppo definite in base ai criteri di cui al punto 1.1.2.1 dell'Atto delegato. Nello specifico, sono considerate le spese in conto capitale che generano gli incrementi degli attivi relativi a immobilizzazioni materiali, investimenti immobiliari e immobilizzazioni immateriali dell'esercizio considerate prima dell'ammortamento e di qualsiasi svalutazione o rivalutazione, con l'esclusione degli investimenti in partecipazioni finanziarie. Non sono altresì presenti spese afferenti a "capex plans" ai sensi del punto 1.1.2.2 dell'allegato I al Regolamento delegato (UE) 2021/2178.

A maggio 2022 il Gruppo Hera ha emesso un Green bond i cui fondi raccolti sono destinati al ciclo idrico integrato (Sustainable water and wastewater management, allineato agli SDGs 6, 13 e 14), economia circolare, prevenzione e controllo dell'inquinamento (Circular Economy & Pollution prevention and control, che risponde agli SDGs 11, 12 e 13), efficienza energetica e infrastrutture (Energy Efficiency and Energy Infrastructure, in coerenza con gli SDGs 7, 11 e 13) e, pertanto, costituiscono fonte di finanziamento anche per alcuni investimenti che rientrano fra i capex delle attività economiche allineate alla tassonomia. Per approfondimenti si rimanda all'informativa sul Green bond e sul Green Financing framework del Gruppo Hera riportata al paragrafo "[I Green bond di Hera](#)" di questo Bilancio di sostenibilità.

- kpi opex: la quota di opex ammissibile, di cui all' art. 8 comma 2 (b) del Regolamento europeo 852/2020 è calcolata come la porzione di spese non capitalizzate associate ad attività ammissibili e definite in base ai criteri di cui al punto 1.1.3.2 dell'Atto delegato / il totale di opex da bilancio consolidato di Gruppo definite in base ai criteri di cui al punto 1.1.3.1 dell'Atto delegato. In particolare, questo kpi comprende i costi presenti nel conto economico del bilancio consolidato di Gruppo redatto secondo i principi IAS-IFRS, associati a ricerca e sviluppo, interventi di ristrutturazione edilizia, locazioni a breve termine, manutenzione e riparazione, nonché altri costi diretti relativi alla manutenzione ordinaria quotidiana degli attivi materiali necessari a garantire il funzionamento continuo ed efficiente di tali beni, sia essa eseguita internamente che affidata a società terze. Tali costi comprendono, pertanto, quote di costo del lavoro, di costi esterni per servizi e di costi di acquisto di materiali, direttamente imputabili a tali manutenzioni ordinarie.

Il Gruppo Hera, inoltre, ha deciso di fornire anche il dato relativo al margine operativo lordo derivante dalle attività del Gruppo ammissibili alla tassonomia e allineate all'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici. Si tratta di un'informazione non prevista dagli obblighi del Regolamento UE 2020/852 e successivi atti delegati, ma che riteniamo importante anche per una riconciliazione di tale "Mol tassonomia" con il "Mol a valore condiviso" che il Gruppo rendiconta da vari anni. Il Mol tassonomia è calcolato coerentemente al Mol (si veda la definizione degli indicatori alternativi di performance nel bilancio economico finanziario) desunto dal bilancio consolidato di Gruppo e comprende tutti i costi operativi non limitandosi, quindi, agli aggregati di costo che rientrano nei kpi degli opex. Al numeratore compare la quota di Mol relativo alle attività allineate, mentre al denominatore risulta il Mol totale di Gruppo.

Il prospetto riportato di seguito espone nel dettaglio i risultati dell'analisi sopra descritta.

ATTIVITÀ DEL GRUPPO HERA AMMISSIBILI ALLINEATE E NON ALLINEATE (MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI)

Area	Attività del Gruppo	Codice e descrizione dell'attività definita dalla tassonomia UE	Conformità complessiva ai CVT e DNSH
	Acquedotto	5.1 Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua.	Allineato: I sistemi di captazione, adduzione, distribuzione e misura relativamente alle reti e agli impianti di acquedotto considerati per Hera Spa e AcegasApsAmga rispettano la soglia di energia consumata di 0,5 kWh/mc. Il sistema di Marche Multiservizi rispetta il criterio alternativo relativo alle perdite idriche, calcolato secondo quanto richiesto dalla Del. Arera 917/17 (RQTI), rif. macro indicatore M1 ¹ . Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato: -
	Fognatura e depurazione	5.3 Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue Costruzione, espansione e gestione dei sistemi delle acque reflue centralizzati, comprensivi di raccolta (rete fognaria) e trattamento.	Allineato: I sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue con qualsiasi livello di trattamento (anche primario) considerati per Hera Spa e Marche Multiservizi (ad esclusione di quanto riportato alla sezione "non allineato") rispettano le soglie di consumo netto di energia. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato: I sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue con qualsiasi livello di trattamento (anche primario) di AcegasApsAmga e di Borgheria (Marche Multiservizi) non rispettano le soglie di consumo netto di energia; all'interno del territorio marchigiano vi sono inoltre tre agglomerati in infrazione rispetto alla normativa sulla depurazione, non conformi al DNSH prevenzione e riduzione dell'inquinamento.
	Riciclo plastica	3.17 Fabbricazione di materie plastiche in forme primarie Fabbricazione di resine, materie plastiche ed elastomeri termoplastici non vulcanizzabili, miscelazione di resine su misura, così come produzione di resine sintetiche non personalizzate.	Allineato: Gli impianti di lavaggio e rigenerazione di Aliplast fabbricano la plastica in forma primaria interamente attraverso riciclo meccanico di rifiuti plastici. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato: -
	Produzione di biometano da rifiuti organici	4.13 Produzione di biogas e biocarburanti destinati ai trasporti e di bioliquidi Produzione di biogas o biocarburanti destinati ai trasporti e di bioliquidi.	Allineato: I due impianti di biometano del gruppo Herambiente considerati producono biometano destinato al trasporto garantendo la riduzione delle emissioni di gas serra di almeno il 65% rispetto alle emissioni del relativo combustibile fossile di riferimento. Non viene utilizzata biomassa agricola o forestale per la produzione e il processo soddisfa i criteri 1 e 2 della sezione 5.7. Non è prevista la cattura e stoccaggio di CO ₂ . Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.

¹ Conformemente all'articolo 4 della direttiva (UE) 2020/2184 del Parlamento europeo e del Consiglio.

Non allineato: -

Raccolta differenziata	5.5	<p>Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte Raccolta differenziata e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni singole o mescolate destinate alla preparazione per il riutilizzo o il riciclaggio.</p>	<p>Allineato: Tutti i rifiuti non pericolosi raccolti in maniera differenziata e trasportati da Hera Spa, AcegasApsAmga, Marche Multiservizi e Alibardi sono separati alla fonte e destinati alla preparazione per il riutilizzo o il riciclaggio. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.</p>
------------------------	-----	---	---

Non allineato: -

Power to gas	5.6	<p>Digestione anaerobica di fanghi di depurazione Costruzione e gestione di impianti per il trattamento dei fanghi di depurazione mediante digestione anaerobica, con conseguente produzione e utilizzo di biogas e prodotti chimici.</p>	<p>Allineato: L'impianto di Inrete considerato effettua la digestione dei fanghi di depurazione producendo biogas che è trasformato in biometano da iniettare nella rete del gas naturale. È in atto un piano per il monitoraggio delle perdite di metano. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.</p>
--------------	-----	--	---

Non allineato: -

Digestione anaerobica	5.7	<p>Digestione anaerobica di rifiuti organici Costruzione e gestione di impianti dedicati per il trattamento di rifiuti organici raccolti in maniera differenziata mediante digestione anaerobica, con conseguente produzione e utilizzo di biogas e digestato e/o prodotti chimici.</p>	<p>Allineato: I tre impianti di digestione anaerobica del Gruppo Herambiente producono, a partire dal processo di digestione dei rifiuti organici urbani raccolti in maniera differenziata: 1) biogas, utilizzandolo direttamente per la produzione di energia elettrica; 2) digestato, utilizzato come fertilizzante. È in atto un piano di monitoraggio e di emergenza per ridurre al minimo le perdite di metano negli impianti. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.</p>
-----------------------	-----	--	--

Non allineato: -

Compostaggio	5.8	<p>Compostaggio di rifiuti organici Costruzione e gestione di impianti dedicati per il trattamento di rifiuti organici raccolti in maniera differenziata mediante compostaggio (digestione aerobica), con conseguente produzione e utilizzo di compost.</p>	<p>Allineato: I due impianti di compostaggio del Gruppo Herambiente producono compost da rifiuti organici raccolti in maniera differenziata. Il compost prodotto è utilizzato come fertilizzante ai sensi della normativa UE e Italiana. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.</p>
--------------	-----	--	---

Non allineato: -

Impianti di selezione rifiuti urbani e industriali	5.9	<p>Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi Costruzione e gestione di impianti per la cernita e la trasformazione dei flussi di rifiuti non pericolosi raccolti in maniera differenziata in materie prime secondarie che</p>	<p>Allineato: Cinque dei sette impianti di selezione rifiuti urbani e speciali non pericolosi del Gruppo Herambiente convertono almeno il 50% dei rifiuti in materie prime secondarie o avviano a recupero più del 70% dei rifiuti in uscita (soglia di sicurezza scelta per assicurare il rispetto della conversione del 50% di mps). Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.</p>
--	-----	---	---

			comportano un ritrattamento meccanico, eccetto che per finalità di riempimento.	Non allineato: Due dei sette impianti di selezione rifiuti urbani e speciali non pericolosi del Gruppo Herambiente non convertono almeno il 50% dei rifiuti in materie prime secondarie o non avviano a recupero più del 70% dei rifiuti in uscita.
	Captazione e utilizzo biogas da discarica	5.10	Cattura e utilizzo di gas di discarica Installazione e gestione di infrastrutture per la cattura e l'utilizzo di gas di discarica in discariche o celle di discarica chiuse in modo permanente, utilizzando attrezzature e impianti tecnici dedicati nuovi o supplementari installati durante o dopo la chiusura della discarica o della cella di discarica.	Allineato: Tutte le discariche chiuse in modo permanente non sono entrate in esercizio dopo l'8 luglio 2020. Il gas di discarica prodotto è utilizzato per la produzione di energia elettrica o di calore sotto forma di biogas. Le emissioni di metano provenienti dalla discarica e le fuoriuscite dagli impianti di raccolta e utilizzo dei gas di discarica sono soggette alle procedure di controllo e sorveglianza di cui all'allegato III della direttiva 1999/31/CE del Consiglio. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato: -
	Produzione di energia da fotovoltaico	4.1	Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica Costruzione o gestione di impianti per la produzione di energia elettrica utilizzando la tecnologia solare fotovoltaica.	Allineato: Gli impianti producono energia elettrica utilizzando la tecnologia solare fotovoltaica. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato: -
	Distribuzione energia elettrica	4.9	Trasmissione e distribuzione di energia elettrica Costruzione e gestione di sistemi di trasmissione che trasportano l'energia elettrica nel sistema interconnesso ad altissima e alta tensione. Costruzione e gestione di sistemi di distribuzione che trasportano energia elettrica in sistemi di distribuzione ad alta, media e bassa tensione.	Allineato: Le reti di distribuzione dell'energia elettrica di Inrete e AcegasApsAmga fanno parte di un sistema europeo interconnesso. L'attività include l'installazione di sistemi di misurazione intelligenti, così come definiti dalla norma e l'installazione di apparecchiature per consentire specificatamente lo scambio di energia elettrica rinnovabile tra gli utenti. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato: -
	Mobilità elettrica	7.4	Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici) Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici).	Allineato: L'attività consiste nella installazione, manutenzione o riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. Non allineato: -
	Gestione e manutenzione rete gas (compatibile con gas low carbon)	4.14	Reti di trasmissione e distribuzione di gas rinnovabili e a basse emissioni di carbonio Conversione, cambio di destinazione o riqualificazione di reti del gas per la trasmissione e la distribuzione di gas	Allineato: La riqualificazione delle reti di distribuzione del gas di Inrete, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi consente di integrare l'idrogeno e altri gas a basse emissioni di carbonio nella rete, in linea con quanto definito dal DM 3 giugno 2022 - Regola tecnica qualità del gas – Aggiornamento e confermato dalla prima esperienza nazionale di immissione di idrogeno nella rete di distribuzione gas effettuata da Inrete. Le tre società del Gruppo effettuano il rilevamento

		<p>rinnovabili e a basse emissioni di carbonio. Costruzione o gestione di condotte di trasmissione e distribuzione adibite al trasporto di idrogeno o di altri gas a basse emissioni di carbonio.</p>	<p>delle perdite e la riparazione dei gasdotti esistenti e di altri elementi della rete per ridurre le perdite di metano. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.</p> <p>Non allineato:</p>
Cogenerazione	4.30	<p>Cogenerazione ad alta efficienza di calore raffreddamento ed energia da combustibili fossili gassosi Costruzione, ristrutturazione e gestione di impianti di cogenerazione di calore/raffreddamento ed elettricità che utilizzano combustibili gassosi. Questa attività non comprende la cogenerazione ad alto rendimento di calore/raffreddamento ed energia elettrica dall'uso esclusivo di combustibili gassosi e liquidi rinnovabili non fossili, e di biogas e combustibili bio-liquidi.</p>	<p>Allineato: -</p> <p>Non allineato: Gli impianti di cogenerazione industriale di HSE e la centrale di cogenerazione di Imola non rispettano la soglia di 100gCO₂/kWh di emissioni di gas serra del ciclo di vita della cogenerazione.</p>
Smart meter gas	7.5	<p>Installazione manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici.</p>	<p>Allineato: Inrete, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi effettuano l'installazione, manutenzione e riparazione di contatori intelligenti per gas, riscaldamento, raffreddamento ed energia elettrica. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.</p> <p>Non allineato: -</p>
 Teleriscaldamento (distribuzione)	4.15	<p>Distribuzione del teleriscaldamento/teleraffrescamento Costruzione, riqualificazione e gestione di condotte e della relativa infrastruttura per la distribuzione di riscaldamento e raffrescamento, che termina alla sottostazione o allo scambiatore di calore.</p>	<p>Allineato: il 62% dell'energia termica distribuita (e venduta) attraverso le condotte e la relativa infrastruttura per la distribuzione di riscaldamento e raffrescamento è generata da sistemi di teleriscaldamento conformi alla definizione UE di teleriscaldamento efficiente. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.</p> <p>Non allineato: il 38% dell'energia termica distribuita (e venduta) attraverso le condotte e la relativa infrastruttura per la distribuzione di riscaldamento e raffrescamento è generata da sistemi che sono non conformi alla definizione UE di teleriscaldamento efficiente.</p>
Teleriscaldamento (produzione da geotermia)	4.22	<p>Produzione di calore/freddo a partire dall'energia geotermica Costruzione o gestione di impianti che producono</p>	<p>Allineato: L'impianto di geotermia di Ferrara produce calore e raffreddamento rispettando la soglia di 100gCO₂e/kWh di emissioni di gas serra nel ciclo di vita. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili</p>

manutenzione o nella riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica.

complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.

Non allineato: -

Interventi di efficienza energetica e le energie rinnovabili

7.6

Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili
Installazione, manutenzione e riparazione in loco di tecnologie per le energie rinnovabili.

Allineato: Inrete, HSE ed Hera Comm effettuano interventi di installazione, manutenzione e riparazione in loco di sistemi solari fotovoltaici, pannelli solari per l'acqua calda, pompe di calore, unità di accumulo di energia elettrica o termica, micro-impianti di cogenerazione, sistemi di recupero/scambiatori di calore. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.

Non allineato: -

Data Center

8.1

Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse
Memorizzazione, manipolazione, gestione, movimento, controllo, visualizzazione, commutazione, interscambio, trasmissione o elaborazione di dati attraverso i centri di dati, compreso l'edge computing.

Allineato: -

Non allineato: Acantho svolge l'attività di gestione, movimento, controllo, visualizzazione, commutazione, interscambio, trasmissione o elaborazione di dati attraverso centri di dati non conformi alle pratiche attese contenute nel codice di condotta europeo sull'efficienza energetica dei centri di dati.

Modelli per gli indicatori fondamentali di prestazione

QUOTA DEL FATTURATO DERIVANTE DA PRODOTTI O SERVIZI ASSOCIATI AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA

Attività economiche	Fatturato assoluto 2022 (milioni di €)	Quota del fatturato 2022	Contributo sostanziale		DNSH						Quota di fatturato allineato alla tassonomia	Attività abilitante	Attività di transizione	
			Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi				Garanzie minime di salvaguardia
A. Attività ammissibili alla tassonomia														
A1. Attività ammissibili allineate														
3.17. Fabbricazione di materie plastiche in forme primarie	140,5	0,7%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	0,7%	-	T
4.1. Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	-	0,0%	100,0%	0%		S	N/A	S	N/A	S	S	0,0%	-	-
4.9. Trasmissione e distribuzione di energia elettrica	111,5	0,6%	100,0%	0%		S	N/A	S	S	S	S	0,6%	A	-
4.13. Produzione di biogas e biocarburanti destinati ai trasporti e di bioliquidi	24,4	0,1%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	0,1%	-	-
4.14. Reti di trasmissione e distribuzione di gas rinnovabili e a basse emissioni di carbonio	169,5	0,9%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	0,9%	-	-
4.15. Distribuzione del teleriscaldamento teleraffrescamento	5,1	0,0%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	0,0%	-	-

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

Attività economiche	Fatturato assoluto 2022 (milioni di €)	Quota del fatturato 2022	Contributo sostanziale			DNSH							Quota di fatturato allineato alla tassonomia	Attività abilitante	Attività di transizione
			Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia				
4.22. Produzione di calore e freddo a partire dall'energia geotermica	8,8	0,0%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	0,0%	-	-	
5.1. Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura	482,4	2,4%	100,0%	0%		S	S	N/A	N/A	S	S	2,4%	-	-	
5.3. Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	250,0	1,3%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	1,3%	-	-	
5.5. Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	343,8	1,7%	100,0%	0%		S	N/A	S	S	S	S	1,7%	-	-	
5.6. Digestione di fanghi da depurazione	-	0,0%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	0,0%	-	-	
5.7. Digestione anaerobica di rifiuti organici	20,0	0,1%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	0,1%	-	-	
5.8. Compostaggio di rifiuti organici	4,0	0,0%	100,0%	0%		S	N/A	N/A	S	S	S	0,0%	-	-	
5.9. Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi	37,7	0,2%	100,0%	0%		S	N/A	N/A	N/A	S	S	0,2%	-	-	
5.10. Cattura e utilizzo di gas di scarica	2,2	0,0%	100,0%	0%		S	N/A	N/A	S	S	S	0,0%	-	-	
6.5. Trasporto mediante moto autovetture e veicoli commerciali leggeri	0,1	0,0%	100,0%	0%		S	N/A	S	S	N/A	S	0,0%	-	-	
7.3. Installazione manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	522,1	2,6%	100,0%	0%		S	N/A	N/A	S	N/A	S	2,6%	A	-	

Attività economiche	Fatturato assoluto 2022 (milioni di €)	Quota del fatturato 2022	Contributo sostanziale			DNSH							Quota di fatturato allineato alla tassonomia	Attività abilitante	Attività di transizione
			Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia				
7.4. Installazione manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici	1,0	0,0%	100,0%	0%		S	N/A	N/A	N/A	N/A	S	0,0%	A	-	
7.5. Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici.	31,1	0,2%	100,0%	0%		S	N/A	N/A	N/A	N/A	S	0,2%	A	-	
7.6. Installazione manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	78,8	0,4%	100,0%	0%		S	N/A	N/A	N/A	N/A	S	0,4%	A	-	
Fatturato delle attività ammissibili allineate (A1)	2.232,9	11,2%										11,2%	3,7%		
A2. Attività ammissibili non allineate															
4.15. Distribuzione del teleriscaldamento teleraffrescamento	57,3	0,3%												-	
4.30. Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili	102,2	0,5%												-	T

Attività economiche	Fatturato assoluto 2022 (milioni di €)	Quota del fatturato 2022	Contributo sostanziale				DNSH				Quota di fatturato allineato alla tassonomia	Attività abilitante	Attività di transizione
			Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi			
4.31. Produzione di calore/freddo a partire da combustibili gassosi fossili in un sistema di teleriscaldamento e teleraffrescamento efficienti	8,9	0,0%										-	T
5.3. Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	51,8	0,3%										-	-
5.9. Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi	13,6	0,1%										-	-
5.10. Cattura e utilizzo di gas di scarica	2,4	0,0%										-	-
6.5. Trasporto mediante moto autoveicoli e veicoli commerciali leggeri	19,1	0,1%										-	-
6.6. Servizi di trasporto di merci su strada	35,9	0,2%										-	-
8.1. Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	4,1	0,0%										-	T
Fatturato delle attività ammissibili non allineate (A2)	295,2	1,5%											
Ammissibili allineate (A1) + Ammissibili non allineate (A2)	2.528,1	12,7%											
B. Attività non ammissibili													

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

Attività economiche	Fatturato assoluto 2022 (milioni di €)	Quota del fatturato 2022	Contributo sostanziale				DNSH					Quota di fatturato allineato alla tassonomia	Attività abilitante	Attività di transizione
			Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia			
Fatturato delle attività non ammissibili (B)	17.343,2	87,3%												
Totale: Ammissibili allineate (A1) + Ammissibili non allineate (A2) + Non Ammissibili (B)	19.871,3	100%												

QUOTA DEGLI OPEX DERIVANTE DA PRODOTTI O SERVIZI ASSOCIATI AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA

Attività economiche	Opex assoluti 2022 (milioni di €)	Quota di Opex 2022	Contributo sostanziale				DNSH					Quota di Opex allineati alla tassonomia	Attività abilitante	Attività di transizione
			Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia			
A. Attività ammissibili alla tassonomia														
A1. Attività ammissibili allineate														
3.17. Fabbricazione di materie plastiche in forme primarie	3,6	1,1%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	1,1%	-	T
4.1. Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	-	0,0%	100,0%	0%		S	N/A	S	N/A	S	S	0,0%	-	-

Attività economiche	Opex assoluti 2022 (milioni di €)	Quota di Opex 2022	Contributo sostanziale		DNSH							Quota di Opex allineati alla tassonomia	Attività abilitante	Attività di transizione
			Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia			
4.9. Trasmissione e distribuzione di energia elettrica	10,4	3,1%	100,0%	0%		S	N/A	S	S	S	S	3,1%	A	-
4.13. Produzione di biogas e biocarburanti destinati ai trasporti e di bioliquidi	1,9	0,6%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	0,6%	-	-
4.14. Reti di trasmissione e distribuzione di gas rinnovabili e a basse emissioni di carbonio	15,7	4,7%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	4,7%	-	-
4.15. Distribuzione del teleriscaldamento teleraffrescamento	0,4	0,1%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	0,1%	-	-
4.22. Produzione di calore e freddo a partire dall'energia geotermica	0,9	0,3%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	0,3%	-	-
5.1. Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura	40,0	12,0%	100,0%	0%		S	S	N/A	N/A	S	S	12,0%	-	-
5.3. Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	19,5	5,8%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	5,8%	-	-
5.5. Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	22,7	6,8%	100,0%	0%		S	N/A	S	S	S	S	6,8%	-	-
5.6. Digestione di fanghi da depurazione	-	0,0%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	0,0%	-	-
5.7. Digestione anaerobica di rifiuti organici	2,2	0,7%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	0,7%	-	-

Attività economiche	Opex assoluti 2022 (milioni di €)	Quota di Opex 2022	Contributo sostanziale		DNSH							Quota di Opex allineati alla tassonomia	Attività abilitante	Attività di transizione
			Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia			
5.8. Compostaggio di rifiuti organici	0,3	0,0%	100,0%	0%		S	N/A	N/A	S	S	S	0,0%	-	-
5.9. Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi	2,4	0,7%	100,0%	0%		S	N/A	N/A	N/A	S	S	0,7%	-	-
5.10. Cattura e utilizzo di gas di discarica	0,3	0,1%	100,0%	0%		S	N/A	N/A	S	S	S	0,1%	-	-
6.5. Trasporto mediante moto autovetture e veicoli commerciali leggeri	0,0	0%	100,0%	0%		S	N/A	S	S	N/A	S	0%	-	-
7.3. Installazione manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	-	0,0%	100,0%	0%		S	N/A	N/A	S	N/A	S	0,0%	A	-
7.4. Installazione manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici	-	0,0%	100,0%	0%		S	N/A	N/A	N/A	N/A	S	0,0%	A	-
7.5. Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici.	4,9	1,5%	100,0%	0%		S	N/A	N/A	N/A	N/A	S	1,5%	A	-
7.6. Installazione manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	26,9	8,0%	100,0%	0%		S	N/A	N/A	N/A	N/A	S	8,0%	A	-
Opex delle attività ammissibili allineate (A1)	152,1	45,5%										45,5%	12,6%	

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

Attività economiche	Opex assoluti 2022 (milioni di €)	Quota di Opex 2022	Contributo sostanziale		DNSH							Attività abilitante	Attività di transizione	
			Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia			Quota di Opex allineati alla tassonomia
A2. Attività ammissibili non allineate														
4.15. Distribuzione del teleriscaldamento teleraffrescamento	0,4	0,1%											-	
4.30. Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili	19,5	5,8%											-	T
4.31. Produzione di calore/freddo a partire da combustibili gassosi fossili in un sistema di teleriscaldamento e teleraffrescamento efficienti	0,1	0,0%											-	T
5.3. Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	2,7	0,8%											-	-
5.9. Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi	0,5	0,2%											-	-
5.10. Cattura e utilizzo di gas di scarica	0,2	0,0											-	-
6.5. Trasporto mediante moto autovetture e veicoli commerciali leggeri	9,4	2,8%											-	-
6.6. Servizi di trasporto di merci su strada	22,1	6,6%											-	-

Attività economiche	Opex assoluti 2022 (milioni di €)	Quota di Opex 2022	Contributo sostanziale		DNSH							Attività abilitante	Attività di transizione	
			Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia			Quota di Opex allineati alla tassonomia
8.1. Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	3,9	1,2%											-	T
Opex delle attività ammissibili non allineate (A2)	58,7	17,6%												
Ammissibili allineate (A1) + Ammissibili non allineate (A2)	210,8	63,0%												
B. Attività non ammissibili														
Opex delle attività non ammissibili (B)	123,5	37,0%												
Totale: Ammissibili allineate (A1) + Ammissibili non allineate (A2) + Non Ammissibili (B)	334,3	100,0%												

QUOTA DI CAPEX DERIVANTE DA PRODOTTI O SERVIZI ASSOCIATI AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA

Attività economiche	Capex assoluti 2022 (milioni di €)	Quota di Capex 2022	Contributo sostanziale		DNSH						Quota di Capex allineati alla tassonomia	Attività abilitante/	Attività di transizione	
			Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi				Garanzie minime di salvaguardia
A. Attività ammissibili alla tassonomia														
A1. Attività ammissibili allineate														
3.17. Fabbricazione di materie plastiche in forme primarie	7,4	1,1%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	1,1%	-	T
4.1. Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	0,1	0,0%	100,0%	0%		S	N/A	S	N/A	S	S	0,0%	-	-
4.9. Trasmissione e distribuzione di energia elettrica	43,8	6,4%	100,0%	0%		S	N/A	S	S	S	S	6,4%	A	-
4.13. Produzione di biogas e biocarburanti destinati ai trasporti e di bioliquidi	13,0	1,9%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	1,9%	-	-
4.14. Reti di trasmissione e distribuzione di gas rinnovabili e a basse emissioni di carbonio	69,0	10,1%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	10,1%	-	-
4.15. Distribuzione del teleriscaldamento teleraffrescamento	2,3	0,3%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	0,3%	-	-
4.22. Produzione di calore e freddo a partire dall'energia geotermica	0,1	0,0%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	0,0%	-	-
5.1. Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura	110,4	16,1%	100,0%	0%		S	S	N/A	N/A	S	S	16,1%	-	-

Attività economiche	Capex assoluti 2022 (milioni di €)	Quota di Capex 2022	Contributo sostanziale		DNSH							Quota di Capex allineati alla tassonomia	Attività abilitante/	Attività di transizione
			Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia			
5.3. Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	60,1	8,8%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	8,8%	-	-
5.5. Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	30,1	4,4%	100,0%	0%		S	N/A	S	S	S	S	4,4%	-	-
5.6. Digestione di fanghi da depurazione	0,8	0,1%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	0,1%	-	-
5.7. Digestione anaerobica di rifiuti organici	1,1	0,2%	100,0%	0%		S	S	N/A	S	S	S	0,2%	-	-
5.8. Compostaggio di rifiuti organici	0,3	0,0%	100,0%	0%		S	N/A	N/A	S	S	S	0,0%	-	-
5.9. Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi	2,7	0,4%	100,0%	0%		S	N/A	N/A	N/A	S	S	0,4%	-	-
5.10. Cattura e utilizzo di gas di discarica	-	0,0%	100,0%	0%		S	N/A	N/A	S	S	S	0,0%	-	-
6.5. Trasporto mediante moto autoveicoli e veicoli commerciali leggeri	-	0,0%	100,0%	0%		S	N/A	S	S	N/A	S	0,0%	-	-
7.3. Installazione manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	1,7	0,2%	100,0%	0%		S	N/A	N/A	S	N/A	S	0,2%	A	-
7.4. Installazione manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici	0,6	0,1%	100,0%	0%		S	N/A	N/A	N/A	N/A	S	0,1%	A	-

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

Attività economiche	Capex assoluti 2022 (milioni di €)	Quota di Capex 2022	Contributo sostanziale		DNSH							Quota di Capex allineati alla tassonomia	Attività abilitante/	Attività di transizione	
			Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia				
7.5. Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici.	30,6	4,5%	100,0%	0%		S	N/A	N/A	N/A	N/A	S	4,5%	A	-	
7.6. Installazione manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	0,6	0,1%	100,0%	0%		S	N/A	N/A	N/A	N/A	S	0,1%	A	-	
Capex delle attività ammissibili allineate (A1) ²	374,6	54,6%										54,6%	11,3%		
A2. Attività ammissibili non allineate															
4.15. Distribuzione del teleriscaldamento teleraffrescamento	1,5	0,1%												-	
4.30. Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili fossili	10,2	5,8%												-	T

² Come richiesto dal Regolamento delegato (UE) 2021/2178, al punto 1.2.3.2, il kpi Capex adeguato in funzione delle spese in conto capitale allineate alla tassonomia finanziate con il Green bond emesso nel 2022 è pari al 24%, ed è stato calcolato sottraendo i Capex finanziati con Green bond sia al numeratore (Capex delle attività ammissibili allineate) che al denominatore (totale Capex).

Attività economiche	Capex assoluti 2022 (milioni di €)	Quota di Capex 2022	Contributo sostanziale		DNSH							Attività abilitante/	Attività di transizione	
			Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia			Quota di Capex allineati alla tassonomia
4.31. Produzione di calore/freddo a partire da combustibili gassosi fossili in un sistema di teleriscaldamento e teleraffrescamento efficienti	0,9	0,0%											-	T
5.3. Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	16,7	0,8%											-	-
5.9. Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi	0,6	0,2%											-	-
5.10. Cattura e utilizzo di gas di discarica	0,4	0,0											-	-
6.5. Trasporto mediante moto autovetture e veicoli commerciali leggeri	2,1	2,8%											-	-
6.6. Servizi di trasporto di merci su strada	6,0	6,6%											-	-
8.1. Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	1,6	1,2%											-	T
Capex delle attività ammissibili non allineate (A2)	39,9	5,8%												
Ammissibili allineate (A1) + Ammissibili non allineate (A2)	414,5	60,5%												
B. Attività non ammissibili														

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

Attività economiche	Capex assoluti 2022 (milioni di €)	Quota di Capex 2022	Contributo sostanziale				DNSH				Attività abilitante/ Attività di transizione	
			Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento dei cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi		Garanzie minime di salvaguardia
Capex delle attività non ammissibili (B)	271,0	39,5%										
Totale: Ammissibili allineate (A1) + Ammissibili non allineate (A2) + Non Ammissibili (B)	685,5	100,0%										

Indice dei contenuti GRI

L'indice dei contenuti GRI contiene solo gli indicatori pertinenti ai temi rilevanti identificati dall'analisi di materialità del Gruppo. L'indicatore 3-3 (Gestione dei temi materiali) viene riportato un'unica volta all'interno del seguente indice, in quanto il raccordo tra tema materiale e la relativa modalità di gestione è già esplicitato nella tabella della [Guida metodologica](#).

Dichiarazione di utilizzo	La Dichiarazione non finanziaria del Gruppo Hera è rendicontata con l'opzione "in accordance with" del GRI Standards per l'anno 2022
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Foundation 2021
Standard di settore GRI applicabili	Nessuno standard settoriale applicabile

GRI standard e altri indicatori	Paragrafo (Pagina)	Omissioni	
		Requisito omesso	Ragione e spiegazione
INFORMATIVE GENERALI			
L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione			
GRI 2-1	Dettagli organizzativi	Il perimetro di rendicontazione (4) Chi siamo (17) La composizione della compagine azionaria (213)	
GRI 2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Il perimetro di rendicontazione (4)	
GRI 2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Guida metodologica (4) Il Comitato di Management Review e il gruppo di lavoro (6)	
GRI 2-4	Revisione delle informazioni	Guida metodologica (6)	
GRI 2-5	Assurance esterna	La verifica del bilancio (6) Relazione della società di revisione (349)	
Attività e lavoratori			
GRI 2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Chi siamo (17) I servizi gestiti (17) Fornitori (288)	
GRI 2-7	Dipendenti	I lavoratori del Gruppo Hera (264)	
GRI 2-8	Lavoratori non dipendenti	L'indotto occupazionale dei fornitori (176)	
Governance			
GRI 2-9	Struttura e composizione della governance	Il governo dell'azienda (197) La gestione della sostenibilità (202) Sito: Comitati interni Sito: Composizione Cda	
GRI 2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Relazione di Corporate Governance 2022: Consiglio di Amministrazione – Nomina e sostituzione Sito: Relazione sulla Governance	
GRI 2-11	Presidente del massimo organo di governo	Relazione di Corporate Governance 2022: Consiglio di Amministrazione – Funzionamento del Consiglio di Amministrazione; Ruolo del Presidente Esecutivo del Consiglio di Amministrazione	

GRI standard e altri indicatori	Paragrafo (Pagina)	Omissioni	
		Requisito omesso	Ragione e spiegazione
GRI 2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Gli stakeholder e l'analisi di materialità (6) Il governo dell'azienda (197) Il Comitato etico e sostenibilità (197) La gestione dei rischi (198) La gestione della sostenibilità (202)	
GRI 2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Il governo dell'azienda (197) Il Comitato etico e sostenibilità (197) La gestione della sostenibilità (202) Relazione di Corporate Governance 2022: Consiglio di Amministrazione – Consiglieri esecutivi	
GRI 2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Guida metodologica (4) Gli stakeholder e l'analisi di materialità (8)	
GRI 2-15	Conflitti d'interesse	Relazione di Corporate Governance 2022: Consiglio di Amministrazione – Funzionamento del Consiglio di Amministrazione Sito: Relazione sulla Governance	
GRI 2-16	Comunicazione delle criticità	Il Comitato etico e sostenibilità (197) Principali attività e risultati conseguiti (201)	
GRI 2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Relazione di Corporate Governance 2022: Consiglio di Amministrazione – Ruolo del Presidente Esecutivo del Consiglio di Amministrazione Sito: Relazione sulla Governance	
GRI 2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	Relazione di Corporate Governance 2022: Autovalutazione e successione degli amministratori Sito: Relazione sulla Governance	
GRI 2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	Gli incentivi dipendono anche dalla sostenibilità (274) Relazione sulla remunerazione 2022 Sito: Politiche di remunerazione e incentivi	
GRI 2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	La remunerazione e gli incentivi (273) Relazione sulla remunerazione 2022 Sito: Politiche di remunerazione e incentivi	
GRI 2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	La remunerazione e gli incentivi (273)	
Strategia, politiche e prassi			
GRI 2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder (3)	
GRI 2-23	Impegno in termini di policy	Valutazioni di impatto ambientale presentate nell'anno (100) Il Codice Etico (202)	
GRI 2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	Il Codice etico (202) Sito web: Codice etico	
GRI 2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	Gli stakeholder e l'analisi di materialità (8) Il Comitato etico e sostenibilità (197) Il sistema di compliance per la prevenzione della corruzione e delle frodi (199) Il Codice etico (202) Sito web: Codice etico	

GRI standard e altri indicatori	Paragrafo (Pagina)	Omissioni	
		Requisito omesso	Ragione e spiegazione
GRI 2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni		Il sistema di compliance per la prevenzione della corruzione e delle frodi (199)
GRI 2-27	Conformità a leggi e regolamenti		Le cause pendenti (227) La relazione con le autorità nazionali di regolazione e controllo (229) I contenziosi con i clienti (260) I contenziosi con i fornitori (300) Le sanzioni comminate al Gruppo (231) Contenzioso con i lavoratori (286)
GRI 2-28	Appartenenza ad associazioni		Il nostro impegno per la sostenibilità nei network nazionali e internazionali (36) Le associazioni cui Hera partecipa (223)
Coinvolgimento degli stakeholder			
GRI 2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder		Gli stakeholder e l'analisi di materialità (6) Le iniziative di dialogo e consultazione (218)
GRI 2-30	Contratti collettivi		La remunerazione e gli incentivi (273)
Informative su temi materiali			
GRI 3-1	Processo di determinazione dei temi materiali		L'analisi di materialità e la definizione dei contenuti (7)
GRI 3-2	Elenco di temi materiali		Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali in ordine di priorità (8)
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali		Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali in ordine di priorità (8)
TOPIC STANDARDS			
Mitigazione dei cambiamenti climatici			
GRI 201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico		Rischi e opportunità derivanti dai cambiamenti climatici (66)
GRI 305-1	Emissioni dirette di GHG (Scopo 1)		Le emissioni totali del Gruppo Hera (71)
GRI 305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scopo 2)		Le emissioni totali del Gruppo Hera (71)
GRI 305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scopo 3)		Le emissioni totali del Gruppo Hera (71) Gas a effetto serra: metriche e obiettivi (385)
GRI 305-4	Intensità delle emissioni di GHG		Indici di intensità del carbonio (72)
GRI 305-5	Riduzione delle emissioni di GHG		Le emissioni evitate (76)
Green Bond 2019	Emissioni di gas serra evitate con vendita di plastica riciclata e con teleriscaldamento [migliaia di t CO ₂ e]		Alipplast misura la carbon footprint dei propri prodotti (353) Il teleriscaldamento: una risposta a tutela della qualità dell'aria (128)
Green Bond 2019 e 2022	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" (73)

GRI standard e altri indicatori	Paragrafo (Pagina)	Omissioni	
		Requisito omesso	Ragione e spiegazione
Economia circolare			
GRI 306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	La circolarità all'interno del Gruppo Hera (102; 105)	
GRI 306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	La circolarità all'interno del Gruppo Hera (104; 105)	
GRI 306-3	Rifiuti prodotti	La circolarità all'interno del Gruppo Hera (103)	
GRI 306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	La circolarità all'interno del Gruppo Hera (103)	
GRI 306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	La circolarità all'interno del Gruppo Hera (104)	
Green Bond 2019 e 2022	Rifiuti avviati a recupero su totale rifiuti trattati negli impianti di selezione [%]	Il recupero di materia ed energia negli impianti di selezione di Herambiente (110)	
Green Bond 2019 e 2022	Quantità di plastica riciclata da Alplast	L'impegno del Gruppo Hera nella nuova economia della plastica (356)	
Green Bond 2022	Acqua reflua depurata riutilizzabile (%)	Il recupero delle acque di depurazione a beneficio del territorio (107)	
Sicurezza, costo e continuità del servizio			
GRI 416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	La qualità dell'acqua potabile (114) Sicurezza e continuità del servizio (253)	
GRI 416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	La qualità dell'acqua potabile (114)	
Green Bond 2019 e 2022	Contatori elettronici gas installati [numero]	I contatori elettronici (249)	
Green Bond 2019	Numero medio di interruzioni di energia elettrica per cliente [numero]	La sicurezza e la continuità del servizio distribuzione elettrica (253)	
Innovazione e trasformazione digitale			
GRI 203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Gli investimenti a "valore condiviso" (31) Investimenti in innovazione (143) Gli investimenti (206)	
GRI 418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	La sicurezza informatica (158)	
Qualità, costo del servizio di raccolta rifiuti e decoro urbano			
GRI 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 (237) Le sanzioni comminate al Gruppo (229)	
GRI 417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	La relazione con le autorità nazionali di regolazione e controllo (227) Le sanzioni comminate al Gruppo (229)	
Green Bond 2019 e 2022	Raccolta differenziata [%]	La raccolta differenziata (82)	
Resilienza e adattamento			
GRI 303-1 (2018)	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	La gestione resiliente dell'acquedotto e delle fonti idriche (189)	
GRI 203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Gli investimenti a "valore condiviso" (31)	
IF-EU-550a.2	Grid resiliency	La sicurezza e la continuità del servizio distribuzione elettrica (253)	

GRI standard e altri indicatori	Paragrafo (Pagina)	Omissioni	
		Requisito omesso	Ragione e spiegazione
IF-WU-450a.4	Network resiliency and impacts of climate change	La gestione resiliente dell'acquedotto e delle fonti idriche (189) Gli interventi nelle reti gas ed elettriche per fronteggiare il dissesto idrogeologico (193) La resilienza delle reti elettriche (194)	
Gestione della catena di fornitura			
GRI 204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Focus sul valore economico distribuito ai fornitori (163)	
GRI 308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	La procedura di qualificazione dei fornitori (289)	
GRI 308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	La valutazione e il controllo dei fornitori (291)	
GRI 403-9	Infortuni sul lavoro	Il monitoraggio degli infortuni sul lavoro dei fornitori (299)	
GRI 414-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri sociali	La procedura di qualificazione dei fornitori (289)	
GRI 414-2	Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	La valutazione e il controllo dei fornitori (291)	
Relazione commerciale con i clienti			
Indicatore specifico Hera	Relazioni con i clienti	Relazioni con i clienti (256)	
Efficienza energetica e rinnovabili			
GRI 302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	I consumi di energia primaria del Gruppo Hera (42)	
GRI 302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	I consumi di energia primaria del Gruppo Hera (43)	
GRI 302-3	Intensità energetica	L'efficienza energetica nel Gruppo Hera (43)	
GRI 302-4	Riduzione del consumo di energia	L'efficienza energetica nel Gruppo Hera (44)	
Green Bond 2019	Punti luce di illuminazione pubblica a led [%]	L'efficienza energetica nell'illuminazione pubblica (49)	
Green Bond 2022	Biometano prodotto da FORSU	Lo sviluppo del biometano (57)	
Tutela dell'aria			
GRI 302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	Vantaggi ambientali del teleriscaldamento (129)	
GRI 305-7	Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni significative	Le emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori (123) Le emissioni in atmosfera del teleriscaldamento (130) Le emissioni della centrale di cogenerazione di Imola (131)	
Green Bond 2019	Emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori rispetto ai limiti di legge [%]	Le emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori (123)	
Salute e sicurezza sul lavoro			
GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Il sistema di gestione qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale (203)	

GRI standard e altri indicatori	Paragrafo (Pagina)	Omissioni	
		Requisito omesso	Ragione e spiegazione
GRI 403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Salute e sicurezza (277277)	
GRI 403-3	Servizi di medicina del lavoro	Salute e sicurezza (280)	
GRI 403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza (281)	
GRI 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Le iniziative di formazione (268) Salute e sicurezza (282)	
GRI 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Welfare (276)	
GRI 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 (291)	
GRI 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 (203) L'impegno di Hera per la certificazione qualità, sicurezza, ambiente e la responsabilità sociale (203)	
GRI 403-9	Infortuni sul lavoro	Il monitoraggio degli infortuni sul lavoro dei fornitori (299) Salute e sicurezza (278)	
Sviluppo del territorio e inclusione sociale			
GRI 201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Il valore economico distribuito agli stakeholder (163) La produzione e la distribuzione del valore aggiunto (204)	
GRI 203-2	Impatti economici indiretti significativi	Focus sul valore economico distribuito ai fornitori (163) L'inserimento lavorativo attraverso le forniture dalle cooperative sociali (170)	
GRI 204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Focus sul valore economico distribuito ai fornitori (163)	
GRI 207-1	Approccio alla fiscalità	La strategia e il modello fiscale (206)	
GRI 207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	La strategia e il modello fiscale (206206)	
GRI 207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	La strategia e il modello fiscale (206)	
GRI 207-4	Rendicontazione Paese per Paese	La strategia e il modello fiscale (208)	
GRI 401-1	Nuove assunzioni e turnover	L'occupazione stabile e il turnover (173)	
GRI 401-3	Congedo parentale	Diversità e inclusione (182)	
GRI 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 (222)	
GRI 415-1	Contributi politici	Focus sul valore economico distribuito con liberalità e sponsorizzazioni (224)	

GRI standard e altri indicatori	Paragrafo (Pagina)	Omissioni	
		Requisito omesso	Ragione e spiegazione
Diversità			
GRI 401-1	Nuove assunzioni e turnover	L'occupazione stabile e il turnover (173)	
GRI 401-3	Congedo parentale	Diversità e inclusione (182)	
GRI 405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Diversità e inclusione (179) Il governo dell'azienda (197) Sito: Composizione del Cda	
GRI 405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Diversità e inclusione (181)	
Formazione e sviluppo professionale, retribuzione e incentivi			
GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Le iniziative di formazione (268)	
GRI 404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Le iniziative di formazione (268) La scuola dei mestieri e il sistema di knowledge management (270) HerAcademy: la Corporate University del Gruppo Hera (270)	
GRI 404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Il processo di sviluppo (271)	
Attività relative ad anticorruzione			
GRI 205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Le attività di risk assessment 231 (200)	
GRI 205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Le iniziative di formazione (268)	
GRI 205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Le attività di risk assessment 231 (201) Gestione e prevenzione delle frodi (201)	
Qualità e consumo dell'acqua di rete			
GRI 416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	La qualità dell'acqua potabile (114) Sicurezza e continuità del servizio (253)	
GRI 416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	La qualità dell'acqua potabile (114)	
GRI 417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	La qualità dell'acqua potabile (115)	
Gestione sostenibile della risorsa idrica			
GRI 303-1 (2018)	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	L'impegno per la riduzione dei consumi dei clienti domestici e business (111) Le fonti di approvvigionamento idrico (113)	
GRI 303-2 (2018)	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	La qualità della depurazione (117)	
GRI 303-3 (2018)	Prelievo idrico	Le fonti di approvvigionamento idrico (113)	
Green Bond 2019 e 2022	Qualità dell'acqua depurata [%]	La qualità della depurazione (117)	
Green Bond 2019 e 2022	Agglomerati urbani >2000 Ae adeguati alla normativa sulla depurazione acque reflue [% su abitanti equivalenti]	La qualità della depurazione (117)	
Green Bond 2022	Volume annuale di acqua reflua trattata [mc]	Il recupero delle acque di depurazione a beneficio del territorio (107)	

| 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

GRI standard e altri indicatori	Paragrafo (Pagina)	Omissioni	
		Requisito omesso	Ragione e spiegazione
Green Bond 2022 Riduzione dei consumi idrici interni [%]	La riduzione dei consumi interni al Gruppo (109)		

[2-5]

Relazione della società di revisione



Audirevi S.p.A.
Galleria Ugo Bassi,1
40121 Bologna | Italy
T +39 051 0827947

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 2022 predisposta ai sensi dell'art. 4 Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 21 marzo 2023 (di seguito "DNF"). L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni richieste dall'art. 8 del regolamento europeo 2020/852, contenute nel paragrafo *Informazioni in merito alle attività economiche ecosostenibili* (Regolamento UE 2020/852) della DNF.

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., Hestambiente S.r.l., HERAtch S.r.l., Hera Servizi Energia S.p.A., Hera Luce S.r.l., Acantho S.p.A., Aliplast S.p.A., Uniflotte 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, Modena, Imola (BO) e sito Cogeneratore di Casalegno; Hera Comm S.p.A., INRETE Distribuzione Energia S.p.A., Herambiente S.p.A. e sito Termovalorizzatore di Rimini, Hestambiente S.r.l., HERAtch S.r.l., Hera Servizi Energia S.p.A., Hera Luce S.r.l., Acantho S.p.A., Aliplast S.p.A., Uniflotte S.r.l.,



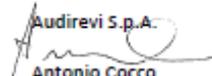
**AcegasApsAmga S.p.A. e sito Termovalorizzatore di Padova, Marche Multiservizi S.p.A. sede di Pesaro e sito
Depuratore di Borgheria (PU).**

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 2022 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 richieste dall'art. 8 del regolamento europeo 2020/852, contenute nel paragrafo *Informazioni in merito alle attività economiche ecosostenibili (Regolamento UE 2020/852)* della stessa.

Bologna, 5 aprile 2023

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** è un servizio gratuito che permette di confrontare i propri consumi con quelli di un cliente virtuoso simile per dimensione, provincia e utilizzo delle risorse nel tempo, e fornisce consigli utili per il risparmio tramite pillole informative personalizzate sulle caratteristiche personali e di contratto. Ad oggi questo strumento è attivo per tutti i clienti a mercato libero di luce e gas e teleriscaldamento, così come per le famiglie che utilizzano i servizi idrico e di igiene ambientale.

Il report, attualmente attivo su **oltre 750 mila punti di fornitura luce e gas**, e circa **370 mila punti acqua e ambiente**, ha lo scopo di rendere il cliente **costantemente consapevole delle proprie abitudini di consumo nel tempo** e dei potenziali effetti di una loro ottimizzazione, in modo da aiutarlo a consumare meno e meglio.

Il **Diario dei consumi Acqua**, disponibile per i clienti che hanno fornito all'Azienda il proprio indirizzo e-mail, permette di confrontare il proprio consumo idrico con quello di utenze simili e virtuose. Inoltre, ne descrive il comportamento nel tempo in base all'evoluzione dei consumi e fornisce consigli utili per il risparmio domestico.

Nel 2022, il **Diario dei consumi Ambiente** è stato reso disponibile a tutti i clienti con mail attiva dei 18 comuni in cui viene gestita la Tariffa corrispettiva puntuale (Tcp): con tale strumento il cliente può confrontare i propri conferimenti di indifferenziato rispetto all'anno precedente e ad altri cittadini dello stesso Comune, e ricevere consigli utili per aiutare a ridurre il proprio impatto sull'ambiente. La sezione "Accesso alle stazioni ecologiche" indica il proprio contributo ai conferimenti di rifiuti differenziati nelle stazioni ecologiche (o centri di raccolta) rispetto a quelli totali della propria città.

PUNTI DI FORNITURA CON DIARIO DEI CONSUMI

	%	2020	2021	2022
Clienti energia elettrica (famiglie a mercato libero e tutela)		26,8%	32,5%	35,0%
Clienti gas (famiglie a mercato libero e tutela)		15,0%	19,4%	21,4%
Clienti teleriscaldamento		8,0%	7,9%	7,4%
Clienti servizio idrico (famiglie Hera Spa)		20%	27%	35%
Clienti servizi ambientali (nei comuni con Tariffa corrispettiva puntuale)		44,3%	50,6%	42,1%

I dati non comprendono le società Eco Gas, Con Energia e AresGas.

Nel corso del 2022, sul fronte del Diario nei servizi energetici, è proseguita la **collaborazione con il Politecnico di Milano** con l'avvio di un progetto avente l'obiettivo di aumentare la salienza degli interventi comportamentali, analizzando come un determinato argomento di tendenza possa attirare l'attenzione del cliente nella lettura del Diario dei consumi e come determinati messaggi collegati possano impattare sulle proprie abitudini di consumo. È stato inoltre avviato il progetto di un report integrato su indicatori facilmente comprensibili che aggregano risorse diverse (energia elettrica, gas naturale, acqua e rifiuti), con una visione olistica del cliente come attore di comportamenti che impattano i diversi consumi simultaneamente.

Grazie alle conclusioni del Politecnico di Milano, che confermano le **sinergie di riduzione dei consumi di acqua e di energia elettrica**, il Diario dei consumi Acqua è stato proposto al Gestore dei servizi energetici come progetto di risparmio energetico **per l'ottenimento di Titoli di efficienza energetica**. Questa proposta di progetto si aggiunge a quello già avviato che prevede il riconoscimento di un risparmio in termini di tep (tonnellate equivalenti di petrolio) su lotti di clienti elettrici interessati da iniziative di risparmio energetico basate su misure comportamentali, come appunto il Diario dei consumi.

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 efficacemente 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).
Ambientale		Creazione di un servizio digitale che mira alla promozione e diffusione di comportamenti più sostenibili, con meno sprechi e una maggiore consapevolezza dei clienti sulle proprie abitudini di consumo.
Economica		Quantificazione dei risparmi connessi alla riduzione degli sprechi generati da modalità di consumo più sostenibili.

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

Inrete Distribuzione Energia ha avviato 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 per sua natura non presenta contenuto di carbonio) nelle reti di distribuzione cittadina.

Le attività hanno preso il via a Castelfranco Emilia, nel modenese, a ottobre 2022, coinvolgendo una trentina di famiglie, e si tratta della **prima sperimentazione in Italia** di questo tipo: l'obiettivo è quello di studiare soluzioni innovative per l'utilizzo dei gas verdi, vettori energetici a basso impatto ambientale che potranno contribuire alla decarbonizzazione del territorio, con importanti benefici per l'ambiente.

Questa sperimentazione rientra nella più ampia strategia del Gruppo Hera per lo sviluppo dell'idrogeno, in una duplice prospettiva: da un lato di evoluzione degli asset, a cominciare proprio dalle reti di distribuzione gas, dall'altro di realizzazione di nuove opportunità di business, che può cogliere facendo leva sulle proprie competenze multi-business, anche in partnership con altri importanti operatori industriali.

L'idrogeno, inoltre, è un vettore che è possibile produrre in processi industriali a "km zero" (sono state infatti individuate proprio nel modenese specifiche caratteristiche e dotazioni infrastrutturali) e dunque la parziale sostituzione del gas fossile con questa risorsa contribuisce a ridurre la dipendenza energetica che caratterizza le fonti fossili tradizionali.

Il progetto è stato ideato anche al fine di **acquisire dati tecnici diretti** sulla distribuzione e l'utilizzo di miscele di idrogeno e gas naturale **utilizzando la rete gas esistente**, ed è incluso nell'ambito del più ampio complesso di attività finalizzate a certificare la filiera del Gruppo Hera come abilitata all'uso dei green gas. Tra queste rientra anche l'introduzione, sempre nel modenese, di **contatori gas "hydrogen-ready"**. Già da qualche mese, infatti, i tecnici della multiutility hanno iniziato a installare il nuovo **NexMeter**, il contatore innovativo sia per tecnologie all'avanguardia adoperate che per le sue funzioni avanzate di sicurezza, anche in termini di riduzione delle dispersioni di gas in atmosfera.

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

Aliplast misura la carbon footprint dei propri prodotti

Al fine di rendere disponibili le informazioni relative all'impronta di carbonio di alcuni prodotti, Aliplast realizza dal 2018 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**, con riferimento al fenomeno del riscaldamento globale, quindi la quantificazione delle emissioni di gas serra relative all'unità funzionale di prodotto (stabilita pari a un chilogrammo) per permettere di **individuare** le fasi del ciclo di vita affette da maggiori criticità ambientali e **intervenire** al fine di ridurre l'impatto ambientale. È stata utilizzata la metodologia d'impatto europea EF v3.0, sviluppata dal Joint Research Center per l'iniziativa "Product environmental footprint" (PEF).

Uno degli impatti della 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**. Il risultato è espresso in kg di CO₂ equivalente associata alla produzione. La CO₂ equivalente è infatti l'unità di misura utilizzata per ricondurre a un unico indice le emissioni di gas serra con diversi effetti climalteranti (il cosiddetto Global Warming Potential, Gwp). La CO₂ è stata presa come riferimento dalla IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change) e il suo Gwp stabilito a 1; gli altri gas sono trasformati quindi in CO₂ equivalente in funzione del loro Gwp (un gas con potenziale climalterante 21 volte superiore rispetto alla CO₂, viene per esempio contabilizzato come 21 tonnellate di CO₂ equivalente).

Dall'analisi condotta si può affermare che nel 2022 a fronte di una produzione di circa 100 mila tonnellate fra granulo PE, film PE, granulo PET, lastra PET rigenerati, **si è evitata la produzione di circa 170 mila tonnellate di CO₂ equivalenti**, corrispondenti a oltre 400 mila barili di petrolio. Il risparmio di gas serra ottenuto grazie al contributo dei fornitori e dei clienti che scelgono i prodotti riciclati Aliplast si può paragonare alle emissioni di circa 100 mila utilitarie a benzina che percorrono 10 mila chilometri in un anno.

L'attività di Aliplast contribuisce al raggiungimento dei **target 11.6, 12.2, 12.4, 12.5 e 13.2 dell'Agenda ONU 2030**.

Ambiente - Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio

Transizione verso un'economia circolare

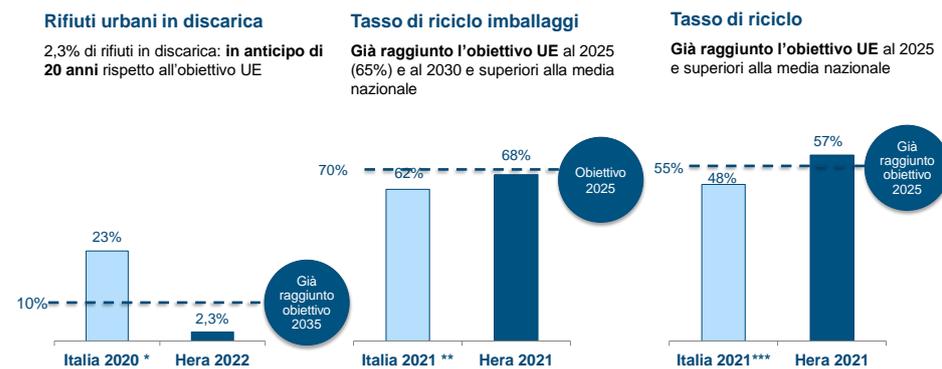
Pacchetto europeo sull'economia circolare: Hera anticipa le tappe

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 (2,3% al 2022 rispetto a un obiettivo di un massimo del 10% al 2035) quello per gli imballaggi (68% al 2021 rispetto a un obiettivo del 65% al 2025 e del 70% al 2030) e quello relativo al tasso di riciclo complessivo (57% al 2021 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 2022 nei prossimi mesi e come di consueto pubblicati nel report "Sulle tracce dei rifiuti".

Il report "Sulle tracce dei rifiuti", di cui è stata pubblicata nel 2022 la tredicesima edizione, certifica in modo trasparente e completo che la percentuale di raccolta differenziata effettivamente recuperata dall'azienda ha raggiunto il 91%, suddivisa nell'84% di riciclo di materia e nel 7% di recupero energetico, quest'ultimo previsto solo nelle filiere della plastica e del verde. Il progetto ha riguardato i principali materiali raccolti in modo differenziato: verde, carta, organico, vetro, plastica, legno, ferro e metalli (imballaggi in alluminio, acciaio e banda stagnata).

Il report, che comprende tutto il perimetro servito dal Gruppo, rivela un recupero pari al 98% per il verde e al 66% per la plastica e un riciclo di materia pari al 92% per la carta, al 91% per l'organico, al 94% per il vetro, al 99% per il legno, al 99% per il ferro e al 94% per il metallo.



* Fonte: Eurostat

** Fonte: Conai, Programma prevenzione rifiuti 2021. I dati si riferiscono ai soli imballaggi da rifiuti urbani.

*** Fonte: Ispra, Rapporto rifiuti urbani 2021

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**". 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 restituiscono una panoramica delle performance attuali (come i flussi di materia e di acqua, 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 2022, il Gruppo Hera, ha effettuato attraverso la **società Hasi** la submission con la terza versione di **Circulytics** ottenendo una scorecard aziendale su misura contenente la valutazione delle

proprie performance di circolarità. La valutazione ha evidenziato un livello C- su scala A-E, ambiti in cui le performance di Hasi, in termini di circolarità, sono già molto buone e altre in cui è necessario un miglioramento. Tra gli ambiti in cui Hasi ha già raggiunto delle performance ottimali troviamo:

- la **gestione delle risorse** idriche grazie al riutilizzo di gran parte dell'acqua che entra nei processi industriali;
- la **promozione di servizi** che prevedono attraverso progetti specifici il miglioramento della circolarità dei clienti e propria.

Mentre tra gli ambiti in cui è necessario un miglioramento troviamo la **gestione dei propri asset** con criteri di circolarità.

A partire da questo risultato Hasi ha deciso di impostare un piano di miglioramento per poter dare continuità all'impegno messo in atto per abilitare la transizione dell'azienda verso un modello di economia circolare.

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 plastici 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** (rispetto al 2017):

- 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.

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 plastici, 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 2022 è stato pubblicato il quarto Progress report, contenente i dati di 130 aziende (96% di quelle elegibili per il reporting in funzione della data di adesione) e 17 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 2021.

New Plastics Economy Global Commitment Progress report 2022



I dati del Gruppo Hera a fine 2022, pur mostrando delle performance differenti per ogni obiettivo, indicano che la traiettoria intrapresa è quella giusta. Relativamente alla **plastica raccolta** nei comuni serviti il Gruppo ha raggiunto con 3 anni di anticipo il target prefissato al 2025 anche grazie al concorso dei cittadini, i quali, in questi anni, sono sempre stati ingaggiati e incentivati a migliorare la raccolta in una logica orientata al riciclo. Anche rispetto **alla plastica selezionata e avviata a riciclo** negli impianti del Gruppo, si evidenzia un progressivo e positivo avanzamento rispetto all'obiettivo, tuttavia, a partire dal 2023, le performance collegate a questo indicatore subiranno una riduzione importante dovuta all'effetto della legge regionale dell'Emilia-Romagna 18 luglio 2017, n. 16, la quale stabilisce che una quota non inferiore al 30% dei rifiuti urbani raccolti in maniera differenziata per tipologia sia gestita da un soggetto economico selezionato con procedura competitiva al quale non possono partecipare società controllate o collegate al concessionario (in questo caso il Gruppo); in questo contesto normativo, al Gruppo potrà essere affidata solamente la gestione del 70% dei rifiuti urbani raccolti in maniera differenziata per tipologia dal Gruppo stesso, il che pregiudicherà il raggiungimento del target al 2025. Mentre per quanto riguarda la **plastica riciclata** nel 2022 si è registrata una lieve flessione dovuta ad un calo delle vendite generato a sua volta da uno scenario energetico non favorevole. Ciononostante, il miglioramento delle performance collegate al riciclo della plastica previsto nel piano industriale 2022-2026 di Gruppo evidenziano che il conseguimento del target sarà possibile solo proseguendo gli sforzi sul fronte dell'innovazione e facendo leva sulla capacità industriale.

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 2022 è proseguita l'industrializzazione del processo che vede coinvolti tutti i territori gestiti dal Gruppo Hera (anche Triveneto e Marche). I principali risultati sono stati:

- produzione di 1.958 tonnellate di bobine (+28% rispetto al 2021) suddivise rispettivamente;
- realizzati circa **38 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**.

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 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 iniziarne la costruzione nel 2023 ed avviarlo nei primi mesi del 2024, avrà una potenzialità massima di trattamento (su due linee) complessiva di 320 tonnellate all'anno e opererà per circa 7.000 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**.

Hasi per la sostenibilità di Granarolo

Il servizio di O&M (operation & maintenance) rientra nei servizi distintivi e ad alto valore offerti da Hasi finalizzati a migliorare le performance ambientali delle aziende clienti. Come per l'offerta Global Waste Management, anche l'O&M sposa la filosofia di posizionamento di Hasi come Circular Engine Company: accompagnare le imprese verso la transizione ecologica mettendo a fattor comune l'esperienza e la conoscenza di Herambiente nell'efficientamento dei processi industriali.

Nel 2022 le attività O&M svolte nell'ambito dei contratti per la conduzione e manutenzione degli impianti di depurazione di alcuni clienti hanno consentito di registrare dei risultati molto positivi, in un'ottica di sostenibilità e di economia circolare, grazie al controllo del processo di depurazione, alla razionalizzazione dei chemicals utilizzati e alla realizzazione di alcuni interventi di efficientamento.

Per Granarolo, del quale si hanno ad oggi in gestione tre impianti: Cadriano (Bo); Usmate (Mb); Pasturago (Mi), grazie alla gestione attraverso il servizio O&M, è stato possibile raggiungere elevati livelli di performance, uniti al pieno rispetto dei limiti allo scarico. Sono in fase di realizzazione **diversi interventi di efficientamento** in tutti e tre gli impianti, grazie ai quali si prevede di migliorare ulteriormente il processo depurativo e di ottenere riduzioni significative di consumi di energia elettrica, di utilizzo di additivi chimici e di produzione di fanghi. Si segnala che a valle delle performance raggiunte Hasi ha ricevuto da Granarolo l'incarico per la progettazione e realizzazione del nuovo impianto di depurazione biologico ad Usmate (Mb).

Il servizio di operation & maintenance svolto da Hasi per la gestione degli impianti di depurazione presso gli stabilimenti di Granarolo 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 biocarburante idrogenato. 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 2022 i risultati conseguiti con il servizio di raccolta hanno raggiunto la quota di 1.220 tonnellate, in ulteriore miglioramento rispetto agli anni precedenti. I dati si riferiscono ai flussi raccolti nei territori gestiti da Hera Spa, da Marche Multiservizi e da AcegasApsAmga.

In aggiunta al flusso da raccolte urbane, nel 2022 Hera ha incrementato l'attività di raccolta di oli vegetali da utenze commerciali presenti sul territorio. Il progetto ha consentito di contrattualizzare, oltre a ristoranti e aziende del settore alimentare, importanti Gruppi nel settore della ristorazione quali Camst, Cirfood, Elior, Road House e Chef Express. Complessivamente sono stati coinvolti nel progetto 1.008 punti di ristorazione. L'estensione del progetto ha consentito di avviare a produzione di biocarburante idrogenato presso al Bio-Raffineria ENI di Porto Marghera ulteriori 320 tonnellate di oli vegetali

In totale gli oli raccolti nel corso del 2022 ammontano a 1.540 tonnellate. Questo ha generato **importanti impatti ambientali positivi** come riportato nella tabella seguente.

BENEFICI AMBIENTALI PRODOTTI DAL PROGETTO

2022

Quantità di oli vegetali esausti raccolti (tonnellate)	1.540
Quantità di biocarburante idrogenato prodotto (migliaia di litri)	1.700.000
Emissioni di gas serra evitate (tonnellate di Co2eq)	4.930
Energia primaria risparmiata (tep)	1.500

Nel corso del 2022, Hera ha ottenuto da Bureau Veritas Italia il certificato rispetto allo standard AFNOR XP X30-901 per i propri progetti di economia circolare. La norma francese AFNOR costituisce ad oggi il principale riferimento internazionale per l'implementazione di un sistema di gestione per progetti in ambito economia circolare. Nello specifico il progetto di gestione degli oli vegetali esausti è stato selezionato e verificato in coerenza ai requisiti prescritti dalla norma, che include, tra gli altri, un'analisi rischi/opportunità. Questa ha permesso di rafforzare le basi del progetto con valutazioni su possibili criticità, come il rischio di sversamenti e la manutenzione dei contenitori stradali, ma anche sugli importanti benefici dell'iniziativa, che spingono verso una sua estensione e promozione sul territorio, nonché sulle possibili azioni da mettere in campo per ridurre le prime e amplificare i secondi.

La certificazione AFNOR conferma quindi come la riorganizzazione del processo di recupero degli oli vegetali esausti sui territori gestiti dal Gruppo Hera sia avvenuta in piena ottica di economia circolare permettendo di ottenere importanti benefici ambientali ed economici.

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**.

Nuove importanti collaborazioni sottoscritte per "chiudere il cerchio"

Nel 2022 sono state sottoscritte 5 nuove collaborazioni strategiche di economia circolare con importanti realtà nazionali, dopo quelle siglate negli anni passati.

A gennaio 2022 il Gruppo Hera ha firmato due accordi di collaborazione della durata di 3 anni con **Federdistribuzione**, la federazione della Distribuzione Moderna, che raggruppa oltre 40 imprese del settore food e non food per un totale di 17.400 punti vendita. Il primo accordo riguarda lo sviluppo di iniziative di economia circolare e sostenibilità ambientale, comprese azioni inerenti la mobilità sostenibile

e comunicazione ambientale mentre il secondo accordo riguarda la promozione di iniziative di efficientamento energetico. Il ruolo di Federambiente in entrambi i casi è quello di promuovere lo sviluppo dei progetti diretti alle imprese associate.

A marzo 2022 è iniziata la collaborazione con **Italian Exhibition Group** a cui il Gruppo Hera ha fornito il proprio supporto nel percorso di certificazione del Sistema Integrato ISO 20121 relativo all'implementazione di Sistemi di gestione sostenibile degli eventi, progetto che ha compreso i quartieri fieristici di Rimini, Vicenza e l'organizzazione di Ecomondo. Questa certificazione, che attesta che l'attività è progettata e svolta nel rispetto degli aspetti economici, sociali ed ambientali, è stata acquisita a novembre proprio in occasione dell'evento fieristico di Ecomondo.

Ad aprile 2022 anche **Aeroporti di Roma** è entrato a far parte dei partner strategici di economia circolare del Gruppo Hera, con la sottoscrizione di un accordo quadro riguardante lo sviluppo di iniziative a favore della sostenibilità e di un approccio circolare degli hub aeroportuali di Roma Fiumicino e Roma Ciampino. Gli ambiti di intervento individuati, da sviluppare in un arco temporale di due anni, vanno dall'ottimizzazione della gestione dei rifiuti, al trattamento delle acque reflue negli impianti di depurazione aeroportuale, all'ottimizzazione della gestione delle reti idriche. Nel secondo semestre del 2022 sono stati individuati i primi progetti da implementare, riguardanti il tema della distrettualizzazione della rete idrica potabile e quello della qualità e gestione dell'acqua del sistema impiantistico idrico di Aeroporti di Roma, con l'obiettivo di presidiarne la qualità, massimizzare il riutilizzo ed efficientarne l'uso.

Fra aprile e settembre 2022 il Gruppo Hera ha sottoscritto altre due partnership di economia circolare con due aziende leader nella ristorazione: **Elior** e **Cirfood**. Fra le prime attività avviate, la raccolta e valorizzazione degli oli vegetali esausti prodotti nei loro punti di ristorazione, per la produzione di biocarburante idrogenato presso la bioraffineria Eni di Porto Marghera grazie all'accordo tra Hera ed Eni. Il servizio è stato attivato a luglio 2022 su più di 160 punti di ristoro di Elior e a settembre 2022 in oltre 260 punti Cirfood, presenti su tutto il territorio nazionale. In progetto è prevista inoltre la misurazione del rifiuto organico prodotto presso alcuni punti di ristorazione che conferiscono all'impianto di S. Agata Bolognese, in cui il rifiuto è trattato per produrre compost e biometano, allo scopo di determinare il contributo e gli effetti virtuosi del connubio concreto tra economia circolare e mobilità sostenibile.

Nel 2022 è stata rinnovata anche la partnership con **Camst Group**, con la previsione di un rinnovo tacito di anno in anno. Questo a conferma degli ottimi risultati raggiunti nei primi tre anni di collaborazione. Un esempio riguarda la raccolta e la valorizzazione dell'olio vegetale esausto prodotto dai punti di ristorazione Camst, che si è estesa dagli iniziali 62 punti collocati nelle province di Bologna, Modena e Ravenna, fino ad un totale di oltre 240 punti presenti su tutto il territorio nazionale, passando da 20t di olio raccolto nel 2021 a più di 49t nel 2022, generando un risparmio di emissioni pari a 157t di CO₂e. Nei prossimi anni è inoltre in progetto l'estensione dell'ambito delle iniziative circolari anche al settore del Facility gestito da Camst Group.

Nel 2022 è proseguita con risultati importanti anche la collaborazione con **Aeroporto di Bologna**. È stata avviata la raccolta degli oli vegetali esausti prodotti da alcuni punti di ristoro presenti in aeroporto, da destinare, alla produzione di biocarburante idrogenato.

Sempre in tema di mobilità sostenibile, Gruppo Hera, **Aeroporto di Bologna e Tper** hanno promosso una campagna dal nome "Insieme per una città circolare", per comunicare l'impegno delle tre aziende del capoluogo emiliano nel contribuire alla decarbonizzazione della città. Infatti, il rifiuto organico raccolto nello scalo, assieme agli scarti analoghi prodotti dai cittadini, è destinato alla produzione di biometano e compost nell'impianto Hera di S. Agata Bolognese. Questo biometano è utilizzato anche da Tper per alimentare i serbatoi di una consistente parte della propria flotta di bus, fra cui alcuni mezzi che collegano l'aeroporto con la Città di Bologna. Pertanto, bus e pensiline dei mezzi pubblici sono stati allestiti con una campagna di comunicazione dedicata, per far conoscere ai cittadini questo circuito virtuoso che contribuisce alla decarbonizzazione della mobilità cittadina. Nel corso del 2022 c'è stato anche un importante supporto da parte di Hera per migliorare la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti in aeroporto, con attività di informazione e sensibilizzazione ambientale dirette ai dipendenti, ai subconcessionari, al personale delle attività economiche con sede in aeroporto e alle società di pulizia. Questo ha consentito di aumentare più del doppio la percentuale di raccolta differenziata rispetto ai dati del 2021, arrivando ad un picco di oltre il 50% a luglio e confermando un trend superiore al 40% nei mesi dell'anno successivi. L'obiettivo per il 2023 è quello di consolidare e migliorare ulteriormente questi risultati, andando a coinvolgere più attivamente anche i passeggeri. Infine, a settembre 2022 è stata inaugurata un'esposizione di opere del progetto artistico Scart del Gruppo Hera: si tratta di sette statue del progetto artistico "Business Wo/men" che rimarranno esposte fino alla fine di marzo 2023 nel nuovo spazio air-side dedicato alle sedute dei passeggeri e nella Marconi Business Lounge, allo scopo di sensibilizzare i passeggeri sul tema del riciclo e riuso e della prevenzione delle risorse.

Procede anche per il 2022 l'accordo con **McDonald's**, che è stato il primo ad essere firmato da Hera ed attivo dal gennaio 2020. La collaborazione riguarda un progetto pilota di sostenibilità ambientale per la riduzione della quantità di rifiuti e il miglioramento della qualità della raccolta differenziata in 30 ristoranti serviti da Hera in Emilia-Romagna per una media di quasi 49.000 clienti McDonald's al giorno.

Nell'ottica dello sviluppo di nuovi percorsi caratterizzati da maggiore circolarità, è stato avviato un ambizioso progetto sperimentale di rigenerazione di rifiuti di elettrodomestici 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 testare la fattibilità di una nuova gestione che permetta di rigenerare le lavatrici portate come rifiuto alle stazioni ecologiche del Gruppo; in pratica in tale flusso di RAEE si intercettano le lavatrici per poter sperimentare, su quelle meglio conservate, un processo di riparazione adeguato a poterle nuovamente utilizzare. Il progetto, sviluppato in accordo con il Centro di Coordinamento RAEE (consorzio che raggruppa i Sistemi Collettivi dei produttori di apparecchiature elettriche ed elettroniche) e Dismeco, prevede collaborazioni con associazioni degli installatori e riparatori, e si propone di sviluppare anche approfondimenti per stabilire se e 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 alla fine del 2021 con l'attivazione dei flussi di conferimento dalle prime 15 stazioni ecologiche del territorio, divenute 31 nel corso del 2022.

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**.

AFNOR XP X30-901: la certificazione per i progetti di economia circolare

Hera ha ottenuto da Bureau Veritas Italia, per i propri progetti di economia circolare la certificazione di conformità allo standard AFNOR XP X30-901, il **primo rilasciato a una multiutility italiana**. Proseguendo il percorso nell'ambito del Gruppo anche AcegasApsAmga, ASE ed Hera Luce nel corso del 2022 hanno ottenuto la certificazione AFNOR.

La norma francese AFNOR XP X 30-901 costituisce ad oggi il **principale riferimento internazionale per l'implementazione di un sistema di gestione dei progetti in ambito economia circolare**. Il percorso di certificazione ha favorito la standardizzazione delle metodologie aziendali per la loro gestione attraverso l'adozione di uno strumento concreto per effettuare una analisi critica in relazione alle aree di azione e alle dimensioni dello sviluppo sostenibile. In particolare, si basa su una matrice che intreccia le 3 dimensioni classiche (ambiente, economia, società) con le 7 aree d'azione dell'economia circolare (Approvvigionamenti sostenibili, Progettazione ecocompatibile, Simbiosi industriale, Economia dei servizi, Consumi responsabili, Estensione della vita utile di prodotto, Gestione efficiente dei prodotti e materiali).

Hera ha implementato il sistema di gestione dei propri progetti di economia circolare e ha impostato secondo questa matrice i seguenti progetti: il progetto "O.V.E." per trasformare gli oli vegetali esausti raccolti sui territori in biocarburante; il progetto di integrazione dei criteri di circolarità in ambito approvvigionamenti di Gruppo e il progetto di riuso delle acque reflue depurate. Il gruppo AcegasApsAmga, a sua volta, ha portato all'attenzione di Bureau Veritas Italia i seguenti progetti: in ambito procurement il progetto riprende quello della capogruppo nel perseguire la circolarità negli appalti; il progetto "Recap", che ha previsto il recupero delle capsule del caffè in plastica nel territorio di Trieste; il terzo progetto riguarda invece il settore idrico e ambientale e ha previsto il reimpiego dei terreni derivanti dalle escavazioni effettuate nel depuratore di Ca' Nordio (Pd) presso la ex-discarica di Roncagette (Pd); per Hera Luce il progetto di misurazione delle performance ambientali attraverso un tool certificato che permette la stesura di un bilancio materico e infine, ASE ha sviluppato un progetto per il recupero dei RAEE derivanti da attività di riqualificazione di centrali termiche.

Bureau Veritas è stata dunque chiamata ad analizzarli nel dettaglio e ha attestato la rispondenza del sistema di gestione delle multiutility allo standard AFNOR; un ulteriore passaggio importante per il Gruppo Hera, impegnato da anni in iniziative volte a favorire la transizione verso un'economia sempre più circolare.

L'ottenimento della certificazione AFNOR XP X 30-901 contribuisce al raggiungimento dei **target 12.2, 12.4, 12.5 dell'Agenda ONU 2030**.

Produzione e utilizzo del compost degli impianti di Herambiente

Il compost di Herambiente è un biofertilizzante organico ottenuto dal trattamento dei rifiuti organici raccolti separatamente presso sei dei propri impianti di proprietà:

- 1 impianto di compostaggio classico di tipo aerobico a cumuli statici presso Ostellato (Fe), nel quale si produce solo ammendante compostato misto;
- 4 impianti di digestione anaerobica con compostaggio finale di ammendante compostato misto (impianti di S. Agata Bolognese (Bo), Voltana (Ra), Rimini e Cesena);
- 1 impianto di compostaggio classico di tipo aerobico a cumuli statici presso Ostellato (Fe), nel quale si produce ammendante compostato verde.

In sintesi, il processo in tutti gli impianti Herambiente prevede la lavorazione e il recupero della frazione organica derivante dalla raccolta differenziata da cui si produce **ammendante** e **biogas**, nel solo caso particolare di S. Agata si produce biometano che viene immesso direttamente in rete Snam per l'utilizzo in autotrazione.

Nel 2022 questi impianti hanno prodotto circa **41,4 mila tonnellate di ammendante compostato** misto (destinate per il 63.7% in agricoltura estensiva e frutticoltura presso **aziende agricole del territorio**, per il 35.7% destinato all'industria del pellet e terricci e circa il restante 0.5% ai piccoli privati) e circa **5,5 mila tonnellate di ammendante compostato verde** (destinato per il 95% all'industria della **produzione di terricci** e i restanti volumi a piccoli giardinieri locali)

Da anni Herambiente porta avanti un'importante attività di sperimentazione sul campo finalizzata alla ricerca e valutazione sulle performance dei propri biofertilizzanti. La ricerca condotta con l'Università di Bologna e la fondazione Navarra di Ferrara pone a confronto i fertilizzanti organici prodotti dal Gruppo, non solo per quanto riguarda le performance produttive quantitative e qualitative nelle colture estensive e specializzate (frutticoltura e florovivaistica), ma anche l'impatto che i fertilizzanti organici hanno sul complesso microbiologico del suolo e nel rapporto suolo/pianta. I risultati confermano un **livello produttivo uguale o superiore a quello ottenuto con la fertilizzazione chimica** ma con un significativo incremento della dotazione di sostanza organica da cui deriva un miglioramento qualitativo delle produzioni nonché una significativa resilienza del suolo agli stress climatici (siccità) e ad altre fisiopatie.

La produzione di compost attraverso i processi di digestione aerobica, anaerobica e compostaggio negli impianti di Herambiente contribuisce al raggiungimento dei **target 12.2, 12.4, 12.5 dell'Agenda ONU 2030**.

La valutazione e misurazione della "circularità" 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 competitors. 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**.

Cibo amico:
oltre 125 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, CiboAmico è un'azione concreta che favorisce l'espansione dell'economia circolare, mettendo in relazione tra loro diverse realtà del territorio nel segno di una **responsabilità sociale condivisa**, rivolgendo un aiuto concreto a chi ha bisogno. Attualmente sono sei le mense aziendali coinvolte: Bologna, Granarolo dell'Emilia, Imola, Rimini, Ferrara e Ravenna. I pasti recuperati vengono donati a enti no-profit del territorio che danno ospitalità e assistono quotidianamente persone in difficoltà.

Solo nel 2022 sono stati oltre **6.800 i pasti completi recuperati** a favore di sei enti no-profit del territorio che assistono quotidianamente circa 100 persone grazie ai pasti recuperati, corrispondenti a oltre 3,1 tonnellate di cibo per un valore economico di oltre 28 mila euro. In questo modo, inoltre, è stata evitata la produzione di 3,1 tonnellate di rifiuti, corrispondenti alla capienza di oltre 7 cassonetti e l'emissione di oltre 12,1 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 quattordici anni dall'inizio del progetto sono stati donati complessivamente **oltre 125 mila pasti**, per un valore economico di **oltre 520 mila euro**. Ciò ha evitato la produzione di oltre 55 tonnellate di rifiuti (corrispondenti a oltre 120 cassonetti) e l'emissione di oltre 230 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 la Cooperativa Sociale San Vitale 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 presso la sede della Cooperativa San Vitale di 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. A partire dal 2020, sempre in accordo con il Comune di Modena, si è avviato il recupero delle eccedenze alimentari anche presso Agricola Prima Natura di via Rainusso. 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 2022, grazie a 15 esercenti che hanno aderito, sono stati raccolti e riutilizzati in totale a Modena oltre 3.900 kg di prodotti.

Nel 2022 è stata attivata l'iniziativa del Comune di Imola **"Un s'bota veja gnet - non si butta via niente"**. L'iniziativa è promossa da Hera e coordinata da Last Minute Market, ed è finalizzata al recupero in città delle eccedenze alimentari e alla prevenzione degli sprechi alimentari. Nel corso dell'anno sono stati

recuperati prodotti alimentari per 13.800 kg, di cui oltre 1000 kg di pasti pronti, agli enti del territorio che si occupano di persone fragili. Hanno aderito all'iniziativa e donano regolarmente le eccedenze alimentari: Interspar Imola, Mensa Hera di Imola, Ecu Imola, CLAI con le Macellerie del contadino di Imola Pedagna e Imola centro. Sono in attivazione i recuperi anche da: Crai di Sesto imolese, TeaPack, Pasticceria Dulcis café, Naturasi, e l'Autodromo di Imola.

I due enti no-profit del territorio che al momento sono stati coinvolti sono la Coop. Soc. Mano Tesa, l'Associazione No Sprechi Odv, e la Croce Rossa Italiana – Comitato di Imola, che provvedono alla distribuzione delle eccedenze alimentari sia presso le proprie strutture che a famiglie in difficoltà, persone invalide e anziani.

Il Comune di Imola grazie a questa iniziativa ha vinto il premio **“Vivere a spreco zero 2022”** promosso dalla campagna Spreco Zero di Last Minute Market, nella categoria enti pubblici. Il premio è dedicato alle azioni e ai progetti innovativi potenzialmente replicabili in altri contesti, centrati sulla riduzione degli sprechi, sull'uso efficiente delle risorse, sulla dissociazione dello sviluppo economico e sociale dal consumo di risorse e dal degrado ambientale.

Le iniziative di prevenzione rifiuti, come CiboAmico, 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 739 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 67% della popolazione servita dai servizi ambientali).

Nel 2022 sono state avviate al riuso quasi 51 mila confezioni di farmaci per un valore complessivo di oltre 729 mila euro. La gestione centralizzata della raccolta, selezione e destinazione dei farmaci ha permesso di sopperire alle difficoltà che si sono presentate in alcuni dei territori aderenti all'iniziativa, anche a causa delle difficoltà derivanti dall'emergenza sanitaria.

Nel 2022 il progetto ha visto coinvolte in totale 160 farmacie e 37 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 739 mila confezioni di farmaci** per un valore economico complessivo di oltre **5,4 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: 840 tonnellate d'ingombranti raccolte nel 2022

Il progetto, giunto al **nono 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 2022 sono **15**, distribuiti su tutto il territorio dell'Emilia-Romagna servito da Hera, garantendo la copertura di tutte le città principali. Nel corso del 2022, gli Enti hanno ricevuto più di **8.950 telefonate** da parte dei cittadini disposti a donare i beni ingombranti e hanno effettuato oltre 5.700 ritiri, per un totale di oltre **320 mila pezzi e oltre 840 tonnellate raccolte**. La

maggior parte dei beni donati sono stati effettivamente riutilizzati, con una percentuale media intorno al 70%: da gennaio a dicembre 2022, complessivamente il progetto ha quindi permesso di evitare un totale di **oltre 587 tonnellate** di rifiuti ingombranti.

Da inizio progetto sono state evitate **oltre 4,8 mila tonnellate** di rifiuti portando così un grande risparmio a vantaggio dell'ambiente e minori oneri legati alla raccolta rifiuti.

Inoltre, all'interno del progetto "Cambia il finale", sono attivi **sei "Aree del riuso"** nei comuni di Cesena, Ferrara, Modena, Ravenna e Rimini. 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 2022 sono state effettuate 863 donazioni da parte dei cittadini, per un totale di 4.604 pezzi, corrispondenti a 10.913 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 venticinque anni sviluppa il binomio arte e rifiuto. E' 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, 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 componenti d'arredo, 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, Bologna e Ravenna, Brera Milano, con la Libera Accademia di Belle Arti di Rimini, con l'Accademia di Design di San Marino. Importante la collaborazione di profilo anche sociale, con i ragazzi e ragazze della Comunità di recupero di Sanpatignano. Il Progetto Scart nel corso del 2022 ha coinvolto oltre 100 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-formative 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.

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, Doha nel Qatar nel 2022).

Nel 2020/2021 e 2022 è presente a Milano come protagonista in "RoGUILTLESSPLASTIC", l'evento della guru del design Rossana Orlandi per Milano Design Week. Nel 2022 è stata realizzata una panchina utilizzando 40 marmitte di autovettura per arredare l'area esterna dei giardini di via Bandello adiacente a Galleria Orlandi. Anche questa installazione del Gruppo Hera invita i fruitori di questo componente d'arredo a una più ampia riflessione sull'importanza di perseguire uno sviluppo economico e industriale che sia però anche sostenibile.

E' proseguita anche nel 2022 la messa in onda su Sky Arte del documentario "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.

Uno degli eventi rilevanti per il Progetto Scart avvenuto nel 2022 è sicuramente la partecipazione a livello di realizzazione di scenografie e costumi di scena per la trasmissione "Ci vuole un Fiore" condotta da Francesco Gabbani e Francesca Fialdini su RAI1 trasmessa in prima serata l'8 Aprile 2022.

Altro momento di grande impatto è derivato dalla collaborazione con RAI per l'allestimento scenografico di Superstudio Maxi di Milano per la presentazione del palinsesto RAI 2022/2023. Tutti i vertici RAI oltre ai conduttori televisivi di tutte le testate giornalistiche e di spettacolo hanno potuto

ammirare oltre 30 opere Scart fra statue e quadri dedicati al Cinema italiano, regalando un notevole ritorno d'immagine e comunicazione

Ecco, quindi, altre grandi emozioni donate 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**.

Gestione sostenibile della risorsa idrica

Tutta la qualità dell'acqua di rubinetto in un report: In buone acque

Nel 2022 Hera ha pubblicato la quattordicesima 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 305 milioni di bottiglie di plastica e di risparmiare 480 euro l'anno per una famiglia di tre persone.

Per tutti i contenuti del report: <http://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. L'accordo di partnership per la ricerca applicata fra Hera, Iren e Smat, che è stato rinnovato nel 2022, ha individuato nuovi ambiti progettuali oggetto di interesse e in fase di sviluppo tra 2022 e 2023 di seguito rendicontate brevemente.

Con coordinamento da parte di A2A è stato avviato il progetto di approfondimento sulla **rimozione biologica del fosforo nella fase ossidativa**, che vede come partner scientifico l'Università Politecnica delle Marche. In tale gruppo di lavoro sono approfondite le conoscenze relative al processo di rimozione biologica negli impianti di depurazione delle acque reflue, valutandone aspetti gestionali, impiantistici ed economici, per successive eventuali valutazioni di scale-up in impianti delle utilities partecipanti all'Accordo.

Ad Hera è stato affidato il coordinamento del progetto per l'**ottimizzazione dei piani di ricerca perdite e dei piani di sostituzione reti**, nel quale sono condivisi pratiche e strumenti per l'ottimizzazione dei piani di ricerca delle perdite e dei piani di sostituzione delle reti. In particolare, il focus è sui metodi e le tecnologie per la prelocalizzazione e localizzazione delle perdite e l'individuazione di algoritmi per la selezione e la prioritizzazione delle tratte critiche a supporto dei piani di ricerca programmata delle perdite e dei piani di sostituzione delle reti di acquedotto.

Il terzo progetto, guidato da Iren, inerisce il **riutilizzo delle acque reflue**, ponendo come base di discussione l'evoluzione normativa in corso, i trattamenti eventualmente richiesti dal Nuovo Regolamento Europeo sul Riuso, gli accordi con gli stakeholders interessati (Consorzi di bonifica, regioni) per formalizzare il riuso indiretto.

Smat è titolare dell'ultimo progetto, riguardante la **rendicontazione delle emissioni di gas serra**, ponendo a confronto diversi metodi di calcolo e le sottostanti assunzioni, per finalizzare un documento di linee guida a supporto degli orientamenti strategici delle Utilities interessate.

Tutti i progetti concorrono ad un confronto su tecnologie innovative a supporto di processi strategici per le utilities coinvolte, rappresentando un'utile base di confronto per progettualità e scelte di investimento correnti o di più lungo periodo.

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**.

Convenzione con l'Università di Bologna per l'acquedotto

A giugno 2022 è stato siglato un contratto di consulenza con il Dipartimento di Ingegneria Civile, Chimica, Ambientale e dei Materiali dell'Università di Bologna (Unibo), con la finalità di **analizzare gli impatti ambientali collegati alla filiera idropotabile** attraverso la metodologia Life Cycle Assessment (Lca). Attraverso questa collaborazione con Unibo verranno pertanto misurati i contributi ambientali positivi di diverse iniziative progettuali del Gruppo, aventi come primo target l'efficienza e l'innovazione, e che in considerazione delle risultanze dell'analisi Lca, potranno essere potenziati ed estesi ad altre realtà del Gruppo. La scelta dei materiali con cui eseguire i rinnovi riveste infatti importanza strategica e sempre

più la consapevolezza sulle performance meccaniche ed ambientali dei diversi materiali diventa leva di orientamento delle scelte progettuali.

In particolare, le iniziative progettuali oggetto della collaborazione già avviate sono:

- Analisi per la selezione dei diversi **materiali della rete acquedottistica** utilizzati per la costruzione, la manutenzione e il rinnovo delle condotte. L'analisi Lca permetterà di individuare quali materiali maggiormente impattano sull'ambiente, considerandone l'intero ciclo di vita, dalla produzione, all'esercizio, alla manutenzione.
- Progetto di innovazione tecnologica che prevede l'installazione di **piattaforme a ultrasuoni per la prevenzione della fioritura algale** nei bacini di lagunaggio dell'impianto di Pontelagoscuro. Questa tecnologia, inibendo la fotosintesi clorofilliana, permette di ridurre il successivo uso di additivi chimici per la rimozione di alghe che, soprattutto con l'incremento delle temperature degli ultimi anni, tendono a formarsi in quantità crescente. Tale sperimentazione, prima in Italia nel suo genere, si ritiene avrà positive ricadute ambientali proprio perché non interviene a seguito della manifestazione della fioritura algale con trattamenti chimici, ma ne previene l'insorgenza. Al tempo stesso l'incremento delle temperature porta ad una proliferazione algale in diversi bacini, anche al di fuori della realtà del Gruppo. Le risultanze della sperimentazione di Pontelagoscuro e l'analisi delle possibili riduzioni di consumi energetici e chemicals possono pertanto rappresentare un caso di successo mutuabile in altri bacini.
- Installazione **smart metering idrico**, progetto in fase di sviluppo nel Gruppo, volto non solo ad acquisire dati relativi ai consumi da remoto ma a fornire alle utenze teletette informazioni comparative sui propri trend di consumo giornaliero e alert relativi, ad esempio, alla perdita nell'impianto interno. La tempestività di queste segnalazioni e la disponibilità di dati reali su consumi permetteranno di conseguire un risparmio di risorsa idrica, che la collaborazione con Unibo andrà a quantificare. La misurazione attraverso gli smart meter potrebbe portare alla fornitura di servizi a valore aggiunto, che in ottica Lca possono portare a benefici sui volumi consumati o dispersi di risorsa idrica.

La partnership qui descritta tra Hera e Unibo 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 sistemica. 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.

In particolare, nel corso del 2022 si è conclusa la realizzazione della Dorsale Sud che, con un'implementazione dell'impiantistica e la posa di nuovi collettori, consente un considerevole miglioramento della capacità di collettamento all'impianto di depurazione dei reflui della zona Sud di Rimini. Il completamento di questo intervento, oltre al miglioramento dell'efficienza complessiva di un'importante infrastruttura fognaria della città, permette un ulteriore miglioramento ambientale essenzialmente dovuto all'incremento del volume di reflui che, in caso di eventi di pioggia, può essere

inviato a depurazione riducendo in modo proporzionale il numero di attivazioni degli scarichi di emergenza delle Fosse Ausa e Colonnella I.

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 migliorie 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 2026. 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 trarre gli obiettivi di qualità prefissati. A fine 2022 **gli interventi completati sono dieci** e 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 2022	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 Marechiese 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 di cui sono completati 4 lotti dei 7 complessivi. (concluso 1° stralcio nel 2018)	2024	Conversione a scarico acque bianche di cinque scarichi a mare (di cui tre già attuati con il 1° stralcio)
5. Realizzazione Dorsale Sud	Concluso	2022	Riduzione del numero di aperture degli scarichi a mare Ausa e Colonnella I
6. Completamento della separazione nei bacini Roncasso e Pradella	Completata separazione reti. In progettazione impianto idrovoro a servizio bacino Pradella	2024	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	2026	Riduzione numero di aperture degli scarichi a mare Colonnella I, Colonnella II e Rodella
10. Risanamento fognario Isola	Concluso	2014	Ottimizzazione del sistema fognario

Intervento	Stato di avanzamento al 31 dicembre 2022	Anno di completamento previsto / effettivo	Motivazioni/benefici
11. Tombamento Ausa tratto spiaggia	Concluso	2016	Miglioramento della fruibilità dell'area e delle condizioni ambientali
12. Collettore fognario dorsale Ausa	In corso di realizzazione	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 6.500 metri** di spiaggia, **corrispondenti a quasi il 60% del litorale cittadino**.

Inoltre, a ulteriore dimostrazione del forte legame del Piano con la Città di Rimini, si evidenzia 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**.

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 15.077 alberi** tra Emilia-Romagna, Veneto e Friuli-Venezia Giulia, per un totale di **oltre 1.500 tonnellate di anidride carbonica assorbite ogni anno**, e ne verranno piantati altri 4.293 nei prossimi anni 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). In particolare, Hera mira a raggiungere l'obiettivo di **10.000 alberi piantati entro il 2024** 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. A fine 2022 **sono stati piantumati 5.707 alberi** nei territori di Bologna, Modena, Ferrara, Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini.

Nel 2022 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 ai centri di raccolta. 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 tramite uno sconto sulla Tari che i comuni garantiscono 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 2022 sono stati piantati **370 nuovi alberi** nei comuni di Modena, Sassuolo e Rimini.

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. Tra le peculiarità del progetto, l'**utilizzo esclusivo di specie autoctone** e, laddove possibile, **piante 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 stato raggiunto il primo obiettivo di **3.500 alberi** che permetteranno l'assorbimento di circa 9.257 tonnellate di anidride carbonica in 10 anni.

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. Basti pensare 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 agevole 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.

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. Nell'ambito dell'iniziativa sono previste due campagne di campionamento e analisi all'anno sulla popolazione delle api delle tre arnie 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.

I risultati ottenuti mostrano uno stato di qualità ambientale complessivamente buono. Le indagini sui campioni di miele hanno mostrato la **sostanziale assenza** di diossine, 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. Le analisi sugli idrocarburi policiclici aromatici (Ipa), che hanno come principale fonte la combustione di carburanti fossili, l'incenerimento dei rifiuti, la produzione di energia o di asfalto e prodotti chimici, mostrano una condizione ambientale a cui contribuiscono più sorgenti emmissive come traffico, industria, e riscaldamento domestico a biomasse, tipiche dell'antropizzazione del territorio, **senza che si evidenzino un'incidenza significativa** da parte del termovalorizzatore. Anche i metalli presenti sono riconducibili alla presenza di cantieri edili abbandonati, industrie e infrastrutture.

Nel biennio 2021-2022 il progetto è stato esteso anche all'impianto di compostaggio con produzione di biometano di **S. Agata Bolognese** (Bo). 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 verificare la salute e la produttività. I campioni raccolti dagli alveari vengono poi sottoposti ad analisi chimiche. I risultati ottenuti confermano uno stato di **qualità ambientale**: il miele prodotto è **esente da metalli pesanti** quali cadmio e piombo, idrocarburi policiclici aromatici e pesticidi, e si presenta con un profilo pollinico caratteristico del basso appennino emiliano.

Nel 2022 il progetto è stato attivato anche presso la **discarica di Serravalle Pistoiese**. I risultati saranno disponibili nel corso del 2023.

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 2022 è proseguito 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 2022. Si tratta di circa 500 tonnellate di CO₂ equivalente; su questo valore incide un profilo di consumo di energia elettrica totale dei cinque fornitori costituito per il 64% da energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili (due fornitori dei cinque hanno dichiarato di acquistare esclusivamente energia elettrica da fonti rinnovabili).

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.

Gridspertise e Hera per le smart grid del futuro

Hera e **Gridspertise**, società del Gruppo Enel dedicata alla trasformazione digitale delle reti elettriche, hanno firmato un accordo di collaborazione finalizzato allo **sviluppo delle smart grid del futuro**.

In particolare, l'accordo prevede la sperimentazione di un **sistema integrato di raccolta e misurazione di dati** provenienti dai dispositivi gas del Gruppo Hera e dai contatori intelligenti di Gridspertise per le reti elettriche. I test di integrazione in ambito multiservizio gas-elettricità saranno realizzati in Italia sulla rete gestita da Inrete Distribuzione Energia, la società di distribuzione del Gruppo Hera.

Con questa attività le due aziende uniscono le proprie competenze per realizzare **sinergie tecniche** nell'ambito della **digitalizzazione delle reti**. In particolare, Hera potrà contare sulla propria esperienza in ambito **smart meter gas** che l'ha portata a brevettare il contatore evoluto NexMeter, primo nel suo genere a livello internazionale per tecnologie e funzioni di sicurezza adottate anche in termini di riduzione delle dispersioni di gas in atmosfera. Gridspertise metterà a disposizione le sue soluzioni più innovative per la gestione integrata dei dati di misura al servizio dello sviluppo delle **nuove reti intelligenti e sostenibili** per accelerare la trasformazione digitale delle infrastrutture elettriche. Nei mesi scorsi Gridspertise ha concluso con il Gruppo Hera accordi per la fornitura di 435 mila contatori intelligenti e concentratori, oltre a un innovativo sistema di telegestione che sarà impiegato nella sperimentazione, e nel contempo Hera ha pianificato l'installazione di 300 mila NexMeter entro il 2026, di cui 180 mila già operativi.

Il risultato è un pacchetto di soluzioni di gestione di rete che ha come elemento chiave quello di facilitare la transizione energetica. In base ai risultati della sperimentazione, le due aziende valuteranno la partecipazione congiunta a future gare, che si terranno anche al di fuori del territorio nazionale, in cui sarà prevista la vendita di soluzioni hardware e software per la misura del gas e dell'elettricità. Tale collaborazione potrà estendersi, in un secondo momento, anche a soluzioni che riguardano il ciclo idrico integrato, sia in termini di misura che di smart grid idriche.

Gli esiti di questa collaborazione potranno essere di interesse per società multiutility **anche all'estero**, proiettando così le eccellenze tecnologiche ideate e sviluppate nel nostro Paese nei mercati internazionali.

Modelli predittivi per la manutenzione delle reti

Dal 2018 Hera ha intrapreso un progetto di studio con Università di Bologna per **investigare le cause di rottura nelle condotte idriche**. Lo studio, condotto su una serie storica di sei anni di rotture, ha posto in evidenza come il fenomeno di rottura delle condotte debba essere analizzato considerando diverse

variabili, e che un modello previsionale efficace possa essere costruito solo integrandone e ponderandone l'incidenza:

- caratteristiche endogene all'infrastruttura acquedottistica, come materiale, diametro e vetustà della condotta;
- **fattori esogeni** come il tipo di terreno, la temperatura ambientale e alcune sollecitazioni esterne tra cui il traffico stradale.

Dopo alcune prime applicazioni di modelli sviluppati da provider esterni, Hera ha lavorato con l'Università di Bologna per combinare questi elementi con **algoritmi di intelligenza artificiale**, arrivando così nel 2022 ad un **algoritmo predittivo proprietario**, in grado di prevedere la classe di rischio di fallanza delle condotte. Tale algoritmo permette di individuare quali sono le tratte su cui è più probabile che si verifichino rotture nel successivo anno, diventando così uno **strumento di supporto alle decisioni** per meglio orientare le attività di rinnovo di rete e di ricerca attiva delle perdite.

Nel 2022 l'algoritmo è stato applicato alle reti di Bologna e Modena, ma già nel 2023 sarà **esteso a tutta la rete acquedottistica di Hera Spa**, consolidando il modello e prevedendone un'industrializzazione nelle architetture di sistema del Gruppo.

La manutenzione predittiva della rete acquedottistica è uno **strumento che si integra con le altre azioni per la riduzione dei volumi dispersi**, con cui il Gruppo sta consolidando la propria strategia operativa di riduzione delle perdite, come la distrettualizzazione e la ricerca attiva con metodi acustici e sperimentali.

Il training center di Ferrara per la formazione di dipendenti e fornitori

Nel 2022 è stato inaugurato il **Training center di Ferrara**, una struttura nata per favorire l'integrazione tra ambienti di apprendimento fisici e virtuali, progettando processi formativi personalizzati a seconda dei diversi obiettivi didattici e che favoriscano lo sviluppo di comunità di apprendimento on-line e off-line.

Il centro è stato utilizzato nell'ambito del **progetto Employability**, avviato in collaborazione con la società di selezione del personale Manpower. Il progetto ha come obiettivo l'acquisizione di talenti (circa 300 nuovi assunti) su tutto il territorio nazionale, in particolare di profilo tecnico e operativo. Si tratta di un importante progetto sull'occupabilità delle persone che fornirà al Gruppo Hera ulteriori risorse chiave per vincere le sfide della transizione energetica. Nell'ambito del progetto è prevista una formazione di 80 ore pro capite per i profili operativi e 240 ore pro capite per i profili tecnici.

Inoltre, in collaborazione con Emerson, partner industriale che opera nel mondo della distribuzione gas, verranno sviluppati **percorsi di formazione con certificazione delle competenze acquisite**, proseguendo l'impegno del Gruppo nell'ambito dell'occupabilità e supportando anche le imprese dell'indotto nella ricerca di risorse qualificate, con particolare riferimento ai profili tecnico-operativi.

Il Rifiutologo, l'app per fare la raccolta differenziata (e non solo) è sempre più smart

Il Rifiutologo è una **app gratuita con svariate funzionalità utili** disponibile on-line sia sul sito di Hera che sugli App store per smartphone e tablet. Dal suo lancio nel 2011 al 31 dicembre 2022 ha registrato quasi **960 mila download** sui sistemi operativi Android e iOS. I comuni in cui il Rifiutologo è stato più utilizzato risultano Bologna, con oltre 754 mila sessioni totali e 96 mila singoli utenti attivi, e Ravenna; con 432 mila sessioni e 33 mila utenti; a seguire, Padova ha registrato 337 mila sessioni e Modena 29 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 **2,7 milioni di ricerche svolte** nell'ultimo anno.

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 2022, le segnalazioni riguardanti lo **svuotamento dei cassonetti**, la pulizia delle strade e i rifiuti abbandonati hanno raggiunto circa quota **195 mila, in aumento del 23%** 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; al 31 dicembre 2022 l'archivio contiene **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 2022, anche grazie alle **segnalazioni** inviate dai cittadini, il database dei codici a barre si è arricchito di 50 mila codici, mentre le **richieste effettuate con la scansione** del codice a barre sono state circa **527 mila**. Di fatto ad oggi il database copre quasi tutto il circolante in Italia.

Il Rifiutologo inoltre 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 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.

Nel 2022 è stata introdotta una nuova utilissima funzionalità: è ora infatti possibile **prenotare gratuitamente il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti** direttamente da app. Per prenotare l'appuntamento di ritiro presso il proprio indirizzo basta registrarsi e **con pochi click** si potrà procedere alla selezione degli oggetti da ritirare. L'app fornirà direttamente data e ora per lo svolgimento del ritiro. Nei comuni in cui il servizio è attivo, è possibile richiedere dall'app anche il ritiro a domicilio delle **potature**. Al 31 dicembre 2022, sono già **più di 10 mila** le prenotazioni di ritiro richieste tramite l'app Il Rifiutologo.

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**.

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 on-line, realizzazione di app interattive per clienti e cittadini, e promozione di canali e servizi digitali dedicati.

Digi e Lode, giunto alla sua **sesta 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 in cui operano cinque società del Gruppo (EstEnergy, Ascotrade, Ascopiave Energie, Amgas Blu e Blue Meta).

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. Nell'anno scolastico 2022/2023 mette in palio un totale di 180 mila euro per il finanziamento di progetti di digitalizzazione, a beneficio degli studenti di 72 scuole. Dall'inizio del progetto (2017), il Gruppo ha già elargito **565 mila euro a favore di 226 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 ripartiti equamente tra le scuole del proprio comune oppure scegliere di assegnarli a una specifica scuola (in questo caso vengono moltiplicati per cinque): 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

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 svantaggiate, attraverso le seguenti iniziative di collaudata efficacia.

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-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 20 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". Nel 2022, alla Cooperativa Cils di Cesena, si è sostituita l'impresa sociale Altremani srl cui sono affidati i compiti di monitoraggio e di verifica delle attività esercitate nel laboratorio, mentre la parte commerciale è gestita in collaborazione con la legatoria Berti di Forlì. 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 cerimonie". La situazione legata all'emergenza sanitaria aveva messo in difficoltà il settore e la produzione del laboratorio che dal 2022 ha però potuto riprendere l'attività con 5 detenuti complessivamente coinvolti nel progetto mentre dall'inizio dell'attività sono state coinvolte oltre 46 persone.

Continua l'esperienza del progetto **RAEEincarcere**. Il progetto avviato nel 2008 vuole promuovere l'inclusione socio lavorativa di persone svantaggiate in esecuzione penale, con l'intento di seguirle nel rientro nella legalità e nella vita civile della comunità.

Attualmente il progetto è attivo nelle Case Circondariali di Bologna e Ferrara, con il coinvolgimento del consorzio nazionale RAEE Erion, delle cooperative sociali IT2 di Bologna e Il Germoglio di Ferrara, grazie anche al sostegno della Regione Emilia- Romagna.

Nei laboratori opportunamente attrezzati all'interno 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 grandi dimensioni (RAEE R2 quali lavatrici e lavastoviglie) provenienti dai flussi di Raccolta gestiti dal Consorzio Erion, tra i quali sono compresi anche RAEE provenienti da Centri di Raccolta del Gruppo 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 38 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 5.990 tonnellate di rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche** riducendole in piccole frazioni avviate separatamente ed interamente al recupero.

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**.

Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze

Il Liceo TRED per le nuove competenze dei giovani

Dal 2022 Gruppo Hera sostiene, come azienda fondatrice, la realizzazione del **nuovo liceo quadriennale dedicato alla transizione ecologica e digitale**, per una didattica orientata al futuro. L'obiettivo del progetto, coordinato da ELIS è di coinvolgere le imprese (con i territori nei quali operano) a supportare la crescita di una consapevolezza dei giovani sulle nuove transizioni, attraverso il binomio tra il sapere umanistico e tecnologico, portando così alla nascita di una rete di scambio tra scuole, università e aziende.

Il nuovo liceo, avviato nell'anno scolastico 2022/2023 **coinvolge oltre 500 tra studenti e studentesse di 24 licei TRED**, dislocati lungo tutto il territorio nazionale, che all'interno del programma didattico, parteciperanno anche a incontri formativi tenuti da esperti del Gruppo Hera su diverse tematiche connesse alla transizione ecologica: il ciclo integrato dei rifiuti, le diverse tipologie di impianti per il loro trattamento e recupero, l'importanza di relazionarsi con l'eco-sistema di riferimento e di rappresentare in dati il valore che viene generato da una raccolta differenziata di qualità.

Parallelamente, le scuole parteciperanno al contest **"Uno scatto per l'ambiente – edizione TRED"** attraverso il quale si sono informati sul tema della raccolta differenziata, contribuendo anche allo sviluppo del modello di intelligenza artificiale dell'applicazione "il Rifiutologo" per riconoscere la destinazione dei rifiuti a partire dalle immagini.

"Uno scatto per l'ambiente": il nuovo gioco della famiglia ECOgames

La piattaforma degli **Ecogames**, nata nel 2021 per educare con divertimento a fare una corretta raccolta differenziata, si è arricchita nel 2022 con il nuovo progetto **"uno scatto per l'ambiente"** che, coniugando il principio di **edutainment e citizen science**, ha reso protagonisti gli studenti di due scuole medie di Modena e Ravenna nello sviluppo di un modello di **intelligenza artificiale** che possa riconoscere un

rifiuto a partire da una foto. Un gioco come strumento per raccogliere dati per allenare un modello di intelligenza artificiale e, allo stesso tempo, educare in maniera divertente, fornendo pillole/curiosità generali sull'ambiente tramite domande e risposte in formato quiz.

Il pacchetto didattico erogato in aula con la partecipazione del corpo docenti, adeguatamente formato sui temi di intelligenza artificiale, si è focalizzato sulla citizen science per spiegare come **l'impegno e la partecipazione dei cittadini** nella raccolta di dati siano strumento fondamentale del progresso scientifico abbinato alla formazione sulla corretta raccolta differenziata.

La prima edizione del progetto, svoltasi tra aprile e giugno 2022, ha coinvolto **236 studenti** e **10 insegnanti** e ha registrato ottimi risultati, sia in termini di partecipazione, con un tasso di completamento delle sessioni di gioco pari al **98%**, che in termini di allenamento del modello di intelligenza artificiale, che ha raggiunto un'accuratezza sul riconoscimento delle immagini pari all'**82%**.

La buona riuscita del progetto ha spinto il Gruppo Hera a prevedere un'estensione nel 2023 ad altri istituti scolastici del territorio per definire un format di riferimento che possa in futuro essere inserito all'interno del progetto La Grande Macchina del Mondo.

Il progetto ECOgames descritti contribuisce al raggiungimento del **target 11.3 dell'Agenda ONU 2030**.

Con Riciclandino aiutiamo l'ambiente e la scuola

Riciclandino da oltre 10 anni accompagna i nostri ragazzi verso una maggior consapevolezza dell'ambiente. 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 alla 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 2021-2022 hanno aderito al progetto Riciclandino 17 comuni del ravennate, sono state coinvolte 251 scuole, per un totale di circa 43.231 studenti. Alle scuole che hanno partecipato è stato riconosciuto un premio per l'attività svolta pari a 49.424 euro. Nell'ambito del progetto sono state conferite in stazione ecologia oltre 401 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**.

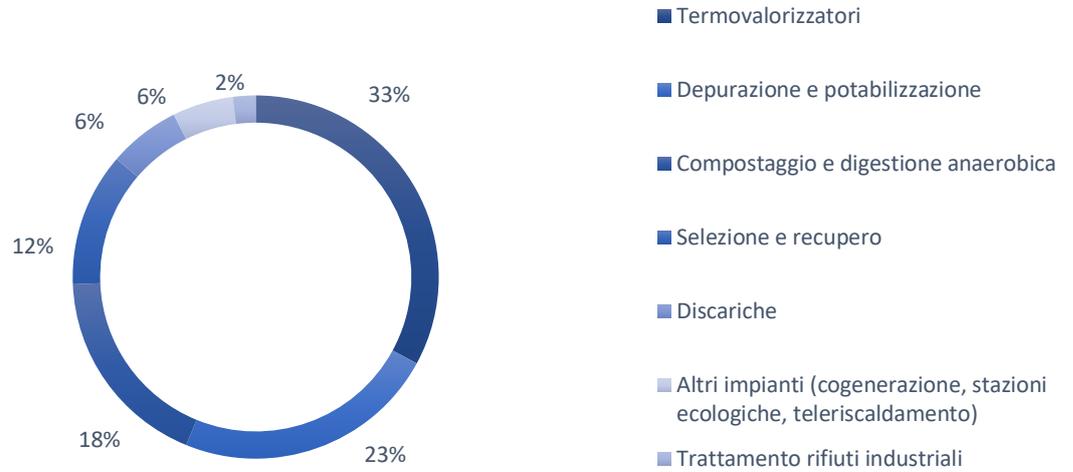
Visite agli impianti per oltre ottomila persone

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 on-line 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 2022 hanno visitato gli impianti del Gruppo Herambiente **1.509 visitatori** distribuiti su **107 giornate**. Le visite hanno coinvolto i termovalorizzatori (766 visitatori), gli impianti di compostaggio e digestione anaerobica (423), gli impianti di selezione e recupero (227 partecipanti), gli impianti per rifiuti industriali (47 persone) e le discariche (46 persone). I dati risultano in crescita rispetto all'anno precedente a causa dell'allentamento delle restrizioni dovute all'emergenza sanitaria. Le visite negli impianti di potabilizzazione di AcegasApsAmga sono state 327 mentre negli impianti di Marche Multiservizi ci sono state 493 visite.

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 2022 si sono contate **8.863 visitatori virtuali**, distribuite come segue: 2.053 partecipanti ai termovalorizzatori, 1.696 agli impianti di selezione e recupero, 2.216 in impianti di potabilizzazione, 173 in impianti di depurazione e 2.725 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**.

Governance e creazione di valore

Hera migliore multiutility nel Dow Jones Sustainability Index

Il Gruppo Hera si conferma nel 2022, per il terzo anno consecutivo, al primo posto nel settore Multi-Utility&Water del **Dow Jones Sustainability World Index** per performance di sostenibilità in tutte e tre le dimensioni Environmental, Social e Governance (ESG). Come nelle passate edizioni, anche quest'anno Hera è inclusa sia nell'indice mondiale (Dow Jones Sustainability World Index) sia in quello europeo (Dow Jones Sustainability Europe Index).

In particolare, la multiutility ha raggiunto un **punteggio complessivo di 90/100**, il più elevato nel settore Multi-Utility & Water, contro una media del settore di 32/100. Le valutazioni ottenute sono state di 89/100 in ambito Environment, 91/100 nel Social e di 91/100 in Economic & Governance, con una posizione di leadership in tutte e tre le aree oggetto di valutazione.

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.

Quotato dal 2003 e nel FTSE MIB dal 2019, il titolo Hera, che dal 2020 è nel Dow Jones Sustainability Index, è stato incluso nel 2021 anche nel MIB Esg Index, il primo indice blue-chip per l'Italia dedicato alle migliori pratiche ESG, lanciato da Euronext e Borsa Italiana.

Hera tra le migliori multiutility nelle valutazioni Esg di S&P Global Ratings

Dopo la recente riconferma, per il terzo anno consecutivo, nel Dow Jones Sustainability Index, World e Europe, il Gruppo Hera si attesta ancora una volta tra le realtà più attente a livello internazionale alla sostenibilità e agli aspetti ESG.

Nel 2022 è stata pubblicata la nuova **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 gestire efficacemente, nel medio e lungo termine, l'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.

Quest'anno il Gruppo Hera, tra i primi in Italia ad aver pubblicato la propria Esg evaluation già nel 2021, ha ottenuto un punteggio complessivo di 81/100, risultando **tra le migliori società a livello internazionale** valutate da S&P Global Ratings. Il punteggio ottenuto (81) la posiziona ben al di sopra della media internazionale (72) ed europea (76).

In particolare, nella Esg Evaluation il Gruppo Hera viene valutato da S&P Global Ratings come fortemente preparato a mettere in atto la propria strategia di creazione di valore condiviso, contribuendo alla transizione verso una economia circolare e a basse emissioni.

Hera Luce diventa società Benefit

Con la modifica dell'articolo 3 del proprio statuto, Hera Luce, ha approvato nel giugno 2022 la trasformazione in **Società Benefit SB** (ai sensi e per gli effetti della Legge 28 dicembre 2015, n. 208). All'interno dello stesso è stata inserita, infatti, la finalità di "operare in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territorio e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni ed altri portatori di interesse".

Una scelta che Hera Luce ha intrapreso su base volontaria, tra le prime in Italia nel settore dell'illuminazione pubblica; grazie a questa modifica statutaria, la trasparenza e i benefici per i portatori d'interesse entrano definitivamente nel suo DNA societario. Per "beneficio comune" si intende il perseguimento di uno o più effetti positivi (perseguibili anche riducendo gli effetti negativi) su persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni ed altri portatori di interessi. Le Società Benefit perseguono tali finalità di beneficio comune in modo responsabile, sostenibile e trasparente e la loro gestione richiede ai manager il bilanciamento tra l'interesse dei soci e l'interesse della collettività.



Diventare Società Benefit per Hera Luce è stato il naturale compimento del percorso intrapreso in termini di attenzione verso la sostenibilità ambientale, la preservazione delle risorse e la trasformazione delle città servite in “*smart circular city*”, favorendo la transizione verso l’economia circolare. Le azioni perseguite da Hera sono in grado di fornire agli *Stakeholder* strumenti per sviluppare una città sostenibile ed intelligente e in grado di condurre alla transizione verso la circolarità.

A tal fine la società intende perseguire le seguenti finalità di beneficio comune:

- **Contribuire alla prosperità della comunità locali** in cui la società opera mediante la progettazione e realizzazione di modelli sostenibili, resilienti, e innovativi di sviluppo urbano per appropiare gli interventi sulle città (Hera Luce fo smart circular city/land);
- **Perseguire la neutralità del carbonio** agendo tramite interventi volti all’efficienza energetica e la transizione verso le fonti rinnovabili;
- **Guidare la transizione verso un modello di economia circolare** anche attraverso la misurazione della circolarità in ottica di ciclo di vita.

Hera Luce intende raggiungere tali finalità assicurando **le migliori condizioni di lavoro ai propri dipendenti** e a quelli dei **fornitori**, promuovendo inoltre la **collaborazione tra pubblico e privato** in un approccio multistakeholder.

I benefici comuni che Hera Luce intende perseguire sono legati ad altrettanti obiettivi e indicatori che la vincolano dal punto di vista del bilancio, delle assunzioni finanziarie, della reportistica e della trasparenza: le specifiche sono legate ai temi dell’ambiente, dell’efficienza e transizione energetica e dell’economia circolare.

Diventando Società Benefit, Hera Luce si impegna a operare in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di tutti i suoi stakeholder, bilanciando gli interessi dei propri azionisti, clienti, fornitori, dipendenti, realtà territoriali, e dell’ambiente stesso.

Persone

Circolarità,
resilienza e
sostenibilità
anche nelle
sedi del Gruppo
Hera

Con il progressivo ritorno alla normalità post-pandemica e con la normalizzazione della presenza del personale nelle sedi del Gruppo, sono riprese nel 2022, secondo una normale ciclicità, tutte le attività di manutenzione ordinaria e gestione degli uffici e delle aree accessorie (spogliatoi, mense, spazi comuni, ecc.).

Nonostante ciò, sono stati mantenuti tutti i presidi igienico sanitari previsti in fase pandemica, e alcune iniziative ritenute migliorative e a favore dell'igiene e pulizia dei locali sono state integrate nelle attività correnti o inserite nelle attività cicliche ordinarie remunerate a canone nel nuovo contratto di global service avviato in fase preliminare a fine 2022 e completamente operativo dal 1° gennaio 2023.

A tal proposito si possono citare il mantenimento delle attività cicliche sulla pulizia dei filtri degli impianti di condizionamento, i ripassi di sanificazione negli uffici e il miglioramento dell'igiene della distribuzione delle bevande nelle mense con l'uso di macchinari contactless.

Riguardo alle attività di investimento sono da sottolineare:

- il completamento della ristrutturazione e il successivo trasferimento dei laboratori Heratech della Romagna che occupano nell'insediamento di Ravenna una superficie di 2.800 mq circa.;
- il completamento degli spogliatoi di Imola Casalegno per una superficie di 500 mq circa;
- la realizzazione e messa in servizio delle nuove mense di Modena e Forlì capaci di erogare rispettivamente 300 e 150 pasti giornalieri.

Per tutti gli interventi sopra descritti sono stati riutilizzati immobili dismessi o sottoutilizzati contribuendo così al contenimento di nuove costruzioni su suolo vergine e mantenendo invariata la superficie impermeabilizzata a carico degli immobili del Gruppo.

In questa ottica, nel 2022 è stato anche completato il progetto di riassetto idrico dell'intera area di Molino Rosso a Imola con la realizzazione di nuove aree a verde a servizio della sede e a disposizione dei lavoratori e soprattutto di una vasca di laminazione naturale ottenuta per depressione del terreno che garantisce il corretto deflusso delle acque del comparto senza utilizzo di aree impermeabilizzate aggiuntive. Questa iniziativa aggiunta al completamento dei parcheggi pubblici consegnati al Comune di Imola alla fine del 2022 hanno di fatto concluso tutti gli adempimenti previsti dall'accordo di programma in essere con il Comune di Imola per il comparto Molino Rosso.

In termini di efficienze energetiche è proseguita la trasformazione degli impianti di illuminazione interni con il passaggio delle lampade a incandescenza a lampade a led e la rivisitazione degli impianti idronici con la sostituzione di pompe obsolete con pompe ad alta efficienza più moderne e performanti, portando a un risparmio consuntivato di 72 tep rispetto al 2021.

Sono proseguite le realizzazioni del centro di Formazione In Bologna Berti Pichat e della ristrutturazione della sede di Giugnano a Gaggio Montano (Bologna) che verranno ultimate e messe in servizio nel corso del 2023.

Grazie alla
quarta edizione
di HeraSolidale
sono stati
raccolti 535
mila euro

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 2022 si è conclusa la quarta edizione del progetto, avviata nel 2020. 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 organizzazioni 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 organizzazioni votate dai lavoratori per un **totale di sette**. A differenza delle precedenti edizioni la quarta edizione di HeraSolidale ha avuto durata di tre anni.

Alla fine 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 e superato il primo obiettivo**: acquisto di 9.800 kit salivari che l'associazione utilizza per selezionare potenziali donatori di midollo osseo e iscrivere 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 e superato il terzo obiettivo**: assistenza medica, gratuita e domiciliare a 40 bambini malati oncologici e 14 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 e superato il secondo obiettivo:** sostegno per 38 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 secondo obiettivo:** impegno alla raccolta di 1000 kg di plastica in un anno 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 dei Dottor Sogni”.** **Raggiunto e superato il quarto obiettivo:** garantire per 18 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 e superato il primo obiettivo:** la realizzazione di un vivaio in Madagascar, attraverso la produzione e la distribuzione di 3.500 piante a 100 famiglie di contadini che verranno formate sulle attività agroforestali.
- **UNHCR - “Un’istruzione per i bambini del Ciad”.** **Raggiunto e superato il secondo obiettivo:** un anno di istruzione a oltre 2.000 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 hanno potuto aderire sia tramite un contributo mensile trattenuto direttamente in busta paga, sia tramite Hextra - il sistema integrato di welfare aziendale -, il progetto è stato esteso anche all’esterno poiché i **nuovi clienti di Hera** hanno potuto scegliere di donare un euro ad una delle sette organizzazioni al momento della sottoscrizione del contratto con Hera.

Si aggiunge inoltre l’importante **contributo del Gruppo Hera** attraverso le società Hera Comm ed Hera Comm Marche che hanno donato un euro per ciascun nuovo cliente durante i tre anni del progetto.

Questa edizione è stata caratterizzata da due edizioni straordinarie: la raccolta fondi per l’**emergenza Coronavirus** del 2020, che ha raccolto 65 mila euro grazie alle donazioni dei dipendenti di Hera, e la raccolta fondi per il **conflitto in Ucraina**, che finora ha raccolto oltre 25 mila euro.

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.

A partire da luglio 2020 fino a dicembre 2022 sono stati raccolti **circa 535 mila euro**: circa 210 mila euro devoluti dai dipendenti tramite il prelievo in busta paga e Hextra e oltre 325 mila euro donati da Hera Comm ed Hera Comm Marche.

Inoltre, il Gruppo Hera, in parallelo alle edizioni straordinarie di HeraSolidale, nel **2020** ha devoluto **550 mila euro** a favore dei servizi sanitari di Emilia-Romagna, Veneto, Friuli-Venezia Giulia e Marche durante l’**emergenza covid-19** e nel **2022** ha donato **200 mila euro** a favore dell’Agenzia per la sicurezza territoriale e la protezione civile dell’Emilia-Romagna **per il popolo ucraino** colpito dal conflitto.

Nell’estate 2023 partirà la **quinta edizione di HeraSolidale**. Le Organizzazioni no-profit partecipanti, selezionate dai lavoratori, saranno quattro. I lavoratori sceglieranno entro il mese di marzo 2023 le organizzazioni da una lista di 10 proposte, individuate attraverso i medesimi criteri della scorsa edizione con l’aggiunta di una valutazione sulla posizione all’interno della classifica del 5x1000.

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 con dispositivi di protezione individuale.

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 2022, il **98,3%** dei dipendenti del Gruppo Hera ha attivato la propria identità digitale e la utilizza nelle ordinarie attività lavorative.

Il progetto ha voluto **colmare un primo gap del digital divide**, ovvero la disponibilità dei servizi. L'azienda si sta ora focalizzando sul rafforzamento delle competenze digitali dei dipendenti: il programma "**Digital Workplace**" mira infatti ad incrementare l'adozione degli strumenti di **collaborazione digitale** e, per i dipendenti più esperti, la possibilità di sviluppare strumenti personalizzati di **produttività** e di **analisi** avanzata.

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		<p>Erogazione di soluzioni sicure e rispondenti alla normativa privacy che assicurano la privacy dei dati dei lavoratori.</p> <p>Distribuzione, formazione e disponibilità multi-dispositivo dei servizi digitali a tutti i lavoratori per promuovere l'inclusione digitale e superare il digital divide.</p> <p>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.</p>
Tecnologica		<p>Soluzioni sicure erogate a tutta la popolazione aziendale per garantirne la sicurezza informatica e un uso responsabile delle tecnologie, così da limitare l'esposizione alle intromissioni esterne.</p>

Fornitori

Il piano di monitoraggio dei fornitori con un focus sulla responsabilità sociale

In seguito all'esperienza derivante dai numerosi audit effettuati, nell'anno 2022 è stata effettuata una **nuova campagna di formazione** rivolta ad una prima selezione di referenti contrattuali e direttori lavori, mirata ad accrescere ulteriormente la consapevolezza in materia di monitoraggio fornitori con un focus particolare sulla **responsabilità sociale d'impresa**. I partecipanti si sono messi alla prova analizzando casi aziendali **concreti e realmente accaduti**, con lo scopo di individuare i comportamenti corretti da adottare e quindi i contenuti dei documenti aziendali a cui fare riferimento rispetto al processo di monitoraggio fornitori, al Modello 231 e al Codice etico. La campagna di formazione è in corso di estensione a tutti i referenti contrattuali e direttori lavori

Sono state inoltre svolte sessioni specifiche di **training on the job**, finalizzate alla corretta e coerente **compilazione delle check list in cantiere**.

Nel corso del 2022 sono stati ulteriormente raccolti **più di 90 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. Sulla base dei documenti raccolti, anche negli anni scorsi, sono stati eseguiti **11 audit con focus sulla responsabilità sociale d'impresa** tutti presso le sedi dei fornitori: in diversi casi si sono rese necessarie azioni puntuali per verificare l'effettivo avvio del percorso di miglioramento concordato e l'attivazione delle azioni correttive. Tali verifiche sono state svolte da **personale esterno certificato e referenziato**, selezionato attraverso trattativa privata, a garanzia del percorso di trasparenza e indipendenza adottato dal Gruppo.

Sono state infine compiute **36 ulteriori verifiche** direttamente nei cantieri del Gruppo Hera da parte di Vendor Rating and Assurance, congiuntamente alla Direzione Qualità, Sicurezza e Ambiente di Hera, Herambiente, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi. Queste attività di monitoraggio integrano le verifiche periodiche dei referenti aziendali di contratto, anche in merito alla corretta gestione di subappalti/subcontratti, qualora presenti. Tali verifiche sono state selezionate concentrandosi sulle situazioni maggiormente critiche a livello di impatto sulla clientela, rischiosità sui temi di sostenibilità e rating particolarmente negativi di alcuni operatori economici.

L'economia circolare nella catena di fornitura

Anche nel 2022 il Gruppo Hera in coerenza con il modello "Resolve" proposto dalla **Fondazione Ellen Mac Arthur** ha applicato nel procurement i **quattro principi cardine afferenti alla circolarità** (eco-efficienza, dematerializzazione, rinnovabilità, riciclabilità) cercando costantemente di conciliarli con gli obiettivi di rispetto della normativa vigente in tema di appalti, parità di trattamento dei fornitori, trasparenza, libera concorrenza e rotazione dei fornitori.

I principi dell'economia circolare sono stati declinati in **criteri tecnici premianti** nelle gare affidate con il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa oppure sono stati inseriti nelle specifiche tecniche di capitolato in sede di progettazione del fabbisogno.

Nel 2022 si è continuato ad applicare il **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 2022, sono stati previsti **criteri di circolarità per oltre l'82% degli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa**, con un punteggio medio pari a 13,2. Il valore generato da elementi circolari si attesta al 13,8% del valore degli affidamenti del 2022.

Dal 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 2022 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, il valore riconducibile a elementi di circolarità si attesta al **10,4%** del valore di tutti gli affidamenti del 2022.

Si riportano di seguito le principali gare affidate al **minor prezzo con elementi di circolarità** previsti in specifica tecnica:

- Nella procedura aperta relativa al servizio di selezione finalizzata al recupero dei rifiuti residui del "multileggero" provenienti dalla raccolta differenziata di Padova, con un importo a base d'asta di circa 340 mila euro, al fine della riduzione delle emissioni di inquinanti in atmosfera, nel capitolato speciale d'appalto è stato richiesto che almeno il 30% degli automezzi utilizzati dall'appaltatore dovranno avere motorizzazione non inferiore ad Euro 5, oppure essere elettrici,

ibridi o alimentati a metano o gpl. Inoltre, i rifiuti ritirati dovranno essere avviati a recupero presso i consorzi di filiera.

- Nella procedura aperta relativa al servizio di avvio al recupero di rifiuti ingombranti provenienti dalla raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani dell'area territoriale del comune di Trieste, con importo a base d'asta di circa 200 mila euro, nel capitolato speciale d'appalto è stato previsto che l'appaltatore fornisca un report relativo alla tracciabilità del rifiuto ritirato.
- Per alcune tipologie di forniture pilota, tra cui quella della gara a trattativa privata avente ad oggetto la fornitura di chiusini in ghisa per un importo a base di gara di circa 140 mila euro, è stata richiesta la compilazione da parte del fornitore di un questionario sulla composizione materica del prodotto e degli imballaggi finalizzata a classificare la fornitura dal punto di vista ambientale e per verificare se sussistono certificazioni ambientali, rispondono ai requisiti dei CAM, ottemperano alle direttive europee di prossima emissione in ambito di economia circolare.

Per la rendicontazione dei criteri tecnici premianti previsti in lettera d'invito delle principali gare aggiudicate con offerta economicamente più vantaggiosa si rinvia alla sezione di questo documento dedicata alla [selezione dei fornitori](#).

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 2022 (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 2022" dell'Ispra per il metodo location-based e dell'"European residual mixes results for the calendar year 2021" di AIB per il metodo market-based (espressi in CO₂e).

Per la stima delle emissioni di Scopo 3 sono stati utilizzati i coefficienti Defra 2022 (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 2022" 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); (v) la produzione dei carburanti consumati nei mezzi del Gruppo (upstream). La voce "altre emissioni indirette" comprende: (i) l'utilizzo di automezzi da parte dei fornitori per la raccolta dei rifiuti (upstream); (ii) l'utilizzo di automezzi da parte dei fornitori per il trasporto dei rifiuti (upstream); (iii) le operazioni di riciclo di vetro, plastica e carta avviati a recupero e venduti (downstream); (iv) la stampa delle bollette (upstream).

Relativamente ai gas refrigeranti a effetto serra, le società Hera Spa, AcegasApsAmga, Hera Servizi Energia, Herambiente, HeraTech, InRete Distribuzione Energia, Uniflotte prevedono apposite modalità di monitoraggio e gestione tramite l'adozione di apposite istruzioni operative e procedure.

[305-3]

EMISSIONI INDIRETTE DI GAS SERRA

tonnellate di CO ₂ e	2020	2021	2022
Emissioni dall'acquisto di beni e servizi	169	173	205
Emissioni relative al consumo di combustibili ed energia	4.996.684	4.332.535	4.575.924
Emissioni dall'utilizzo dei beni in leasing	75.489	91.715	85.618
Totale emissioni Scope 3 - upstream	5.072.342	4.424.423	4.661.747
Emissioni dal trattamento dei prodotti venduti	341.213	409.862	451.680
Emissioni dall'utilizzo dei prodotti e servizi venduti	5.914.966	6.561.623	6.898.371
Emissioni dagli investimenti sostenuti	284.494	327.561	239.345
Totale emissioni Scope 3 - downstream	6.540.672	7.299.047	7.589.396
Totale emissioni indirette - Scopo 3	11.613.015	11.723.470	12.251.142

INDICATORI RELATIVI ALLE EMISSIONI

Indicatore	2020	2021	2022	Target 2026	Target 2030
Emissioni dirette Scopo 1 (kt CO ₂ e)	986,2	981,8	936,6	952,3	814
Emissioni Scopo 1 in regime Eu-Ets (% rispetto a totale Scopo 1)	12,1%	15,1%	16,0%	n.d.	n.d.
Emissioni indirette derivanti da consumi di energia elettrica Scopo 2 (market-based) (kt CO ₂ e)	44,4	46,6	0,0	0,0	0
Emissioni Scopo 1+2 (kt CO ₂ e)	1.030,6	1.028,4	936,6	952,3	814
Emissioni Scopo 1+2 (% riduzione vs 2019)	-8,9%	-9,1%	-17,2%	-15,8%	-28%
Emissioni indirette Scopo 3 da vendita di gas metano (downstream) (kt CO ₂ e)	5.915,0	6.373,8	6.112,9	5.311,7	4.385
Emissioni indirette Scopo 3 da vendita di gas metano (downstream) (% riduzione vs 2019)	-5,6%	+1,8%	-2,4%	-15,2%	-30%
Emissioni indirette Scopo 3 da vendita di energia elettrica (kt CO ₂ e)	4.195,8	3.170,3	3.357,1	2.866,1	2.141
Emissioni indirette Scopo 3 da vendita di energia elettrica (% riduzione vs 2019)	-4,4%	-27,7%	-23,5%	-34,7%	-49%
Totale emissioni Scopo 1+2+3* (kt CO ₂ e)	11.141,3	10.572,5	10.406,6	9.130,0	7.422
Totale emissioni Scopo 1+2+3* (% riduzione vs 2019)	-5,4%	-10,3%	-11,7%	-22,5%	-37%
Totale emissioni evitate o compensate (kt CO ₂ e)	2.155,8	2.490,4	2.539,3	n.d.	n.d.
<i>di cui: emissioni evitate</i>	1.898,2	1.907,6	1.774,1	n.d.	n.d.
<i>di cui: emissioni compensate</i>	257,6	582,8	765,2	n.d.	n.d.

*Il valore di Scopo 3 riportato è relativo alla vendita di gas metano (downstream) e alla vendita di energia elettrica. I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di gas metano non considerano gli aumenti transitori dei volumi venduti nei servizi di ultima istanza. I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di gas metano per il 2021 sono stati allineati alla metodologia di calcolo utilizzata per i dati 2022.

INDICI DI INTENSITÀ EMISSIVA

Indicatore	2020	2021	2022	Target 2026	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)	0,342	0,281	0,288	0,232	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%	-21,0%	-36,5%	-50%
Indice di intensità di carbonio del valore della produzione (t CO ₂ e Scopo 1+2 / mln euro valore della produzione)	137	94	45	n.d.	n.d.
Indice di intensità di carbonio del Mol (t CO ₂ e Scopo 1+2 / mln euro Mol)	918	842	723	n.d.	n.d.
Indice di intensità di carbonio per cittadino servito (t CO ₂ e Scopo 1+2 / mlg cittadini)	244	244	222	n.d.	n.d.
Indice di intensità del carbonio per cliente (t CO ₂ e Scopo 3 / mlg clienti)	5,2	5,2	5,2	n.d.	n.d.

RISCHI E OPPORTUNITÀ

Indicatore	2020	2021	2022	Target 2026	Target 2030
MOL Hera allineato a Tassonomia UE (mitigazione e adattamento climatico) (% su MOL ammissibile)	-	-	88%	n.d.	n.d.
Ricavi Hera allineati a Tassonomia UE (mitigazione e adattamento climatico) (% su ricavi ammissibili)	-	-	88%	n.d.	n.d.
MOL CSV Driver Energia (mln €)	136,6	225,1	216,0	n.d.	n.d.
MOL CSV Driver Ambiente (mln €)	240,1	292,0	393,3	n.d.	n.d.

INVESTIMENTI E IMPIEGO DI CAPITALE

Indicatore	2020	2021	2022	Target 2026	Target 2030
CapEx Hera allineati a Tassonomia UE (mitigazione e adattamento climatico) (% su CapEx ammissibile)	-	-	90%	n.d.	n.d.
OpEx Hera allineati a Tassonomia UE (mitigazione e adattamento climatico) (% su OpEx ammissibile)	-	-	72%	n.d.	n.d.
Investimenti CSV Driver Energia (mln €)	28,2	85,0	95,0	n.d.	n.d.
Investimenti CSV Driver Ambiente (mln €)	110,3	164,3	259,8	n.d.	n.d.
Investimenti CSV Driver Territorio e impresa - Resilienza e adattamento (mln €)	n.d.	105,7	31,9	n.d.	n.d.

REMUNERAZIONI

Indicatore	2020	2021	2022	Target 2026	Target 2030
Quota premio Bsc collegato a Driver CSV Energia (% su totale retribuzione variabile)	4%	4%	7%	n.d.	n.d.
Quota premio Bsc collegato a Driver CSV Ambiente (% su totale retribuzione variabile)	11%	13%	9%	n.d.	n.d.

ALTRE METRICHE TCFD – ENERGIA

Indicatore	2020	2021	2022	Target 2026	Target 2030
Interventi di risparmio energetico ISO 50001 (% riduzione vs anno base)	-6,2%	-6,8%	-6,9%	-8,6%	-10%
Consumi interni di energia elettrica da rete da fonti rinnovabili (%)	83,0%	82,3%	100%	100%	100%
Contratti energia elettrica e gas a fine anno con almeno una soluzione per il risparmio energetico (% sul totale dei contratti famiglie a mercato libero, tutela e tutele gradual))	19,3%	24,5%	27,1%	34%	37%

Indicatore	2020	2021	2022	Target 2026	Target 2030
Energia elettrica rinnovabile venduta a mercato libero (% sui volumi venduti)	36,8%	45,1%	41,1%	44%	>50%
Gas metano venduto con compensazione delle emissioni di CO ₂ a mercato libero (% sui volumi venduti)	5,0%	11,2%	14,2%	21%	27%
Potenza fotovoltaica venduta (kW progressivi)	-	850	7.840	n.d.	n.d.
Produzione di energia da fonti rinnovabili (GWh)	710,5	695,5	712,9	n.d.	n.d.
Produzione di biometano (Mmc)	7,8	8,0	7,7	12	30
Energy mix teleriscaldamento da fonti rinnovabili, recupero o ad alta efficienza (%)	61,4%	66,9%	68,8%	75%	n.d.
Unità abitative equivalenti servite da teleriscaldamento (n.)	90.415	91.410	96.825	n.d.	n.d.
Smart meter gas NexMeter installati (migliaia)	19,8	80,0	180,1	300	n.d.
Punti di ricarica pubblici e privati installati per la mobilità elettrica (n.)	404	1.058	1.800	5.185	n.d.

ALTRE METRICHE TCFD – RISORSE

Indicatore	2020	2021	2022	Target 2026	Target 2030
Rifiuti avviati a recupero di materia e di energia negli impianti di selezione di di Herambiente (t)	329.603	344.360	349.444	338.494	n.d.
Rifiuti avviati a recupero di materia e di energia negli impianti di selezione di Herambiente (%)	81,4%	80,8%	80,6%	81,8%	n.d.
Plastica riciclata da Aliplast (migliaia di t)	68,8	80,9	79,2	120,1	149
Riduzione consumi idrici interni (% vs 2017)	-11,9%	-16,6%	-20,5%	-22%	-25%
Perdite di rete idrica (mc/km/gg)	9,6	9,5	-	9,3	n.d.
Acqua reflua depurata riutilizzabile (%)	5,2%	6,0%	7,3%	13%	18%
Contratti acqua con Diario dei consumi idrico (% su totale clienti domestici residenti)	20%	27%	35%	52%	n.d.

CORRELAZIONE TEMI MATERIALI E RISCHI INDIVIDUATI DALL'ANALISI ERM

Temi materiali	Rischi						
	Eventi naturali - catastrofici e da cambiamento climatico	Sicurezza operativa e Ict	Sicurezza e sviluppo delle persone	Strategico	Economico-finanziario	Competitivo e regolamentare	Normativa e compliance
Mitigazione dei cambiamenti climatici				✓	✓	✓	
Economia circolare				✓		✓	✓
Qualità, sicurezza, costo e continuità del servizio	✓	✓	✓	✓			
Innovazione e trasformazione digitale		✓	✓	✓			✓
Costo del servizio di raccolta rifiuti e decoro urbano	✓	✓		✓		✓	
Resilienza e adattamento	✓	✓	✓	✓		✓	
Gestione della catena di fornitura				✓			
Relazione commerciale con i clienti	✓	✓		✓			
Efficienza energetica e rinnovabili				✓	✓	✓	✓
Tutela dell'aria	✓	✓		✓			✓
Salute e sicurezza sul lavoro	✓		✓				✓
Sviluppo del territorio e inclusione sociale	✓	✓		✓		✓	
Diversità			✓	✓			
Formazione e sviluppo professionale, retribuzione e incentivi			✓				
Attività relative ad anticorruzione			✓	✓			✓
Qualità e consumo dell'acqua di rete	✓	✓		✓		✓	✓
Gestione sostenibile della risorsa idrica	✓	✓		✓		✓	✓

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 (%)	70
	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	-	63
Fleet fuel management	IF-WM-110b.1	(1) Fleet fuel consumed, (2) percentage natural gas, (3) percentage renewables	Gigajoules (GJ), Percentage (%)	131
	IF-WM-110b.2	Percentage of alternative fuel vehicles in fleet	Percentage (%)	131
Air quality	IF-WM-120a.1	Air emissions of the following pollutants: (1) NO _x (excluding N ₂ O), (2) SO _x , (3) volatile organic compounds (VOCs), and (4) hazardous air pollutants (HAPs)	Metric tons (t)	123
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 (%)	273
	IF-WM-310a.2	(1) Number of work stoppages and (2) total days idle	Number, Days idle	276
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	276
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 (%)	102
	IF-WM-420a.2	Percentage of customers receiving (1) recycling and (2) composting services, by customer type	Percentage (%)	82
	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 (%)	82

WASTE MANAGEMENT - ACTIVITY METRICS

Activity metric	Unit of measure	Page
IF-WM-000.B Vehicle fleet size	Number	131
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

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

Topic	Accounting metric	Unit of measure	Page
Distribution network efficiency	IF-WU-140a.2 Volume of non-revenue real water losses	Thousand cubic meters (m ³)	102
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 (€)	242
	IF-WU-240a.3 Number of residential customer water disconnections for non-payment, percentage reconnected within 30 days	Number, Percentage (%)	247
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	113
	IF-WU-250a.2 Discussion of strategies to manage drinking water contaminants of emerging concern	-	113
End-use efficiency	IF-WU-420a.2 Customer water savings from efficiency measures, by market	Cubic meters (m ³)	111
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 (%)	112
	IF-WU-440a.2 Volume of recycled water delivered to customers	Thousand cubic meters (m ³)	109
	IF-WU-440a.3 Discussion of strategies to manage risks associated with the quality and availability of water resources	-	113
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	-	189

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 (%)	112
IF-WU-000.E Length of (1) water mains and (2) sewer pipe	Kilometers (km)	116

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 (€)	240
	IF-GU-240a.3 Number of residential customer gas disconnections for non-payment, percentage reconnected within 30 days	Number, Percentage (%)	247
Integrity of gas delivery infrastructure	IF-GU-540a.3 Percentage of gas (1) transmission and (2) distribution pipelines inspected	Percentage (%) by length	250

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)	250

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 (%)	70
	IF-EU-110a.2 Greenhouse gas emissions associated with power deliveries	Metric tons (t) CO ₂ e	70
	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	-	63
Air quality	IF-EU-120a.1 Air emissions of the following pollutants: (1) NO _x (excluding N ₂ O), (2) SO _x , (3) particulate matter (PM ₁₀), (4) lead (Pb), and (5) mercury (Hg); percentage of each in or near areas of dense population	Metric tons (t), Percentage (%)	128
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 (%)	128
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 (€)	241
	IF-EU-240a.3 Number of residential customer electric disconnections for non-payment, percentage reconnected within 30 days	Number, Percentage (%)	247
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	253

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)	253
IF-EU-000.D	Total electricity generated, percentage by major energy source, percentage in regulated markets	Megawatt hours (MWh), Percentage (%)	55
IF-EU-000.E	Total wholesale electricity purchased	Megawatt hours (MWh)	57